

## بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن ابتدایی شهر ماکو

نسترن داداش‌زاده\* اکبر سلیمان‌نژاد\*\* جعفر قهرمانی\*\*\*

### چکیده

توجه به رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد کارکنان و کیفیت خدمات در سازمان‌ها مؤثر است. با توجه به فشار کاری در میان کارکنان به نظر می‌رسد بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان حائز اهمیت باشد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان ابتدایی ماکو صورت گرفت. روش پژوهش، نیمه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری شامل کلیه معلمان زن ابتدایی ماکو در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ بود. نمونه پژوهش، ۳۰ نفر از معلمان زن بودند که به صورت تصادفی خوشه‌ای، انتخاب و به دو گروه، تقسیم و گروه‌های آزمایش و کنترل به صورت تصادفی از این دو گروه، انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی هوی و پالو و بسته آموزشی هوش هیجانی بود. روایی و پایایی ابزار از مطلوبیت برخوردار هستند. شاخص‌های آمار توصیفی و تحلیل کوواریانس برای توصیف و آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده شد. تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن -شامل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، تحمل‌پذیری یا بردباری، تکریم ارباب‌رجوع و فضائل شهروندی- تأثیر داشت. آموزش هوش هیجانی توانست میزان نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، تحمل‌پذیری یا بردباری، تکریم ارباب‌رجوع و فضائل شهروندی را افزایش دهد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۷/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۹/۵

\* کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی و دبیر آموزش و پرورش، ماکو، ایران  
(نویسنده مسئول): nastaran\_dz@yahoo.com

\*\* دکتری روان‌شناسی تربیتی، استادیار دانشگاه پیام نور، ارومیه، ایران

\*\*\* دکتری مدیریت آموزشی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرند، ایران

## ۱. مقدمه

منابع انسانی، با ارزش‌ترین و مهم‌ترین عامل توسعه اقتصادی هر کشوری محسوب می‌شود. در واقع، نیروی انسانی، مهم‌ترین زیرساخت هر کشوری است و اهمیت نیروی انسانی به‌مثابه مهم‌ترین عامل در زنجیره عملیاتی هر سازمان مدت‌ها است که به اثبات رسیده است (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۳۸۷، ج ۱، ص ۲۳). لزوم توجه به نیروی انسانی در هر سازمانی، محققان و پژوهشگران را به شناخت هر چه بیشتر متغیرهای مؤثر در آن سوق داده است. یکی از این متغیرها، رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> است که مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به عهده گرفتن مسئولیت‌های اضافی، پیروی از قوانین و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار است. در نتیجه بر اساس نظریه‌های سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع نوآوری‌ها و وفق‌پذیری کمک می‌کند (غلام‌حسینی و همکاران، ۱۳۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند در عملکرد سازمان، نقش مثبت و مؤثری داشته باشد و کارکردهای آن را ارتقاء بخشد. رفتار شهروندی سازمانی در اثربخشی سازمان‌ها مؤثر است؛ زیرا باعث افزایش بهره‌وری کارکنان و مدیران و توانمند شدن بیشتر سازمان‌ها برای سازگاری با تغییرات محیطی می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی، موجبات شناخت کارکنان را از ابعاد رفتارهای مؤثر در اثربخشی سازمان فراهم می‌کند (سومچ و ران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷).

در نتیجه می‌توان پی برد که رفتار شهروندی سازمانی بهتر معلمان، بازده آموزشی بهتری را به همراه خواهد داشت و این امر در بهبود کیفیت آموزش و پرورش اثر مثبتی

1 Robins

2 organizational citizenship behavior (OCB)

3 Somech & Ron

می‌گذارد. برای اجرای موفقیت‌آمیز هر فعالیت آموزشی، در کنار منابع مادی و فیزیکی و ابزار و وسایل موردنیاز، به نیروی کار متخصص نیز احساس نیاز زیادی می‌شود و در واقع عامل اخیر، نقش اساسی را ایفا می‌کند. در صورتی که منابع مادی و فیزیکی در سازمان به حد کفایت نباشد نیروهای انسانی با عشق و علاقه می‌توانند کمبودهای موجود را تا حدی کاهش دهند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتار آگاهانه‌ای است که باعث می‌شود عملکرد و اثربخشی سازمان بیفزاید (اپلبوم<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). کارمندی که رفتار شهروندی سازمانی زیادی از خود نشان می‌دهند تمایل به همکاری و وابستگی متقابل بیشتر و رضایت بیشتری از کار دارند (پولاک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

از سوی دیگر، نتایج مطالعات اخیر (هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۷؛ ایوبی‌راد، ۱۳۸۸؛ جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۱؛ رای<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷؛ گل‌من<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸، بویاتزیس و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰) نشان داده است که این ویژگی‌ها و قابلیت‌ها، مستلزم برخورداری از نوعی هوش برتر و فراتر از هوش شناختی و ادراکی فرد است که هوش هیجانی نامیده می‌شود.

هوش هیجانی<sup>۶</sup>، سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسان دارد. کارکنان برخوردار از هوش هیجانی، افراد مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد محقق می‌سازند (مختاری‌پور و همکاران، ۱۳۸۶).

افراد دارای هوش هیجانی زیاد، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارند. این مهارت‌ها، محبوبیت و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌نماید. این افراد با

- 
- 1 Applebaum
  - 2 Pollock
  - 3 Rai
  - 4 Goleman
  - 5 Boyatzis et al.
  - 6 emotional intelligence

شناخت و بصیرت درونی‌ای که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند بهترین عملکرد را در موقعیت‌های مختلف زندگی بروز می‌دهند (گلمن، ۱۹۹۸).

تدریس، یکی از مشاغل پرفشار روانی است؛ به‌ویژه اینکه کار روزانه معلم بر اساس تعامل اجتماعی است و معلم، افزون بر کنترل خود و احساساتش، باید در کنترل احساسات دانش‌آموزان، والدین و همکاران نیز تلاش نماید. احساسات مثبت معلم، سلامت او و سازگاری دانش‌آموزان را افزایش می‌دهد و با ایجاد جو مناسب و مثبت، یادگیری را تسهیل می‌کند. در واقع، وجود فشار روانی و مدیریت ضعیف هیجانی، همواره از دلایل اصلی نارضایتی معلمان از کار خود و سرانجام ترک آن بوده است (پالومرا و همکاران، ۲۰۰۸).

مطالعات میدانی نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی مدارس را افزایش می‌دهد (عظیمی، ۲۰۱۷، هو این و می یون، ۲۰۱۷) زیرا منابع را برای دستیابی به اهداف مولد، آزاد می‌سازد، به هماهنگی فعالیت‌ها در سازمان کمک می‌کند و معلمان را به سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی قادر می‌سازد (پودساکف و همکاران، ۲۰۰۰). یکی از معضلات مدارس، وجود رفتارهای نامناسبی چون پرخاشگری، لجبازی و کم‌کاری در بین معلمان است که در عملکرد و کارایی مدارس و نیز در روابط بین فردی و روحیه آن‌ها مؤثر است؛ لذا بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن می‌تواند زمینه را برای توجه و مشارکت هرچه بیشتر معلمان در این رفتارها افزایش دهد. در حالت اجبار، شخص، وظایف خود را طبق قوانین و مقررات و در حد الزامات ادا می‌کند ولی در همکاری داوطلبانه، افراد فراتر از وظیفه کوشش می‌نمایند. معلمانی که هوش هیجانی زیادی دارند با خودآگاهی نسبت به احساسات خود و مدیریت این احساسات و همچنین، شناخت احساسات دیگران و برقراری

1 Palomera et al.

2 Azimi

3 Ho in & Mi Yun

4 Podsakoff et al.

ارتباط مناسب و مطلوب با آنان، فضای مناسب را در مدرسه مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات سالم ایجاد می‌کنند. به تبع، معلمان به بودن در چنین فضایی افتخار می‌کنند، رفتارهای فراوظیفه‌ای از خود نشان می‌دهند، داوطلب کمک به یکدیگر هستند، شکایت و ابراز ناراحتی از کار کاهش و علاقه و تعهد به کار افزایش می‌یابد؛ بنابراین آموزش هوش هیجانی و تقویت آن می‌تواند به بروز رفتارهای شهروندی و سازنده کمک کند. این امر، محقق را بر آن داشت تا به این سؤال پاسخ دهد که آیا آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان ابتدایی ماکو اثر دارد؟

## ۲. مبانی نظری

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را افرادی همچون بارنارد، باتمن و ارگان<sup>۱</sup> برای اولین بار و بعدها ارگان (۱۹۸۸) به صورت مفصل تر در رفتار سازمانی مطرح کردند. تحقیقات اولیه رفتار شهروندی سازمانی، بیشتر برای شناخت مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می‌دادند اما اغلب نادیده انگاشته می‌شد در حالی که در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). مفهوم شهروند سازمانی به نیروی انسانی سازمان‌ها با نگاهی نو می‌نگرد. شهروند سازمانی به فردی اطلاق می‌شود که رفتارهایی فراتر از نقش و شرح شغلی رسمی خویش از خود بروز دهد (کاسترو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). به این پدیده سازمانی، اسامی گوناگونی مانند خودانگیزی سازمانی، رفتار تابعیت سازمانی، رفتارهای سازمانی اجتماع‌گرا و رفتارهای نوآورانه و خودجوش داده شده است (بارنارد، ۱۹۳۸، ص ۳۲). در نهایت، ارگان (۱۹۸۸) برای اولین بار، واژه رفتار شهروندی سازمانی را برای این مفهوم پذیرفت.

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که

1 Barnard, Batman & Organ

2 Bienstock et al.

3 Castro

بخشی از وظایف رسمی فرد نیست اما عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد (کورکماز و آرپاسی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). در واقع، این رفتار به صورت مستقیم و آشکار به وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان تعریف شده و اختیاری است؛ بدین معنا که جزء شرح رسمی شغل و یا رفتارهای نقش نیست (پودساکف، ۲۰۰۶). ارگان، رفتار شهروندی کارکنان را اقدامات مثبت کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که خارج از الزامات سازمانی است (هودسن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). تعاریف رفتار شهروندی سازمانی بر سه ویژگی اصلی این رفتار تأکید دارد: اول، این رفتار باید داوطلبانه باشد؛ دوم، مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد؛ و سوم، رفتار شهروندی سازمانی، ماهیتی چندوجهی دارد (بولینو و تورنلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

گراهام<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را شامل چهار بعد می‌داند: کمک‌های بین شخصی: اگر همکاران نیاز داشته باشند به همکاری آن‌ها می‌شتابد. ابتکار عمل فردی: سعی می‌کند پیشنهادهایی را که باعث بهبود عملیات سازمان می‌شود عرضه کند.

مجاهدت فردی: به فعالیت‌هایی که فراتر از وظایف است دلالت می‌کند. تقویت و وفاداری: دلالت بر فعالیت‌های می‌کند که چهره مثبتی از سازمان به بیرون آن منعکس می‌کند. معتبرترین تقسیم را ارگان (۱۹۸۸) برای مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی عرضه کرد. این ابعاد عبارت‌اند از:

### نوع دوستی

این بعد به رفتارهای مفید و سودبخش از قبیل همدلی، صمیمیت، دلسوزی و فداکاری

1 Korkmaz & Arpaci

2 Hodson

3 Bolino & Turnley

4 Graham

میان همکاران اشاره می‌کند که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم به کارکنانی که مشکلاتی دارند کمک می‌کند. همچنین، رفتار وابسته‌ای در جهت بهبود روابط در کار و تمرکز بر سازش کارمندان تعریف شده است که شامل فعالیت‌های از قبیل تمایل به همکاری داوطلبانه در کار کارمند است (چن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

### وظیفه‌شناسی

افرادی وظیفه‌شناس هستند که کارشان را با حداقل اشتباهات انجام بدهند (موریسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). اعضای سازمان، رفتارهای خاصی را بروز می‌دهند که فراتر از حداقل وظایف موردنیاز برای اجرای کار است (بینستوک و همکاران، ۲۰۱۳).

### تحمل‌پذیری یا بردباری

شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب، نامساعد و بدون گلایه‌مندی است. همچنین، موقعیت‌هایی که مردم شکایت می‌کنند اما نگرش مثبت دارند (کریستین و سرونی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

### احترام و تکریم ارباب رجوع

رفتارهایی که کارمندان برای دیگران می‌کنند و برای آنها لذت‌بخش است. این بعد، همچنین، مبین نحوه رفتار افراد با سرپرستان، همکاران و رجوع‌کنندگان به سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی سازمانی متری هستند.

### فضائل شهروندی

این بعد شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه است؛ آن هم

---

1 Chen

2 Morrison

3 Chrystine & Serroni

در زمانی که حضور لازم نباشد. حمایت از توسعه و تغییرات ایجاد شده به دست مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان، مواردی از فضائل شهروندی سازمانی است (ارگان، ۱۹۸۸).

پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) در پژوهشی جامع به بررسی و تحلیل پژوهش‌های منتشر شده درباره رفتار شهروندی سازمانی پرداختند و در نهایت به ۳۰ شکل مختلف از رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان دست پیدا کردند که در میان آن‌ها ۵ ویژگی شامل فداکاری<sup>۱</sup> (کمک داوطلبانه به دیگران و جلوگیری از بروز مسائل و مشکلات کاری برای آن‌ها)، وظیفه‌شناسی<sup>۲</sup> (درونی‌سازی و قبول قوانین و مقررات سازمانی و اعمال آن‌ها حتی در شرایطی که فردی نظاره‌گر نیست)، مردانگی<sup>۳</sup> (اشتیاق به تحمل مسائل و مشکلات کاری بدون بروز شکایت و صرف نکردن زمان زیاد برای شکایت از امور بی‌اهمیت در سازمان)، احترام<sup>۴</sup> (تجاوز نکردن به حقوق دیگر کارکنان) و فضیلت مدنی<sup>۵</sup> (علاقه بیش از حد و تعهد بسیار زیاد کارمند به سازمان و قبول اینکه او عضو کوچکی از مجموعه بزرگی است) بیش از همه به کار رفته است.

تحقیقات گوناگون مانند گل‌من (۱۹۹۸)، بویاتریس و همکاران (۲۰۰۰) نشان می‌دهد یکی از عواملی که نقش بسیار مهمی در ادای موفق وظایف شغلی دارد هوش هیجانی است. هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در تمام شغل‌ها را دربرمی‌گیرد. هوش هیجانی به‌تنهایی بزرگ‌ترین عامل پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (برادبری و

---

1 altruism

2 conscientiousness

3 sportsmanship

4 courtesy

5 civic virtue



گراویس<sup>۱</sup>، ۱۳۸۷، ص ۴۸).

مایر و سالوی<sup>۲</sup> (۱۹۹۷، ص ۲۸) هوش هیجانی را توان آگاهی از احساس خود و دیگران جهت تشخیص هر احساس و استفاده از این داده‌ها جهت هدایت تفکر و عملکرد خود می‌دانند و آن را به چهار عامل شناخت هیجان‌ات، استفاده از هیجان‌ات، درک و فهم هیجان‌ات و مدیریت یا اداره هیجانی تقسیم می‌کنند. از نظر آن‌ها، مهم‌ترین جزء تشکیل‌دهنده هوش هیجانی - که تشکیل سایر اجزاء را امکان‌پذیر می‌سازد - توان شناخت و بیان صحیح هیجان‌ها است. گلמן (۱۹۹۸) هوش هیجانی را آگاهی از هیجان‌ات خود، برانگیختن خود، تشخیص و شناخت عواطف دیگران و کنترل ارتباط با دیگران تعریف نموده است.

افرادی که مهارت‌های هیجانی خود را توسعه دهند در زندگی شخصی و حرفه‌ای، رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک‌های تنش‌زا، منعطف‌تر و پیش‌کنشی‌تر رفتار می‌کنند و کمتر تحت تأثیر تنش قرار می‌گیرند. دارا بودن هوش هیجانی به فرد، توان خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط با دیگران را می‌دهد. این حیطه‌ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجان‌ات خود، آگاهی نداشته باشد قادر به مدیریت آن‌ها نیست و اگر هیجان‌ات او خارج کنترل باشند توان او در ایجاد روابط، دچار مشکل خواهد شد (گلמן و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۸۵).

جلیلیان و همکاران (۱۳۹۱) با بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نشان دادند که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و نیز بین هر یک از ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معناداری است. کریمی و همکاران (۱۳۹۱) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دبیران متوسطه شهر اصفهان نشان دادند که بین هوش هیجانی و

1 Bradbury & Greaves

2 Mayer & Salovey

رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری است. نتایج تحقیقات شیخ‌اسمعیلی (۱۳۹۰)، کرامتی و همکاران (۱۳۸۹)، ابوبی‌راد (۱۳۸۸) نیز نشان‌دهنده ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن با هوش هیجانی است. عظیمی (۲۰۱۷) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان ابتدایی ناحیه یک کرج نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن - نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، تکریم ارباب‌رجوع و فضائل شهروندی - رابطه معناداری است. یوسف الماقبله و محد نور<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های مالزی نشان دادند که هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، تکریم ارباب‌رجوع، فضائل شهروندی تأثیر دارد. هو این و می یون (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان «تأثیر هوش هیجانی بر روابط رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی» نشان دادند که هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن - نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، تکریم ارباب‌رجوع و فضائل شهروندی - اثر مثبت و معناداری دارد. کارسون و کارسون<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبتی بین هوش هیجانی و تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. هارمر<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی» پی برد که میزان کلی هوش هیجانی کارکنان به‌طور معناداری با میزان کلی رفتار شهروندی سازمانی همبستگی دارد. اسپکتور و فاکس<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) به بررسی رابطه هیجانان با رفتارهای کاری داوطلبانه (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد شهروندی) پرداختند. نتایج نشان داد هیجان، نقشی مرکزی در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دست‌کاری هیجان

---

1 Yousef Almaqableh & Mohd Noor

2 Carson & Carson

3 Harmer

4 Spector & Fox

می‌توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش یا کاهش داد. چارونیو و نیکول<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی دریافت که همبستگی مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت - دو جزء از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی - وجود دارد. کورکماز و آریاسی<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و ابعاد وظیفه‌شناسی، رفتار مدنی و رفتارهای نوع‌دوستانه از رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مستحکمی وجود دارد و هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است. ایلگین و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت نتیجه گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مستقیم دارد. جنسیت در هوش هیجانی اثری نداشت اما رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را بجز بعد استفاده از هیجانات تعدیل نمود. نورلیلا و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی در عملکرد کارکنان پرداختند و نتیجه گرفتند که نشان دادن خلق‌وخوی مثبت و توجه و مراقبت رهبران نسبت به کارکنان (داشتن هوش هیجانی) باعث افزایش رفتار شهروندی سازمانی آنان می‌شود.

#### جدول ۱. خلاصه تحقیقات در زمینه موضوع تحقیق

تحقیق	محقق	سال	کشور	روش	یافته
داخلی	جلیلیان و همکاران	۱۳۹۱	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	کریمی و همکاران	۱۳۹۱	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	شیخ‌اسمعیلی	۱۳۹۰	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن

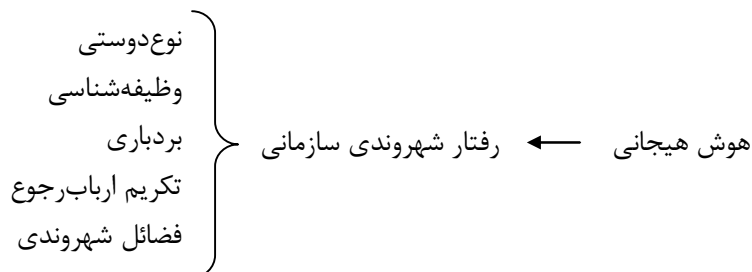
1 Charbonneau & Nicol

2 Korkmaz & Arpaci

3 Ilgin et al.

4 Noorlaila et al.

تحقیق	محقق	سال	کشور	روش	یافته
	کرامتی و همکاران	۱۳۸۹	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	ایوبی‌راد	۱۳۸۸	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	عظیمی	۲۰۱۷	ایران	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
خارجی	یوسف الماقلبه و محد نور	۲۰۱۷	مالزی	علی مقایسه‌ای	تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	هو این و می یون	۲۰۱۷	چین	علی مقایسه‌ای	تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	کارسون و کارسون	۲۰۱۵	آمریکا	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	هارمر	۲۰۱۴	آمریکا	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	اسپکتور و فاکس	۲۰۱۲	آمریکا	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	چاربونیو و نیکول	۲۰۱۲	آمریکا	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	ایلگین و همکاران	۲۰۰۹	فرانسه	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	نورلیلا و همکاران	۲۰۰۹	مالزی	علی مقایسه‌ای	تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن
	کورکماز و آریاسی	۲۰۰۹	قبرس	همبستگی	وجود رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه اصلی

آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی معلمان اثر دارد.

### فرضیه‌های فرعی

آموزش هوش هیجانی در نوع دوستی معلمان اثر دارد.

آموزش هوش هیجانی در وظیفه‌شناسی معلمان اثر دارد.

آموزش هوش هیجانی در تحمل‌پذیری یا بردباری معلمان اثر دارد.

آموزش هوش هیجانی در احترام به ارباب رجوع و تکریم وی توسط معلمان اثر دارد.

آموزش هوش هیجانی در فضائل شهروندی معلمان اثر دارد.

### ۳. روش پژوهش

از آنجاکه هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان است مستلزم مداخلات آزمایشی و ایجاد گروه‌های آزمایش و کنترل است پس طرح پژوهش از نوع طرح‌های نیمه تجربی است. در این پژوهش، از طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل استفاده شده است. جامعه آماری، کلیه معلمان زن ابتدایی شهر ماکو در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶ است. نمونه، دو گروه پانزده نفری از

معلمان سه مدرسه بودند که به صورت تصادفی انتخاب و به قید قرعه، گروهی، گروه آزمایش و دیگری، گروه کنترل تعیین شدند. روش نمونه‌گیری، تصادفی خوشه‌ای بود؛ بدین صورت که از بین تمام مدارس دخترانه ابتدایی شهر ماکو، سه مدرسه به صورت تصادفی انتخاب شد. سپس معلمان سه مدرسه به صورت تصادفی در دو گروه پانزده نفری تقسیم شدند. در مرحله بعد، پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی را هر دو گروه آزمایش و کنترل در مرحله پیش‌آزمون تکمیل کردند. پس از اجرای مداخله آموزشی، پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی را هر دو گروه در مرحله پس‌آزمون دوباره تکمیل کردند.

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مقیاس رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> هوی و پالو<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) اندازه‌گیری گردید. این پرسش‌نامه دارای ۲۴ گویه است که با مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت با گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد به سنجش رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان می‌پردازد. پرسش‌نامه استاندارد شده رفتار شهروندی سازمانی دارای ۲۳ پرسش است که پرسش‌های ۱ تا ۵، مؤلفه نوع‌دوستی، پرسش‌های ۶ تا ۱۰، مؤلفه وظیفه‌شناسی، پرسش‌های ۱۱ تا ۱۵، مؤلفه بردباری، پرسش‌های ۱۶ تا ۱۹، مؤلفه تکریم ارباب‌رجوع و پرسش‌های ۲۰ تا ۲۳، مؤلفه فضائل شهروندی را اندازه‌گیری می‌کنند.

ویریاول<sup>۳</sup> برای سنجش روایی این مقیاس از تحلیل عاملی استفاده کرد که روایی کلی آن ۰/۸۶ است. برای استفاده از این مقیاس در ایران، بعد از مراحل ترجمه، یک گویه به دلیل عدم مطابقت با فرهنگ بومی حذف گردید و روایی در نهایت تأیید شد.

1 organizational citizenship behavior (OCB)

2 Hoy & Palo

3 Viriyawell

ویریاول برای سنجش پایایی این پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> استفاده نمود که پایایی هر یک از مؤلفه‌ها در جدول ۲ آمده است؛ که مقادیر این پایایی‌ها، مطلوب هستند (جدی، ۱۳۸۸، ص ۶۷).

جدول ۲. مقادیر آلفای کرونباخ متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن

آلفای کرونباخ	مؤلفه	
۰/۹۱	نوع‌دوستی	تحقیق ویریاول
۰/۸۴	وظیفه‌شناسی	
۰/۸۲	بردباری	
۰/۷۰	تکریم ارباب‌رجوع	
۰/۷۰	فضائل شهروندی	
۰/۷۹	کل پرسش‌نامه	
۰/۸۸	نوع‌دوستی	تحقیق حاضر
۰/۸۰	وظیفه‌شناسی	
۰/۷۶	بردباری	
۰/۷۸	تکریم ارباب‌رجوع	
۰/۸۶	فضائل شهروندی	
۰/۸۱	کل پرسش‌نامه	

### بسته آموزشی هوش هیجانی

در این پژوهش، هوش هیجانی در قالب ده جلسه نوددقیقه‌ای به معلمان آموزش داده شد. پایه آموزش‌ها بر اساس مدل مایر و سالووی و جلسات آموزشی شامل این مراحل بود: گروه‌بندی آزمودنی‌ها و آشناسازی مقدماتی با هیجان‌ها و انواع آن، آموزش مهارت خودآگاهی هیجانی، درک هیجانی در خود و دیگران، همدلی، کنترل هیجانی در خود و آموزش مدیریت هیجان‌های دیگران و نهایتاً جمع‌بندی کلی از تمام جلسات و سپس اتمام آنها با اجرای پس‌آزمون.

## ۴. یافته‌ها

این مطالعه روی ۱۵ معلم در گروه کنترل و ۱۵ معلم در گروه آزمایش انجام شد. تعداد، میانگین و انحراف استاندارد گروه‌ها در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. میانگین و انحراف استاندارد نمرات شرکت‌کنندگان در مقیاس رفتار شهروندی سازمانی در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر	گروه‌ها	تعداد	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
			میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
رفتار شهروندی سازمانی	آزمایش	۱۵	۲۱/۷۸	۰/۵۸	۴۷/۵۹	۰/۵۶
	کنترل	۱۵	۲۰/۵۷	۰/۴۴	۲۲/۲۹	۰/۵۲
نوع دوستی	آزمایش	۱۵	۴/۰۲۷	۰/۵۳	۹/۱۲۰	۰/۵۵
	کنترل	۱۵	۴/۰۸	۰/۵۷	۴/۲۵	۰/۴۳
وظیفه‌شناسی	آزمایش	۱۵	۴/۲۲	۰/۵۶	۸/۰۷	۰/۵۷
	کنترل	۱۵	۳/۷۸	۰/۵۱	۴/۰۸	۰/۵۹
تحمل‌پذیری یا بردباری	آزمایش	۱۵	۴/۵۸	۰/۵۳	۱۱/۲۵	۰/۵۲
	کنترل	۱۵	۴/۸۷	۰/۵۶	۴/۵۵	۰/۴۸
تکریم ارباب‌رجوع	آزمایش	۱۵	۴/۰۹	۰/۵۴	۱۰/۵۰	۰/۵۰
	کنترل	۱۵	۳/۳۷	۰/۵۸	۴/۹۱	۰/۵۴
فضائل شهروندی	آزمایش	۱۵	۴/۸۷	۰/۵۸	۸/۶۵	۰/۵۶
	کنترل	۱۵	۴/۴۷	۰/۵۲	۴/۵۰	۰/۵۹

همان‌گونه که مشاهده می‌شود برای تمام متغیرها، میانگین گروه آزمایشی در مقایسه با گروه کنترل در پس‌آزمون تفاوت زیادی داشته است؛ یعنی میانگین متغیرها برای گروه کنترل، تغییر چندانی نکرده و فقط میانگین گروه آزمایش، خیلی زیاد شده است.

قبل از تحلیل‌ها، ابتدا همگنی واریانس گروه‌ها و نرمال بودن داده‌ها بررسی



شد. اگر مقدار معناداری در آزمون لون<sup>۱</sup> بیشتر از ۰/۰۵ و معناداری (p) بیشتر از مقدار معناداری موردنظر تحقیق (a=۰/۰۵) باشد فرض صفر، رد می‌شود و می‌توان گفت واریانس گروه‌ها از تجانس برخوردار است. نتایج آزمون لون حاکی از آن است که همگنی واریانس در دو گروه آزمایش و کنترل در همه متغیرها برقرار است. پس از محاسبه آزمون لون، مفروضه یکسانی شیب رگرسیون محاسبه شده است. این مفروضه، فقدان تعامل بین گروه‌ها و نمرات پیش‌آزمون را بررسی می‌کند. اگر تعامل نباشد شیب یعنی رگرسیون‌ها، یکسان است. نتایج این بررسی نیز نشان می‌دهد که F محاسبه‌شده برای تمام متغیرها در مقدار ۰/۰۵ معنادار نیست؛ بنابراین شیب رگرسیون در همه متغیرها، یکسان است و بین گروه‌ها و نمرات پیش‌آزمون، تعاملی نیست. بدین ترتیب، استفاده از تحلیل کوواریانس در آزمون فرضیه‌ها، مقدور است.

فرضیه ۱. آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی معلمان اثر دارد.

جدول ۴. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی

سازمانی در معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذورات
رفتار شهروندی سازمانی	۱۸۷۷۱/۷۰۳	۱	۱۸۷۷۱/۷۰۳	۴۲/۳۸۸	P < ۰/۱۰۱	۰/۶۱۱
گروه	۲۲۳۳۸/۸۰۲	۱	۲۲۳۳۸/۸۰۲	۵۰/۴۴۳	P < ۰/۰۰۱	۰/۶۵۱
خطا	۱۱۹۵۶/۸۶۳	۲۷	۴۴۲/۸۴۶			

نتایج آزمون ( $F=50/443$  و  $P<0/001$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است رفتار شهروندی سازمانی آنان را افزایش دهد. شاخص مجذور اتا (اندازه اثر) نشان‌دهنده اثر آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در معلمان است. از نظر کوهن<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) اگر مجذور اتا برابر یا کمتر از  $0/01$  باشد میزان اثر، کوچک و اگر برابر یا کمتر از  $0/06$  شود میزان اثر، متوسط و در صورتی که برابر یا بیشتر از  $0/14$  باشد میزان اثر، قوی است. بر اساس داده‌های جدول فوق، در پژوهش حاضر، میزان اندازه اثر، قوی است.

فرضیه ۲. آموزش هوش هیجانی در نوع دوستی معلمان اثر دارد.

جدول ۵. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در

نوع دوستی معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذور اتا
نوع دوستی	۱۷۸۴۵/۶	۱	۱۷۸۴۵/۶	۱۳/۷۳	$P<0/201$	۰/۴۶۹
گروه	۹۲۹۰/۲۹۵	۱	۹۲۹۰/۲۹۵	۷/۱۵	$P<0/001$	۰/۳۳۴
خطا	۳۵۰۷۴/۳۸	۲۷	۱۲۹۹/۰۵			

نتایج آزمون ( $F=7/15$  و  $P<0/001$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در نوع دوستی معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است نوع دوستی آنان را افزایش دهد.

فرضیه ۳. آموزش هوش هیجانی در وظیفه‌شناسی معلمان اثر دارد.

جدول ۶. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در

وظیفه‌شناسی معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذورات انا
وظیفه‌شناسی	۱۴۳۱/۱۶۹	۱	۱۴۳۱/۱۶۹	۴/۴۴۵	$P < ۰/۰۹$	۰/۳۳۸
گروه	۲۴۶۶/۱۰۵	۱	۲۴۶۶/۱۰۵	۷/۶۷	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۴۶۸
خطا	۸۶۹۱/۹۳	۲۷	۳۲۱/۹۳			

۱۷۴

نتایج آزمون ( $F=۷/۶۷$  و  $P < ۰/۰۵$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در وظیفه‌شناسی معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است در نمرات و وظیفه‌شناسی تغییر ایجاد کند. فرضیه ۴. آموزش هوش هیجانی در تحمل‌پذیری یا بردباری معلمان اثر دارد.

جدول ۷. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در تحمل‌پذیری یا بردباری معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذورات انا
بردباری	۷۲۹/۰۰۱	۱	۷۲۹/۰۰۱	۲۱/۱۱	$P < ۰/۳۱۱$	۰/۲۴۰
گروه	۲۵۰/۴۲۶	۱	۲۵۰/۴۲۶	۷/۲۶	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۰۹۸
خطا	۹۳۲/۲۳۰۵	۲۷	۳۴/۵۲			

نتایج آزمون ( $F=۷/۲۶$  و  $P < ۰/۰۵$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در تحمل‌پذیری یا بردباری معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است در نمرات بردباری معلمان تغییر ایجاد کند. فرضیه ۵. آموزش هوش هیجانی در احترام به ارباب‌رجوع و تکریم وی توسط معلمان اثر دارد.

جدول ۸. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در احترام به

## ارباب رجوع و تکریم وی توسط معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذور اتا
تکریم ارباب رجوع	۳۳/۰۵۶	۱	۳۳/۰۵۶	۴/۲۲	$P < ۰/۱۴۱$	۰/۰۱۸
گروه	۵۴۹/۰۵۱	۱	۵۴۹/۰۵۱	۷۰/۲۲	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۲۳۶
خطا	۲۱۱/۱۷۷۴	۲۷	۷/۸۲			

نتایج آزمون ( $F=۷۰/۲۲$  و  $P < ۰/۰۰۱$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در تکریم ارباب رجوع توسط معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است در نمرات تکریم ارباب رجوع توسط معلمان تغییر ایجاد کند.

فرضیه ۶. آموزش هوش هیجانی در فضائل شهروندی معلمان اثر دارد.

جدول ۹. آزمون کوواریانس برای بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در فضائل شهروندی معلمان

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	مقدار معناداری	مجذور اتا
فضائل شهروندی	۸۵۲/۹۴۲	۱	۸۵۲/۹۴۲	۲۹/۱۱	$P < ۰/۲۱۱$	۰/۳۴۲
گروه	۵۳۹/۹۷۳	۱	۵۳۹/۹۷۳	۱۸/۴۳	$P < ۰/۰۰۱$	۰/۲۴۷
خطا	۷۹۱/۱۶۴۳	۲۷	۲۹/۳۰			

نتایج آزمون ( $F=۱۸/۴۳$  و  $P < ۰/۰۰۵$ ) نشان‌دهنده اثر معنادار آموزش هوش هیجانی در فضائل شهروندی معلمان است؛ بنابراین، فرضیه، تأیید می‌شود و آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایشی توانسته است در نمرات فضائل شهروندی معلمان تغییر ایجاد کند.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی

معلمان اثر دارد.

آموزش هوش هیجانی منجر به خودشناسی، توسعه کنترل هیجانی، همدلی، حس تفاهم و احترام می‌شود؛ به همین دلیل، آموزش هوش هیجانی باعث می‌شود رفتار شهروندی سازمانی در معلمان افزایش پیدا کند. این امر نشان‌دهنده این است که چنانچه نظام آموزشی در زمینه آموزش هوش هیجانی تلاش کند در معلمان، توانایی، تمایلات و نگرش‌های مثبتی برای یادگیری آن وجود دارد و منجر به بهبود رفتار شهروندی سازمانی می‌گردد. آموزش هوش هیجانی موجب می‌شود معلمان به دلیل توانایی آگاهی یافتن از عواطف خود و دیگران و همچنین توانایی کنترل، ارزیابی و بهره‌مندی از این عواطف، متمایل به بروز رفتار شهروندی سازمانی باشند؛ بنابراین، اگر آموزش و پرورش، اقدام به آموزش هوش هیجانی معلمان خود نماید در آینده، معلمان، گرایش بیشتری به رفتار شهروندی سازمانی خواهند داشت و می‌توانند در راه بهینه کردن و بهسازی مدارس اقدام نمایند.

تأثیر آموزش هوش هیجانی در نوع دوستی معلمان، یافته دیگر این پژوهش بود. در تبیین یافته این پژوهش می‌توان گفت که آشنایی معلمان با ماهیت هوش هیجانی و توانایی کنترل عواطف و احساسات، موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، تغییرات بهتر و روابط انسانی می‌گردد و می‌تواند تسریع‌کننده روابط بهینه باشد. افزایش توانایی در بیان احساسات و عواطف و ارتقای روابط اجتماعی از پیامدهای مطلوب آموزش هوش هیجانی هستند که موجب می‌شوند فرد در بهبود روابط، انعطاف‌پذیری، تقویت تفکر مثبت و تنش‌زدایی، مؤثر عمل کنند. آموزش هوش هیجانی باعث ایجاد همدلی و هدایت خویشتن در موقعیت‌های مختلف می‌شود و موجبات افزایش نوع دوستی معلمان را فراهم می‌کند. همچنین، آموزش هوش هیجانی موجب بروز مجموعه‌ای از فعالیت‌های منطقی در معلمان می‌گردد که بر بهبود و تشویق همکاران و کمک به همکاران در ادای وظیفه تأکید می‌کند و می‌تواند شامل رفتارهای بین فردی هدفمند نیز باشد. به همین دلیل در این تحقیق پس از آموزش هوش هیجانی، معلمان توانستند در

نوع دوستی، نمرات بیشتری کسب کنند.

تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی در وظیفه‌شناسی معلمان اثر دارد. آموزش هوش هیجانی، شرایطی را فراهم می‌کند که فرد نسبت به شغلش احساس رضایت کند و این رضایت را با رفتارهای مثبتی که متوجه منافع سازمان است نشان می‌دهد. در واقع، علاقه‌مندی و نگرش مثبت فرد نسبت به شغلش سبب کوشش و تلاش کاری بیشتر می‌شود و در نهایت باعث بروز رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح وظایف شغلی وی آمده است می‌گردد که اصطلاحاً به آن، رفتار شهروندی سازمانی می‌گویند. به همین دلیل، آموزش هوش هیجانی موجب می‌شود افراد نمرات بیشتری در وظیفه‌شناسی کسب کنند.

تأثیر آموزش هوش هیجانی در تحمل‌پذیری یا بردباری معلمان، یافته دیگر این پژوهش بود.

آموزش هوش هیجانی، توانایی کنترل عواطف و هیجان‌ها و توانایی حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا را افزایش می‌دهد؛ به عبارت دیگر، آموزش هوش هیجانی، خودمدیریتی معلمان را افزایش می‌دهد؛ لذا معلمان با داشتن این مهارت در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، شکیبایی به خرج می‌دهند و بدون گله‌مندی رفتار می‌کنند. خودمدیریتی موجب می‌شود حتی افراد با وجود شکایت از شرایط نامطلوب، نگرش مثبت داشته باشند. معلمان با مهارت خودمدیریتی اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌ها در طول روز از آن‌ها سر بزنند و می‌دانند منشأ بدخلقی‌ها کجا است و ممکن است چقدر طول بکشد. به همین دلیل، بردباری و صبوری به خرج می‌دهند.

آموزش هوش هیجانی به معلمان موجب افزایش مهارت‌های ارتباطی می‌گردد. کسب مهارت بینش نسبت به فرایند ارتباط موجب سازگاری اجتماعی زیاد معلمان می‌شود؛ لذا توجه به جنبه‌های مختلف روابط با دیگران موجب افزایش حس احترام به خود و دیگران می‌گردد. همین امر باعث می‌گردد معلمان نسبت به دانش‌آموزان

و دیگر همکاران، نگرش مثبتی داشته باشند و با احترام به دیگران رفتار نمایند. بدین ترتیب، معلمان می‌آموزند که چگونه حس احترام به خود و دیگران را که از جمله مهارت‌های اصلی هوش هیجانی است در خود پرورش دهند. افرادی که هوش هیجانی زیادی دارند حساسیت بیشتری به نشانه‌های هیجانی اطرافیان‌شان و اینکه در چه وضعیت عاطفی‌ای هستند نشان می‌دهند. این توجه و حساسیت علاوه بر تنظیم هیجان‌ها در خود و دیگران باعث می‌شود تا این افراد بتوانند فضای عاطفی مثبتی در جمعی که قرار دارند ایجاد کنند و این توانایی باعث جذب بیشتر بقیه افراد می‌شود.

تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی در فضائل شهروندی معلمان اثر دارد. فضائل شهروندی شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق‌برنامه است. حمایت از توسعه و تغییرات، تمایل به مطالعه کتاب و مجلات، افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان، مواردی از فضائل شهروندی سازمانی هستند. آموزش هوش هیجانی موجب می‌گردد کمک داوطلبانه معلمان به دانش‌آموزان، همکاران و دیگران حتی پس از ساعت کاری افزایش پیدا کند. این معلمان، داوطلب عرضه پیشنهادهای ابتکاری و قبول فعالیت‌های فراتر از برنامه کلاسی هستند و از وقتشان به‌گونه مؤثری استفاده می‌کنند. به‌جای اجرای امور شخصی بر اجرای فعالیت‌های حرفه‌ای، تمرکز و از توانایی و تلاش خود به نفع مدرسه استفاده می‌کنند بدون اینکه انتظار جبران و پاداش داشته باشند. از طرفی نیز هوش هیجانی، نقش مهمی در برقراری و تداوم رابطه‌ها، ایفا و به کیفیت روابط بین اشخاص، کمک و اساساً در ارتباطات، تجلی پیدا می‌کند. این نوع از هوش به ما در جهت شناخت احساسات خود و دیگران، مهارت کافی در ایجاد روابط سالم با دیگران و حس مسئولیت‌پذیری در مقابل وظایف کمک می‌کند و باعث می‌شود افراد در روابط بین شخصی خود، پیام‌ها را بهتر درک کنند، دارای مهارت گوش دادن بیشتری باشند و

به احساسات خود و دیگران توجه کنند. همین امر باعث تأثیر آموزش هوش هیجانی در معلمان در زمینه توجه به احساسات دانش‌آموزان و همکاران و در کل به فضائل شهروندی گردیده است.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات جلیلیان و همکاران (۱۳۹۱)، کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، شیخ‌اسمعیلی (۱۳۹۰)، کرامتی و همکاران (۱۳۸۹)، ایوبی‌راد (۱۳۸۸)، عظیمی (۲۰۱۷)، یوسف‌المقبله و محد نور (۲۰۱۷)، هو این و می یون (۲۰۱۷)، کارسون و کارسون (۲۰۱۵)، هارمر (۲۰۱۴)، اسپکتور و فاکس (۲۰۱۲)، چاربیونو و نیکول (۲۰۱۲)، کورکماز و آرپاسی (۲۰۰۹)، ایلگین و همکاران (۲۰۰۹)، نورلیلا و همکاران (۲۰۰۹) همسو است.

### پیشنهادها

در کنار تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی، از آنجاکه ثمره نهایی افزایش رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه، پیشرفت تحصیلی و بهبود یادگیری دانش‌آموزان است توصیه می‌شود هنگام استخدام، معلمان به خدمت گرفته شوند که از هوش هیجانی بیشتری برخوردار باشند.

برای معلمان فعلی آموزش و پرورش توصیه می‌شود اقداماتی برای تقویت هوش هیجانی آنان به کار گرفته شود. از این طریق می‌توان گامی در جهت بهبود یادگیری دانش‌آموزان برداشت.

رفتار شهروندی سازمانی معلمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا با متغیرهای مهمی چون رضایت شغلی معلمان، ارتقای روابط مثبت بین آنها و دانش‌آموزان و در نتیجه، بهبود خدمت به مشتری (دانش‌آموزان) - که همان افزایش کیفیت تدریس و یادگیری است - ارتباط دارد؛ فلذا توصیه می‌شود از روش‌های مختلفی از جمله دقت در گزینش و استخدام معلمان که تمایل زیادی به بروز این رفتار دارند، آموزش این رفتار به معلمان و همچنین، تشویق معلمان که این رفتار را نشان می‌دهند (مثلاً از طریق دادن پاداش) برای تقویت این رفتارها تلاش شود.



با توجه به تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌شود در فرایند جذب و استخدام نیروی انسانی، هوش هیجانی افراد با آزمون‌های معتبر، سنجیده و در پست‌های مدیریتی و حساس از افراد دارای هوش هیجانی زیاد بهره گرفته شود.

پیشنهاد می‌شود وزارت آموزش و پرورش، برنامه‌های آموزشی مناسبی را جهت تقویت هوش هیجانی کارکنان تدارک نماید و از این طریق، منجر به بروز هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی شود.

تشویق معلمانی که دارای رفتارهای فراتر از فرائضی هستند باعث ایجاد انگیزه در سایر کارکنان برای بروز رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد؛ بنابراین توصیه می‌گردد این افراد شناخته، به دیگران معرفی و از آنها قدردانی و تجلیل شود.

### محدودیت‌ها

نمونه‌گیری از معلمان زن مقطع ابتدایی شهر ماکو، یکی از محدودیت‌های تحقیق است که تعمیم نتایج آن به مردان و سایر مقاطع تحصیلی و نیز سایر نهادها و سازمان‌ها باید با احتیاط صورت گیرد. محدود کردن ابزار سنجش و جمع‌آوری اطلاعات به پرسش‌نامه - که بیشتر به صورت خود گزارشی است و ممکن است اطلاعات دقیق و قابل اعتمادی از برخی از ایشان اخذ نشود - و نیز استفاده نکردن از سایر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات از جمله مصاحبه، محدودیت دیگر این تحقیق است.

## منابع

۱. ایوبی‌راد، مریم (۱۳۸۸). ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
۲. برادبری، تی. و گراویس، جی. ای. (۱۳۸۷). هوش هیجانی: مهارت‌ها و آزمون‌ها. ترجمه مهدی گنجی. تهران: ساوالان.
۳. جدی، اکبر (۱۳۸۸). بررسی رابطه توانمندسازی دبیران با تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای و رفتار تابعیت سازمانی دبیران دبیرستان‌های ناحیه یک تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ارومیه: دانشگاه ارومیه، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۴. جلیلیان، مریم، حاجی‌پور، بهمن، حسن‌پور، محمد (۱۳۹۱). «بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارمندان سازمان آب و برق خوزستان)». مجله مدیریت فرهنگی، دوره ۶، شماره ۱۶، صص ۸۱-۹۳.
۵. رابینز، استیفن (۱۳۸۷). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۶. شیخ‌اسمعیلی، احسان (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
۷. کرامتی، محمدرضا، یوزباشی، علی‌رضا و شاطری، کریم (۱۳۸۹). «رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی». دوفصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، دوره ۳، شماره ۴، صص ۷-۲۷.
۸. کریمی، فریبا، حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا (۱۳۹۱). «بررسی رابطه ارتباط

۹. گلמן، د.، مک‌کی، ای. و بویاتزیس، آر. (۱۳۸۶). رهبری اولیه، قدرت هوش هیجانی. ترجمه بهمن ابراهیمی. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۱۰. غلام‌حسینی، زهرا، آبادی، حسن و فتح‌اله‌زاده، رحیم (۱۳۸۹). «بررسی رابطه مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با انگیزش و فرسودگی شغلی مشاوران شهر تهران». فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، دوره ۲، شماره ۷، صص ۱۰۳-۱۲۰.
۱۱. مختاری‌پور، مرضیه، سیادت، سیدعلی و امیری، شعله (۱۳۸۶). «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازده‌های رهبری (مدل برنارد یاس) مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان». مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۲، صص ۹۵-۱۱۰.
۱۲. هادی‌زاده مقدم، اکرم و فرجیان، مرجان (۱۳۸۷). «بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ نقش تعهد عاطفی». پیام مدیریت (چشم‌انداز مدیریت)، دوره ۷، شماره ۲۸، صص ۱۰۳-۱۲۸.
13. Applebaum, S. H., Hebert, D., & Leroux, S. (2014). "Empowerment: Power, Culture and Leadership: A Strategy or Fad for the Millennium". *Journal of Workplace Learning*, Vol.11, No.7, pp. 233-254.
14. Azimi, E. (2017). "The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Elementary School Teachers of Region 1 of Karaj", *International academic Institute for science and technology*, Vol. 4, No. 1, pp. 79-88.
15. Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive*. MA thesis, Cambridge: Harvard University.

16. Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith R. K. (2013). "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality". *Journal of Service Marketing*, Vol. 17, No. 4, pp. 357-378.
17. Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2013) "Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior". *Academy of Management Executive*, Vol. 17, No. 6, pp. 60-71.
18. Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000). "Clustering Competence in Emotional Intelligence; Insights from the Emotional Competence Inventory". pp. 343-362, In R. Bar-On & J. D. A. Parker, *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
19. Carson, K. D., & Carson, P. P. (2015). "Career Commitment, Competences and Citizenship". *Journal of Career Assessment*, Vol. 6, No. 2, pp. 195-208.
20. Castro, C. B. (2014). "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1, pp. 27-53.
21. Charbonneau, D., & Nicol, A. (2012). "Emotional Intelligence and Pro-social Behaviors an Adolescent". *Psychological Report*, Vol. 90, No. 2, pp. 361-370.
22. Chen, C. C. (2004). "New Trends in Rewards Allocation Preferences". *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 2, pp. 408-428.

23. Chrystine, C. & Serroni, Carlo (2014). "Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust". *Management Decision*, Vol. 42, No. 1, pp. 13-40.
24. Goleman, Daniel (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New Yourk: Bantan.
25. Graham, Jill W. (1991). "An Essay on Organizational Citizenship Behavior". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4, No. 4, pp. 249-270.
26. Harmer, R. (2014). *Organization Citizenship, Emotional Intelligence and Spirituality, Whats the Relationship?*. Australia: Australian Catholic University, school of psychology.
27. Hodson, R. (2012). "Management Citizenship Behavior and its Consequences". *Work and Occupations*, Vol. 29, No.1, pp. 64-96.
28. Ho in, S., & Mi Yun, S. (2017). "Effect of Superior Emotional Intelligence on LMX (Leader-Member Exchange) and Organizational Citizenship Behavior". *International Journal of Business Policy and Strategy Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 45-50.
29. Hoy, W. K., & Palo, S. (2004). "Organizational Citizenship Behavior (OCB)". *Journal of Health Care Quality*, Vol. 3, No. 2, pp. 61-79.
30. Ilgin, B., Guney, S., Ergeneli, A., & Tayfur, O. (2009). "The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on

- This Relationship, Creativity, Innovation and Management”.  
*Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia.*
31. Korkmaz, T., & Arpacı, E. (2009). “Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence”. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 1, No. 1, pp. 2432-2435.
  32. Kuhn, D. (1993). “Science as Argument: Implication for Teaching and Learning Scientific Thinking”. *Science Education*, Vol. 77, No. 3, pp. 319-337.
  33. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *Emotional Intelligence and Self-actualization*. New York: Outledge.
  34. Morrison, E. (2005). “Role Definitions and Organizational Citizenship Behaviour: Importance of The Employees Perspective”. *Academy of Management Journal*, Vol. 37, No. 6, pp.1543-1567.
  35. Noorlaila, Hj Y., Noormala, A. I., Raja Munirah R. M., & Raja Suzana, R. K. (2009). “Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior: The Influence of Leader's Emotional Intelligence”. *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, Vol. 8, No. 10, pp. 29-34.
  36. Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
  37. Palomera, R., Berrocal, P. F., & Brackett, M. A, (2008). “Emotional Intelligence as a Basic Competency in Pre-service Teacher Training”. *Electronic Journal of Research in*

*Educational Psychology*, Vol. 6, No. 15, pp. 23-37.

38. Podsakoff, M. P. (2006). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical, Empirical Literature and Suggestions for Future research". *Journal of Management*, Vol. 26, No. 6, pp. 513-563.
39. Podsakoff, M. P., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research". *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, pp. 513-563.
40. Pollock, S. (2009). "Doing Organizational Effectiveness Effectively". *Journal of Quality & Participation*, Vol. 47, No. 1, pp 36-42.
41. Rai, R. (2017). "Emotions and Performance: Role of Emotional Intelligence". *NIMIMS Management Review*, Vol. 5, No. 3, pp. 94-112.
42. Somech, A., & Ron, I. (2007). "Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics". *Educational Administration Quarterly*, Vol. 43, No. 1, pp. 38-66.
43. Spector, D. E., & Fox, S. (2012). "An Empational Centered Model Are Voluntary Work Bihavior: Some Paralles between Counter Prudoctive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior". *Human Resource Management Riview*,

Vol. 12, No. 4, pp. 269-292.

44. Yousef Almaqableh, A. M. & Mohd Noor, I. B. (2017). "The Effective Factors towards Organizational Citizenship Behavior in Banking Industry". *American Based Research Journal*, Vol. 6, No. 2, pp. 54-68.