

## رابطه بین هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی

سعید یارمحمدی منفرد<sup>۱\*</sup>، سید حسین موسوی<sup>۲</sup>، علیرضا یوزباشی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۶/۳۰، تاریخ پذیرش: ۹۱/۷/۲۰

### چکیده

پژوهش حاضر به دنبال تعیین رابطه و سهم نسبی سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجانها، بهره‌وری از هیجانها و ارزیابی هیجانها) معلمان تربیت بدنی استان زنجان در پیش بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی آنان بوده است. روش پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری نیز شامل کلیه معلمان تربیت بدنی استان زنجان در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸ است. حجم آنها طبق آخرین آمار استان، در سال مذکور، در مجموع ۴۸۶ نفر بوده است که با استفاده از جدول مورگان ۲۱۲ نفر نمونه برای انجام پژوهش تعیین و با ملاحظه سهم هر طبقه نمونه انتخاب شده اند، بنابراین روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه استاندارد شده رفتار شهروند سازمانی مقیمی (۱۳۸۴) و هوش هیجانی شاته و همکاران (۱۹۹۸) بوده است. پس از گردآوری داده‌ها، به منظور تجزیه و تحلیل آماری آنها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی چون: « $\Gamma$ » ضریب همبستگی پیرسون و « $R$ » ضریب رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج پژوهش به این شرح است: ۱- « $\Gamma$ » مشاهده شده در سطح  $P \leq 0/01$  نشان‌دهنده همبستگی مثبت و معنادار بین هوش هیجانی با رفتار شهروند سازمانی معلمان در کل و همچنین، سه حیطه هوش هیجانی بوده است. ۲- « $R$ » محاسبه شده از بین سه حیطه هوش هیجانی (متغیرهای پیش بین): متغیر پیش بین بهره‌وری از هیجانها ۰/۴۰۲، ارزیابی هیجانها ۰/۲۱۸ و تنظیم هیجانها ۰/۱۸۴ پیش بینی کننده رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی استان زنجان بوده است. با توجه به یافته‌های پژوهش هرچه معلمان هوش هیجانی کلی بالاتری داشته باشند، امکان بروز رفتار شهروند سازمانی در آنها بیشتر خواهد بود.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروند سازمانی، هوش هیجانی، معلمان تربیت بدنی.

### مقدمه

و بهره‌وری در سطح مطلوب باشد باید از یافته‌ها و اصول علمی در محیط کار استفاده کنیم. در سال‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها به آموزش هوش هیجانی توجه کرده‌اند. این توجهات اگر به صورت کوشش‌های جدی و پی‌گیر و با رعایت رهنمودهای ارایه شده باشد، امکان بهبود عملکرد کارکنان را در محیط‌های شغلی فراهم خواهد آورد. اگر روش آموزش، عملی و

سازمان‌های بالنده ویژگی‌های متعددی هستند. وقتی سازمان به سوی دستیابی به سطوح بالایی از بهره‌وری حرکت می‌کند و تلاش برای رسیدن به مرحله بالندگی را آغاز می‌نماید یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در این راستا، استفاده بهینه از نیروی انسانی است. اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان به لحاظ

(۲۰۰۱) نیز هوش هیجانی را منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ می‌دانند که در روند توسعه سازمان نقش تعیین کننده‌ای ایفاء می‌نماید زیرا، هوش هیجانی موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت‌های فنی، روابط انسانی و تصمیم گیری منطقی تر می‌گردد. مطالعه شاته<sup>۵</sup> و همکاران (۱۹۹۸) نشان داد، هوش هیجانی به پیامدهای مؤثری همچون: خوش بینی بیشتر، اضطراب اندک و شتاب‌زدگی کم می‌انجامد. مارتینز<sup>۶</sup> (۱۹۹۷) نشان داد، هوش هیجانی به طور مثبت با مهارت کاری و رضایت زندگی و به طور منفی با اضطراب مرتبط است. ادبیات نظری بیانگر آن است که بخش های هوش هیجانی با نگرش و رفتارهای کاری کارکنان مرتبط است. همچنین ویس و کروپانزانو<sup>۷</sup> (۱۹۹۶) معتقدند که هوش هیجانی برای تعیین رفتارهای اثرگذار نظیر رفتارهای سازمانی برای شهروندان، اقدامات آنی یا فوری و تلاش‌های عجولانه ضروری می باشد. البته عمده کار آنها مبتنی بر نقش تأثیرگذار عواطف بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان بود.

رفتار شهروند سازمانی<sup>۸</sup> برای اولین بار اورگان و همکارانش در ۱۹۸۳ میلادی به کار گرفته شد، اما گویا قبل از او افرادی چون کاتز<sup>۹</sup> و کان<sup>۱۰</sup> با تمایز قابل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه ی هفتاد و هشتاد میلادی و قبل تر از آنان چپرست برنارد با بیان مفهوم تمایل همکاری در سال ۱۹۳۸ میلادی، این رفتار را مورد توجه قرار داده اند (پودساکوف<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). البته بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی مانند «رفتار فرانشی» (ون دانی، کامینگر و پارکز، ۱۹۹۵)، «رفتار سازمانی مددکارانه» (بریف و موتویدلو، ۱۹۸۶، جورج و بتنهاوسن ۱۹۹۰، اوریلی و چاتمن، ۱۹۸۶) «خودجوشی سازمانی» (جورج و بریف؛ ۱۹۹۲، جورج و جونز، ۱۹۹۷) و «عملکرد زمینه ای» (بورسن و موتویدلو، ۱۹۹۳؛ بورمن، وایت و دورمی، ۱۹۹۵، موتویدلو و ون استار، ۱۹۹۴) در

معتبر باشد در این صورت، آموزش به اهداف خود رسیده است و تغییرات شگرفی در رقابت‌های هیجانی و اجتماعی افراد به وجود خواهد آورد. چارلز داروین موضوع هوش هیجانی را برای اولین بار در ۱۸۳۷ مطرح و در ۱۸۷۲ اولین اثر خود را در این زمینه منتشر کرد. داروین مدعی بود که ابزار عواطف در رفتار سازگارانۀ افراد نقش اساسی ایفا می‌کند. فلسفه هیوم و تحقیقات داروین در زمینه هیجان، تفکری را که عقل (خرد و منطق) را برتر از هیجان می دانست به چالش کشید و جایگاه هیجان را نیز در معادلات رفتار ذهنی باز کرد (سیاروچی، فورگاس، و مایر، ۱۳۸۳). هرچند هوش هیجانی ابتدا در یک سری از مقالات آکادمیک مایر و سالووی و برخی صاحب نظران دیگر بین سالهای ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۳ ارائه شد، اما اولین کسی که توانست هوش هیجانی را به طور گسترده در سطح جهانی مطرح کند و هم چنین آن را از نظریه به کاربرد نزدیک سازد، دانیل گلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) بود.

صاحب نظران در طی تاریخ تکوین مفهوم هوش هیجانی، تعاریف مختلفی از آن ارائه داده‌اند. مایر و سالووی، هوش هیجانی را توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجانات خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن می‌دانند (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲). گلمن (۱۹۹۸) هوش هیجانی را مهارتی می‌پندارد که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل و از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد. از طریق همدلی، تأثیر آن‌ها را درک و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا برد (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲). بار-آن<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) معتقد است که هوش هیجانی سلسله‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌ها است که بر توانایی افراد اثر می‌گذارد به گونه‌ای که آنان را قادر می‌سازد بر فشارهای محیطی غلبه کنند. در تعریف دیگری وسینگر<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی را هوش به کارگیری هیجان در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، استفاده از زمان و چگونگی انجام دادن کار برای ارتقاء نتایج می‌داند. آنتونکوپولو و گابریل<sup>۴</sup>

1. Goleman

2. Bar-on

3. Vesinger

4. Antonacopoulou &amp; Gabriel

5. Schutte

6. Martinez

7. Weiss

8. Organizational citizenship behavior

9. katz

10. kan

11. Podsakoff

طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰).

پژوهشگران سازمانی به تلاش هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد، از آن تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می کنند. پودساکوف بر این باور است که شهروندی خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می شود که برخی از مصداق های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه- ای حرفه ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان، حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقای سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل نامالایمات در کار (بولینو و ترنلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

رفتار کارمند، چنانچه فراتر از الزاماتی باشد که برای نقش مثبت وی در سازمان تعریف شده است، به عنوان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای عملکرد اثربخش (مؤثر) سازمانی تشخیص داده شده است. این رفتار را تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف می کنند. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی اند و این بدین معنا است که افراد برای انجام این رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی کنند و نیز به علت عدم انجام آنها، جریمه و تنبیه نمی شوند. در واقع رفتار شهروندی اقدامات ایثار گرانه و تمایلات از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می کند (کاسترو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۴).

۱. اورگان (۱۹۹۸)، رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری می داند که از روی میل و اراده است و به طور مستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی گیرد، ولی باعث ارتقای عملکرد اثر بخش سازمان می شود (مارکوزی و ژان<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). در تعریفی دیگر، رفتار شهروندی به عنوان رفتاری توصیف شده است که فراتر از عملکرد وظیفه ای و مهارت فنی فرد است، به عبارت دیگر رفتارهای مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط بافت و شرایط روان شناسی اجتماعی و سازمانی را شامل می شود که به عنوان تسهیل

کننده های اصلی انجام وظایف عمل می کنند (برمن، ۲۰۰۱). رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیرمستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثر بخشی و ظایف سازمان را ارتقاء می دهد (بولینو و ترنلی، ۲۰۰۳).

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است، چرا که با متغیر های سازمانی مهمی همچون، رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می دهد که مدیران می توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کارایی مثبت پرورش دهند. به جای آنکه به زور و اجبار متوسل شوند. به فرآیندهای انتخاب، استخدام یا جامعه پذیری اتکا نمایند تا زمینه ایجاد این رفتارها را فراهم نمایند (ترنیسپید و مارکیزون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶).

تحقیق و پژوهش در مورد نقش رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی در محیط کار به طور روز افزونی در حال افزایش است. در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی، معنویت و رفتار شهروندی سازمانی هارمر<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) پی برد که سطح کلی هوش هیجانی کارکنان به طور معنادار و مثبتی با سطح کلی رفتار شهروندی آنها همبستگی دارد. شاته و همکاران (۲۰۰۱) در مطالعاتی پیرامون رابطه هوش هیجانی و روابط بین فردی دریافتند؛ شرکت کنندگانی که نمرات بالاتری در هوش هیجانی کسب کردند در ایجاد همدلی و هدایت خویشتن در موقعیت های اجتماعی، نمره های بالاتری به دست آورده اند. در مطالعه دیگر کسانی که در هوش هیجانی نمرات بالاتری کسب کردند، پاسخ های مشارکتی بیشتری نسبت به دوستان خود نشان دادند هم چنین در مطالعه دیگر شرکت کنندگانی که نمره های بالاتری در هوش هیجانی کسب کرده بودند، نمره های بالاتری نیز در روابط هیجانی داشته اند.

کیاروچی<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۰۱) هوش هیجانی، هوش، خصایص شخصیت و رضایت از زندگی دانشجویان را مورد

1. Bolino & Turnley  
2. Castro

3. Markoizy & Xin  
4. Turnispeed & Murkisun

5. Harmer  
6. Ciarrochi

بررسی قرار داد. نتایج تحقیق نشان داد، بین هوش هیجانی و هوش عمومی رابطه‌ای وجود ندارد اما بین هوش هیجانی و شخصیت، همبستگی مثبت وجود داشت.

چاربونو و نیکول<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی دریافت که همبستگی مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت به عنوان دو جزء از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین بشارت (۱۳۸۵) در بررسی تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی روی نمونه‌ای دانشجویی نشان داد؛ بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد.

بار-آن (۲۰۰۰) نشان داد؛ افراد در سنین و جنسیت‌های متفاوت بهره‌های هیجانی متفاوتی دارند. مردان و زنان در هوش هیجانی کلی مشابه هستند اما نمره مردان در بعد درون شخصی، قابلیت تطابق و مدیریت استرس بالاتر است در حالی که نمره زنان در بعد بین شخصی بالاتر است. زنان از هیجان‌هایشان آگاه‌ترند و همدلی بیشتری نشان می‌دهند. همچنین به صورت بین شخصی رابطه برقرار می‌کنند و به صورت اجتماعی‌تر پاسخگو هستند. در مقایسه، مردان و زنان، مردان حرمت خود، استقلال، سازگاری با استرس‌ها در کوتاه مدت، انعطاف، مسئله‌گشایی و خوش‌بینی بیشتری را از زنان نشان می‌دهند.

در پژوهشی دیگر، کارمیلی و کولاکلو<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) اذعان داشتند که رابطه معناداری بین هوش هیجانی و نوع دوستی به عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی دیده می‌شود. همچنین آبراهام و ژاسمن<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی دیگر دریافتند همبستگی معنا دار و مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت به عنوان دو جزء از مؤلفه‌های شهروندی سازمانی وجود دارد.

بنا بر زمینه‌های مذکور و اینکه هوش هیجانی از ضروریات اساسی مدیران سازمان‌ها بویژه سازمان‌های آموزشی است، پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروند

سازمانی معلمان تربیت بدنی استان زنجان پرداخته و سعی دارد برای این منظور به پنج سوال اساسی به شرح زیر پاسخ دهد:

۱. آیا بین هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی رابطه وجود دارد؟
۳. آیا متغیرهای پیش بین سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) می‌توانند گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی را پیش بینی کنند؟

### روش شناسی تحقیق

از آنجا که پژوهش حاضر، سنجش رابطه بین متغیرها است، روش پژوهش از نوع همبستگی بوده و از نوع تحقیقات کاربردی به حساب می‌آید.

جامعه آماری شامل کلیه معلمان تربیت بدنی آموزش و پرورش استان زنجان است که در سال ۱۳۸۸-۱۳۸۹ مشغول به تدریس بوده‌اند، و حجم آنها طبق آخرین آمار در سال مذکور مجموعاً ۴۸۶ نفر بوده است. به منظور نمونه‌گیری، پس از برآورد آماری طی مطالعه مقدماتی و مشخص شدن حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۲۱۵ نفر از معلمان آموزش و پرورش استان زنجان با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شده‌اند.

در پژوهش حاضر از دو پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد: الف- پرسشنامه سنجش ویژگی‌های هوش هیجانی شاته و همکاران

این مقیاس آزمونی ۳۳ سوالی است که به وسیله شاته و همکاران (۱۹۹۸) بر اساس مدل هوش هیجانی مایر و سالووی (مایر و سالووی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰؛ مایر و سالووی، ۱۹۹۷) ساخته شده است. سوال‌های آزمون سه مؤلفه سازه هوش هیجانی شامل

## یافته‌ها

در بررسی سوال اول پژوهش «آیا هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی زنجان رابطه وجود دارد؟»<sup>۲</sup> محاسبه شده در سطح  $P \leq 0.01$  معنادار بوده که بیانگر رابطه مثبت بین آنها است. به عبارت دیگر براساس یافته‌های تحقیق با اطمینان بیش از ۰/۹۹ می‌توان اذعان داشت که هرچه هوش هیجانی معلمان بیشتر باشد، گرایش به رفتار شهروند سازمانی آنها بیشتر خواهد بود. بنابراین هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروند سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد (جدول ۱).

جدول ۱. ضریب همبستگی بین هوش هیجانی کلی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی زنجان

نتیجه آزمون	ضریب همبستگی
$r = 0.515$	هوش هیجانی کلی
$P = 0.000$	با
$N = 215$	گرایش رفتار شهروند سازمانی

بررسی سوال دوم «آیا بین سه حیطه هوش هیجانی؛ تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی استان زنجان رابطه وجود دارد؟»<sup>۳</sup> محاسبه شده در سطح «خطای یک درصد» معنادار بوده که بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سه حیطه مذکور با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان است. ضریب همبستگی بین حیطه‌های سه گانه: تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با گرایش به رفتار شهروند سازمانی به ترتیب ۰/۲۰۸، ۰/۴۵۳ و ۰/۳۶۵ بوده است. به عبارت دیگر براساس یافته‌های تحقیق با اطمینان بیش از ۰/۹۹ می‌توان اذعان داشت که هر چه میزان حیطه‌های سه گانه در بین معلمان بیشتر باشد، گرایش به رفتار شهروند سازمانی نیز در آنها افزایش خواهد یافت (جدول ۲).

جدول ۲. ضریب همبستگی بین حیطه‌های سه گانه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی	سطح معناداری	N
گرایش به رفتار	تنظیم هیجان‌ها	۰/۲۰۸	۰/۰۰۰	۲۱۵
شهروند سازمانی شغلی	بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۴۵۳	۰/۰۰۰	
	ارزیابی هیجان‌ها	۰/۳۶۵	۰/۰۰۰	

تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها<sup>۴</sup> و ارزیابی هیجان‌ها<sup>۳</sup> را در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از نمره یک (کاملاً مخالف) تا نمره پنج (کاملاً موافق) می‌سنجد. همسانی درونی<sup>۴</sup> سوال‌های آزمون بر حسب ضریب آلفای کرونباخ از ۰/۸۴ تا ۰/۹۱ (آستین، ساکلوفسک، هوانگ و مک کینی، ۲۰۰۴؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸) گزارش شده است. ضریب پایایی بازآزمایی<sup>۵</sup> مقیاس در مورد یک نمونه ۲۸ نفری از دانشجویان به فاصله دو هفته ۰/۷۸ محاسبه شد (شاته و همکاران، ۱۹۹۸) و روایی<sup>۶</sup> مقیاس هوش هیجانی نیز از طریق سنجش همبستگی آن با سازه‌های مرتبط، کافی بوده است (آستین و همکاران، ۲۰۰۴؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸).

ب- پرسشنامه رفتار شهروند سازمانی

برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه‌ای مقیمی (۱۳۸۴) که براساس مولفه‌های رفتار شهروند سازمانی ارائه شده بوسیله اورگان که برای سنجش رفتار شهروند سازمانی در شرایط فرهنگی آمریکا طراحی شده استفاده شد. این مولفه‌ها عبارت‌اند از: آداب اجتماعی، نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمان. در مجموع برای سنجش رفتار شهروند سازمانی پرسشنامه‌ای ۲۶ سوالی بر مبنای این مولفه‌ها طراحی گردید (مقیمی، ۱۳۸۴). روایی صوری و محتوایی آزمون مذکور بوسیله، متخصصان آموزش و پرورش و استادان دانشگاه‌ها مورد تأیید قرار گرفت و برای تعیین پایایی آزمون مذکور نیز، از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب به دست آمده برابر با ۰/۸۷ است که ضریب پایایی قابل توجهی را نشان می‌دهد.

به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی به همراه آزمونهای استنباطی چون؛ « $T$ » ضریب همبستگی پیرسون، « $R$ » و ضریب رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

1. regulation of emotion  
2. utilization of emotion

3. appraisal of emotion  
4. internal consistency

5. test-retest reliability  
6. validity

در بررسی سوال سوم «آیا متغیرهای پیش بین سه حیطه هوش هیجانی: تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها می‌توانند رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی زنجان را پیش بینی نمایند؟»

برای تعیین سهم هر یک از متغیرهای پیش بین در پیش بینی رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین ترتیب که متغیرهای پیش بین (حیطه‌های سه‌گانه هوش هیجانی) وارد معادله شده‌اند و حیطه‌هایی که بیشترین سهم را در پیش بینی رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی داشته‌اند، مشخص شده‌اند. در گام اول، متغیر بهره‌وری از هیجان‌ها وارد معادله شد که  $0/453$  رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی توسط این متغیر پیش بینی شد.

در گام دوم، متغیرهای بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها به طور همزمان وارد معادله شدند. نتایج نشان داد با ورود متغیر ارزیابی هیجان‌ها، سهم متغیر بهره‌وری از هیجان‌ها

از  $0/453$  به  $0/381$  کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها به ترتیب  $0/381$  و  $0/261$  شد. در واقع نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر بهره‌وری از هیجان‌ها  $0/381$  و ارزیابی هیجان‌ها  $0/261$  پیش بینی کننده رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی استان زنجان است.

در گام سوم، متغیرهای پیش بین بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها و تنظیم هیجان‌ها به طور همزمان وارد معادله رگرسیون شدند که نتایج نشان داد با ورود متغیر تنظیم هیجان‌ها، سهم تبیینی بهره‌وری از هیجان‌ها از  $0/381$  به  $0/402$  افزایش یافت و سهم تبیینی متغیر ارزیابی هیجان‌ها از  $0/261$  به  $0/218$  کاهش پیدا کرد و سهم هر کدام از متغیرهای پیش بین بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها و تنظیم هیجان‌ها در تبیین متغیر ملاک رفتار شهروند سازمانی به ترتیب  $0/402$ ،  $0/218$  و  $0/184$  شده است (جدول‌های ۳، ۴ و ۵).

جدول ۳. تحلیل رگرسیون برای تعیین سهم متغیرهای پیش بین؛ تنظیم هیجانی، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجانی در پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی

متغیر	R چند گانه	R2
بهره‌وری از هیجان‌ها	$0/453$	$0/205$
بهره‌وری از هیجان‌ها ارزیابی هیجان‌ها	$0/518$	$0/268$
بهره‌وری از هیجان‌ها ارزیابی هیجان‌ها تنظیم هیجان‌ها	$0/548$	$0/292$

جدول ۴. نتایج مربوط به رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان تربیت بدنی

گام	متغیر	B	Beta	T	سطح معناداری
گام اول	مقدار ثابت	$62/386$		$14/268$	$0/000$
گام دوم	بهره‌وری از هیجان‌ها	$0/986$	$0/453$	$8/431$	$0/000$
	مقدار ثابت	$52/485$		$11/240$	$0/000$
گام سوم	بهره‌وری از هیجان‌ها	$0/831$	$0/381$	$7/109$	$0/000$
	ارزیابی هیجان‌ها	$0/520$	$0/261$	$4/868$	$0/000$
	مقدار ثابت	$41/582$		$7/539$	$0/000$
	بهره‌وری از هیجان‌ها	$0/876$	$0/402$	$7/606$	$0/000$
گام سوم	ارزیابی هیجان‌ها	$0/435$	$0/218$	$4/047$	$0/000$
	تنظیم هیجان‌ها	$0/358$	$0/184$	$3/538$	$0/000$

جدول ۵. نتایج مربوط به جدول ANOVA

Sig	F	MS	df	SS	
./...	۷۱/۰۸۴	۱۲۸۴۰/۲۷۲	۱	۱۲۸۴۰/۲۷۲	رگرسیون
		۱۸۰/۶۳۵	۲۱۳	۴۹۸۵۵/۳۱۱	باقیمانده
			۲۱۴	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل
./...	۵۰/۳۱۱	۸۳۹۷/۴۳۱	۲	۱۶۷۹۴/۸۶۲	رگرسیون
		۱۶۶/۹۱۲	۲۱۲	۴۵۹۰۰/۷۲۱	باقیمانده
			۲۱۴	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل
./...	۳۹/۱۱۷	۶۲۶۶/۶۶۲	۳	۱۸۷۹۹/۹۸۶	رگرسیون
		۱۶۰/۲۰۳	۲۱۱	۴۳۸۹۵/۵۹۷	باقیمانده
			۲۱۴	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌های حاصل از رابطه بین هوش هیجانی کلی با رفتار شهروند سازمانی معلمان نشان داد، همبستگی مثبت و معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه معلمان مورد مطالعه از هوش هیجانی کلی بالاتری برخوردار باشند، امکان بروز رفتار شهروند سازمانی در آنها بیشتر خواهد بود. این یافته به نحوی موید ضرورت آشکار شده در خصوص گرایش به رفتار شهروند سازمانی به ویژگی‌هایی چون هوش هیجانی در کارکنان که در اظهارات آنتونکوپولو و گابریل (۲۰۰۱)، مک گاروی (۱۹۹۷)، گوردون (۲۰۰۴)، ویس و کروپانزانو (۱۹۹۶) بر آن صحنه گذارده شده بود می باشد. در این راستا ویس و کروپانزانو (۱۹۹۶) معتقدند که هوش هیجانی برای تعیین رفتارهای اثرگذار نظیر رفتارهای سازمانی برای شهروندان و اقدامات آن ضروری است و نقش تأثیرگذار عواطف بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان در این بین مهم می‌باشد.

همچنین نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که بین هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد که هم‌راستا با یافته‌های پژوهش چاربنیو (۲۰۰۲) است. وی در پژوهش خود دریافت که همبستگی مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت به عنوان دو جزء از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. در پژوهشی دیگر، کارمیلی و کولاکوگ (۲۰۰۵) اذعان داشتند که رابطه معناداری بین هوش هیجانی و نوع دوستی به

عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی دیده می شود. همچنین آبراهام و ژاسمن (۲۰۰۶) در پژوهشی دیگری دریافتند که همبستگی معنادار و مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت به عنوان دو جزء از مؤلفه‌های شهروند سازمانی به دست آمد. یافته‌های کارمیلی و کولاکوگ (۲۰۰۵) و آبراهام و ژاسمن (۲۰۰۶) به طور مستقیم موید نتایج پژوهش حاضر است. نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی کلی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان وجود دارد.

همچنین در پژوهش دیگری، هارمر (۲۰۰۷) دریافت که سطح کلی هوش هیجانی کارکنان به طور معنادار و مثبتی با سطح کلی رفتار شهروندی آنها همبستگی دارد که به‌طور مسقیم هم‌راستای پژوهش حاضر می‌باشد. بطوریکه بین میزان هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروند سازمانی معلمان رابطه مثبت وجود دارد و این معلمان قادر به بروز رفتار شهروند سازمانی‌اند. در واقع، این افراد به دلیل توانایی آگاهی از عواطف خود و دیگران و همچنین، توانایی کنترل آنها متمایل به بروز رفتار شهروند سازمانی خواهند بود.

یافته‌ها در زمینه ارتباط حیطه‌های سه‌گانه هوش هیجانی با رفتار شهروند سازمانی معلمان نشان داد، هر سه حیطه هوش هیجانی یعنی: تنظیم هیجان‌ها، به‌روزی از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با رفتار شهروند سازمانی معلمان رابطه داشته است. بنابراین، بروز رفتار شهروند سازمانی از سوی معلمان با سه

حیطه هوش هیجانی آنها ارتباط دارد. به همین منظور اگر سازمان‌های به آموزش هوش هیجانی معلمان خود اقدام نمایند، در آینده گرایش بیشتری از سوی معلمان به رفتار شهروند سازمانی مشاهده خواهد شد و آنها احتمالاً خواهند توانست به سوی بهینه‌کردن و بهسازی مدارس اقدام نمایند. در این راستا یافته‌های آتونکوپولو و گابریل (۲۰۰۱) حاکی از آن است که هوش هیجانی منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ بوده و می‌تواند در روند توسعه سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا کند، چراکه هوش هیجانی موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت‌های فنی، روابط انسانی و تصمیم‌گیری منطقی‌تر می‌گردد.

همچنین مارتین و همکاران (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافتند که توانایی‌های هوش هیجانی قابلیت تاثیرگذاری بر رفتارهای محیط کاری در سازمان‌ها دارد و می‌تواند موجبات گرایش کارکنان را به رفتار شهروند سازمانی را فراهم آورد، که هم راستا با نتایج پژوهش حاضر است.

شاته و مالوف (۲۰۰۱) در مطالعاتی پیرامون رابطه هوش هیجانی و روابط بین فردی دریافتند که شرکت‌کنندگانی که نمرات بالاتری در هوش هیجانی کسب کردند در ایجاد همدلی و هدایت خویش در موقعیت‌های اجتماعی، نمره‌های بالاتری به دست آورده‌اند که هم راستا با نتایج پژوهش حاضر می‌باشد، نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که هر چه هوش هیجانی افراد بالاتر باشد، گرایش به رفتار شهروند سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد.

یافته‌ها نشان داد از سه حیطه هوش هیجانی: تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با رفتار شهروند سازمانی معلمان هر یک به ترتیب ۰/۴۰۲، ۰/۲۱۸ و ۰/۱۸۴ بروز رفتار شهروند سازمانی از سوی معلمان را استان زنجان را پیش بینی نموده‌اند. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه، در نهایت، پیشرفت تحصیلی و بهبود یادگیری دانش آموزان را به دنبال دارد، و اینکه هوش هیجانی معلمان با رفتار شهروندی سازمانی آنان ارتباط دارد، توصیه می-

شود که هنگام استخدام، معلمانی به خدمت گرفته شوند که از هوش هیجانی بیشتری برخوردار باشند. در خصوص معلمانی که هم اکنون در استخدام آموزش و پرورش قرار دارند، توصیه می‌شود که روش‌هایی آموزشی برای تقویت هوش هیجانی آنان به کار گرفته شود. از این طریق (از طریق افزایش احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی معلمان) توانسته‌ایم گامی در جهت بهبود یادگیری دانش‌آموزانی که هم اکنون در مدارس مشغول تدریس هستند، برداریم. با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارای اهمیت ویژه‌ای است، زیرا که با متغیرهای مهمی چون رضایت شغلی معلمان، ارتقاء روابط مثبت بین معلمان و دانش‌آموزان و در نتیجه بهبود خدمت به مشتری (دانش‌آموزان)، که همان افزایش کیفیت تدریس و یادگیری است، ارتباط دارد، توصیه می‌شود که از روش‌های مختلفی مانند دقت در گزینش و استخدام معلمانی که تمایل به بروز رفتار شهروند سازمانی بالایی از خود نشان می‌دهند، آموزش این رفتارها به معلمان استفاده شود. علاوه بر آن، معلمانی که این رفتارها را از خود بروز می‌دهند، برای مثال از طریق دادن پاداش تشویق شوند تا به این وسیله این رفتار تقویت شود.

### کتابنامه

- بشارت، محمدعلی. ۱۳۸۵، اعتباریابی مقیاس هوش هیجانی (EIS)، فصلنامه دانشور رفتار، زیر چاپ.
- خائف الهی، احمدعلی. دوستار، محمد. ۱۳۸۲. ابعاد هوش هیجانی، مدیریت و توسعه، ۱۸، ۶۲-۵۲.
- مقیم، سید محمد. ۱۳۸۴. رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، ۱۱
- سیاروچی، فورگاس، مایر. ۱۳۸۳. هوش عاطفی در زندگی روزمره، نوری‌امام زاده‌ای، اصغر؛ نصیری، حبیب اله، اصفهان: نشر نوشته.

Abraham, C; Josman, Z. 2006. The relationship among emotional intelligence, task performance and organizational citizenship behavior, *Human performance*, 19, 4, 403-419.



- tional citizenship behaviors; research on emotion in organization, 1,77-93.
- Castro; Armario; Ruiz 2004. The influence of employee organizational citizenship behavior customer Loyalty, International journal of Service Industry management, 15(1), 27-53.
- Ciarrochi, J; Chan, A; Caputi, P. 2001: A critical evaluation of the emotional intelligence construct, Personality and Individual Differences, 28, 539-561.
- Charbonneau. D; Nicol, A. 2002. Emotional intelligence and pro social behaviors in adolescent, Psychological Report, 90, 361-370.
- Goleman, D; Boyatzis, R; Mckee, A. 2001: primal Leadership: The Hidden Driver of Great Performance, Harvard Business Review, 43-53.
- Goleman, D. 1997. Emotional intelligence; Intelligence, 11, 76-88.
- Harmer, Richard. 2007. Organizational citizenship, emotional intelligence and spirituality, what s the relationship? Australian catholic university, school of psychology.
- Markoczy, L; Xin, k. 2004. The virtues of omission in organizational citizenship behavior; university of California.
- Martin, J, Knopoff, K & Beckman, and C. 1998: An alternative to durative bureaucratic impersonality and emotional labor: Blended emotionality at The Body Shop, Administrative Science Quarterly, 43, 429-469.
- Martinez – pons, M. 1997-1998: The relation of emotional intelligence with selected areas of Afzalur, R; Minors, p. 2003. Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving; managerial Auditing Journal; 18, 2, 150-155.
- Antonacopoulou, EP; Gabriel, Y. 2001. Emotion, learning and organizational change: Towards an integration of psychoanalytic and other perspectives, Journal of Organizational Change Management, 14(5), 435-451.
- Ashforth BE & Humphrey, RH 1995: Emotion in the workplace: A reappraisal, Human Relations, 48, 97-125.
- Austin, E; saklofske, D; Egan, V. 2004: Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence; Personality and Individual Differences, 38, 547-558
- Bar-on, R. 2005: The Bar-on Model of Emotional Social Intelligence; www.eiconsortium.org.
- Bar-on, R. 2000: The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the work place; San Francisco: Jossey-Bass
- Bolino, M; Tutnly, W. 2003. Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior; Academy of Management Executive, 17, 3, 60-71.
- Borman; Penner; Allen & Motwidlo. 2001. Personality predictor of citizenship performance, International Journal of Selection and assessment, 9, 52-63.
- Carmeli, A; Colakoglu, S. 2005. The relationship between affective commitment and organiza-

- Differences, 34, 707-721.
- Schutte, N; Malouff, J; Hall, L; Haggerty, D; Cooper, J; Golden, C. 1998. Development and validation of a measure of emotional intelligence; *personality and individual Differences*, 25, 167-77.
- Trunipeed, D; Murkison, G. 1996. Organizational Citizenship behavior: an examination of the influence of the workplace; *leadership & organization development journal*, 17(2), 42-47
- Vesinger, H. 2000. Emotional Intelligence at work; Sanfrancisco; [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Weiss, HM & Cropanzano, R. 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure causes and consequences of affective experiences at work, *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- personal functioning; *Imagination, cognition and personality*; 17(1), 313.
- Mayer, JD; Salovey, P. 1990. *Emotional intelligence and self-actualization*; New York, Rutledge.
- Murray, B. 1998. Does Emotional Intelligence happens in work place? *American Psychological Association*, [www.google.com](http://www.google.com).
- Podsakoff, P. M; Mackenzie, S. B; Paine, J.J; Bachrach, D. G. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion for future research; *Journal of management*. 26(3), 513-563.
- Saklofske, D; Austin, E; Minski, P. 2003: Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure; *Personality and Individual*