

## رابطه بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی در بین

### معلمان ابتدایی

محمود احمدنژاد<sup>۱\*</sup>، محمد حسنی<sup>۲</sup>، رسول پورمند<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۸/۱۲ تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۱۸

#### چکیده

هدف از این پژوهش، مطالعه رابطه بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان مقطع ابتدایی شهرستان سردشت می باشد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری شامل کلیه معلمان مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ می باشد که با توجه به جدول مورگان ۲۱۷ نفر با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۴) با ضریب آلفای (۰/۸۹) و پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت (۲۰۰۳) با ضریب آلفای (۰/۹۵) و پرسشنامه رفتار تابعیت سازمانی هوی و پالو (۲۰۰۴) با ضریب آلفای (۰/۸۹) می باشد. برای آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش اینتر، استفاده شد و نتایج آزمون های آماری نشان داد که: بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی، بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. همچنین از مولفه های هوش سازمانی تنها مولفه روحیه توانایی پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی معلمان را دارد و در مولفه های هوش هیجانی به ترتیب مولفه های مدیریت رابطه، خود مدیریتی و خودآگاهی بهتر توانستند رفتار تابعیت سازمانی را پیش بینی کنند بنابراین با توجه به داده های بدست آمده هوش هیجانی نسبت به هوش سازمانی پیش بینی کننده مناسب تری برای پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی معلمان می باشد.

**واژه های کلیدی:** هوش هیجانی، هوش سازمانی، رفتار تابعیت سازمانی، معلمان ابتدایی

<sup>۱</sup> - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، معاون آموزگار آموزشگاه چندپایه میثاق سلیم

<sup>۲</sup> - دانشیار، عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه گروه علوم تربیتی

<sup>۳</sup> - دانشجوی دکتری رشته تکنولوژی آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی

## مقدمه

عوامل متعددی در پیشرفت سیستم های آموزشی نقش دارند. یکی از مهمترین عواملی که باعث پیشرفت سیستم های آموزشی می شود کارکنان و افرادی هستند که در آن سیستم مشغول به کار هستند. هر کدام از افراد سازمان می توانند شخصیت، رفتار، عادت و همچنین ضرایب هوشی متفاوتی داشته باشند و داشتن ویژگی ها و خصوصیات متفاوت کارکنان می تواند در پیشرفت و یا پسرفت سازمان مؤثر واقع شود. مسئله آنجا اهمیت بیشتری پیدا می کند که این سیستم آموزشی، مدارس باشد. چون مدارس نقش مؤثری در پیشرفت هر کشور دارند. اگر مدارس، معلمان، مدیران و سایر اعضاء خود را با در نظر گرفتن ویژگی های آنها گزینش کنند می توانند در پیشبرد اهداف بلند نظام آموزشی سهم بسزایی داشته باشند. با این وجود اگر سازمان ها دغدغهی توسعه منابع انسانی و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در بازار را دارند؛ به نظر می رسد که برآوردن نیازهای کارمندان (مادی و معنوی) ضروری بوده و مهم جلوه می کند (Chan & Wyatt, 2009, p501). یکی از ملاک-هایی که سازمان ها در استخدام کارکنان باید در نظر بگیرند رفتار تابعیت سازمانی افراد است. امروزه مدارس به سوی دوره جدیدی از بازسازی در حرکت اند که در آن عملکرد بوسیله نقش های کاری که لازمند تعیین می شود، اما این نقشها برای پیش بینی اثر بخشی مدارس کافی نیستند. بنابراین، مدارس به معلمانی نیاز دارند که فراتر از انتظارات رسمی عمل کرده است (Somech, 2000). یک چنین رفتارهایی را می توان رفتارهای تابعیت سازمانی<sup>۱</sup>، رفتار شهروندی سازمانی و یا رفتار مدنی سازمانی نامید که به همه رفتارهای کمکی گسترش یافته در همکاران، ناظران و دانش آموختگان مربوط می شود (Somech & Bogler, 2005, p39). در تعریف اولیه ارگان از رفتار تابعیت سازمانی، به اموری که علی رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد اما در صورت انجام، منافی برای سازمان ایجاد می شود (Felte & Yan, 2009, p439) ارگان رفتار تابعیت سازمانی را رفتاری آگاهانه و کاملاً داوطلبانه می داند که نظام پاداش دهی، قابلیت سازماندهی و شناسایی آن به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع عملکرد مؤثر سازمان را افزایش می دهد (Bolino and et al, 2010, p840 & Peng & et al, 2010, p590). صاحب نظران اهمیت این نوع رفتارها را دریافته اند و در این خصوص معتقدند که رفتار تابعیت سازمانی، رفتارهای فرانقشی هستند که موجب بالارفتن عملکرد و اثربخشی سازمان (Appelbaum & et al, 2004, p149)، نوسازی گرایش محیطی، افزایش بهره وری، وابستگی متقابل، رضایت از کار، کاهش در قصد ترک و غیبت از کار، کاهش شکایات می شود (Polat, 2009, p1592). موریسون (Morrison, 1994, p154) آن را به عنوان گستره ی شغلی درک شده برای تمایز دو دسته از رفتار در

<sup>1</sup>. Organizational citizenship behavior

نقش و فرانش به کار می برد. بولینو و تورنلی (Bolino & Turnley, 2003, p506) آن را به عنوان تمایل کارمند به انجام کارهایی که به صورت رسمی از او درخواست نشده است و کمک به دیگران به صورت داوطلبانه تعریف می کنند.

با توجه به اهمیت رفتار تابعیت سازمانی معلمان در سازمان های آموزشی، پیش بینی واکنش- های عاطفی معلمان نیز اهمیت دارد، زیرا انسان ها موجوداتی عقلانی هستند و خصایل هیجانی دارند که این ویژگی ها آنها را به موجودی هیجانی نیز تبدیل کرده است (Averill, 2005). گاهی اوقات افراد و سازمان ها طوری عمل می کنند که بر اصول عقلی استوار نیست. همه افراد به وسیله هیجان ها یاد می گیرند بنابراین نادیده گرفتن یکی از آنها باعث می شود که نتوانیم ماهیت اساسی انسانها و سازمانها را بشناسیم. هوش هیجانی یک نوع از فرآیند پردازش داده های هیجانی، شامل ارزیابی دقیق هیجانها و دیگران، بیان مناسب هیجانها و عواطف و سازگاری هیجانی می باشد. هوش هیجانی را شامل توانایی هایی مانند برانگیختن خود و مقاومت در رو در رو شدن با ناکامی ها، کنترل ناکامی ها، کنترل تکانه ها و به تاخیر انداختن خوشی ها، تنظیم خلق خود، همدلی کردن و امیدوار بودن تعریف می شود (Yasini & etal, 2013, p38). اهمیت هوش هیجانی از آن جهت است که موضوع بسیاری از تحقیقات به طور عمده در ارتباط با مدیریت و عملکرد شغلی بوده است (George & Brief, 1996). همچنین طبق تحقیقات (Rastegar & Memarpour, 2009, p702). همچنین طبق تحقیقات (George & Brief, 1996) عملکرد شغلی معلم بواسطه توانایی آنها در استفاده از هوش هیجانی جهت تسهیل در عملکردشان تاثیر می پذیرد. هم چنین معلمان با هوش هیجانی بالا، بیشتر می توانند عواطف خود و دیگران را که منجر به تعاملات مثبت می شود، را مدیریت نمایند (Yasini & etal, 2013, p39). هر چند هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی هر دو آورده ای جدیدی ارائه می دهند، ولی در عصر حاضر هر چه زمان به جلوتر می رود و با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش های جدید، سازمان ها نیز پیچیده تر و اداره آنها نیز مشکل تر می شود. این معنا زمانی پر اهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان ها نقش مؤثری ایفا می کنند. هوش سازمانی<sup>۱</sup> در سازمان- های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی تردید مدیران سازمان ها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت. اخیراً هوش سازمانی یکی از سریعترین مسیرهای توسعه فناوری اطلاعات معرفی شده است. پیش بینی ها حکایت از این دارد که در آینده سیستم های هوش سازمانی به سیستم هایی چون سیستم مدیریت روابط مشتری و سیستم برنامه ریزی منابع شرکت

<sup>1</sup> - Organizational intelligence

متصل شده و به شرکت و یا سازمان مزیت رقابتی ویژه ای خواهند داد. آلبرخت، هوش سازمانی را استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت قدرت ذهنی اش و تمرکز این قدرت ذهنی در تحقق رسالت سازمان تعریف می کند (Albrecht, 2003). اهمیت هوش سازمانی از آن جهت است که به تحصیل و کسب دانشی اشاره دارد که از راه به کارگیری انسان، رایانه و سایر وسایل صورت می پذیرد و دانش مرتبط با محیط فعالیت سازمان (هم محیط داخلی و هم محیط خارجی) را مد نظر قرار داده است (Vazife Dost & et al, 2008, p42).

با توجه به آنچه بیان گردید، هوش سازمانی را باید به عنوان یک پیامد گروهی از نمادهای اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعاملی که اعضا با هم دارند، مدنظر قرار داد (Kalkan, 2005, p9) و توجه داشت که یک ساختار اجتماعی بدون وجود هیجان‌های درون آن قابل تصور نیست. به همین جهت هوش هیجانی که خود پیشینه ای عظیم به دنبال دارد، نیز غالباً به عنوان یکی از ابعاد هوش سازمانی در نظر گرفته می شود. همچنین وجود روابط مشخص رفتارهای شهروندی (Dalan, 2005, p243) با عملکرد سازمان‌ها نیز ضرورت دیگری را برای یافتن نقش آنها در کنار هوش سازمانی و هوش هیجانی آشکار می سازد. براساس آنچه درباره هوش سازمانی و هوش هیجانی ارائه شده، روابط ظاهری و باطنی بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی به چشم می خورد که انتظار می رود با انجام این پژوهش چگونگی ارتباط آنها تا حد زیادی مشخص گردد. در واقع این پژوهش درصدد است تا بداند که وضعیت رفتار تابعیت سازمانی و هوش سازمانی و هوش هیجانی در بین معلمان ابتدایی شهرستان سردشت چگونه است و این سه متغیر با هم چه ارتباطی دارند؟ و در نهایت اینکه آیا با استفاده از متغیرهای هوش سازمانی و هوش هیجانی می توان رفتار تابعیت سازمانی معلمان را پیش بینی کرد؟

از میان کسانی که نقش اساسی جهت پیشبرد اهداف سیاست‌های توسعه فرهنگی و اجتماعی، تربیت نیروی انسانی، تولید دانش و دانش پژوهی، آفرینش و بازآفرینی و کارآفرینی دارند معلمان هستند که در مدارس تدریس می‌کنند. یک حدس این است که اساساً موفقیت نظام آموزشی مانند مدارس می تواند با تمایل اعضای آن از جمله معلمان به انجام دادن رفتارهای فرآینکی بستگی داشته باشد. رفتار تابعیت سازمانی شامل تنوعی از رفتار از قبیل کمک اضافی، داوطلبانه، حمایت، کسب نگرش‌های مثبت و تحمل ناسازگاری‌ها هستند (Chiang & Britch, 2008, p492). صاحب‌نظران در این خصوص معتقدند که رفتارهای فرآینکی موجب بالا رفتن عملکرد و اثربخشی سازمان (Appelbaum & et al, 2004, p149)، نوسازی گرایش محیطی، افزایش بهره وری، وابستگی متقابل، رضایت از کار، کاهش در قصد ترک و غیبت از کار، کاهش شکایات می شود (Polat, 2009, p1592). موریسون (Morrison, 1994, p154) آن را به عنوان گستره‌ی شغلی درک شده برای تمایز دو دسته از رفتار در نقش و فرآینش به کار می برد. بولینو و تورنلی (Bolino &

Turnley, 2003, p506) آن را به عنوان تمایل کارمند به انجام کارهایی که به صورت رسمی از او درخواست نشده است و کمک به دیگران به صورت داوطلبانه تعریف می کنند.

رفتار تابعیت سازمانی در سیستم‌های کاری جدید مهم بوده و نظارت در کار را کاهش داده و استقلال نیروی انسانی را افزایش می دهد در واقع رفتارهای کاری داوطلبانه هستند که به طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده اند، ولی در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می دهند (Foote & Tang, 2008, p935).

رفتار تابعیت سازمانی بعنوان یک ترکیب یا سازه چند بعدی بوده و اساساً شامل دو بعد: نوع دوستی و پذیرش عمومی می باشد (Chen & Carey, 2009, p129). هر چند مفهوم رفتار تابعیت سازمانی (OCB) اولین بار توسط ارگان (Organ, 1977) و سپس رسماً به همین نام بوسیله بیت من<sup>۱</sup> و ارگان در سال ۱۹۸۳ به کار برده شد (Hadavi NeJad & Moqbele, 2011, p182). اما (Barnard, 1938) در تئوری تمایل به همکاری خود، این مفهوم را با عنوان رفتارهای فراتر از نقش بررسی کرد و بعدها کتز و کان (Katz & Kahn, 1964, 1966) در مطالعات خود، رفتارهای خود جوش و عملکرد فراتر از نقش را تشریح کردند که موجب بهبود اثربخشی سازمان می شود. رفتارهایی که به روان سازی ماشین اجتماعی سازمان کمک می کند (Fani & et al, 2013, p145). این رفتارها با عناوین مختلفی همچون سندروم سرباز خوب (Turnipseed, 2002, pp1-15 & Vigoda-Gadot, 2006, pp77-93)، خودانگیزی سازمانی، رفتارهای فرا اجتماعی (Brief & Motowidlo, 1986, p12)، رفتارهای افزون بر نقش (DiPaola & et al, 2005)، عملکرد زمینه ای (Conway, 1999, pp3-13)، رفتارهای خودجوش (Garg & et al, 2006, p529-541)، رفتارهای شهروند سازمانی (Eslami, 2011) و رفتار تابعیت سازمانی (Baloch, 2010 & Hasani, 2011) مطرح می باشند.

در تعریف اولیه ارگان از رفتار تابعیت سازمانی، به اموری که علی رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، اما در صورت انجام، منافی برای سازمان ایجاد می شود (Felfe & Yan, 2009, p439) ارگان رفتار تابعیت سازمانی را رفتاری آگاهانه و کاملاً داوطلبانه می داند که نظام پاداش دهی، قابلیت سازماندهی و شناسایی آن به صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد، ولی در مجموع عملکرد موثر سازمان را افزایش می دهد (Bolino & et al, 2010, p840 & Peng & et al, 2010, p590). مفهوم اختیاری بودن این رفتارها جزء شرح شغل و وظایف رسمی فرد نبوده و در قرارداد شغلی به آنها اشاره نشده است. بروز آنها به نظر و انتخاب فرد بستگی دارد و بطور غیر رسمی مورد تشویق و پاداش قرار می گیرند و انجام ندادن آنها تنبیه خاصی را بدنبال ندارد

(Felfe,2009,p438 & Bolino & et al,2010,p843) این رفتارها سازمان را به منابع بیشتر مجهز کرده و نیاز به مکانیسم های رسمی پر خرج را کاهش می دهد (Jeweett,2006,p210).

اگرچه موضوع رفتارهای تابعیت سازمانی جنبه های اساسی در رشته ها را ندارد، اما بارشته های دیگر نیز مرتبط است، از قبیل رفتار فرانقشی، رفتارهای موافق سازمانی، سازمان های آگاهنده، و عملکرد زمینه ای که در سال های گذشته اخیر به طور چشمگیری افزایش یافته بودند. در پژوهشی که مالکی (Maleki,2012) با عنوان بررسی رابطه بین هوش سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های ورزشی انجام داده است به این نتیجه رسیده است که بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین در پژوهشی که سلاسل و همکارانش (Salasel & etal,2010) با عنوان رابطه هوش سازمانی و مولفه های آن با رفتار تابعیت سازمانی کارکنان شرکت احیاءگسترش اسپادان انجام داده است به این نتیجه رسیده است که بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

هوش سازمانی نیز مفهومی جدید در عرصه ادبیات سازمان مدیریت و قرن ۲۱ می باشد. پیشینه موضوعی هوش سازمانی به دهه ۱۹۹۰ برمی گردد و ریشه های آن را باید در نظریه های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی جست وجو کرد، اما سخن از هوش سازمانی از سال ۱۹۹۲ به طور آشکار و صریح در مقاله ای که ماتسودا با عنوان «هوش سازمانی» اهمیت آن به عنوان یک فرایند و فرآورده» در کنفرانس بین المللی اقتصاد در توکیو منتشر کرد، مطرح شده است. در این مقاله ضمن تشریح معنا و مفهوم هوش سازمانی، فرایند هوش سازمانی را متشکل از پنج عنصر و فرآورده هوش سازمانی در قالب طراحی شبکه های اطلاعاتی معرفی کرده است. از آن به بعد به تدریج این موضوع را صاحب نظران دیگر نیز بررسی کردند و مقالات، کتاب ها و پژوهش هایی در این زمینه تدوین شده است. گلین<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۵ با انتشار مقاله ای، سه مدل از هوش سازمانی ارائه کرده است. مدل تجمع یا انباشتگی، مدل سطح تلاقی و مدل توزیعی یا پراکنشی. گلین هوش سازمانی را به سه رده طبقه بندی کرد که عبارت اند از (۱) تجمع هوش فردی، (۲) رابطه متقابل و درهم تنیدگی هوش فردی، (۳) هوش سازمانی به عنوان یک نظام بزرگتر ( Ahmad Nejad & et al,2011,p49). همچنین از نظر (Glynn,1995) هوش سازمانی شامل کارکردهای پردازش اطلاعات است که امکان سازگاری با تقاضای محیط را فراهم می آورد و وابسته به شروع نوآوری و اجرای آنهاست.

از میان تعاریف ارائه شده در مورد هوش سازمانی، تعریف و مولفه هایی که آلبرخت<sup>۲</sup> از هوش سازمانی ارائه کرده است جامع به نظر می رسد. آلبرخت تعریف خود را مبتنی براین استدلال

<sup>۱</sup> - Glynn

<sup>۲</sup> - Albrecht

می‌داند که هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع می‌شوند به کندذهنی و کم‌هوشی جمعی گرایش پیدا می‌کنند و آن را به عنوان استعداد و ظرفیت در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی و تمرکز این توانایی در جهت رسیدن به رسالت سازمان تعریف می‌کند. هفت مولفه هوش سازمانی مورد نظر آلبرخت عبارتند از:

۱- چشم انداز استراتژیک<sup>۱</sup>: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می‌شود (Kashef & etal, 2010). علایم کلیدی چشم‌انداز شامل داشتن گفتمان استراتژیک در سازمان، بررسی محیط کسب و کار، بازبینی استراتژیک سالانه، داشتن پیشنهاد ارزشمند در قبال بازار، بیانیه هدایت، کاربرد بیانیه ماموریت و ارتقای مدیران آینده می‌باشد. در یک کلام چشم انداز استراتژیک در پی آن است که بگوید می‌دانیم به کجا می‌رویم (Albrecht, 2003).

۲- سرنوشت مشترک<sup>۲</sup>: هنگامیکه تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و ماموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می‌نمایند و تک تک افراد بصورت جبری موفقیت سازمان را درک می‌نمایند. آنها می‌توانند بصورت هم افزایی برای رسیدن به چشم انداز عمل نمایند. این حس که همگی ما سوار یک قایقیم یک احساس قوی همبستگی یا به اصطلاح حس یک روح در چند بدن بودن را در آنها بوجود می‌آورد (Albrecht, 2003).

۳- میل به تغییر<sup>۳</sup>: برخی فرهنگ‌های سازمانی توسط تیم‌های اجرایی پایه‌گذار خودشان هدایت می‌شوند. در این فرهنگ‌ها نحوه عملکرد، تفکر و واکنش مجدد نسبت به محیط آنقدر همسان شده است که هر نوع تغییر و تحول نشان دهنده نوعی بیماری و حتی آشوب محسوب می‌شود. در جای دیگر تغییر نشان دهنده چالش، کسب تجارت جدید و مهیج است و به عبارت دیگر شانس است برای شروع کار و فعالیت جدید. افراد در چنین محیط‌هایی نیاز به بازآفرینی مدل و الگوی کسب و کار را به عنوان یک چالش مهیج و مطلوب که فرصتی برای یادگیری روش‌های جدید کامیابی است به خوبی احساس می‌نمایند. میل به تغییر و تحول نیازمند این نکته است که با همه تغییراتی که برای تحقق چشم انداز استراتژیک لازم است سازگار باشد (Shojaee & etal, 2011).

۴- روحیه<sup>۴</sup>: جدای از عنصر سرنوشت مشترک، عنصر روحیه با میل به اعطای بیش از حد استاندارد درگیر است. روانشناسان سازمانی به تلاش‌های دلخواه به عنوان انرژی اعضای سازمان در سطح بالاتر از آنچه که قرار است انجام شود اشاره دارند. در یک سازمان با روحیه پایین کارکنان به میزان اصولی و منطقی به شغل و وظیفه‌شان عمل می‌نمایند. در یک سازمان رهبران تا حدودی با بکارگیری عنصر روحیه به اعاده قسمتی از این تلاش‌های دلخواه می‌پردازند (Albrecht, 2003).

<sup>1</sup> - strategic vision

<sup>2</sup> - fa shared ts

<sup>3</sup> - change for appetite

<sup>4</sup> - sprit

۵- اتحاد و توافق<sup>۱</sup>: افراد و گروه‌ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان، سازمان دهند. مسوولیت‌ها و مشاغل را تقسیم کنند و یک سری قوانین را برای برخورد و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع نمایند (Kashef & etal, 2010). هر ساختار سازمانی که متصور شود، تنگناها و محدودیت‌های را که به هر حال جهت همکاری وضع شده‌اند، تحمیل خواهد نمود. در یک سازمان هوشمند، نظام‌ها - در یک تعریف کلی - دست به دست هم داده‌اند تا اینکه افراد را قادر به انجام مأموریت سازند (Albrecht, 2003).

۶- به کارگیری دانش<sup>۲</sup>: این روزها بیش از پیش، اقداماتی که منجر به پیروزی یا شکست در یک سازمان شده‌اند، اساساً بر پایه استفاده موثر از دانش، اطلاعات و داده‌ها بوده است. تقریباً فعالیت هر سازمانی شدیداً به دانش کسب شده، تصمیم‌های درست‌آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته سالاری افراد، خود به اندازه صحت اطلاعات کاربردی که در هر دقیقه با ساختار سازمان عجین شده، وابستگی دارد. با نگاهی فراتر از تحولات جاری فناوری اطلاعات در راستای مدیریت دانش، کاربرد دانش مرتبط است با ایجاد فرهنگ استفاده از منابع ارزشمند فکری و اطلاعاتی. در این وهله کاربرد دانش بهتر است به عنوان یک نظریه انسان‌شناسانه مطرح شود تا به عنوان یک نظریه تکنولوژیکی و ساختاری (Albrecht, 2003).

۷- فشار عملکرد<sup>۳</sup>: در یک سازمان هوشمند هریک از مجریان بایستی موضع اجرایی خاص خود را داشته باشند. اما این امرزمانی بیشترین اثر را خواهد داشت که تحت عنوان یک مجموعه خود تحمیل از انتظارات متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک باشد (Kashef & et al, 2008, p185).

علم به قدرت و نفوذ عواطف در حیات ذهنی انسان پی برده است و در حال کشف و تبیین جایگاه عواطف در فعالیت‌ها و رفتارها و حرکات انسانی است. درحوزه مطالعات هوش، مسیر مطالعات از هوش منطقی که بر پایه شناخت استوار است به سمت هوش هیجانی حرکت کرده است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانات و عواطف در توانمندی‌های انسان دارد (Ahmad Nejad, 2010, p42).

در پژوهشی که نوریان (۱۳۸۳) انجام داده است به این نتیجه دست یافته که: معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند یعنی کسانی که خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و هدفمند با آن برخورد می‌کنند در اداره کلاس‌ها ممتازند. این افراد حتی در زندگی خود نیز خرسند و کارآمدند و توالی را در اختیار دارند که موجب می‌شود افرادی مولد باشند. در واقع معلمان بایستی

<sup>1</sup> - alignment and congruence

<sup>2</sup> - Knowledge deployment

<sup>3</sup> - Preferrance pressure



با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کنند و دور نما را مشخص نمایند و ماموریت سازمان را تشخیص دهند و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک تدریس، به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابند (Norian, 2004). یکی از دلایل پرداختن به هوش هیجانی این باور است که هوش هیجانی در برابر مفهوم سنتی هوشیهر، پیش بینی کننده ی بهتری برای موفقیت‌های اجتماعی به شمار می رود (Golman, 1995). افرادی که دارای مهارت‌های هیجانی بالایی هستند، مهارت‌های اجتماعی بهتر، روابط درازمدت پایاتر و توانایی بیشتری برای حل تعارضات دارند (Soltanifar, 2007, pp83-84). کسانی که رفتار شهروندی بالایی دارند از جمله کسانی هستند که هیجانات خود را بهتر درک می کنند، رضایت و تعهد بیشتری از کار خود دارند ضمن آنکه نسبت به سازمان خود وفادارترند و در سازمان خود در حال رشد و خود شکوفایی هستند و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود نشان می دهند (Salasal & et al, 2009, p12).

در حد فاصل سال‌های (۱۹۹۷-۱۹۹۴)، دانیل گلمن نویسنده پرفروش‌ترین کتاب سال به عنوان «چرا هوش هیجانی مهمتر از هوش شناختی است؟» هوش هیجانی را به عنوان بهترین عامل پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی معرفی کرد که هر کس می تواند به آن دست یابد و می توان آن را یک خصیصه شخصیتی به حساب آورد در تعریف جدید گلمن از هوش هیجانی تفاوت ناچیزی بین هوش عاطفی و سازه های شخصیتی دیده می شود مفهومی که گلمن در ذهن خود از هوش هیجانی دارد با تصور عامه مردم از «آدم خوب» معادل و برابر است. (Frederickson & et al, 2004, p575). احتمالاً توجه جاری به هوش هیجانی، قابلیت کاربردی آن در پیش بینی مجموعه ای از معیارهای متمایز در جمعیت ها متفاوت است. اعتبار پیش بینی هوش هیجانی احتمالاً به طور وسیعی به بافت و نظریه ویژه‌ی استفاده شده بستگی خواهد داشت. اندازه-گیری سنتی هوش، اگر چه درجاتی از اعتبار پیش بین را فراهم می‌کرد، اما قادر نبود برای قسمت-های بزرگی از اختلاف در عملکرد و موفقیت های شغلی معتبر باشد. چنانچه گلمن اظهار می‌کند "وقتی که نمرات آزمون هوشی با چگونگی موفقیت مردم در شغلشان همبستگی نشان می دهند، بالاترین تخمین از اینکه بهره هوشی آنها چقدر متفاوت است به میزان ۲۵٪ درصد می رسد" یک تجزیه و تحلیل دقیق نشان می دهد که دقیق ترین آمار ممکن است بیش از ۱۰٪ نباشد و حتی ممکن است ۴٪ نیز باشد (Sepehrian, 2007, p36).

این همبستگی ها هنوز معنی دار است و حتی در پایین ترین تخمین‌ها، بهره هوشی به عنوان پیش گویی کننده معنی دار از موفقیت شغلی، مخصوصاً در پیش بینی اینکه کدام شغل را یک شخص معین می تواند ادامه دهد، باقی می ماند. در یک بررسی فراتحلیلی، همبستگی و اعتبار

پیش‌بین هوش هیجانی با بهره‌مندی و یا توانایی ذهنی کلی مقایسه شد، ون روی<sup>۱</sup> و ویسویزوران<sup>۲</sup> دریافتند که بهره‌مندی، یک پیش‌بینی کننده بهتری از کار و عملکرد آکادمیک نسبت به هوش هیجانی می‌باشد. بهر حال، وقتی این سوال پیش می‌آید که آیا شخص، یک عمل کننده یا مدیر برجسته‌ای خواهد شد، ممکن است که بهره‌مندی قدرت پیش‌بینی کمتری از هوش هیجانی داشته باشد. با استفاده از بهره‌مندی می‌توان تشخیص داد که چه شغلی مناسب چه فردی است؟ اما هوش هیجانی می‌تواند مسیر پیشرفت تا شکست را پیش‌بینی کند. در هر حال دانشمندان اجتماعی علاقمند به ارتباط پیش‌بین، بین بهره‌مندی. موفقیت شغلی هستند ولی کاربرها و آنهایی که در مورد استخدام افراد و ارتقاء به افراد درون سازمان‌ها تصمیم‌گیرنده هستند، بطور قابل درکی علاقمند به توانایی‌های ارزیابی کننده مرتبط با عملکرد برجسته و مدیریت هستند. به هر حال، تحقیقات کیفی نشان می‌دهد که اندازه‌گیری بهره‌مندی در محاسبه‌ی بخش‌های بزرگ واریانس مرتبط با موفقیت شغلی و عملکردی، گول‌زننده است، مخصوصاً در میان مجریان رده بالا و مدیران عالی رتبه (Sepehrian, 2007, p29).

در پژوهشی که احمد نژاد (۱۳۹۰) با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی انجام داده است به این نتیجه رسید که هوش هیجانی با سازگاری شغلی و موفقیت شغلی رابطه مثبت و مستقیمی دارد و همچنین برای پیش‌بینی مولفه‌های ذکر شده، هوش هیجانی پیش‌بینی کننده بهتری نسبت به سایر متغیرهای در تحقیق می‌باشد.

در پژوهشی که (Sahafi, 2012) با عنوان تاثیر هوش هیجانی بر رفتار تابعیت سازمانی انجام داد به این نتیجه رسید که از پنج مولفه هوش هیجانی سه مولفه‌ی همدلی، خود‌انگیزی و خود‌کنترلی توانسته‌اند که بر رفتار تابعیت سازمانی پزشکان اثر بگذارند و آن را پیش‌بینی کنند. همچنین در پژوهشی که (Fahim Devin, 2012) با عنوان بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به نفس در میان معلمان تربیت بدنی انجام داد، نشان داد که بین رفتار تابعیت سازمانی و عزت نفس در بین معلمان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد. همچنین در پژوهشی که (Korkmaz, 2009) با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی مشخص شد که بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

#### فرضیه‌های پژوهش:

- بین هوش سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه معنا دار وجود دارد.

<sup>1-</sup> VanRoy

<sup>2-</sup> Viswesvaran

- بین هوش هیجانی و مولفه های آن با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه معنادار وجود دارد.
- هوش سازمانی و مولفه های آن پیش بینی کننده مناسبی جهت تبیین رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی می باشند
- هوش هیجانی و مولفه های آن پیش بینی کننده مناسبی جهت تبیین رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی می باشند.

### روش پژوهش

مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی- همبستگی بوده و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان رسمی مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ می باشد. با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۱۷ معلم با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش عبارتند از: پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۴)، که این آزمون برای ارزیابی هوش هیجانی بزرگسالان تدوین گردیده است، گنجی (۱۳۸۴) به آن اعتبار و روایی داخلی بخشیده است. این پرسشنامه چهار مولفه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه) را در ۲۸ سوال ۶ مقیاسی مورد ارزیابی قرار می دهد. برای سنجش هوش سازمانی از پرسشنامه استاندارد شده هوش سازمانی که دارای ۴۹ سؤال بود و براساس هفت مهارت کارل آلبرخت طراحی شده است، استفاده شد. شیوه پاسخ دهی به پرسشنامه هوش سازمانی به صورت ۵ گزینه ای (طیف لیکرت) تنظیم شده است. که توضیحات پرسشنامه بدین شرح است: «چشم انداز استراتژیک» (از سؤال ۱ تا ۷)، «سرنوشت مشترک» (از سؤال ۸ تا ۱۵)، «میل به تغییر» (از سؤال ۱۶ تا ۲۱)، «روحیه» (از سؤال ۲۲ تا ۲۸)، «اتحاد و توافق» (از سؤال ۲۹ تا ۳۵)، «کاربرد دانش» (از سؤال ۳۶ تا ۴۲) و «فشار عملکرد» (از سؤال ۴۳ تا ۴۹). ستاری در سال ۱۳۸۵ آن را به فارسی ترجمه کرد و روایی صوری آن مورد تایید استادان و صاحب نظران قرار گرفته است و پایایی سوالات نیز بر اساس محاسبه آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۳ گزارش شده است. تابعیت رفتار سازمانی معلمان با استفاده از مقیاس OCB هوی و پالو که در سال (۲۰۰۴) ساخته شده، اندازه گیری شده است. این پرسشنامه دارای ۲۴ گویه می باشد که با مقیاس ۵ درجه ای لیکرت با گزینه های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد به سنجش تابعیت رفتار سازمانی می پردازد. پایایی کلی این مقیاس ۰/۸۹ می باشد.

### نتایج و یافته ها

ابتدا به بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش پرداخته ایم به این منظور از آزمون کولموگروف- اسمیرنف استفاده شده است. همانطور که در جدول شماره (۱) مشاهده می شود سطح معنی داری هوش سازمانی برابر با ۰/۱۱۸، سطح معنی داری رفتار تابعیت سازمانی با ۰/۳۴۶ و سطح معنی داری

هوش هیجانی برابر با  $0/905$  می‌باشد. بنابراین با اطمینان  $95$  درصد می‌توان گفت توزیع داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

جدول شماره (۱): نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای برازندگی توزیع نرمال

مولفه‌ها	تعداد	آماره کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معنی داری دوطرفه
رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	$0/936$	$0/346$
هوش سازمانی	۲۱۷	$1/189$	$0/118$
هوش هیجانی	۲۱۷	$0/567$	$0/905$

### فرضیه اول پژوهش

بین هوش سازمانی و مولفه‌های آن با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه معنادار وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین هوش سازمانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۲) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی  $0/221$  است و سطح معنی داری آزمون برابر  $0/001$  است که با اطمینان  $95\%$  می‌توان فرض وجود همبستگی را پذیرفت. یعنی بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. همچنین برای بررسی رابطه بین مولفه‌های هوش سازمانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۳) مشاهده می‌شود. همانطور که ملاحظه می‌شود سطح معنی داری همبستگی پیرسون در نمونه مورد بررسی بین رفتار تابعیت سازمانی معلمان با مولفه‌های هوش سازمانی (به استثناء توافق و فشار عملکرد) کمتر از  $0/05$  بوده که می‌توان گفت بین رفتار تابعیت سازمانی معلمان با مولفه‌های هوش سازمانی (به استثناء توافق و فشار عملکرد) رابطه معنی داری وجود دارد با توجه به داده‌های بدست آمده و سطح معنی داری مشاهده شده با اطمینان  $95\%$  می‌توان فرض وجود همبستگی بین مولفه‌های چشم انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه و کاربرد دانش با رفتار تابعیت سازمانی را پذیرفت. یعنی بین مولفه‌های ذکر شده و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. ولی رابطه معنی داری بین مولفه‌های توافق و فشار عملکرد مشاهده نشد.

جدول شماره (۲): نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین هوش سازمانی و مولفه های آن با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی

متغیر	تعداد	همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۲۲۱	۰/۰۰۱
چشم انداز راهبردی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۲۰۵	۰/۰۰۲
سرنوشت مشترک و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۲۱۵	۰/۰۰۱
میل به تغییر و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۱۸۰	۰/۰۰۸
روحیه و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۲۵۸	۰/۰۰۰
توافق و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۱۱۸	۰/۰۸۳
کاربرد دانش و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۱۵۶	۰/۰۲۱
فشار عملکرد و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۱۰۶	۰/۱۱۹

### فرضیه دوم پژوهش

بین هوش هیجانی و مولفه های آن با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه معنادار وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۳) مشاهده می شود. همانطور که ملاحظه می شود ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی ۰/۵۳۲ است و سطح معنی داری آزمون برابر ۰/۰۰۰ است که با اطمینان ۹۵٪ می توان فرض وجود همبستگی را پذیرفت. یعنی بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد. همچنین برای بررسی رابطه بین و مولفه های هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول شماره (۳) مشاهده می شود. همانطور که ملاحظه می شود سطح معنی داری همبستگی پیرسون در نمونه مورد بررسی بین رفتار تابعیت سازمانی معلمان با مولفه های هوش هیجانی کمتر از ۰/۰۵ بوده که با اطمینان ۹۵٪ می توان فرض وجود همبستگی بین مولفه های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه با رفتار تابعیت سازمانی را پذیرفت. یعنی بین مولفه های ذکر شده و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد و در حالت کلی این فرضیه تایید می گردد.

جدول شماره (۳): نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین مولفه های هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی

متغیر	تعداد	همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۵۳۲	۰/۰۰۰
خودآگاهی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۳۴۱	۰/۰۰۰
خودمدیریتی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۴۴۲	۰/۰۰۰
آگاهی اجتماعی و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۴۶۳	۰/۰۰۰
مدیریت رابطه و رفتار تابعیت سازمانی	۲۱۷	۰/۵۱۰	۰/۰۰۰

#### فرضیه سوم پژوهش:

هوش سازمانی و مولفه های آن پیش بینی کننده مناسبی جهت تبیین رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی می باشند

با توجه به فرضیه فوق چون مولفه های هوش سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رفتار تابعیت سازمانی به عنوان متغیر وابسته مطرح است، پس باید از رگرسیون چندگانه به روش اینتر استفاده نمود. نتایج بدست آمده از جدول شماره (۴) نشان می دهد در رفتار تابعیت سازمانی ضریب همبستگی چندگانه برابر با  $R=0/29$  و ضریب تعیین برابر با  $R^2=0/09$  محاسبه شد یعنی  $0/09$  درصد از واریانس رفتار تابعیت سازمانی از طریق مولفه های هوش سازمانی توجیه پذیر است. همچنین از میان مولفه های هوش سازمانی، تنها مولفه ی روحیه با ضریب بتای  $0/18$  سهم معنی-داری در پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی دارد. و سایر مولفه های هوش سازمانی قادر به پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی نیستند. در حالت کلی هوش سازمانی و مولفه های آن پیش بینی کننده مناسبی برای تبیین رفتار تابعیت سازمانی معلمان نیستند.

جدول شماره (۴): نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین مولفه های هوش سازمانی و رفتار تابعیت

سازمانی معلمان ابتدایی						
مدل	B	B استاندارد شده	R	R <sup>2</sup>	T	سطح معنی داری
ثابت	۳/۱۵۴	-			۱۵/۱۰۵	۰/۰۰۰
چشم انداز راهبردی	۰/۰۹۵	۰/۱۴			۱/۵۳۹	۰/۱۲۵
سرنوشت مشترک	۰/۰۳۱	۰/۰۴۷			۰/۴۷۴	۰/۶۳۶
میل به تغییر	-۰/۰۰۳	-۰/۰۰۴	۰/۰۹	۰/۲۹	-۰/۰۴۲	۰/۹۶۶
توافق	-۰/۰۶۶	-۰/۱۰۰			-۰/۸۷۵	۰/۳۸۲
کاربرد دانش	۰/۰۳۱	۰/۰۴۶			۰/۴۰۱	۰/۶۸۹
فشار عملکرد	-۰/۰۵۴	-۰/۰۷۸			-۰/۷۲۴	۰/۴۷۰
روحیه	۰/۱۸۲	۰/۲۴۹			۲/۵۹۵	۰/۰۱۰

فرضیه چهارم پژوهش:

هوش هیجانی و مولفه های آن پیش بینی کننده مناسبی جهت تبیین رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی می باشند.

با توجه به فرضیه فوق چون مولفه های هوش هیجانی به عنوان متغیر مستقل و به رفتار تابعیت سازمانی به عنوان متغیر وابسته مطرح است، پس باید از رگرسیون چندگانه به روش اینتر استفاده نمود. نتایج بدست آمده از جدول شماره (۵) نشان می دهد در رفتار تابعیت سازمانی ضریب همبستگی چندگانه برابر با  $R=0/56$  و ضریب تعیین برابر با  $R^2=0/31$  محاسبه شد یعنی ۳۱ درصد از واریانس رفتار تابعیت سازمانی از طریق مولفه های هوش هیجانی توجیه پذیر است. همچنین از میان مولفه های هوش هیجانی، مولفه‌ی مدیریت رابطه با ضریب بتای  $0/31$  در درجه اول اهمیت از نظر پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی قرار دارد، مولفه خود مدیریتی با ضریب بتای  $0/21$  در درجه دوم قرار دارد و مولفه آگاهی اجتماعی با ضریب بتای  $0/17$  در درجه سوم اهمیت از نظر پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی قرار دارد. مولفه‌ی خود آگاهی با ضریب بتای  $-0/05$  سهم معنی داری در پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی ندارد. در حالت کلی هوش هیجانی و مولفه های آن نسبت به هوش سازمانی و مولفه های آن بهتر می تواند رفتار تابعیت سازمانی معلمان را تبیین و پیش بینی نماید.

جدول شماره (۵): نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین مولفه های هوش هیجانی و رفتار تابعیت

سازمانی معلمان ابتدایی						
مدل	B	B استاندارد شده (بتا)	R	R <sup>2</sup>	T	سطح معنی داری
ثابت	۲/۱۶۶	-			۱۱/۳۳۶	۰/۰۰۰
خود آگاهی	-۰/۰۳۳	-۰/۰۵			-۰/۷۳۴	۰/۴۶۴
آگاهی اجتماعی	۰/۱۰۴	۰/۱۷	۰/۵۶	۰/۳۱	۲/۱۰۷	۰/۰۰۳
خود مدیریتی	۰/۱۳۴	۰/۲۱			۲/۹۷۶	۰/۰۳۶
مدیریت رابطه	۰/۱۹۷	۰/۳۱			۳/۷۷۲	۰/۰۰۰

### بحث و نتیجه گیری

برای بررسی وضعیت هوش سازمانی، هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی در بین معلمان ابتدایی شهرستان سردشت در نمونه مورد بررسی از شاخص های آماری استفاده شد، میانگین هوش سازمانی معلمان ۳/۵۱ و انحراف استاندارد آن ۰/۵۴۳، میانگین هوش هیجانی معلمان ۴/۴۵ و انحراف استاندارد آن ۰/۶۱۱، میانگین رفتار تابعیت سازمانی معلمان ۳/۹۵ و انحراف استاندارد آن ۰/۴۵۶ می باشد. با توجه به داده های بدست آمده متوجه می شویم که وضعیت هوش سازمانی، هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی در حد متوسط به بالا بوده که این نشان دهنده این است معلمان ابتدایی شهرستان سردشت از نظر هوش سازمانی، هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی شغلی در وضعیت مطلوبی قرار دارند البته متغیر هوش هیجانی نسبت به دو متغیر دیگر وضعیت بهتری دارد.

سطح معنی داری همبستگی پیرسون در نمونه مورد بررسی بین هوش سازمانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی ۰/۰۰۱ و ضریب همبستگی آن ۰/۲۲۱ می باشد. که با اطمینان ۹۵٪ می توان فرض وجود همبستگی بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی را پذیرفت. یعنی بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان ابتدایی رابطه معنی داری وجود دارد. در حالت کلی فرضیه اول تحقیق تایید می گردد. نتایج بدست آمده به نظر محقق منطقی بوده و باید بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی باید رابطه وجود داشته باشد. به نظر می رسد مدیران، سرپرستان و کارکنانی که از هوش سازمانی بالا برخوردارند، اهداف و رسالت سازمان را بهتر درک می کنند، روابط مناسبی با همکاران و زیردستان دارند و دارای عملکرد سازمانی بهتری بوده و رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می دهند، خلاقیت و نوآوری بالایی دارند و در تصمیم گیری های سازمان شرکت می کنند. یکی از ویژگی های مشترک رفتار تابعیت سازمانی و هوش سازمانی می توان بوجود خلاقیت در هر دو مورد اشاره کرد (مک گیل چریس، ۲۰۰۴) داشتن



خلاقیت در افراد دارای هوش سازمانی عموماً برای انجام بهتر کارهای سازمان، بهبود فعالیت‌ها و رسیدن سازمان به رسالت خود است. افراد دارای رفتار تابعیت سازمانی نیز این ویژگی مثبت را دارند. نتایج بدست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از پژوهش (Salasel, 2010) و (Maleki, 2012) مبنی بر وجود رابطه بین هوش سازمانی و رفتار تابعیت سازمانی همسو می باشد. سطح معنی داری همبستگی پیرسون در نمونه مورد بررسی بین هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی معلمان ۰/۰۰۰ و ضریب همبستگی آن ۰/۵۳۲ می باشد. که با اطمینان ۹۵٪ می توان فرض وجود همبستگی بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان را پذیرفت. یعنی بین هوش هیجانی و رفتار تابعیت سازمانی معلمان رابطه معنی داری وجود دارد. در حالت کلی فرضیه دوم تحقیق تایید می گردد. کسانی که رفتار شهروندی بالایی دارند از جمله کسانی هستند که هیجانات خود را بهتر درک می کنند، رضایت و تعهد بیشتری از کار خود دارند ضمن آنکه نسبت به سازمان خود وفادارترند و در سازمان خود در حال رشد و خود شکوفایی هستند و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود نشان می دهند. نتایج بدست آمده به نظر محقق منطقی بوده و با نتایج با بدست آمد از تحقیقات (Afzal, 2012)، (Hanzaeaa, 2011 Heidarzadeh)، (Yaghoubi, 2011)، (Sahafi, 2012) و (Korkmaz, 2009) که در تحقیقات خود به بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و سایر متغیرها پرداخته اند همسو و هم جهت می باشد.

از میان مولفه های هوش سازمانی، تنها مولفه روحیه با ضریب بتای ۰/۱۸ سهم معنی داری در پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی دارد. و سایر مولفه های هوش سازمانی قادر به پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی نیستند. در حالت کلی هوش سازمانی و مولفه های آن پیش بینی مناسبی برای رفتار تابعیت سازمانی نیست. در تحقیقی که (Salasel, 2010) و (Khodadadi, 2011) و (AhmadNejad, 2012) انجام داده اند از متغیر هوش سازمانی به عنوان متغیر پیش بین استفاده نموده که یافته های این تحقیق تا حدودی با نتایج بدست آمده از ایشان همسو و هم جهت است.

همچنین از میان مولفه های هوش هیجانی، مولفه مدیریت رابطه با ضریب بتای ۰/۳۱ در درجه اول اهمیت از نظر پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی قرار دارد، مولفه خود مدیریتی با ضریب بتای ۰/۲۱ در درجه دوم قرار دارد و مولفه آگاهی اجتماعی با ضریب بتای ۰/۱۷ در درجه سوم اهمیت از نظر پیش بینی رفتار تابعیت سازمانی قرار دارد. در حالت کلی متغیر هوش هیجانی بهتر می تواند رفتار تابعیت سازمانی معلمان را پیش بینی کند. احتمالاً توجه جاری به هوش هیجانی، قابلیت کاربردی آن در پیش بینی مجموعه ای از معیارهای متمایز در جمعیتها متفاوت است. اعتبار پیش بینی هوش هیجانی احتمالاً به طور وسیعی به بافت و نظریه ویژه ای استفاده شده بستگی خواهد داشت. اندازه گیری سنتی هوش، اگر چه درجاتی از اعتبار پیش بین را فراهم می کرد، اما قادر نبود برای قسمت های بزرگی از اختلاف در عملکرد و موفقیت های شغلی معتبر باشد. چنانچه

گلمن اظهار می کند "وقتی که نمرات آزمون هوشی با چگونگی موفقیت مردم در شغلشان همبستگی نشان می دهند، بالاترین تخمین از اینکه بهره هوشی آنها چقدر متفاوت است به میزان ۲۵٪ درصد می رسد" یک تجزیه و تحلیل دقیق نشان می دهد که دقیق ترین آمار ممکن است بیش از ۱۰٪ نباشد و حتی ممکن است ۴٪ نیز باشد (Sepehrian,2007,p36). نتایج بدست آمده از این پژوهش با نتایج بدست آمد از تحقیقات (Afzal,2012)، (Heidarzadeh Hanzaea,2011)، (Yaghoubi,2011)، (Sahafi,2012) و (Korkmaz,2009) که در تحقیقات خود به بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و سایر متغیرها پرداخته اند همسو و هم جهت می باشد. از میان کسانی که نقش اساسی جهت پیشبرد اهداف سیاست های توسعه فرهنگی و اجتماعی، تربیت نیروی انسانی، تولید دانش و دانش پژوهی، آفرینش و بازآفرینی و کارآفرینی دارند معلمانی هستند که در مدارس تدریس می کنند. به نظر می رسد یک از عواملی که در موفقیت سازمان آموزش و پرورش موثر است جذب و استخدام مدیران، سرپرستان و معلمان با هوش سازمانی و هوش هیجانی با رفتار تابعیت سازمانی بالاست. قبلاً گفته شد که آنها عملکرد بهتری در انجام وظایف دارند و در اینجا نیز یافته ها نشان داد با انجام رفتارهای تابعیت سازمانی بیشتر زمینه رشد خود و سایر اعضا سازمان را نیز تسهیل می کنند. بنابراین در مرحله حفظ نیروی انسانی افراد با هوش سازمانی و هوش هیجانی بالا فرآیندهایی را ایجاد می کنند که حفظ و رشد خود و سایر منابع انسانی را برای سازمان ساده تر و عملی تر می کنند. شاید به جرات بتوان گفت که هوش سازمانی و هوش هیجانی نقش کاتالیزور را در اجرای کنش ها و واکنش های سازمانی بازی می نمایند.

## References

Afzaal H. Seyal, Taha Afzaal and Susan Chin T. Saun (2012). Assessing Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Executives: Examples from Bruneian SMEs. *International Business Management*, 6: pp:476-486.

Ahamad nejad ,M.& Hasani , M & Shirinnejad , E. & Ahamad nejad , F.(2013). "The relationship between organizational intelligence and emotional intelligence and job creation" Proceeding Of The 2st National Congress of Psychology PNU Mahabad,20 June 2013(in Perseian)

Ahamad nejad ,M.(2010)."a study of Relationship between emotional intelligence and quality of life with vocational adjustment to between unofficially and official teachers in sardasht" M.A Thesis, Urmia University(in Perseian)

Ahamad nejad ,M. & Shojaee , kh. & Baryaji , S.(2011)" The relationship between organizational intelligence with social capital students" First National Conference on Student Entrepreneurship. Tehran University, Faculty of Entrepreneurship(in Perseian)

Albrecht, K (2003).The power of minds at Work Organizational intelligence in action.New York:Amazon

Appelbaum, S, Bartolomucci, N, Beaumier, E, Boulanger,J, Corrigan, R, Dore, I, Girard, C, and Serroni, C (2004). Organizational citizenship behavior : a case study of culture, Leadership and trust. *Management Decision* 42(1),pp: 13-40.

Averill, J. R (2005).Together again: Emotion and Intelligence reconciled.In G.Mattews, M. zeidner. & R.D.

Baloch , S.(2010). The relationship between organizational citizenship behavior and personality characteristics among faculty members at the University of Sistan va Baluchestan. M.A Thesis, Urmia University. (in Perseian)

Brief A.P, Motowidlo S.J (1986).Prosocial organizational behaviors, *Academy of Management Review*, Vol. 11.

Bolino, M, &Turnley, W. (2003). Going the extra mil : cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of management Executive*, 17 (3), pp:60-71.

Bolino M.C, Turnley H, Gilstrap B, Suazo M (2010) Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do?; *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 31.

Conway, J.M (1999). Distinguishes contextual performance from task performance for managerial jobs, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84.

Chen, S, X and Carey, T, P (2009). Assessing citizenship behavior in education contexts the role of personality, motivation, and culture . *Journal of Psycho educational Assessment*, 27 , 125-137.

Chiang, F. F. T, Birtch, T. A (2008). Achieving task and extra-task related behaviors : a case of gender and position differences in the perceived role of rewards in the hotel industry. *International journal of hospitality management* 27(4).pp:491-503.

Dalan, R.S (2005). A Meta –analysis of the relationship between organization citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Jornal of Applied psychology*. 90, pp:1241,1255.

DiPaola M.F, Tarter C, Hoy W.K (2005). Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale; In Wayne K. Hoy & Miskel, C., (Eds.) *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT.

Emad zade, M.(2005). *Economics of Education*. Esfahan. Jahade Dneshgahi Publications. (in Perseian).

Eslami, Y. & Jalali, H. & Hoseini, F. (2011) Study relationships Structural between organizational service orientation, job satisfaction and organizational citizenship behavior Queue: Bank Mellat. *Journal of Research Management in Iran*. Volume 16, Number 1, 53-72. (in Perseian)

Fani, A.A. & Mohamadi, J. & Fathi, S. (2013). Design stress and organizational citizenship behavior relationship: meta-analysis of the characteristics of the sample. *Quarterly Journal of Research in management, Journal of Research Management in Iran*. Volume 17, Number 2, 145-176. (in Perseian)

Frederickson N, Petrides K V, Furnham A. (2004). Emotional intelligence. *Psychologist; Academic Research Library*. pg. 574.

Fahim Devin, H, Zohoorianb, Z, Peymanizad, H, Sane, M.A (2012). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and self-esteem among physical education teachers, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46(2012)1203-1207.

Felfe J., Yan W.H.; (2009) The impact of workgroup commitment on OCB, absenteeism ..., *Asia Pacific Business Review*, Vol. 15(3).

Foote, D.A. and Tang, T.L.P2.(2008) Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, Vol. 46, pp. 933-947.

Garg P., Rastogi R.(2006).Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India; *International Journal of Educational Management*, Vol. 20 (7).

Hasani, M.& Jedi , E. & Sarbakhshi, E.(2011)The relationship between organizational citizenship behavior and empowering teachers in the city of Tabriz. *First National Conference on Education in 1404*, Tehran, Institute of Policy Science, Technology and Industry. (in Perseian)

Hadavi NeJad,M. & Moqbele ba'arz,H.(2011). Relationship between perceived organizational politics and OCB. *Journal of Research Management in Iran*.Volume 15, Number 2, pp.181-204. (in Perseian)

Heidarzadeh Hanzaea ,K , Mirvaisib, M (2011). A survey on impact of emotional intelligence, organizational citizenship behaviors and job satisfaction on employees' performance in Iranian hotel industry. *Management Science Letters* 3 (2013) 1395–1402.

Jeweett M, Scholar M, Miller J (2006). Human resource management Influence on OCBs; *Human Resource Management Journal*, Vol. 58.

Kalkan,V.(2005).orgutsel oorenme calismalawinds Yeru acilimler:orgutsel zeka va bilgi vrtimi(iibf.ogu.edu.tr/bildiriler/10-1.pdf) .

Kashef, M.M. & Seyed Ameri, M.H.& Khodadadi, M.R.& Ahmadi,A.(2009).The relationship between knowledge management and organizational intelligence agencies Physical education in East and West Azarbaijan. *Journal of Research in Sports Sciences*, Volume 14, Number 24, 179-192. (in Perseian)

Korkmaza,T, Arpacıa, E(2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1 (2009) 2432–2435 .

Maleki, R, Bahrololoum,H,Hasani,A.(2012). The Relationship between Organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Sport Organizations (Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province). *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 1, No. 4 ISSN: 2226-3624 .

Moeni, M. & Payande, S.H. (2007). Assessment Department of Animal Science Faculty of Agriculture, Razi University and its use in improving the quality of higher education. Proceedings of the second conference on internal assessment for academic quality, the efforts of Reza Mohammadi, publisher of Educational Measurement, pp. 196-179. (in Perseian)

Mohamadi Monfared, S. & Hemati Nejad, M.H. & Rmazani Nejad, R. (2009). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among physical education teachers, Journal of Sports Management. Volume 2, Number 6, 47-111. (in Perseian).

Morrison, E. W (1994). Role definition and organizational citizenship behavior : the importance of the employee perspective. Academy of management journal, 37 : 1543-1576.

Norian, M. (2004). Emotional Intelligence, Journal of Correction and Rehabilitation, Second year, Volume 2(1383). (in Perseian)

Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary school according to the perceptions of the school administrators. Procedia social and behavioral sciences, 1 , 1591-1596.

Rastegar, M., Memarpour, S. (2009). The relation between emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers .shahid bahonar university of kerman.

Sahafi, E., Danaee, H., Sarlak, M.A., Haghollah, F. (2012). The Impact of Sympathetic Components of Emotional Intelligence on Citizenship Behavior of Physicians, Journal of Family and Reproductive Health Vol. 6, No. 1.

Salasal, M. & kamkar , M. & Golparvar, M. (2009). "Relation Intelligence and organizational citizenship behaviors of its components Sazmanykarknan Developers restoration company Spadan". Journal of Knowledge and Research in Applied Psychology. Volume 0, Number 40, (1386-6). (in Perseian)

Sepehrian Azar, F. (2007). Emotional Intelligence from IQ to EQ & SQ. West Azerbaijan .Jahade Dneshgahi Publications. (in Perseian)

Soltanifar, A. (2007). The Emotional Intelligence ; The Quarterly Journal of Fundamental Mental Health , Vol.9 , No.35 , pp : 83-84 (in persian).

Somech, A. and Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extrarole behavior in schools: The relationships between job satisfaction,

sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education*, 16, 649-659.

Somech, A. and Bogler, R. (2005). Organizational citizenship behavior in school: How dose it relate to participation in decision making? *Journal of Educational Administration*, 43, 420-438.

Turnipseed D.L. (2002) "Are good soldiers good? Exploring the line between OCB & personal ethics", *Journal of Business Research*, Vol. 55.

Vazife Dost, H. & Qasemi, F. (2008). Competitive intelligence (Approaches and Applications), *Monthly Tadbir*. Volume 2, (1387), pp.38-42. (in Perseian)

Vigoda-Gadot E (2006). Compulsory citizenship behavior in organizations: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome, *Journal for the Theory of Social Behavior*, Vol. 36(1).

Yaghoubi, E, Abdollahi, H. (2011). An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI). *Modern Applied Science* Vol. 5, No.2.

Yasini, A, Abasian, A, and Yasini, T. (2013). The Effect of Principals' Distributed Leadership Style on Teacher job Performance: Introducing a Model. *Quarterly Journal of New approaches in Educational Administration*. Volume 4, Vol 4/ No 13/ 2014, Spring 2013, Page 33-50 (in Perseian)