

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی  
**Relationship Between Emotional Intelligence  
And Organizational Citizenship Behavior Orientation**

دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲۹؛ دریافت نسخه نهایی: ۸۸/۱۱/۲۵؛ پذیرش مقاله: ۸۹/۴/۳۰

**Mohammad Reza Keramati:** Assistant Professor,  
University of Tehran

E-mail: mkeramati47@yahoo.com

**Alireza Youzbashi:** M.A Student of Educational  
Planning, University of Tehran

**Karim Shatery:** M.A Student of Educational  
management, University of Tehran

**Abstract:** The present study aimed to investigate relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior orientation, and also to determine relative contribution of emotional intelligence domains (regulation of emotion, utilization of emotion and appraisal of emotion) in anticipating organizational citizenship behavior orientation. Research method was descriptive-correlative and statistical population consists of 980 high school teachers in Zanjan, 278 of whom were selected randomly according to Morgan's table, considering the share of each category. To collect data, two questionnaires were used: 1) the Schutte *et al.* Emotional Intelligence Questionnaire (1998) and 2) Moghimi's organizational citizenship behavior questionnaire (2005). Findings showed that there is a positive and significant relationship between emotional intelligence and its domains with organizational citizenship behavior orientation. Likewise, findings showed that domains of emotional intelligence (regulation of emotion, utilization of emotion and appraisal of emotion) predict organizational citizenship behavior orientation.

**Key words:** organizational citizenship behavior,  
emotional intelligence, Zanjan, High schools

دکتر محمدرضا کرامتی<sup>۱</sup>

علیرضا یوزباشی<sup>۲</sup>

کریم شاطری<sup>۳</sup>

چکیده: پژوهش حاضر به دنبال تعیین رابطه و سهم نسبی سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان در پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی آنان بوده است. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی بوده و جامعه آماری نیز شامل کلیه معلمان متوسطه مدارس شهر زنجان در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶ بوده، که حجم آن‌ها طبق آخرین آمار استان در سال مذکور مجموعاً ۹۸۰ نفر بوده است که با استفاده از جدول مورگان ۲۷۸ 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 شهروندی سازمانی مقیمی (۱۳۸۴) و هوش هیجانی شاتن و همکاران (۱۹۹۸) بوده است. پس از گردآوری داده‌ها، به منظور تجزیه و تحلیل آماری آن‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی چون ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و سه حیطه آن با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که سه حیطه هوش هیجانی یعنی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها، می‌توانند گرایش به رفتار شهروندی سازمانی را در میان معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان پیش‌بینی نمایند.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها، رفتار شهروندی سازمانی

۱. استادیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

۲. کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه تهران

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه تهران

## مقدمه

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 موثر در این راستا، استفاده بهینه از نیروی انسانی می‌باشد. اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان به لحاظ کارایی و بهره‌وری در سطح مطلوبی باشد، باید از یافته‌ها و اصول علمی در محیط کار استفاده کنیم. در سال‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها به آموزش هوش هیجانی توجه کرده‌اند که اگر این توجهات به صورت کوشش‌های جدی و پی‌گیر و با رعایت رهنمودهای ارائه شده باشد، امکان بهبود عملکرد کارکنان را در محیط‌های شغلی فراهم خواهد آورد. اگر روش آموزش، عملی و معتبر باشد در این صورت، آموزش به اهداف خود رسیده و تغییرات شگرفی در رقابت‌های هیجانی و اجتماعی افراد به وجود خواهد آورد.

چارلز داروین موضوع هوش هیجانی را برای اولین بار در سال ۱۸۳۷ مطرح و در سال ۱۸۷۲ اولین اثر خود را در این زمینه منتشر کرد. داروین مدعی بود که ابراز 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 می‌دانست به چالش کشید و جایگاه هیجان را نیز در معادلات رفتار ذهنی باز نمود (نوری امام زاده‌ای و نصیری، ۱۳۸۳).

بررسی هوش هیجانی به طور جدی با تحقیق علمی بارآن<sup>۱</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ شروع شد. در ادامه این تحقیقات در سال ۱۹۸۳ گاردنر<sup>۲</sup> و والکر<sup>۳</sup> کتاب هوش چندگانه<sup>۴</sup> را منتشر کردند. سپس مبحث هوش هیجانی در سال ۱۹۸۵ توسط واین پاین<sup>۵</sup>، دانشجوی دوره دکتری رشته هنر که در یکی از دانشگاه‌های آمریکا پایان نامه خود را به اتمام رسانید، مورد بررسی قرار گرفت. بعد از وی در سال ۱۹۸۹ ساواف<sup>۶</sup>، تحقیقاتی را در این زمینه انجام داد و موسسه‌ای را در زمینه آموزش‌های مربوط به هوش هیجانی تأسیس کرد. در سال ۱۹۹۰ مایر و سالووی<sup>۷</sup> با بررسی پژوهش‌های قبلی دریافتند برخی از افراد در شناخت احساسات خود، دیگران و حل مشکلات احساسی و هیجانی توانمندتر هستند (سبحانی‌نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

1. Bar-on
2. Gardner
3. Walker
4. Multiple Intelligences
5. Wayne Payne
6. Sawaf
7. Mayer & Salovey

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

هر چند هوش هیجانی ابتدا در یک سری از مقالات آکادمیک مایر و سالووی و برخی صاحب نظران دیگر بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۳ ارائه گردید اما اولین کسی که توانست هوش هیجانی را بر سر زبان‌ها آورده و در سطح جهانی مطرح کند و همچنین آن را از نظریه به کاربرد نزدیک سازد، دانیل گلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) بود.

گلمن در اولین کتاب خود در سال ۱۹۹۵ با نام «هوش هیجانی» که از پرفروش‌ترین کتاب‌های سال آمریکا نیز شد، توانست توجه محققین و علاقه‌مندان هوش را به خود جلب کند (هین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

گلمن در کتاب دوم با عنوان «هوش هیجانی در محیط کار» در سال ۱۹۹۸ بر نیاز به هوش هیجانی در محیط کار، محیطی که در آن اغلب به عقل توجه می‌شود تا قلب و احساسات، توجه کرد. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند، بلکه هر کس که در سازمان کار می‌کند نیازمند هوش هیجانی است (مری<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). با این تفاوت که هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر پیش می‌رویم، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش شناختی (هوشبهر) افزایش می‌یابد. به همین علت، هوش هیجانی از اهمیت زیادی برای مدیران و رهبران سازمانی برخوردار است (گلمن و همکاران، ۲۰۰۱).

صاحب نظران در طی تاریخ تکوین مفهوم هوش هیجانی، تعاریف مختلفی از آن ارائه نموده‌اند. مایر و سالووی، هوش هیجانی را توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجانات خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن می‌دانند (خائف‌الهی 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 (خائف‌الهی و دوستار، ۱۳۸۲). بار-آن (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>۴</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.

1. Goleman
2. Hein
3. Murray
4. Vesinger

آنتونکوپولو و گابریل<sup>۱</sup> (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 تصمیم‌گیری منطقی‌تر می‌گردد (میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۶).

امروزه می‌توان ادعان داشت هوش هیجانی جدیدترین تحول در فهم ارتباط تعقل و هیجان است که به رغم دیدگاه‌های اولیه، نوعی نگاه واقع بینانه تر از انسان می‌دهد. انسان نه منطق صرف و نه احساس و هیجان صرف بلکه ترکیبی از هر دو است. توانایی شخص برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت‌های هیجانی و منطقی وی بستگی دارد (سبحانی‌نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی به طور فزاینده به عنوان موضوعی مهم در محیط سازمانی مطرح می‌باشد. پژوهش‌ها نشان داده که برای داشتن عملکرد برتر در هر زمینه، اهمیت هوش هیجانی دو برابر اهمیت توانایی‌های شناختی است (آنتونکوپولو و گابریل، ۲۰۰۱). شرکت‌ها و افراد بیشتر از همیشه به جستجوی مزیت رقابتی می‌باشند، آن‌ها می‌دانند که به توازن میان ابعاد عقلانی و هیجانی نیاز دارند.

به علاوه عامل اصلی علاقه‌مندی همگان به هوش هیجانی، ناکامی هوشی‌بهر در محاسبه تفاوت‌های افراد در دستیابی به موفقیت (هم در شرایط آموزشی و هم در شرایط سازمانی) بوده است (فالت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

مطالعه شاته<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۸) نشان داد که هوش هیجانی به پیامدهای مؤثری همچون خوش‌بینی بیشتر، اضطراب اندک و شتاب‌زدگی کم می‌انجامد. مارتینز<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) نشان داد که 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 بخش‌های هوش هیجانی با نگرش و رفتارهای کاری کارکنان مرتبط است.

افزولور و مینورس<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) در میان ۱۰۰۰ عضو وزارت بازرگانی ایالات متحده آمریکا با استفاده از ابزار سی و پنج گویه‌ای مبتنی بر پنج بعد پیشنهادی گلن نشان دادند که چگونه هوش هیجانی کارکنان بر ادراکات، کیفیت محصولات، خدمات و نیز حل مسئله تأثیر می‌گذارد.

1. Antonacopoulou & Gabriel
2. Falt
3. Schutte
4. Martinez
5. Afzalur & Minors

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

از نتایج این بررسی این بود که سازمان‌ها باید آموزش کافی در زمینه هوش هیجانی را برای مدیران خود فراهم آورند. هیچ‌گاه نباید از مزیت‌های قابل توجه، بهبود هوش هیجانی از جمله تمایل به تغییر و تحول، خودشناسی، توسعه کنترل هیجانی، همدلی، حس تفاهم و احترام به هیجانات دیگران غافل شد (مگ گاروی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷).

هوش هیجانی به عنوان عامل واسطه‌ای و سازمان دهنده، می‌تواند موجب بهبود عملکرد گروهی شود زیرا برای گروه این امکان را فراهم می‌آورد که به طور سریع به شکل هماهنگ و موثر درآید.

به نظر می‌رسد گروه‌هایی که از نظر هوش هیجانی در حد پایین قرار دارند، جهت کار کردن موثر در قالب یک گروه هماهنگ به وقت بیشتری نیاز داشته باشند (نوری امام زاده‌ای و نصیری، ۱۳۸۳).

نه تنها مدیران نیازمند هوش هیجانی بالایی هستند، بلکه کارکنان نیز لازم است که از آن برخوردار باشند، چرا که سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از هوش هیجانی کارکنان نیز رشد کنند. چرنیس و گلن اظهار نموده اند که قابلیت‌های اجتماعی چون آگاهی و مهارت اجتماعی موجب افزایش هوش هیجانی گروهی شده و این امر به نوبه خود موجب کارایی سازمانی می‌شود. هوش هیجانی گروهی را توانایی گروه در ایجاد هنجارهایی جهت مدیریت فرایند هیجانی خود به منظور اعتمادسازی، رشد هویت گروهی و ارتقاء سودمندی گروهی، تعریف نموده اند (بارنت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

توجه به نقش هیجانات و عواطف در سازمان‌ها در سالهای اخیر بیشتر مورد توجه قرار گرفته است (آشفورت و هامفری<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵) به گونه‌ای که در پژوهش‌های فعلی بر مباحثی مانند عواطف موجود در محیط کاری، نیروی کار هیجانی، ابراز هیجانی و فرهنگ سازمانی، ارتباط سازمانی، احساسات در مجموعه‌های کاری، عواطف و انگیزش کاری، حالت عمومی و رضایت کاری و نوع عواطف و هیجانات تجربه شده در کار متکی بوده اند (جوردان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴). همچنین ویس و کروپانزانو<sup>۵</sup> (۱۹۹۶) معتقدند که هوش هیجانی برای تعیین رفتارهای اثرگذار نظیر رفتارهای سازمانی برای شهروندان، اقدامات آنی یا فوری و تلاش‌های عجولانه ضروری می‌باشد. البته عمده کار آن‌ها مبتنی بر نقش تأثیرگذار عواطف بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان بود.

1. McGarvey
2. Barent,
3. Ashforth & Humphrey
4. Jordan
5. Weiss & Cropanzano

رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار به وسیله اورگان<sup>۱</sup> و همکارانش، هنگامی که رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد را بررسی می‌کردند، در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد (هوسام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، ولی قبل از آن‌ها، بارنارد<sup>۳</sup> با بیان مفهوم اشتیاق به همکاری و کاتز و کان<sup>۴</sup> با بیان رفتارهای خودجوش، همکارانه و حمایتی این موضوع را مورد توجه قرار داده‌اند (ترنپسید و مورکیسون<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶).

البته بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی هم چون «رفتار فرانتشی» (ون دانی، کامینگر و پارکر، 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 زمینه‌ای» (بورسن و موتویدلو، ۱۹۹۳؛ بورمن، وایت و دورمی، ۱۹۹۵؛ موتویدلو و ون استار، ۱۹۹۴) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰).

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد: اورگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در این موضوع، این رفتار را تحت عنوان رفتار فرانتشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند، به گونه‌ای که رفتارهای افراد در محیط کار فراتر از الزامات تعیین شده در شرح شغل آن‌ها است و به طور مستقیم و آشکارا توسط سیستم رسمی پاداش سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. جریان دیگری از محققین همچون گراهام پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانتشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم کلی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است مورد توجه قرار داد (کاسترو<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۴).

رفتار کارمند که فراتر از الزاماتی که برای نقش تشریح شده و برای سازمان منفعت دارد، به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای عملکرد اثربخش سازمانی تشخیص داده شده است. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معنی است که افراد برای انجام این رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم انجام آن‌ها، جریمه و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خود گذشتگی کارکنان را به منظور

1. Organ
2. Hossam
3. Barnard
4. Katz & Kahn
5. Turnipseed & Murkison
6. Castro

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴). پودساکوف بر این باور است که شهروند خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه‌ی 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 ناملایمات در کار (بولینو و ترنلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

از نظر اورگان رفتار شهروندی سازمانی رفتاری خودجوش<sup>۲</sup> و داوطلبانه<sup>۳</sup> است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده است، ولی روی هم رفته عملکرد موثر سازمان را ارتقاء می‌دهد.

منظور از خودجوش و آگاهانه این است که این رفتار ضرورت اجباری نقش یا شرح شغل نیست بلکه بیشتر یک انتخاب شخصی است و در صورت انجام ندادن آن تنبیهی به دنبال ندارد (آلیسیا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که از فرد خواسته نشده اند ولی در کل از سازمان حمایت می‌کنند و به آن سود می‌رسانند (اریک<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). در تعریفی دیگر، رفتار شهروندی به عنوان رفتارهای توصیف شده است که فراتر از عملکرد وظیفه‌ای و مهارت فنی فرد قرار می‌گیرند، به عبارت دیگر رفتارهایی مانند حمایت، تأیید و پشتیبانی از محیط و شرایط روان‌شناسی اجتماعی و سازمانی را شامل می‌شود که به عنوان تسهیل‌کننده‌های اصلی انجام وظایف عمل می‌کنند (برمن و همکاران، ۲۰۰۱). رفتار شهروندی سازمانی بیانگر رفتارهای کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به‌طور غیرمستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقاء می‌دهد (بولینو و ترنلی، ۲۰۰۳). به‌طور کلی می‌توان ادعا داشت که رفتار شهروندی سازمانی دارای ویژگی‌های زیر می‌باشد:

۱. یک نوع تمایل درونی منجر به انجام این رفتارها می‌شود؛ به عبارتی دیگر نیرویی خارجی باعث ایجاد آن‌ها نمی‌شود. یعنی اینکه داوطلبانه و اختیاری هستند.
۲. این رفتارها منشأ درون‌فردی دارند و پاداش به آن‌ها نیز درونی می‌باشد مانند احساس رضایت و خشنودی.

1. Bolino & Turnley

2. Spontaneous

3. Discretionary

4. Alicia

5. Eric

۳. این رفتارها وحدت، همبستگی و همدلی اعضای سازمان را به دنبال دارند که در نهایت اثربخشی و کارایی سازمانی را افزایش می‌دهند.

۴. این رفتارها منجر به ایجاد جو مثبت سازمانی و اقدامات نوع-دوستانه می‌شوند.

۵. در شرح شغل افراد این نوع وظایف پیش‌بینی نشده است و شاید به همین دلیل است که از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند.

۶. در صورت عدم انجام این رفتارها فرد از طرف سازمان مورد تنبیه و مواخذه قرار نمی‌گیرد.

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی چون رضایت شغلی، نگهداری سیستم و بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد (ترنیسپید و مورکیسون، ۱۹۹۶). پژوهش‌ها حاکی از آن است که تحقق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی افزایش خودپنداری مثبت شخص (پینتر<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۷)، ارتقاء روابط مثبت در میان کارکنان، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، کمک به استفاده اثربخش از منابع کمیاب (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳؛ آکوینو<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵)، سهیم شدن در مسئولیت سنگین ناظران، بهبود خدمت به مشتری (نت می<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۷)، حفظ تعادل درونی سازمان (کیمیری<sup>۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۶)، و بهبود بهره‌وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی (کارامبایا<sup>۵</sup>، ۱۹۸۹؛ پودساکف و همکاران، ۱۹۹۷؛ پودساکف و مکنزی، ۱۹۹۷؛ والز و نیهف<sup>۶</sup>، ۱۹۹۶)، را به دنبال دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد یا بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند. به جای آن که به زور و اجبار متوسل شوند، به فرآیندهای انتخاب، استخدام یا جامعه‌پذیری اتکا نمایند تا این رفتارها را ایجاد نمایند (ترنیسپید و مورکیسون، 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>۷</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 شرکت‌کنندگانی که نمرات بالاتری در هوش هیجانی کسب کردند در ایجاد همدلی و هدایت خویشتن

1. Penner
2. Aquino
3. Netemeyer
4. Kemery
5. Karambayya
6. Walz & Niehoff
7. Harmer



رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

در موقعیت‌های اجتماعی، نمره‌های بالاتری به دست آورده‌اند. در مطالعه دیگری کسانی که در هوش هیجانی نمرات بالاتری کسب کردند، پاسخ‌های مشارکتی بیشتری نسبت به دوستان خود نشان دادند. همچنین در مطالعه‌های دیگر شرکت‌کنندگانی که نمره‌های بالاتری در هوش هیجانی کسب کرده بودند، نمره‌های بالاتری نیز در روابط هیجانی داشته‌اند. کیاروچی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۱) هوش هیجانی، هوش، خصایص شخصیت و رضایت از زندگی دانشجویان را مورد بررسی قرار دادند.

نتایج تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و هوش عمومی رابطه‌ای وجود ندارد اما بین هوش هیجانی و شخصیت، همبستگی مثبت وجود داشت. چاربونو<sup>۲</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 که 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 آگاه‌تر هستند و همدلی بیشتری نشان می‌دهند؛ همچنین به صورت بین شخصی رابطه برقرار می‌کنند و به صورت اجتماعی‌تر پاسخگو هستند. در مقابل، مردان حرمت خود، استقلال، سازگاری با استرس‌ها در کوتاه مدت، انعطاف، مسئله‌گشایی و خوش‌بینی بیشتری را نسبت به زنان نشان می‌دهند. در پژوهشی دیگر کارمیلی و کولاکلو<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) اذعان داشتند که رابطه‌ی معناداری بین هوش هیجانی و نوع دوستی به عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی دیده می‌شود. همچنین آبراهام و ژاسمن<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی دیگر دریافتند همبستگی معنادار و مثبتی بین هوش هیجانی با نوع دوستی و اطاعت به عنوان دو جزء از مؤلفه‌های شهروندی سازمانی وجود دارد.

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

1. Ciarrochi
2. Charbonneau
3. Carmeli & Colakoglu
4. Abraham & Josman

سازمانی معلمان مدارس متوسطه زنجان پرداخته و سعی دارد برای این منظور به سه سوال اساسی به شرح زیر پاسخ دهد:

۱- آیا بین هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس رابطه وجود دارد؟

۲- آیا بین سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) با گرایش به رفتار شهروندی معلمان مدارس رابطه وجود دارد؟

۳- آیا متغیرهای پیش‌بین سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) می‌توانند گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس را پیش‌بینی نمایند؟

### روش انجام پژوهش

با توجه به این که پژوهش حاضر در صدد سنجش رابطه بین متغیر پیش‌بین هوش هیجانی و حیطه‌های آن (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) با متغیر ملاک گرایش به رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد، روش پژوهش از نوع همبستگی بوده و از نوع تحقیقات کاربردی به حساب می‌آید.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری شامل کلیه معلمان مدارس متوسطه آموزش و پرورش شهر زنجان است که در سال ۸۷-۱۳۸۶ مشغول به تدریس می‌باشند و حجم آن‌ها طبق آخرین آمار در سال مذکور مجموعاً ۹۸۰ نفر بوده است. به منظور نمونه‌گیری، پس از برآورد آماری طی مطالعه مقدماتی و مشخص شدن حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۲۷۸ نفر از معلمان آموزش و پرورش شهر زنجان با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند.

### ابزارهای اندازه‌گیری

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، ۱۹۹۰) ساخته شده است. سوال‌های آزمون سه مولفه

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

سازه هوش هیجانی شامل تنظیم هیجان‌ها<sup>۱</sup>، بهره‌وری از هیجان‌ها<sup>۲</sup> و ارزیابی هیجان‌ها<sup>۳</sup> را در مقیاس پنج درجه ای 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 ۰/۹ (آستین، ساکلوفسک، اگان، 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؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸).

#### ب) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی

برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه‌ی مقیمی (۱۳۸۴) استفاده شد. این پرسشنامه براساس پرسشنامه‌های اورگان (۱۹۹۰)، فارح و همکاران (۱۹۹۷) و ادبیات موجود در زمینه سنجش رفتار شهروندی سازمانی طراحی و تدوین شده که شامل ۲۶ سوال است. پرسشنامه مذکور هفت مولفه رفتار شهروندی سازمانی شامل آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت، هماهنگی متقابل شخصی و محافظت از منابع سازمان را در مقیاس پنج درجه ای لیکرت از نمره یک (کاملاً مخالف) تا نمره پنج (کاملاً موافق) می‌سنجد. روایی ابزار مذکور بوسیله متخصصان آموزش و پرورش و اساتید دانشگاه‌ها مورد تأیید قرار گرفته و برای تعیین پایایی آزمون مذکور نیز از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شده که برابر با ۰/۸۷ بوده و از اطمینان زیادی برخوردار می‌باشد.

#### روش‌های تحلیل داده‌ها

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 Emotions
  2. Utilization of Emotions
  3. Appraisal of Emotions
  4. Internal Consistency
1. Test-Retest Reliability
  2. Validity

## تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در بررسی سوال یک پژوهش «آیا هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه زنجان رابطه وجود دارد؟» «r» محاسبه شده در سطح  $P < 0/01$  معنادار بوده که بیانگر رابطه مثبت بین آن‌ها است. به عبارت دیگر بر اساس یافته‌های تحقیق با اطمینان بیش از ۰/۹۹ می‌توان اذعان داشت که هرچه هوش هیجانی معلمان بیشتر باشد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها بیشتر خواهد بود. بنابراین هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد (جدول ۱).

جدول ۱: ضریب همبستگی بین هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه زنجان

نتیجه آزمون	ضریب همبستگی
$r = ۰/۵۱۵$	هوش هیجانی کلی
$P = ۰/۰۰۰$	با
$n = ۲۷۸$	گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

در بررسی سوال دو «آیا بین سه حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان رابطه وجود دارد؟»، «t» محاسبه شده معنادار بوده ( $P < 0/01$ ) که بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سه حیطه مذکور با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان است. ضریب همبستگی بین حیطه‌های سه گانه تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۲۰۸، ۰/۴۵۳، 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 تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها در بین معلمان بیشتر باشد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی نیز در آن‌ها افزایش خواهد یافت (جدول ۲).

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

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد
گرایش به رفتار شهروندی سازمانی	تنظیم هیجان‌ها	۰/۲۰۸	۰/۰۰۰۱	۲۷۸
	بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۴۵۳	۰/۰۰۰۱	
	ارزیابی هیجان‌ها	۰/۳۶۵	۰/۰۰۰۱	

به منظور بررسی سوال سه «آیا متغیرهای پیش‌بین سه حیطه هوش هیجانی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها، می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه زنجان را پیش‌بینی نمایند؟» و همچنین تعیین سهم نسبی هر یک از متغیرهای پیش‌بین (حیطه‌های هوش هیجانی) در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی، از رگرسیون گام به گام استفاده شد.

بدین ترتیب که متغیرهای پیش‌بین (حیطه‌های سه گانه هوش هیجانی) وارد معادله شده‌اند و حیطه‌هایی که بیشترین سهم را در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه داشته‌اند، مشخص گردیده‌اند. در گام اول، متغیر بهره‌وری از هیجان‌ها وارد معادله شد که  $0/453$  رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه توسط این متغیر پیش‌بینی گردید. 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  $0/261$  گردید. در واقع نتایج جدول در گام دوم حاکی از آن است که متغیر بهره‌وری از هیجان‌ها  $0/381$  و ارزیابی هیجان‌ها  $0/261$  پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان هستند.

در گام سوم، متغیرهای پیش‌بین بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها و تنظیم هیجان‌ها بطور 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 و سهم تبیینی متغیر ارزیابی هیجانی از  $0/261$  به  $0/218$  کاهش یافت و سهم هر کدام از متغیرهای پیش‌بین بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها و تنظیم هیجان‌ها در تبیین متغیر ملاک رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب  $0/402$ ،  $0/218$  و  $0/184$  شده است (جداول ۳، ۴ و ۵).

جدول ۳: تحلیل رگرسیون برای تعیین سهم متغیرهای پیش‌بین تنظیم هیجانی، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجانی در پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه

متغیر	R چند گانه	R2
بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۴۵۳	۰/۲۰۵
بهره‌وری از هیجان‌ها ارزیابی هیجان‌ها	۰/۵۱۸	۰/۲۶۸
بهره‌وری از هیجان‌ها ارزیابی هیجان‌ها تنظیم هیجان‌ها	۰/۵۴۸	۰/۲۹۲

جدول ۴: نتایج مربوط به رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه

گام	متغیر	B	Beta	T	سطح معناداری
گام اول	مقدار ثابت	۶۲/۳۸۶		۱۴/۲۶۸	۰/۰۰۰۱
	بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۹۸۶	۰/۴۵۳	۸/۴۳۱	۰/۰۰۰۱
گام دوم	مقدار ثابت	۵۲/۴۸۵		۱۱/۲۴۰	۰/۰۰۰۱
	بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۸۳۱	۰/۳۸۱	۷/۱۰۹	۰/۰۰۰۱
	ارزیابی هیجان‌ها	۰/۵۲۰	۰/۲۶۱	۴/۸۶۸	۰/۰۰۰۱
گام سوم	مقدار ثابت	۴۱/۵۸۲		۷/۵۳۹	۰/۰۰۰۱
	بهره‌وری از هیجان‌ها	۰/۸۷۶	۰/۴۰۲	۷/۶۰۶	۰/۰۰۰۱
	ارزیابی هیجان‌ها	۰/۴۳۵	۰/۲۱۸	۴/۰۴۷	۰/۰۰۰۱
	تنظیم هیجان‌ها	۰/۳۵۸	۰/۱۸۴	۳/۵۳۸	۰/۰۰۰۱

جدول ۵: نتایج مربوط به جدول ANOVA

میانگین	فراوانی	MS	درجه آزادی	SS	
۰/۰۰۰۱	۷۱/۰۸۴	۱۲۸۴۰/۲۷۲	۱	۱۲۸۴۰/۲۷۲	رگرسیون
		۱۸۰/۶۳۵	۲۷۶	۴۹۸۵۵/۳۱۱	باقیمانده
			۲۷۷	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل
۰/۰۰۰۱	۵۰/۳۱۱	۸۳۹۷/۴۳۱	۲	۱۶۷۹۴/۸۶۲	رگرسیون
		۱۶۶/۹۱۲	۲۷۵	۴۵۹۰۰/۷۲۱	باقیمانده
			۲۷۷	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل
۰/۰۰۰۱	۳۹/۱۱۷	۶۲۶۶/۶۶۲	۳	۱۸۷۹۹/۹۸۶	رگرسیون
		۱۶۰/۲۰۳	۲۷۴	۴۳۸۹۵/۵۹۷	باقیمانده
			۲۷۷	۶۲۶۹۵/۵۸۳	کل

### بحث و نتیجه‌گیری

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

همچنین مک گاروی (۱۹۹۷) بر این باور است که هیچ‌گاه نباید از مزیت‌های قابل توجه بهبود هوش هیجانی از جمله تمایل به تغییر و تحول، خودشناسی، توسعه کنترل هیجانی، همدلی، حس تفاهم و احترام به هیجان‌ات دیگران غافل شد، زیرا از مزایای بهبود هوش هیجانی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که با نتایج پژوهش حاضر همخوان می‌باشد. همچنین نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی کلی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد که هم راستا با یافته‌های پژوهش

چاربونیو (۲۰۰۲) می‌باشد. 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 دیگری کارمیلی و کولاکلو (۲۰۰۵) اذعان داشتند که رابطه‌ی معناداری بین هوش هیجانی و نوع دوستی به عنوان یکی از مؤلفه‌های رفتار شهروندی دیده می‌شود. 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 شهروندی سازمانی به دست آمد. یافته‌های کارمیلی و کولاکلو (۲۰۰۵) و آبراهام و ژاسمن (۲۰۰۶) به طور مستقیم موید نتایج پژوهش حاضر می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی کلی و گرایش به رفتار شهروندی 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 به طور مستقیم هم راستای پژوهش حاضر می‌باشد بطوریکه بین میزان هوش هیجانی و گرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه مثبت وجود داشته و این معلمان قادر به بروز رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. در واقع، این افراد به دلیل توانایی آگاهی از عواطف خود و دیگران و همچنین توانایی کنترل، ارزیابی و بهره‌مندی از این عواطف، متمایل به بروز رفتار شهروندی سازمانی خواهند بود. یافته‌ها در زمینه ارتباط حیطه‌های سه گانه هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان نشان داد هر سه حیطه هوش هیجانی یعنی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها با رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه داشته است. بنابراین، بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی معلمان با سه حیطه هوش هیجانی آن‌ها ارتباط دارد.

به همین منظور اگر سازمان‌ها اقدام به آموزش هوش هیجانی معلمان خود نمایند، در آینده گرایش بیشتری از سوی معلمان به رفتار شهروندی سازمانی مشاهده خواهد شد و آن‌ها احتمالاً می‌توانند در راه بهینه کردن و بهسازی مدارس اقدام نمایند. در این راستا یافته‌های آنتونکوپولو 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 تعیین کننده‌ای ایفا نماید زیرا 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 هوش هیجانی قابلیت تاثیرگذاری بر رفتارهای محیط کاری در سازمان‌ها را دارد و می‌تواند موجبات گرایش کارکنان را به رفتار شهروندی سازمانی فراهم آورد. این نتایج هم راستا با نتایج پژوهش حاضر می‌باشند.



رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

شاته و مالوف (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 خویشان 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 بالا باشد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز افزایش می‌یابد. یافته‌ها نشان داد که سه حیطه هوش هیجانی یعنی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها، هر یک به ترتیب ۰/۴۰۲، ۰/۲۱۸ و ۰/۱۸۴ بروز رفتار شهروندی سازمانی از جانب معلمان شهر زنجان را پیش‌بینی نموده‌اند.

### پیشنهادهات

۱- از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه نهایتاً پیشرفت تحصیلی و بهبود یادگیری دانش‌آموزان را به دنبال دارد و اینکه هوش هیجانی معلمان با رفتار شهروندی سازمانی آنان ارتباط دارد، توصیه می‌شود که هنگام استخدام، معلمان به خدمت گرفته شوند که از هوش هیجانی بیشتری برخوردار باشند.

۲- در خصوص معلمان که هم اکنون در استخدام آموزش و پرورش قرار دارند، توصیه می‌شود که روش‌های آموزشی برای تقویت هوش هیجانی آنان به کار گرفته شود. از این طریق می‌توانیم گامی در جهت بهبود یادگیری دانش‌آموزانی (از طریق افزایش احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی معلمانشان) که هم اکنون در مدارس مشغول تدریس هستند، برداریم.

۳- از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی معلمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار 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 از جمله دقت در گزینش و استخدام معلمان که تمایل بالایی به بروز رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می‌دهند، آموزش این رفتارها به معلمان و همچنین تشویق معلمان که این رفتارها را از خود به نمایش می‌گذارند، مثلاً از طریق دادن پاداش، جهت تقویت این رفتارها استفاده شود.

## منابع

بشارت، محمدعلی (۱۳۸۵). اعتباریابی مقیاس هوش هیجانی (EIS)، فصلنامه دانشور رفتار، زیر چاپ.  
خائف‌الهی، احمدعلی و دوستار، محمد (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی. مدیریت و توسعه، شماره ۱۸، صص ۵۲-۶۲.

سبحانی‌نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: نشر یسطرون.

سیاروچی، فورگاس و مایر (۲۰۰۴). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امامزاده ای و حبیب‌الله نصیری، اصفهان: نشر نوشته.  
مقیم، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.  
میرکمالی و همکاران (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش پرورش استان اصفهان. مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی، سال ۳۷، شماره ۴.

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

Afzalur, R. & Minors, P. (2003). Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. *Managerial Auditing Journal*, 18(2), pp. 150-155.

Alicia, S. & Leung, M. (2008). Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting. *Journal of Business Ethics*, 79, pp. 43-55.

Antonacopoulou, E. P. & Gabriel, Y. (2001). Emotion, learning and organizational change: Towards an integration of psychoanalytic and other perspectives. *Journal of Organizational Change Management*, 14(5), pp. 435-451.

Aquino, K. (1995). Relationships among pay inequity, perception of procedural justice and organizational citizenship. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 8(1), pp. 21-33

Ashforth, B. & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48, pp. 97-125.

Austin, E., Saklofske, D., & Egan, V. (2004). Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38, pp. 547-558

Bar-on, R. (2005). The Bar-on Model of Emotional Social Intelligence. available at: [www.eiconsortium.org](http://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

- Barent, J. M. (2005). Principals' levels of emotional intelligence as an influence on school culture. Ed.D. dissertation, Montana State University, available at: [www.proquest.umi.com](http://www.proquest.umi.com).
- Bolino, M. & Turnly, W. (2003). Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), pp. 60-71.
- Borman *et al.* (2001). Personality predictor of citizenship performance, *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), pp. 52-63.
- Carmeli, A. & Colakoglu, S. (2005). The relationship between affective commitment and organizational citizenship behaviors. *Research on Emotion in Organization*, 1, pp.77-93.
- Castro, A. R. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior customer Loyalty International. *Journal of Service Industry Management*, 15(1), pp. 27-53.
- Ciarrochi *et al.* (2001). A critical evaluation of the emotional intelligence constructs. *Personality and Individual Differences*, 28, pp. 539-561.
- Charbonneau, D. & Nicol, A. (2002). Emotional intelligence and pro-social behaviors in adolescent. *Psychological Report*, 90, pp. 361-370.
- Eric, G. *et al.* (2008). Being the good soldier: Organizational citizenship behavior and commitment among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 35(1), pp. 56- 68
- Falt, T. (2002). Emotional intelligence for human resource managers. *Management Resource News*, 25(11). available at: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Goleman *et al.* (2001). Primal leadership: The hidden driver of great performance. *Harvard Business Review*, 43, pp. 53.
- Gordon, P. J. (2004). Dealing with organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, Griffin University, Australia.
- Hein, S. (2004). *Increasing emotional intelligence*. available at: [www.eqi.org](http://www.eqi.org).
- Harmer, R. (2007). Organizational citizenship, emotional intelligence and spirituality, What is the relationship? *Australian Catholic University*, school of psychology.
- Hossain, M. A. E. (2008). An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior. *Journal of American Academy of Business*, 13(1), pp. 72-78.
- Jordan, P. J. (2004). Dealing with organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, Griffin University, Australia.
- Karambayya, R. N. (1989). *Contexts for organizational citizenship behavior: Do high performing and satisfying units have better "citizens"?* Ontario, Ca.

- Kemery *et al.* (1996). Expectancy-based job cognitions and job affect as predictors of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(7), pp. 635-651
- McGarvey, R. (1997). Final score: get more from employees by upping your EQ. *Entrepreneur*, 25(7), pp. 78-81.
- Martin *et al.* (1998). An alternative to durative bureaucratic impersonality and emotional labor: Blended emotionality at The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*, 43, pp. 429-469.
- Martinez-Pons, M. (1997-1998). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning. *Imagination, Cognition and Personality*, 17(1), p. 313.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence and self-actualization*. New York: Routledge.
- Murray, B. (1998). Does Emotional Intelligence happen in work place? *American Psychological Association*, available at: [www.google.com](http://www.google.com).
- Netemeyer *et al.* (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behavior in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61, pp. 85- 98.
- Penner *et al.* (1997). Beyond job attitudes: A personality and social psychology perspective on the causes of organizational citizenship behavior. *Human Performance*, 10(2), pp. 111-131.
- Podsakoff *et al.* (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), pp. 262- 270.
- Podsakoff, P. M. & Mackenzie, S. B. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human Performance*, 10, pp. 133-151.
- Podsakoff *et al.* (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion for future research. *Journal of Management*. 26(3), pp. 513-563.
- Saklofske *et al.* (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, pp. 707-721.
- Schutte *et al.* (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, pp. 167-177.
- Schutte, N. & Malouff, J. (2001). The relationship between emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social psychology*, 14, pp. 514-523.
- Schutte, C. *et al.* (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141, pp. 523-536

رابطه هوش هیجانی با گرایش به رفتار شهروندی سازمانی

- Smith *et al.* (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), pp. 653-663.
- Trunipeed, D. & Murkison, G. (1996). Organizational citizenship behavior: An examination of the influence of the workplace. *Leadership and Organizational Development Journal*, 17(2), pp. 42-47.
- Vesinger, H. (2000). *Emotional Intelligence at work*. San Francisco. available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (1996). Organizational citizenship behavior and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants. In J. B. Keys & L. N. Dosier (Eds.), *Academy of management of best papers proceedings*, pp. 307- 311.
- Weiss, H. M. & 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), p. 74.