

## کاربرد روش همبستگی متعارف برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی با رفتار مدنی سازمانی و تعهد سازمانی

محمد رضا تقی‌زاده یزدی<sup>۱</sup>، افشار سلیمانی<sup>۲</sup>

**چکیده:** یکی از مهم‌ترین خصیصه‌های هر سازمانی در عصر حاضر، بهره‌مندی از نیروی انسانی متعهد و با هوش عاطفی زیاد است؛ نیروهایی که به مشارکت در تغییرات موفق سازمان علاقه دارند و می‌خواهند همان رفتارهای شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی را از خود بروز دهند. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را معلمان مقطع راهنمایی شهرستان شاهین‌دژ در آذربایجان غربی شکل داده‌اند. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۹۸ نفر انتخاب شد. ابزار گردآوری داده، پرسشنامه‌های تعهد سازمانی (مودای، استیرز و پورتر، ۱۹۷۹)، رفتار شهروندی سازمانی (اورگان، ۱۹۹۷) و هوش عاطفی (مایر، سالوی و کاروس، ۱۹۹۹) بوده است. نتایج تحلیل همبستگی متعارف با ۹۹ درصد اطمینان، از رابطه قوی بین هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی حکایت می‌کند. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد از میان ابعاد هوش عاطفی (خودآگاهی، خودکنترلی و بعد انگیزشی)، پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی هستند.

**واژه‌های کلیدی:** تعهد سازمانی، رفتار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، هوش عاطفی.

۱. استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۱/۲۷

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۱۲/۲۴

نویسنده مسئول مقاله: محمد رضا تقی‌زاده یزدی

E-mail: mrtaghizadeh@ut.ac.ir

## مقدمه

به سبب ظهور فناوری ارتباطات و اطلاعات و فناوری‌های نوین و در نظر گرفتن نقش بی‌بدیل نیروی انسانی در تغییر و تحول‌های ایجادشده، توجه ویژه سازمان‌ها برای سازگاری با وضعیت جدید به کارکنان و سرمایه‌های انسانی معطوف شده است. نیروی انسانی ارزشمند و متعهد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، مزیت رقابتی انکارناپذیری در عصر دانش شمرده می‌شود. اسکاوت معتقد است که منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمان‌ها، پای‌بندی، تعهد و کیفیت نیروی انسانی است (کوئنزی و پلونی، ۲۰۰۴)؛ افرادی که حاضرند در سازمان بیش از وظایف قانونی فعالیت کنند و رفتارهایی بروز دهند که در اثربخشی کلی سازمان مؤثر است. امروزه دیگر توجه به برنامه‌ریزی و فرایندها به تنهایی کافی نیست، بلکه این افراد سازمانی هستند که هم برنامه‌ریزی‌ها و هم فرایندها را کنترل می‌کنند. به بیان دیگر، دانش، مهارت و تجربه کارکنان و رفتارهای آنان، از جمله عوامل بسیار تأثیرگذار در موفقیت سازمان‌ها است و انتظار می‌رود مدیران آینده بیشتر به توسعه کیفی افراد در سازمان‌ها توجه کنند (دراکر، ۱۹۹۹). در واقع، نیروی انسانی حیاتی‌ترین عنصر راهبردی برای افزایش کارایی و اثربخشی<sup>۱</sup> سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه نیز بر همین محور می‌چرخد. نیروی انسانی پای‌بند به تعهد اخلاقی و کاری که برای تحقق اهداف و چشم‌اندازهای سازمان با برخورداری از خصوصیت‌هایی همچون صبر و امید، کمک به هم‌نوع، از خودگذشتگی، حس انسان‌دوستی، وظیفه‌شناسی و فضیلت اجتماعی، همواره در حال بهبودی سیستم‌ها و فرایندهای کاری است (کوئنزی و پلونی، ۲۰۰۴). در واقع، تقویت‌کننده و تسریع‌کننده این ویژگی‌های سازنده، هوش عاطفی<sup>۲</sup> است. به سخن دیگر، هوش عاطفی با تأثیر بر زمینه‌هایی چون به‌کارگیری، حفظ و توسعه کیفی نیروی انسانی، بهسازی افراد با استعداد، افزایش روحیه کار مشارکتی در گروه‌های تیمی، نوآوری و خلاقیت<sup>۳</sup> و افزایش تعهد اخلاقی و کاری افراد، به اثربخشی و افزایش بهره‌وری سازمان کمک می‌کند در همین راستا، امروزه بسیاری از اندیشمندان و محققان به دنبال درک عمیق عوامل تأثیرگذار بر تعهد کارکنان نسبت به ارزش‌ها و اهداف عالی سازمان و علل بروز رفتارهایی چون گذشت و پای‌بندی بیشتر به اهداف سازمان، حس نوع‌دوستی و کمک به دیگران بدون چشم‌داشت به پاداش و تلاش داوطلبانه برای بالابردن جایگاه سازمان و... در سازمان‌ها هستند. بررسی ادبیات موضوعی نشان می‌دهد از جمله عوامل مؤثر بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان که کمتر به آن توجه شده

- 
1. Efficiency & Effectiveness
  2. Emotional Intelligence
  3. Innovation & Creativity

است، هوش عاطفی است و باید در مطالعات رفتار سازمانی به آن اهمیت بیشتری داده شود (جردن و اشکاناسی، ۲۰۰۲).

تعهد سازمانی و رضایت شغلی معلمان برای اثربخشی و بهسازی مدرسه اهمیت دارد؛ از سویی، رهبری مدرسه به تعهد سازمانی معلمان و رضایت شغلی آنان وابسته است. اگر نهادهای تعلیم و تربیتی در پی دستیابی به سطح قابل قبولی از تعهد سازمانی و رضایت شغلی معلمان باشند، باید به نیازها و خواسته‌های مهم آنان توجه کنند (فایرستون و پانل، ۱۹۹۳).

تعهد سازمانی از عوامل اساسی هر سازمانی محسوب می‌شود. سطوح بالای تعهد سازمانی و رضایت که از تلاش مضاعف در جهت دستیابی به اهداف سازمان‌هایی همچون آموزش و پرورش ناشی می‌شود با اثربخشی آن وابسته است. اثربخشی نهاد تربیتی، به تعهد و ایمان آموزگاران و تربیت‌کنندگان نسل آینده هر کشوری بستگی دارد (دی و سینگلتن، ۲۰۰۶). از این رو در پژوهش حاضر تلاش شده است با بررسی تأثیر هوش عاطفی معلمان بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی آنان و تأثیر این رفتار بر عملکرد و اثربخشی مدارس، ضمن افزودن بر شواهد تجربی، بر اهمیت و نقش هوش عاطفی در بهبود عملکرد کلی مدارس و نظام آموزش و پرورش که در سایه تعهدهای اخلاقی، کاری، پایبندی به ارزش‌های سازمان، از خودگذشتگی و نزاکت و فضیلت اجتماعی معلمان و دبیران محقق می‌شود، تأکید کند. انتخاب معلمان برای جامعه آماری، به دلیل اهمیت و جایگاه آنان در مدارس و نقشی است که در تربیت نسل آینده برعهده دارند. به بیانی دیگر، تأثیر رفتار و کردار آموزگاران بر سرمایه‌های ارزشمند کشور و تعاملات آنان با خانواده دانش‌آموزان و همکارانشان در محیط مدرسه و تعهد کاری و اخلاقی آموزگاران نسبت به دستگاه تعلیم و تربیتی کشور به‌منزله حساس‌ترین دستگاه در پیشرفت و ترقی جامعه، از اهمیت خاصی برخوردار است. اگر آموزگاران از ویژگی‌هایی مانند هوش عاطفی زیاد، از خودگذشتگی و ایثار، عشق به هم‌نوع، تعهد اخلاقی و کاری و... بهره‌مند شوند، به حتم نسل آینده جامعه نیز از این ویژگی‌های سازنده و اثربخش برخوردار خواهد بود.

## پیشینه نظری پژوهش

### هوش عاطفی

هوش عاطفی یکی از جدیدترین مفاهیم مطرح در مباحث مدیریتی است و آن را یکی از مهم‌ترین عناصر رهبری و مدیریتی می‌دانند. هوش عاطفی ترکیبی از عنصرهای شناخت، عاطفه و هیجان است. در واقع، هوش عاطفی به توانایی افراد در پردازش هیجان‌ها و پرداختن مؤثر به آنها اشاره می‌کند (کیاروچی و مایر، ۱۳۸۸).

سالووی و مایر (۱۹۹۰)، هوش عاطفی را پیامد تعامل انطباقی میان هیجان و عواطف و ادراک، شامل توانایی درک کردن، وفق دادن، فهمیدن و لمس کردن عواطف خود و استعداد پیدا کردن و تفسیر کردن هیجان‌های دیگران، می‌دانند. گلمن (۲۰۰۱)، آن را توانایی تشخیص عواطف و هیجان‌های خود و دیگران، برانگیختن خود، اداره کردن هیجان‌ها و کنترل روابط تعریف کرده است (صمدی و کیوان، ۱۳۹۲).

گلمن با انتشار کتاب مشهورش در سال ۱۹۹۶، نقش شایان توجهی در عمومیت بخشیدن به مفهوم هوش عاطفی ایفا کرد. وی در سال ۱۹۹۸ با توجه به یافته‌های محققان پیشین، هوش عاطفی را نوع دیگری از هوش معرفی کرد که مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. هوش عاطفی در واقع عاملی است که به هنگام ناکامی در دستیابی به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند (اشفورت و هومپری، ۱۹۹۵). بر اساس مطالعات پیشین، ابعاد هوش عاطفی عبارت‌اند از:

- خودآگاهی<sup>۱</sup>: توانایی درک احساسات، ضعف‌ها و قوت‌ها و حالت‌های درونی (گلمن، ۲۰۰۱)؛
- خودکنترلی<sup>۲</sup> یا خودمدیریتی: توانایی تنظیم احساس‌ها، ظرفیت فرد برای دور کردن اضطراب‌ها یا پیامدهای شکست که بر خودآگاهی متکی است (گلمن، ۲۰۰۱)؛
- همدلی<sup>۳</sup>: توانایی درک افراد و گروه‌ها و خود را جای افراد گذاشتن برای تشخیص احساس آنها (گلمن، ۲۰۰۱)؛
- انگیزش<sup>۴</sup>: نگرشی که افراد را در رویارویی با دشواری‌ها، ناامیدی و افسردگی مقاوم می‌کند (گلمن، ۲۰۰۱)؛
- مهارت‌های اجتماعی<sup>۵</sup>: صلاحیت‌های اجتماعی، مانند نفوذ، ارتباطات و همکاری با دیگران (گلمن، ۲۰۰۱).

### رفتار شهروندی سازمانی<sup>۶</sup>

مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری سودمند برای سازمان که از وظایف رسمی کارمند نیست به بیان دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده است، اما در کل از سازمان حمایت می‌کند و به آن سود می‌رساند. اورگان معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه‌ای است که به‌طور مستقیم به‌وسیله سیستم‌های

- 
1. Self- Awareness
  2. Self- Control
  3. Empathy
  4. Motivation
  5. Socisl Skills
  6. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

- رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما در عین حال سبب ارتقای اثربخشی<sup>۱</sup> و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از:
- نوع دوستی<sup>۲</sup>: رفتارهای مفید و سودبخشی چون ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران (اورگان، ۱۹۹۵)؛
  - وظیفه‌شناسی<sup>۳</sup>: رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان که در آن کارکنان از وظایف‌شان فراتر می‌روند؛ مانند رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و استفاده از تمام ساعت کار (اورگان، ۱۹۹۵)؛
  - جوانمردی<sup>۴</sup>: تمایل کارکنان به تحمل وضعیتی که شامل کمترین شرایط ایده‌آل آنها است، بدون هیچ شکایتی (اورگان، ۱۹۹۵)؛
  - نزاکت اجتماعی<sup>۵</sup>: فعالیت‌هایی برای کمک به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است برای دیگران صورت گیرد (اورگان، ۱۹۹۵)؛
  - فضیلت مدنی<sup>۶</sup>: انعکاس‌دهنده رفتارهایی که نشان‌دهنده مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان است؛ مانند حضور در فعالیت‌های فوق برنامه زمانی که حضور فرد لازم نباشد (اورگان، ۱۹۹۵).

## تعهد سازمانی<sup>۷</sup>

یکی از عوامل تأثیرگذار بر موفقیت سازمان‌ها، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی یعنی برقراری رابطه احساسی بین فرد و سازمان؛ به طوری که افراد اهداف و ارزش‌های سازمانی را همانند اهداف و ارزش‌های خود تلقی کنند. نتایج مطالعات انجام گرفته نشان می‌دهد کارکنان متعهد تمایل دارند خود را قسمتی از سازمان و تیم کاری‌شان بدانند و در تصمیم‌های سازمانی بیشتر مشارکت کنند (خنیفر، مقیمی، جندقی و زروندی، ۱۳۸۸). تعهد سازمانی رادرجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری در سازمانی خاص تعریف می‌کنند. به گفته دیگر، تعهد سازمانی نگرشی است که بیان می‌کند اعضای سازمان به چه اندازه هویت خود را با سازمانی که در آن مشغول کارند، تعیین می‌کنند و چقدر در آن درگیرند. وقتی که کارکنان تمایل دارند در راستای تحقق اهداف سازمان از خود ایثار و شایستگی نشان دهند، تعهد سازمانی مفهوم پیدا

1. Effectiveness
2. Altruism
3. Altruism
4. Sportsmanship
5. Courtesy
6. Civic virtue
7. Organizational Commitment

می‌کند. تعهد به سازمان، فقط از عقیده یا باور سرچشمه نمی‌گیرد، بلکه به عمل آنها نیز بستگی دارد (داین و آنگ، ۱۹۹۸). مفهوم تعهد سازمانی سه سازه متمایز را دربرمی‌گیرد:

- تعهد عاطفی<sup>۱</sup>؛ دل‌بستگی احساسی به سازمان است (پودساکف، ۲۰۰۰) و در تعریفی دیگر، فرد هویت خود را به هویت سازمان مرتبط می‌کند (داولی، ۲۰۰۵)؛
- تعهد اعتقادی<sup>۲</sup>؛ بر احساس الزام به ماندن در سازمان تأکید می‌کند (پودساکف، ۲۰۰۰)؛
- تعهد مستمر<sup>۳</sup>؛ وابستگی مالی به سازمان گفته می‌شود (پودساکف، ۲۰۰۰).

کارکنانی که تعهد عاطفی شدیدی دارند، به دلیل تمایل و علاقه درونی در سازمان می‌مانند. کارکنانی که تعهد مستمر دارند، برای تأمین نیازهایشان به سازمان وابسته‌اند و به همین دلیل در سازمان می‌مانند، اما آنهایی که تعهد اعتقادی یا هنجاری دارند، به دلیل احساس دین به سازمان، آن را ترک نمی‌کنند (کاسترو، آرماریو و روزی، ۲۰۰۴).

### پیشینه تجربی پژوهش

یاسینی، زین‌آبادی، نوه‌ابراهیم و آراسته (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش میانجی‌گر احساس کارآمدی در تأثیرگذاری سبک رهبری توزیع‌شده بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی»، نتیجه گرفتند رهبری توزیع‌شده، پیش‌بینی‌کننده احساس کارآمدی معلم، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان است و درجه تأثیرگذاری آن بر تعهد سازمانی بیش از سایر متغیرهاست و رهبری توزیع‌شده بر رضایت شغلی تأثیر غیر مستقیم می‌گذارد.

حسینی و تیما (۱۳۹۲) در بررسی نقش تعاملی پاسخگویی و خودکارآمدی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار سیاسی استادان دانشگاه ارومیه، نقش تعاملی پاسخگویی و خودکارآمدی شغلی بر رفتار شهروندی را گزارش کردند. بر اساس این گزارش، افرادی که احساس خودکارآمدی زیادی می‌کنند، نسبت به پاسخگویی تعهد بیشتری دارند و رفتار شهروندی زیادتری از خود نشان می‌دهند.

آنجلدایز و ایبراهیم (۲۰۱۱)، پژوهش‌های قبلی را با جست‌وجو برای یافتن رابطه‌ای میان هوش هیجانی و قضاوت اخلاقی مدیران، پیگیری کردند. مطالعه آنها بر اساس مدل فورسیت اجرا شد و نتایج نشان داد رابطه قوی‌ای میان هوش هیجانی و ایدئولوژی اخلاقی وجود دارد. نتایج این مطالعه برای پزشکان و مدیران بسیار حائز اهمیت است.

---

1. Affective Commitment  
2. Normative Commitment  
3. Continuance Commitment

صمدی و کیوان (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش هوش هیجانی مدیران در برقراری ارتباطات اثربخش»، بین هوش هیجانی و ارتباطات اثربخش مدیران، رابطه معناداری یافتند.

وارث، رستگار، زراعت کار و رفعتی (۱۳۸۸)، در بررسی رابطه بین ارتباط فرافردی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که از چهار نوع ارتباط فرافردی، به غیر از ارتباط همه‌خدایی، بین ارتباط از نوع کارگزاری خدا، ارتباط از نوع تعاملی با خدا و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد؛ از این رو، بین ارتباط فرافردی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری ایجاد می‌شود.

صنوبر و مقدم (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان «تأثیرات دینداری بر رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفتند دینداری اثر مثبت مستقیمی بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد، اما اثر دینداری بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عاطفه، مثبت و معنادار است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت می‌گذارد.

خینفر و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان «رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی»، نتیجه گرفتند بین اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش، در سازمان آموزش و پرورش، میان ابعاد توجه و تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی، رابطه معناداری برقرار است.

زین‌آبادی (۱۳۹۰)، در مطالعه‌ای با عنوان «رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی» دریافت، الگوی رهبری تحولی با میانجی‌گری اعتماد به مدیر و رضایت شغلی درونی، اثر غیرمستقیم و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارد. همچنین توجه به نقش رهبری تحولی مدیران، اعتماد معلمان به مدیر و رضایت شغلی درونی معلمان در رفتار شهروندی سازمانی معلمان، اهمیت دارد.

دعایی، شیخیان، نجفی و دوستیان (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» نتیجه گرفتند هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی مؤثر است و تعهد سازمانی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد.

با توجه به مبانی نظری، فرضیه اصلی پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:

فرضیه اصلی: بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز به شرح زیر مطرح شده‌اند:

فرضیه فرعی اول: مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذارند.

فرضیه فرعی دوم: مؤلفه‌های هوش عاطفی بر تعهد سازمانی تأثیر گذارند.

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است، از لحاظ روش، توصیفی شمرده می‌شود و بر اساس روش به‌دست‌آوردن داده‌ها در دسته پژوهش‌های پیمایشی قرار می‌گیرد. رابطه بین متغیرها با بهره‌مندی از روش همبستگی متعارف و به کمک نرم‌افزار SPSS تبیین شده است. این پژوهش از دو دسته اطلاعات استفاده می‌کند: دسته اول، اطلاعاتی که به روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده است و دسته دوم؛ اطلاعاتی که برای تحلیل‌های آماری و آزمون فرضیه‌ها به روش میدانی به کمک پرسشنامه‌های پژوهش به‌دست آمده است. این پرسشنامه‌ها عبارت‌اند از: پرسشنامه‌های استاندارد هوش عاطفی سبیر و شرینگ (۱۹۹۸) مشتمل بر ۳۰ گویه و پنج مؤلفه (خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و انگیزشی)؛ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۱۹۹۵) یا ۲۰ گویه و در پنج بعد (جوانمردی، نوع‌دوستی، تکریم، وظیفه‌شناسی و فضیلت مدنی) و پرسشنامه تعهد سازمانی مودای (۱۹۷۹) با ۱۷ گویه در سه بعد (تعهد مستمر، تعهد اعتقادی و تعهد عاطفی). تمام پرسشنامه‌ها در طیف پنج‌تایی لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم تنظیم شده‌اند. روایی پرسشنامه‌ها به تأیید خبرگان رسید و پایایی پرسشنامه‌ها به کمک ضریب آلفای کرونباخ برای رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و هوش عاطفی، به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۸۸ و ۰/۸۸ برآورد شد.

جامعه آماری این پژوهش متشکل از آموزگاران مقطع راهنمایی شهرستان شاهین‌دژ (واقع در استان آذربایجان غربی) طی نیمه اول سال ۱۳۹۲ است که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی با رعایت نسبت سهم هر طبقه انتخاب شدند.

## یافته‌های پژوهش

### الف) یافته‌های توصیفی

از کل ۲۹۸ نفر پاسخگو، ۴۹/۷ درصد مرد و ۵۰/۳ درصد زن بودند. از این تعداد پاسخگو، ۱۱/۷ درصد دیپلم، ۲۸/۹ درصد فوق دیپلم، ۴۵/۶ درصد کارشناس، ۱۱/۷ درصد کارشناس ارشد و ۲ درصد نیز دکتری داشتند. از سوی دیگر، سابقه تدریس ۱۷/۴ درصد از شرکت‌کنندگان این پژوهش کمتر از ۵ سال، ۳۲/۶ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۲۷/۹ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال و ۲۲/۱ درصد نیز بالای ۱۵ سال بوده است.



**(ب) یافته‌های فرضیه‌های پژوهش**

همبستگی متعارف<sup>۱</sup>، همبستگی بین دو مجموعه متغیر وابسته و مستقل است. به بیانی دیگر، این روش به بررسی رابطه‌های چند متغیر مستقل و چند متغیر وابسته می‌پردازد. منطق حاکم بر روش همبستگی متعارف، به دست آوردن ترکیب خطی متغیرهای هر یک از مجموعه‌ها است؛ به طوری که همبستگی بین دو ترکیب خطی محاسبه شده به حداکثر برسد (کلانتری، ۱۳۸۹). چنانچه هر یک از مجموعه داده‌های پژوهش را M و A بنامیم، متغیرهای جدید به دست آمده در ماتریس با S و T ظاهر می‌شوند که همبستگی زیادی با همان شاخص دارند (جدول ۱).

جدول ۱. همبستگی پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک

متغیر	خودآگاهی	خودکنترلی	انگیزشی	همدلی	مهارت‌های اجتماعی	رفتار شهروندی سازمانی	تعهد سازمانی
خودآگاهی	۱						
خودکنترلی	۰/۴۷	۱					
انگیزش	۰/۴۸	۰/۵۱	۱				
همدلی	۰/۶۳	۰/۵۳	۰/۵۲	۱			
مهارت‌های اجتماعی	۰/۵۲	۰/۴۲	۰/۴۲	۰/۵۹	۱		
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۰	۰/۶۵	۰/۶۲	۰/۵۳	۰/۴۷	۱	
تعهد سازمانی	۰/۵۲	۰/۶۵	۰/۷۱	۰/۵۲	۰/۴۵	۰/۷۶	۱

معناداری در سطح احتمال ۰/۰۱

به بیان دیگر، هدف روش یادشده این است که با ایجاد بردار X به مثابه بردار Y بعدی از متغیرهای پیش‌بین و بردار Z به منزله بردار F بعدی از متغیرهای ملاک، به ترکیب خطی از متغیرهای مستقلی که حداکثر همبستگی را با ترکیب خطی از متغیرهای وابسته دارد، دست یابد (گاردنر، ۲۰۰۶).

$$S_1 = X = a_{11}x_1 + a_{12}x_2 + \dots + a_{1n}x_n \quad \text{رابطه ۱}$$

$$T_1 = Z = \beta_{11}z_1 + \beta_{12}z_2 + \dots + \beta_{1m}z_m$$

این معادله‌ها به گونه‌ای انتخاب می‌شوند که به ترتیب همبستگی بین  $S_1$  و  $T_1$  به حداکثر برسد؛ یعنی  $corr(S_1, T_1) = C_1$  و در مرحله دوم (رابطه ۲) حاصل همبستگی  $S_2$  و  $T_2$  بیشترین مقدار را داشته باشد. به بیانی دیگر، حاصل  $corr(S_2, T_2) = C_2$  حداکثر باشد و

1. Canonical Correlation

$\text{corr}(S_1, T_1) = 0$  و  $\text{corr}(S_1, S_2) = 0$  و هر یک از جفت‌های متعارف  $(S_1, T_1)$  و  $(S_2, T_2)$  و... بعد مستقلی از رابطه بین دو مجموعه از متغیرهای  $X$  و  $Z$  را نشان دهد.

$$S_2 = X = a_{21}x_1 + a_{22}x_2 + \dots + a_{2n}x_n \quad \text{رابطه ۲}$$

$$T_2 = X = \beta_{21}z_1 + \beta_{22}z_2 + \dots + \beta_{2n}z_n$$

در این پژوهش برای ارزیابی معناداری مدل کامل، از آزمون‌های لامبدای ویلکز<sup>۱</sup>، اثر هتلینگ<sup>۲</sup>، اثر پیلایی<sup>۳</sup> و بزرگ‌ترین ریشه‌روی<sup>۴</sup> استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. آزمون‌های معناداری برای مدل کامل تحلیل همبستگی متعارف

نام آزمون	مقدار آزمون	درجه آزادی فرضیه	درجه آزادی خطا	F	سطح معناداری
اثر پیلایی	۰/۷۰۲	۱۰	۵۷۸/۰۰	۳۱/۲۵۶	۰/۰۰۰
لامبدای ویلکز	۰/۳۱۷	۱۰	۵۷۶/۰۰	۴۴/۷۷۹	۰/۰۰۰
هتلینگ	۲/۱۰۱	۱۰	۵۷۴/۰۰	۶۰/۲۹۳	۰/۰۰۰
ریشه‌روی	۰/۶۷۴	-	-	-	-

با توجه به جدول ۲، مقادیر آزمون ویلکز با اطمینان ۹۹ درصد  $P < 0/0001$ ،  $F = 44/779$  و  $\lambda = 0/317$  به دست آمده است که نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو مجموعه متغیر برقرار است. شایان ذکر اینکه  $\lambda = 0/317$  نشان‌دهنده مقدار واریانس است که توسط مدل تبیین نمی‌شود، در نتیجه  $1 - \lambda = 0/683$  اندازه اثر مدل کامل را در ماتریس  $R^2$  آشکار می‌کند (شری و هنسان، ۲۰۰۵). با این توصیف، اندازه اثر دو تابع متعارف این تحلیل برابر با  $0/683 = 1 - 0/317$  است. اندازه اثر، مقدار واریانس مشترک بین دو دسته متغیر است که مدل می‌تواند آن را تبیین کند. از این رو، مدل به دست آمده نشان می‌دهد واریانس مشترکی با مقدار  $0/683$  وجود دارد که هم‌پراشی دو دسته متغیر را تبیین می‌کند. در این پژوهش  $68/3$  درصد از واریانس بین خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزشی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی تبیین می‌شود.

1. Wilks
2. Hotellings effect
3. Pillais efect
4. Roys

### استخراج و تعیین توابع و ارزیابی تناسب کلی

اولین گام در تحلیل همبستگی متعارف، استخراج یک یا چند تابع متعارف است. تعداد توابع استخراج شده حداکثر برابر با تعداد متغیرهای ملاک است؛ اگرچه احتمال کم‌تر بودن این تعداد تابع نیز غیرعادی نیست (کلانتری، ۱۳۸۹). در این پژوهش با توجه به تعداد متغیرهای مجموعه کوچک (رفتار شهروندی سازمانی و تعهدسازمانی) دو تابع استخراج شد. برای بررسی معناداری توابع باید به مقدار واریانس توجه کرد که هر تابع تبیین می‌کند و بزرگی رابطه بین جفت ترکیب خطی، از طریق ضریب همبستگی متعارف مشخص می‌شود. مجذور این ضریب، مقدار واریانس متغیر متعارفی را که به کمک متغیر متعارف دیگر تبیین شده است، نشان می‌دهد. جدول ۳ ویژگی‌های توابع حاصل از تحلیل متعارف در این پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۳. ویژگی‌های توابع استخراج شده از تحلیل متعارف

توابع متعارف	مقدار ویژه	درصد	درصد تراکمی	همبستگی متعارف	مجذور همبستگی متعارف
۱	۲/۰۷۳	۹۸/۶۵۹	۹۸/۶۵۹	-۰/۸۲۱	۰/۶۷۴
۲	-۰/۰۲۸	۱/۳۴۱	۱۰۰/۰۰	-۰/۱۶۵	۰/۰۲۷

مجذور همبستگی متعارف  $R_c^2$  برای توابع ۱ و ۲ به ترتیب ۰/۶۷۴ و ۰/۰۲۷ است. مطابق نظر شری و هنسان، توابعی که کمتر از ۱۰ درصد از واریانس را تبیین می‌کنند، کنار گذاشته شده و تفسیر نمی‌شوند (شری و هنسان، ۲۰۰۵). بنابراین فقط تابع اول که ۶۷ درصد از واریانس مشترک را تبیین می‌کند، تفسیر می‌شود. در تحلیل‌های متعارف از طریق کاهش بعد نیز می‌توان معناداری آماری توابع استخراج شده را مشخص کرد. جدول ۴ نتایج تحلیل‌های متعارف از طریق کاهش بعد را نشان می‌دهد.

نتایج آزمون F نشان می‌دهد فقط یکی از همبستگی‌های متعارف از نظر آماری معنادار است ( $F = ۴۴/۷۷۹$ ،  $P < ۰/۰۰۱$ ) و  $F = ۰/۳۱۷$  و  $\lambda = ۰/۳۱۷$  و دومین تابع با مقدار  $P < ۰/۰۵$ ،  $F = ۲/۰۳۵$  و  $\lambda = ۰/۹۷۳$  معنادار نیست.

جدول ۴. نتایج تحلیل کاهش بعد برای توابع متعارف

شماره ریشه	لامبدای ویلکز	F	درجه آزادی فرضیه	درجه آزادی خطا	سطح معناداری
۱ تا ۲	۰/۳۱۷	۴۴/۷۷۹	۱۰	۵۷۶/۰۰	۰/۰۰۰
۲ تا ۲	۰/۹۷۳	۲/۰۳۵	۴	۲۸۹/۰۰	۰/۰۹۰

اولین آزمون ابعاد به این مسئله می‌پردازد که آیا هر دو بعد به‌دست‌آمده از لحاظ آماری معنادارند؟ دومین ریشه، ترکیب ابعاد دو و دو را از نظر معناداری آماری آزمایش می‌کند. در این پژوهش فقط تابع اول معنادار است و فقط همین تابع تفسیر می‌شود.

به‌منظور آزمون فرضیه اصلی پژوهش (بین هوش عاطفی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد) متغیرهای متعارف، ضرایب استاندارد، ضرایب ساختاری و بارهای متقاطع تحلیل شدند. با توجه به یافته‌های جدول ۴، فرضیه اصلی پژوهش به تأیید می‌رسد؛ به این معنا که بین متغیرهای خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزشی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. جدول ۵ ضرایب ساختاری، استاندارد و متقاطع را نشان می‌دهد. در اینجا فقط متغیرهایی تفسیر می‌شوند که ضرایب ساختاری آنها  $> 0/3$  و بیشتر باشد. بدین ترتیب با توجه به آنچه در جدول ۵ آمده است، در تابع اول، متغیرهای تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب از بیشترین اهمیت در متغیر خطی ملاک برخوردارند. از سوی دیگر، در این تابع از بین متغیرهای هوش عاطفی، خودکنترلی، انگیزشی، خودآگاهی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، نیز به ترتیب در ترکیب خطی پیش‌بین سهم بیشتری را به خود اختصاص داده‌اند. بدین ترتیب نتایج تحلیل حاضر نشان می‌دهد طبق تابع اول، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، به‌وسیله متغیرهای خودکنترلی، خودآگاهی، انگیزشی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بهتر پیش‌بینی می‌شوند.

در ادامه به بررسی فرضیه فرعی اول پژوهش (مؤلفه‌های هوش عاطفی می‌توانند تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند) پرداخته می‌شود که به کمک رگرسیون چندمتغیره بر خروجی تحلیل متعارف اعمال می‌شود. جدول ۶ نتایج آن را نشان می‌دهد.

جدول ۵. ضرایب ساختاری، استاندارد، مجذور ضرایب ساختاری، بارهای متقاطع در تابع اول

متغیر	ضریب استاندارد	ضریب ساختاری	مجذور ضریب ساختاری	بارهای متقاطع	مجذور ضریب متقاطع
تعهد سازمانی	۰/۶۴۸	۰/۹۶۲	۰/۹۲۷	۰/۷۹۰	۰/۶۲۴
رفتار مدنی سازمانی	۰/۴۱۵	۰/۹۰۵	۰/۸۱۹	۰/۷۴۴	۰/۵۵۳
$R^2_c$			۰/۶۷۵		
خودآگاهی	۰/۱۳۰	۰/۶۵۶	۰/۴۳۰	۰/۵۳۹	۰/۲۹۰
خودکنترلی	۰/۴۵۹	۰/۸۳۵	۰/۶۹۷	۰/۶۸۶	۰/۴۷۰
انگیزشی	۰/۵۲۷	۰/۷۱۵	۰/۵۱۱	۰/۷۱۵	۰/۵۱۱
همدلی	۰/۰۲۴	۰/۵۵۳	۰/۳۰۵	۰/۵۵۳	۰/۳۰۵
مهارت‌های اجتماعی	۰/۰۹۵	۰/۴۸۷	۰/۲۳۷	۰/۴۸۷	۰/۲۳۷

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره مؤلفه‌های هوش عاطفی با رفتار شهروندی سازمانی

متغیرهای پیش‌بین	Beta	T	سطح معناداری	خطای استاندارد
خودآگاهی	۰/۰۸۵	۱/۵۸۶	۰/۱۱۴	۰/۲۵۴
خودکنترلی	۰/۳۷۵	۷/۶۶۰	۰/۰۰۰	۰/۲۰۰
انگیزشی	۰/۳۱۸	۶/۴۷۴	۰/۰۰۰	۰/۲۱۸
همدلی	۰/۰۵۶	۰/۹۶۷	۰/۳۴۴	۰/۲۴۹
مهارت‌های اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۰۱۱	۰/۰۴۶	۰/۲۲۱

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، متغیر خودکنترلی ( $t = 7/660, P < 0/05$ ) و  $t = 6/474, P < 0/001$ ) و متغیر انگیزشی ( $\beta = 0/318$  و  $t = 6/474, P < 0/001$ )، به ترتیب تعهد سازمانی را به‌طور معناداری پیش‌بینی می‌کنند. بنابراین فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید می‌شود. فرضیه فرعی دوم پژوهش (مؤلفه‌های هوش عاطفی می‌توانند تغییرات تعهد سازمانی را پیش‌بینی کنند)، به کمک رگرسیون چندمتغیره بررسی می‌شود که در خروجی تحلیل متعارف اعمال می‌شود. جدول ۷ نتایج آن را نشان می‌دهد.

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره مؤلفه‌های هوش عاطفی با تعهد سازمانی

متغیرهای پیش‌بین	Beta	T	سطح معناداری	خطای استاندارد
خودآگاهی	۰/۱۱۱	۲/۲۵۷	۰/۰۲۵	۰/۱۷۸
خودکنترلی	۰/۳۴۱	۷/۵۷۵	۰/۰۰۰	۰/۱۴۱
انگیزشی	۰/۴۶۴	۱۰/۲۸۹	۰/۰۰۰	۰/۱۵۳
همدلی	-۰/۰۰۶	-۰/۱۱۶	۰/۹۰۸	۰/۱۷۵
مهارت‌های اجتماعی	۰/۰۵۶	۱/۲۰۲	۰/۲۳۰	۰/۱۵۵

نتایج رگرسیون چندمتغیره (جدول ۷) نشان می‌دهد که خودآگاهی ( $t = 2/257, P = 0/025$ ) و خودکنترلی ( $t = 7/575, P = 0/001$ ) و انگیزشی ( $\beta = 0/341$  و  $t = 7/575, P = 0/001$ )، تعهد سازمانی را به‌طور معناداری پیش‌بینی می‌کنند. بنابراین فرضیه فرعی دوم پژوهش نیز تأیید می‌شود.

برای تعیین میزان ارتباط عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، از ضریب افزونگی<sup>۱</sup> استفاده شده است که در آن درجه هم‌پوشانی بین دو مجموعه از متغیرها مشخص

می‌شود. مقدار افزونگی زیاد ضرایب متعارف، توانایی مطلوب آنها را در پیش‌بینی متغیرهای وابسته نشان می‌دهد. جدول ۸ ضرایب افزونگی و واریانس استخراج‌شده را نشان می‌دهد.

جدول ۸. شاخص‌های افزونگی متعارف برای اولین تابع متعارف

تابع متعارف	ضریب افزونگی متغیرهای متقابل	واریانس استخراج‌شده
مؤلفه‌های ملاک به‌وسیله مؤلفه‌های پیش‌بین	۰/۵۹	۰/۸۷
مؤلفه‌های پیش‌بین به‌وسیله مؤلفه‌های ملاک	۰/۳۶	۰/۵۴

### نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر، تعیین رابطه بین مجموعه مؤلفه‌های هوش عاطفی (خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزشی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) به‌مثابه متغیرهای پیش‌بین و مجموعه متغیرهای وابسته (رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی) به‌منزله متغیرهای ملاک است. نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل متعارف، نشان داد بین مجموعه متغیرها رابطه قوی‌ای وجود دارد و با اطمینان ۹۹ درصد این رابطه معنادار است.

در جدول ۸ واریانس تبیین‌شده، میزان واریانسی است که هر مجموعه، متغیر متعارف را تبیین می‌کند. هم‌پوشی یا افزونگی نیز نشانه میزان واریانسی است که مجموعه مقابل، متغیر متعارف مقابل را تبیین می‌کند (تاباچنیک و فیدل، ۲۰۰۷). نسبت واریانس‌های توضیح‌داده‌شده مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، توسط مؤلفه‌های هوش عاطفی ۵۹ درصد محاسبه شد و نسبت واریانس‌های تبیین‌شده متغیرهای اصلی پژوهش توسط مؤلفه‌های ملاک (رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی) ۳۶ درصد به‌دست آمد.

از نتایج دیگر این پژوهش، اینکه متغیرهای مستقل یا پیش‌بین به‌طور نیرومندی می‌توانند رفتار شهروندی و تعهد سازمانی را پیش‌بینی کنند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های اخیر در این زمینه هماهنگ بود. برای نمونه پژوهشگرانی همچون، صمدی و کیوان (۱۳۹۲)، شائمی، عسکری و علامه (۱۳۹۲)، گالدال (۲۰۰۸)، دعایی و همکاران (۱۳۸۹)، ارون (۲۰۰۶)، رضاییان و کشته‌گر (۱۳۸۷) رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی و تعهد سازمانی را معنادار گزارش کردند.

نتیجه فرضیه فرعی اول پژوهش، نشان داد بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه‌های هوش عاطفی، خودکنترلی و انگیزش به‌ترتیب با مقدار بتای ۰/۳۸ و ۰/۳۲، بیشترین تأثیر را بر رفتار شهروندی سازمانی می‌گذارند. از

آنجا که پیش از این هوش عاطفی، توانایی‌های درک عواطف خود و دیگران، برقراری رابطه با دیگران و هماهنگی خود با محیط و دیگران تعریف شد (مایر و سالوی، ۱۹۹۷)، توجه به وضعیت هوش عاطفی آموزگاران در مدارس و افزایش سطح آگاهی‌های آنان در خصوص تأثیر قدرت کنترل احساس در برخورد با دانش‌آموزان و همکاران (خودکنترلی) و قدرت مقاومت در برابر ناامیدی‌ها، شکست‌ها و رویدادهای دشوار، به‌ویژه افت‌وخیزهای تدریس و تربیت دانش‌آموزان (انگیزش) از سوی سازمان آموزش و پرورش و مسئولان، ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین با توجه به نتایج فرضیه فرعی دوم پژوهش، مشخص شد بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی رابطه محکمی وجود دارد و از بین مؤلفه‌های هوش عاطفی، خودکنترلی با مقدار بتای ۰/۳۴، خودآگاهی با بتای ۰/۱۱ و انگیزش با بتای ۰/۴۶، بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی می‌گذارند. تعهد سازمانی نوعی نگرش و حالتی درونی است که میزان تمایل، نیاز و الزام به ادامه اشتغال در سازمان را نشان می‌دهد (دعایی و همکاران، ۱۳۸۷). زمانی که معلمان و قشر تأثیرگذار نظام تعلیم و تربیت با دقت و حساسیت ویژه‌ای به کار گرفته شوند و هوش عاطفی زیادی داشته باشند، به سرنوشت مدارس و آموزش و پرورش، همانند سرنوشت خود می‌نگرند و تعلق خاطر خاصی (تعهد عاطفی) در آنها ایجاد می‌شود. آموزگاران با داشتن ویژگی‌های برجسته‌ای چون، درک احساس‌های دیگران، توانایی رویارویی با مشکلات، مبارزه با ناامیدی، برقراری ارتباط خوب و قدرت کنترل احساسات و تمایلات درونی خویش در مواجهه با محیط پیرامونی (هوش عاطفی)، به حتم با اعتقاد راسخ و احساس تکلیف، به وظیفه خود در محیط مدرسه عمل خواهند کرد (تعهد اعتقادی) و با قبول تمام پیشامدهای تلخ و شیرین مدرسه (تعهد مستمر)، به فعالیت خود ادامه خواهند داد. در سایه چنین وضعیتی، مدارس به مجموعه‌های پویا و پیشرویی تبدیل می‌شوند و بهره‌وری نیروی انسانی، سرمایه‌های فیزیکی و مادی نیز بهبود خواهد یافت. نتایج این پژوهش با یافته‌های (دعایی و همکاران، ۱۳۸۷؛ رضانیان و همکاران، ۱۳۹۲؛ کاظمی و همکاران، ۱۳۹۲؛ نظری و همکاران، ۱۳۹۲ و زکلیکی مؤمنی، ۱۳۸۵) همخوانی دارد.

### پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به رابطه قوی بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی، آموزش و پرورش باید در سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌های آموزشی ویژه‌ای در خصوص تقویت و افزایش سطح هوش عاطفی آموزگاران و دبیران که تأثیرگذارترین افراد در آینده کشورند، برگزار کند که نتیجه آن تقویت و افزایش سطح مطلوبی از رفتارهای شهروندی و تعهد آموزگاران و دبیران نسبت به مدارس و نهاد تعلیم و تربیتی خواهد بود؛ چرا که هوش عاطفی را می‌توان یاد گرفت (دلفین، ۲۰۰۹).

انتخاب آموزگاران، دبیران و مدیرانی با هوش عاطفی زیاد در بدو استخدام، باید از معیارهای اساسی وزارت آموزش و پرورش محسوب شود؛ چون این نهاد، حساس‌ترین نهاد کشور است. مفهوم هوش عاطفی و ویژگی برجسته آن، به احساسات درونی، حس نوع‌دوستی و کمک به دیگران وابسته است و به‌گفته‌ای حالت‌های درونی، روحی و روانی افراد را دربرمی‌گیرد. ساختارهای دیوان‌سالاری و ماشینی نظام تعلیم و تربیتی کشور، فرصت ابراز چنین عواطفی را به آموزگاران نمی‌دهد. اگر ساختارهای آموزش و پرورش منعطف و دیوان‌سالارانه‌تر باشد، آموزگاران و دبیران بیشتر از خود رفتارهای عاطفی نشان می‌دهند. از این رو به مسئولان توصیه می‌شود در ساختار این گونه نهادها تجدید نظر کنند.

فراهم آوردن محیطی سرشار از صمیمیت، ایجاد راه‌های ارتباطی قوی بین مدیران، معلمان و والدین دانش‌آموزان، مشارکت‌دادن آنان در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌های تعلیم و تربیت، سبب افزایش انگیزه همکاری آموزگاران در مدارس و آموزش و پرورش می‌شود و تعهد آنان را نسبت به مدارس بیشتر می‌کند و به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و افزایش سطح تعهد کاری و اخلاقی آنها می‌انجامد.

### محدودیت‌های پژوهش

۱. امتناع از همکاری پاسخگویان، به‌دلیل بی‌اعتمادی و بی‌توجهی مسئولان به نتایج پژوهش‌های علمی که در عمل سبب دلسردی پژوهشگران، به‌ویژه در حوزه علوم انسانی می‌شود؛
۲. کمبود امکانات مالی و محدودیت زمانی برای بررسی موضوع در سطح دبیرستان‌ها و مدارس ابتدایی که مقایسه وضعیت هوش عاطفی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی آنان را در مقاطع تحصیلی امکان‌ناپذیر می‌کند؛
۳. امتناع از همکاری اغلب مسئولان نهادها به‌دلایل مختلف و مشکلات اخذ مجوز برای توزیع پرسشنامه که سبب سردرگمی و دلسردی محققان از ادامه کار می‌شد.

### References

- Angelidis, J. & Ibrahim, N.A. (2011). The Impact of Emotional Intelligence on the Ethical Judgment of Management. *Journal of Bus Ethics*, 99(1): 111-119.
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48 (2): 97-125.
- Castro, C., Armario, E. & Ruiz, D. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 5(1): 25-36.



- Dee, J.R. & Singleton, C.A. (2006). Organizational Commitment of Teacher in urban School: Examining the Effects of Team Structures. *Urban Education*, 41(6): 603 – 627.
- Delphine, H. (2009). Increasing Emotional Intelligence: How is Possible? *Personality and Individual Difference*, 47(1): 36-41.
- Doaei, H, Sheikhan, A, Najafi, Z. & Dostian, R. (2010). Design and explain the impact of emotional intelligence model of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Researches Management*, (8): 37-67.
- Druker, P.F. (1999). *The Leader of the Future: New Vision, Strategies and Practices For The Next Ere*, San Francisco, Jessey-Bass Publisher.
- Dyne, L.V. & Ang, S. (1998). Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore, *Academy of Management Journal*, 41(6): 692-703.
- Firestone, W. & Pannell, J. (1993). Teacher commitment, working conditions and different incentive policies. *Review of Educational Research*, (63): 489-525.
- Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Guldal, G., Semra, G., Eren, M. A. & Oznur, A. (2008). The Mediating Effect of Job Satisfaction and Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11): 1625-1635.
- Gunlu, E., Aksarayli, M. & Perçin, N. S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of contemporary Hospitality Management*, 22(5): 693-717.
- Jordan, P. & Ashkanasy, N. (2002). Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus, *Human Resource Management Review*, 12(2): 195-214.
- Kalantari, Kh. (2010). *Data processing and analysis in socio- economic research*. 4<sup>th</sup> Edition. Publication Saba. (in Persian)
- Khanifer, H., Moghimi, M., Jondaghi, G. & Zarvandi, N. (2009). The survey of relationship between the components of trust and commitment. *public Administration*, 1(2): 3-18. (in Persian)
- Kiarochi (2006). *Emotional intelligence in everyday life*. Translator by Najafivand, Publish by Sokhan. (in Persian)
- Mayer, J. & Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence. *Journal of Personality Assessment*, (54): 772-781.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, (27): 267-298.
- Mogeli, A. Hasanpoor, M. & Hasanpoor, A. (2009). The survey of The relationship between empowerment and organizational commitment of employees of the

- nineteen districts of Tehran. *Public Administration*, 1(2): 119-132. (in Persian)
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, (14): 224-247.
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional of Organizational Citizenship Behavior, *Personal Psychology*, 48: 775-802.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time. *Human performance*, 10(2): 85-97.
- Podsakoff, P. M. (2000). Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26: 513-563.
- Rezaeian, A. & Koshteghar, A. (2007). The survey of relationship between emotional intelligence and organizational commitment, *Payam management*, 7(27): 27-29. (in Persian)
- Samadi, A. & Keivan, N. (2013). The survey of the role of emotional intelligence in effective communication. *Public Administration*, 5(13): 129-148. (in Persian)
- Sanobar, N. & Moghaddam, S. (2011). The survey of Effects of religiosity on OCB. *Public Administration*, 4 (4): 35-52. (in Persian)
- Shaemi, A., Allameh, M. & Askari, M. (2013). Talent management strategy and its relationship with emotional intelligence staff. *Management Studies (improvement and change)*, 7 (70): 47-57. (in Persian)
- Sherry, A. & Henson, R.K. (2005). Conducting and Interpreting Canonical Correlation Analysis in Personality Research. *International Journal of Service Industry Management*, 84 (1): 37-48.
- Steven, J., Peter, P., Jeremy, A. & Gill, S. (2009). Emotional Intelligence of Leader a Profile of Top Executive, *Leadership & Organization Development Journal*, 30(1): 87-101.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007). *Using Multivariate Statistics*, 5<sup>th</sup> ed. Boston: Pearson Education.
- Vares, H., Rasteghar, A., Zeraatkar, S., Rafati, K. (1010). The survey of Relationship between hero and OCB n IRIB radio in Iran. *Public Administration*, 1(3): 135-154. (in Persian)
- Yasini, A., Zinabadi, H., Naveebrahim, A. & Arasteh, H. (2012). The survey role of mediation in the sense of self-efficacy influence on distributed leadership style and organizational commitment and job satisfaction of employees of public schools. *Public Administration*, 4 (4): 129-148. (in Persian)
- Zinabadi, A. (2009). Transformational leadership and OBC school, *Public Administration*, 3 (7): 63-82. (in Persian)