

## بررسی اثربخشی آموزشهای فراشناخت و ذهن آگاهی بر رفتار شهروندی

### سازمانی معلمان شهرستان بجنورد

مجید صفاری نیا<sup>۱</sup>، احمد علیپور<sup>۲</sup>، علیرضا آقا یوسفی<sup>۳</sup>، عبدالله مفاخری<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: شهریور 91

تاریخ پذیرش: تیر 92

### چکیده:

هدف این پژوهش بررسی اثر آموزش فراشناخت و ذهن آگاهی بر رفتار شهروندی سازمانی است. روش تحقیق نیمه آزمایشی است. جامعه آماری کلیه معلمان مشغول به تحصیل در دانشگاه فرهنگیان خراسان شمالی (شهر بجنورد) در سال تحصیلی 93-1392 می‌باشند که تعداد کل آنها 540 نفر است. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای سه کلاس به تعداد 90 نفر انتخاب و به طور تصادفی در دو گروه آزمایش (60 نفر) و یک گروه کنترل (30 نفر) قرار گرفتند. به یکی از گروه‌های آزمایش فراشناخت و به دیگری ذهن آگاهی آموزش داده شد. برای اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پودساکف وهمکاران (1990) استفاده شد. تجزیه تحلیل داده‌ها از روش تحلیل کواریانس و مانکوا انجام شد. یافته‌ها نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در معلمان که در گروه‌های تحت آموزش فراشناخت و ذهن آگاهی قرار داشتند از معلمان که در گروه کنترل بودند به طور معناداری بیشتر بود.

### واژه های کلیدی: فراشناخت، ذهن آگاهی، رفتار شهروندی سازمانی

1 - دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور

2 - استاد گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور

3 - دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور

4 - دانشجوی دکترای روانشناسی دانشگاه پیام نور. نویسنده مسئول amafa32@yahoo.com

## مقدمه

یکی از مهمترین ویژگی‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغبند در تغییرات موفقیت آمیز سازمان، بدون وجود الزامات رسمی شغل، شرکت کنند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرا رفته ولی برای بقاء سازمان، مهم و حتی ضروری هستند (پارنل<sup>۱</sup>، 2003). شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و بعهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سرکار می‌باشد. بر پایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند. سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار سازمانی شهروندی اقداماتی را توصیف می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالارفتن اثربخشی سازمانی می‌شود (چین<sup>۳</sup>، 2006).

رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در سال 1987 توسط کان و کاتز<sup>۴</sup> به عنوان رفتارهای فرا نقشی تعریف شد. اما پژوهش‌های اصلی درباره این مفهوم توسط باتمان و ارگان<sup>۵</sup> در سال 1983 آغاز شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می‌شدند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (بینستوک<sup>۶</sup> و همکاران، 2003). ویگودا و همکاران<sup>۷</sup> (2007) معتقدند؛ رفتار شهروندی سازمانی، شامل انواعی از کمک‌های غیر رسمی و اختیاری می‌باشند که کارمند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی و به عنوان فردی آزاد آن‌ها را انجام داده و یا از انجام آن‌ها، خوداری می‌نماید.

1-Purnell,

2-Organizational citizenship behavior

3-Chein,

4-Katz&amp;kahn

5-organ

6-Bienstock

7-vigoda

اریک<sup>۱</sup> و همکاران (2008) معتقدند، رفتار شهروندی سازمانی، فعالیت‌هایی است که از فرد، خواسته نشده که آن‌ها را انجام دهد ولی انجام آن‌ها باعث حمایت از سازمان شده و به آن سود می‌رساند.

کاربردی‌ترین دسته‌بندی از ابعاد رفتاری شهروندی سازمانی توسط اورگان (1988) پیشنهاد شد و مورد حمایت پژوهشگران نیز قرار گرفت (پود ساکف<sup>۲</sup>، مک کنزی، مورمن و فیتز، 1990؛ اسپانک<sup>۳</sup> و دوملر، 2003). این ابعاد شامل وظیفه شناسی<sup>۴</sup> (انجام امور فراتر از الزامات سازمانی)، نوع دوستی<sup>۵</sup> (رفتارهای داوطلبانه با هدف کمک به همکاران برای انجام وظایف سازمانی یا حل مشکلات از طریق همدلی)، فضیلت مدنی<sup>۶</sup> (مشارکت مسوولانه در روند سیاست‌های سازمان مانند شرکت در برنامه‌های فوق برنامه و افزایش اطلاعات سازمانی)، جوانمردی<sup>۷</sup> (تحمل ناراحتی‌ها و مشکلات سازمانی بدون شکایت)، و ادب و مهربانی<sup>۸</sup> (توجه به تاثیر اعمال خود به دیگران و تکریم آنان) است (رگو<sup>۹</sup>، ریبیرو و سونا، 2010).

با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثر بخشی سازمانی بهبود می‌یابد. (بینستوک و همکاران، 2003). تقویت رفتار شهروندی، مانند هر رفتار دیگری که از افراد سر می‌زند، نیاز به تشویق و آموزش دارد. یکی از مواردی که می‌تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد تقویت مهارت‌های فراشناخت و ذهن آگاهی کارمندان است.

ذهن آگاهی و فرا شناخت دو برنامه متفاوت هستند، اما می‌توان آنها را به عنوان رویکردهای همپوشی در رسیدن به یک هدف در نظر گرفت. هر دو برای ایجاد تغییر در ارتباط با افکار و

1-Eric

2-Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter

3-Schnake&Dumler

4- conscientiousness

5- altruism

6- civic virtue

7- sportsmanship

8- courtesy

9-Rego, Ribeiro& Cunha

تجارب مراجع ان استفاده می‌شود. ولز (2005) اعلام کرده است که فعالیت چندین فرایندهای فراشناختی، مانند نظارت فراشناختی برای توانمند شدن در ذهن آگاهی لازم است.

فراشناخت، که حوزه اندیشه گری نوینی می‌باشد در لغت به معنای شناخت درباره شناخت، یادانش درباره دانست است (وولفولک<sup>۲</sup>، 2001). فراشناخت ابتدا به وسیله فلاول<sup>۳</sup> (1979) مطرح شد. فلاول فراشناخت را به عنوان «آگاهی از شناخت و فرایندهای شناختی و کنترل، تنظیم و بازبینی فعالانه شناخت» تعریف کرد. فلاول و همکاران (1993) فرا شناخت را به دو طبقه دانش فراشناختی و تجربه فراشناختی تقسیم می‌کنند. مولفه اول که دانش فرا شناختی است زمانی حاصل می‌شود که فرد از توانایی‌های شناختی خود و نیز ناتوانایی‌های شناختی خود آگاه می‌گردد. دومین مولفه فراشناخت تجربه فراشناختی است. بنابه نظر فلاول (1993) تجربه فراشناختی به تجارب شناختی یا عاطفی گفته می‌شود که به یک اقدام شناختی مربوط باشد.

فرا شناخت شامل خود آگاهی<sup>۴</sup> و خود کنترلی<sup>۵</sup> نسبت به فرایندهای تفکر شخص، توانایی‌ها، و تعدیل کردن استراتژی و رفتار است. جزء خود آگاهی شامل دانش فرد از تفکر خود و همچنین دانستن این که کی و چگونه از استراتژی‌های خاصی برای تفکر و یادگیری استفاده کند. این خود آگاهی تفکر و رفتار فرد را هنگامی که یک مشکل ایجاد می‌شود هدایت کرده و در نهایت موجب حل مساله و صرفه جویی در زمان، سرخوردگی، و منابع می‌شود. فرا شناخت همچنین شامل خود کنترلی در تفکر و یادگیری است. این جزء شامل برنامه ریزی، نظارت، ارزیابی، تنظیم، و هماهنگی تفکر فرد می‌باشد که برای بهبود عملکرد شغلی فرد مناسب است و منجر به کسب ارتقاء شغلی در محل کار می‌شود جزء خود کنترلی فراشناخت همچنین به کنترل "خود گفتگوی"<sup>۶</sup> منفی که برای تفکر سازنده مغل است کمک میکند. فرا شناخت تنها بخشی از یک مجموعه بزرگتر از ویژگی‌های شخصی که می‌تواند به یادگیری و مسئولیت پذیری شخصی منجر شود. این ویژگی‌ها عبارتند از:

---

1-wells  
2-Woolfolk  
3-flavell  
4- self-awareness  
5- self-control  
6- self-talk

انگیزه، هدفگذاری، خودکارآمدی (باورها در مورد توانایی‌های فرد) و مدیریت شخصی است. (مونبی<sup>۱</sup> و همکاران، 2003)

برنامه‌های آموزشی فراشناختی در ارتباط با طیف وسیعی از حیطه‌های شناختی، عاطفی و اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است؛ از قبیل: حل مساله (سوانسن<sup>۲</sup>، 1990 و کای، 1992) تفاوت‌های افراد در حل مساله را به تفاوت‌های افراد در مهارت‌های فرا شناختی نسبت داد. قورچیان (1378) به بررسی «تاثیر آموزش و به کارگیری راهبردهای فراشناختی بر جنبه‌های عاطفی و اجتماعی» پرداخت و نتایج نشان داد که راهبردهای فرا شناختی زمینه‌ساز دایمی عاطفی، سازندگی و مسولیت‌پذیری اجتماعی را فراهم آورده و باعث افزایش اعتماد به نفس دانش آموزان می‌شود. رجب بیگی و همکاران (1392) در پژوهشی بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معناداری بدست آوردند. احمدی و همکاران (1392) در پژوهش خود نتیجه گرفتند که بین بعد شناختی هوش فرهنگی مدیران با توانمندی آنان در حل تعارض کارکنان ارتباط معنادار وجود دارد. به طور کلی آموزش راهبردهای فراشناختی، زمینه‌درگیری علمی، منبع کنترل درونی، اسنادهای مثبت، خلاقیت و خود مسولیت‌پذیری را در افراد فراهم کرده و حس اعتماد به نفس در امور زندگی را تقویت می‌کند. (محبوبی، 1385). مهارت دیگری که با راهبردهای فراشناخت همپوشی دارد ذهن آگاهی می‌باشد. متغیرهای مشترک زیادی مانند: خود آگاهی، خود تنظیمی، خود کنترلی و... بین آنها وجود دارد، که می‌تواند به بهبود رفتار شهروندی سازمانی کمک کند.

ذهن آگاهیبه عنوان «پرداختن توجه به یک شیوه خاص در زمان حال، و بدون قضاوت» تعریف شده است (کابات زین، 2005). همچنین حالتی از هوشیاری که از طریق توجه پذیرا و آگاهی از رویدادها و تجربیات فعلی، بدون ارزیابی، دآوری و فیلترهای شناختی تعریف شده است (براون<sup>۳</sup> و همکاران، 2007). این تعریف ذهن آگاهی را به عنوان یک موقعیت هشیاری تصدیق می‌کند و تحقیقات شواهدی مبنی بر تغییر قابل توجه درون فردی در ذهن آگاهی در طول زمان

1-Munby

2- Swanson

3- Brown

ارائه می‌دهند (براون، 2003). در طول سه دهه گذشته، محققان اغلب مراقبه ذهن آگاهی را برای نقش آن در کم کردن نشانه‌های اختلالات فیزیکی و روانی در جمعیت‌های بالینی و به عنوان یک تکنیک کاهش استرس در افراد غیر بالینی مورد آزمایش قرار داده‌اند (سراتی<sup>۱</sup>، 2010). در جمعیت غیربالینی، اثرات مثبت مراقبه ذهن آگاهی شامل کاهش اثرات هیجانات منفی (دلگادو<sup>۲</sup> و همکاران، 2010)، افزایش امید دستیابی به هدف (سیراس و کراس<sup>۳</sup>، 2009)، احساسات مثبت در موقعیت‌های زندگی (فرینکسن<sup>۴</sup> و همکاران، 2008)، بهزیستی کلی و افزایش پیوندهای اجتماعی (گروس<sup>۵</sup>، 2008) می‌باشد. ذهن آگاهی بطور مثبت با بهزیستی هیجانی و کیفیت روابط صمیمی ارتباط دارد (براون و همکاران، 2009). ذهن آگاهی بطور منفی با خصومت و پرخاشگری در ارتباط بوده است (هپنر<sup>۶</sup> و همکاران، 2008).

یک گروه از شواهد رو به گسترش نشان می‌دهد که ذهن آگاهی نقش عمده‌ای در انعطاف پذیری و واکنش تاخیری در موقعیت‌های مختلف در ارتباط میان فردی ایفا می‌کند (بیشاب<sup>۷</sup> و همکاران، 2004). واکنش نشان دادن به صورت انعطاف پذیر نه تنها به تاخیر در واکنش نیاز دارد بلکه به ارزیابی دقیقی از موقعیت، گزینه‌های موجود برای واکنش، و نیز یک ابتکار عمل نهایی نیاز دارد (سیگل<sup>۸</sup>، 2007). ذهن آگاهی منجر به جدایی فکر و هیجان شده، و به این دلیل واکنش خودکار را کاهش می‌دهد، افرادی که ذهن آگاهی را تمرین می‌کنند ترس کمتری دارند، که این مساله به آنها کمک می‌کند بهتر از عهده‌ی رویدادهای تنش‌زا برآیند (برودریک<sup>۹</sup>، 2005). بعلاوه، برای افراد مشکل است که از دیدگاه‌های سایرین با خبر باشند در حالی که از دیدگاه خود آگاه نیستند. در اصل آگاهی از لحظه فعلی بدون داوری (به عبارت دیگر، ذهن آگاهی) در باره افکار درونی خود شخص هم‌دلی برای وضعیت‌های درونی سایرین را تسهیل می‌کند (بلوک لرنر<sup>۱۰</sup> و همکاران، 2007). ذهن آگاهی توانایی‌های را برای تحمل هیجانات منفی در خودمان و سایرین

- 
- 1- Serretti
  - 2- Delgado
  - 3- Sears و Kraus
  - 4- Fredrickson
  - 5- Gross
  - 6- Hoppner
  - 7- Bishop
  - 8- Siegel
  - 9- Broderick
  - 10- Block- Lerner

افراد افزایش می‌دهد (تیپزرد<sup>1</sup>، 2009). تعدیل و کاهش هیجان منفی همچنین مزایای زیادی برای عملکرد کارمند برای مثال افراد سازمانی که دارای سطوح بالاتری از همدلی برای همکاران خود هستند سطوح بالاتری از رفتار شهروندانه سازمانی نشان داده‌اند (کامادر<sup>2</sup> و همکاران 2006). با توجه به پژوهش‌های ذکر شده، اگر ذهن آگاهی می‌تواند به ایجاد خود آگاهی، همدلی و کنترل هیجانی بیشتر منجر شود و همچنین اگر مهارت‌های فرا شناخت به افزایش خود آگاهی و خود کنترلی کمک می‌کند بنابراین با آموزش آنها در محیط سازمانی می‌توانیم انتظار نتایج فردی و سازمانی مثبتی را داشته باشیم. در این پژوهش به بررسی اثر آموزش‌های فراشناخت و ذهن آگاهی بر افزایش رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان پرداخته‌ایم.

## روش

روش پژوهش نیمه تجربی و طرح آن به صورت پیش آزمون - پس آزمون همراه با گروه گواه بود. جامعه آماری همه معلمان مقطع ابتدایی و راهنمایی مشغول به تحصیل در دانشگاه فرهنگیان خراسان شمالی در سال تحصیلی 93-1392 بودند (540 نفر) که به روش نمونه گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای ابتدا از بین هشت رشته موجود رشته علوم تربیتی و از بین پانزده کلاس، سه کلاس به عنوان نمونه انتخاب و به صورت جایگزینی تصادفی در سه گروه (هر گروه 30 نفر) آزمایش فراشناخت، گروه آزمایش ذهن آگاهی و گروه گواه قرار گرفتند.

ابزار اندازه گیری: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی بود ساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (1990) استفاده شد. این پرسشنامه دارای 24 سوال می‌باشد که پاسخ به آن در طیف کاملاً مخالفم (1 نمره) تا کاملاً موافقم (6 نمره) طراحی شده است و پنج بعد وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی و اعتبار این پرسشنامه توسط نعمی و شکرکن (1385) 0/92 و در تحقیق هویدا و نادری (1388) 0/89 از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

ساختار جلسات مداخله

1- Tipsord  
2- Kamadar

## 1- آموزش ذهن آگاهی

محتوای جلسات آموزشی در این روش برگرفته از روش ذهن آگاهی مبتنی بر کاهش استرس<sup>1</sup> (MBSR) کابات زین (1994) و روش ذهن آگاهی مبتنی بر افزایش رابطه<sup>2</sup> (MBRE) ( کارسون<sup>3</sup> و همکاران، 2004) می باشد. که به صورت روش آموزش سخنرانی و تمرینات کلاسی ذهن آگاهی به همراه بحث و تبادل نظر درباره تجربه ذهن آگاهی انجام شد.

جدول شماره 1: فهرست جلسات مداخله ذهن آگاهی مبتنی بر افزایش رابطه

جلسه اول: خوش آمدگویی، آشنایی مختصر، اجرای پیش آزمون.  
 جلسه دوم: مقدمه‌ای بر ذهن آگاهی، تمرین فن خوردن کشمش، ارزیابی تکالیف منزل مراقبه سه دقیقه‌ای تنفس، تکالیف خودآگاهی  
 جلسه سوم: مراقبه بدن، صحبت گروهی تکالیف و تمرین‌ها با تمرکز بر تجارب خوشایند رفتارهای شهروندی سازمانی.  
 جلسه چهارم: مراقبه بدن، بحث گروهی درباره تمرین‌ها و تمرکز آموزشی روی جنبه‌های کاری و شهروندی زندگی اجتماعی.  
 جلسه پنجم: مراقبه بدن، تمرکز ذهنی بر رفتارهای شهروندی سازمانی بحث گروهی تمرین‌ها و آموزش معیارهای رفتار شهروندی سازمانی (نظریه پودساکف).  
 جلسه ششم: مراقبه بدن، تمرکز ذهنی درباره تمرین‌ها و تمرکز آموزشی روی بازخوردهای رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن.  
 جلسه هفتم: مراقبه بدن، بحث گروهی / مرور کلی برنامه، تمرکز بر دروس یاد گرفته شده، خاتمه.  
 جلسه هشتم: تقدیر و تشکر، اجرای پس آزمون.

<sup>1</sup>-mindfulness-based stress reduction

2- Mindfulness-Based Relationship Enhancement

3- Carson



## 2- آموزش فراشناخت

برای گروه آزمایش دوم دوره آموزشی مهارت‌های فراشناخت از طریق برنامه آموزش مهارت‌های اجتماعی با رویکرد فراشناختی<sup>۱</sup> (MASST-R) که توسط شینکر<sup>۲</sup> و همکاران (2002) طراحی شده است که شامل خودآگاهی، آگاهی اجتماعی<sup>۳</sup>، خودمدیریتی<sup>۴</sup>، ارتباط اجتماعی<sup>۵</sup> و تصمیم‌گیری مسوولانه<sup>۶</sup> می‌باشد در هشت جلسه دو ساعته برگزار شد.

جدول شماره 2: فهرست جلسات آموزش مهارت‌های فراشناختی با رویکرد اجتماعی

جلسه اول: خوش آمدگویی، آشنایی مختصر، بیان کلی طرح، اجرای پیش‌آزمون.  
 جلسه دوم: بیان اصول اولیه خودآگاهی (شناخت، هیجان، رفتار) و اثرات مثبت کنترل، تغییر و هدایت شناخت‌ها را به بحث می‌گذارد. توزیع فرم حاوی سوالاتی در مورد توصیف ویژگی‌های مثبت و منفی که فرد دارد و ارزیابی و جمع‌بندی آن.  
 جلسه سوم: بررسی بازخوردهای مثبت و منفی جلسه قبل، ارایه مطالبی درباره دانش فراشناختی و ارزیابی باورها و شناخت‌های اجتماعی، نحوه شکل‌گیری و پیامدهای رفتاری آنها.  
 جلسه چهارم: بیان نمونه‌هایی از رفتارهای شهروندی سازمانی، توزیع فرم جهت تکمیل ویژگی‌های مثبت کارمندان و راهکارهای ایجاد آن توسط گروه‌ها و بحث بین گروهی.  
 جلسه پنجم: بیان راهکارهای کنترل و نظارت بر شناخت‌های اجتماعی و بحث و تبادل نظر بین گروهی درباره نحوه ارزیابی و برنامه‌ریزی شناختی در زندگی کاری.  
 جلسه ششم: بیان شیوه‌های اصلاح و تعدیل شناخت‌های اجتماعی معیوب و جایگزینی شناخت‌های مناسب در محیط کاری، بحث گروهی و بین گروهی در مورد فعالیت‌های داوطلبانه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی.  
 جلسه هفتم: بحث و تبادل نظر گروه‌ها در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی و ارزیابی نکات مثبت و منفی رفتار سازمانی کارمندان، جمع‌بندی و خاتمه  
 جلسه هشتم: تقدیر و تشکر، اجرای پس‌آزمون.

1- Metacognitive Approach to Social Skills Training – Revised

2-Sheinker

3-social awareness

4-self-management

5-relationship skills

6-responsible decision-making

## یافته ها

برای مقایسه سه گروه در مقیاس شهروندی سازمانی و زیر مقیاس‌های آن با توجه به پیش آزمون به عنوان متغیر کمکی برای حذف اثر متغیرهای مزاحم از تحلیل کواریانس چند متغیره (مانکوا) استفاده شد. که نتایج آن در جدول‌های زیر ارائه شده است.

جدول 3: میانگین و انحراف معیار پیش آزمون و پس آزمون در سه گروه

گواه		آموزش ذهن آگاهی		آموزش فراشناخت		مراحل	گروهها متغیرها
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		
7/86	61/37	7/54	60/87	7/72	60/33	پیش آزمون	رفتار شهروندی سازمانی
9/35	62/73	7/78	68/97	6/85	66/70	پس آزمون	

جدول (3) میانگین و انحراف معیار نمرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی را در دو گروه آزمایش و گواه در دو زمان پیش آزمون و پس آزمون نشان می‌دهد. همان‌طور که مشهود است نمرات گروه‌های آزمایش در پس آزمون نسبت به پیش آزمون افزایش داشته است. همچنین میانگین پس آزمون گروه‌های آزمایش (فراشناخت، 66/70، ذهن آگاهی، 68/97) بیشتر از گروه ذگواه (62/73) می‌باشد. برای بررسی معناداری این تفاوت خلاصه نتایج تحلیل کواریانس چند متغیره در جدول زیر آمده است.

جدول 4: خلاصه نتایج تحلیل کواریانس چند متغیره (مانکوا)

آزمون	مقدار	Df فرضیه	درجه آزادی خطا	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
اثر پیلاپی	0/463	10	154	4/64	0/001	0/232	0/999
لامبداویلکز	0/539	10	152	5/51	0/001	0/266	1
اثر هوتلینگ	0/853	10	150	6/39	0/001	0/299	1
بزرگترین ریشه روی	0/848	5	77	13/05	0/001	0/459	1

همان طور که در جدول (4) مشاهده می شود میزان تاثیر آموزش فراشناخت و ذهن آگاهی حداقل 0/23 بوده است. این بدان معناست که 23 درصد واریانس نمرات پس آزمون متغیرهای وابسته مربوط به آموزش بوده است. همچنین با کنترل پیش آزمون سطوح معنی داری همه آزمودنی ها بیانگر آن هستند که بین گروه های آزمایش و گواه حداقل در یکی از زیر مقیاس های متغیر وابسته تفاوت معناداری وجود دارد. برای پی بردن به این تفاوت نتایج حاصل از آزمون تحلیل کواریانس یک راهه در متن مانکوا در جدول 5 آورده شده است.

جدول 5: خلاصه نتایج تحلیل کواریانس یک راهه در متن مانکوا

متغیر	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر	توان آماری
فضیلت مدنی	51/125	2	25/56	11/83	0/001	0/228	0/993
وظیفه شناسی	49/35	2	24/67	11/03	0/001	0/216	1
نوع دوستی	80/10	2	40/05	20/90	0/001	0/343	0/990
جوانمردی	51/82	2	25/91	10/28	0/001	0/205	0/984
احترام	26/03	2	13/01	3/98	0/022	0/091	0/699
کل شهروندی	1250/19	2	625/09	25/46	0/001	0/389	1

همان طور که در جدول (5) ملاحظه می شود در بررسی F حاصل از مقایسه نمره کل رفتار شهروندی سازمانی برابر با  $F=25/46$  و  $p<0/001$  است، درحقیقت نتیجه موید آن است که بین

افرادی که آموزش ذهن آگاهی و فراشناخت دیده‌اند (گروه‌های آزمایش) و کسانی که آموزش‌ها را دریافت نکرده‌اند (گروه گواه) از لحاظ رفتار شهروندی سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه کلی پژوهش تایید می‌شود. در فرضیه‌های فرعی نیز بین گروه‌های آزمایش و گواه از نظر خرده مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز تفاوت معنادار مشاهده می‌شود، فقط در زیر مقیاس احترام و ادب ( $p < 0/022$  و  $F = 3/98$ ) آموزش‌های فراشناخت و ذهن آگاهی تفاوت معناداری ایجاد نکرده‌اند. بنا بر این بقیه فرضیه‌های فرعی که چهار زیر مقیاس رفتار شهروندی سازمانی شامل: فضیلت مدنی ( $p < 0/001$  و  $F = 11/83$ )، وظیفه شناسی ( $p < 0/001$  و  $F = 11/03$ )، نعدوستی ( $p < 0/001$  و  $F = 20/90$ )، جـوانمردی ( $p < 0/001$  و  $F = 10/286$ ) و احتـرام و ادب ( $p < 0/022$  و  $F = 3/98$ ) می‌باشد، نیز تایید می‌شود. به عبارت دیگر آموزش فراشناخت و ذهن آگاهی در گروه‌های آزمایش در افزایش نمرات مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی به نسبت گروه گواه نقش داشته است.

### بحث و نتیجه گیری:

افزایش رفتارهای مثبت اجتماعی از جمله رفتارهای شهروندی سازمانی هدف همه جوامع می‌باشد. در این تحقیق آموزش‌های فراشناخت و ذهن آگاهی برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحلیل کواریانس چند متغیره نشان داد که هم آموزش‌های فراشناخت و هم ذهن آگاهی (0/26) از واریانس چند متغیره وابسته را تبیین می‌کنند. این یافته با یافته‌های رجب بیگی و همکاران (1392) که بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معناداری بدست آوردند و همچنین کامادرو همکاران (2006) که نشان دادند آموزش مراقبه ذهن آگاهی درهدم‌لی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اثر مثبت دارد. همخوان است. درمورد زیر مقیاس‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز فقط ادب و احترام ( $p < 0/022$ ) معنادار نشد و مابقی زیر مقیاس‌ها با آموزش‌های ارائه شده معنادار شدند. بنا بر یافته‌های تحقیقات قبلی که به اثر آموزش‌های فراشناخت بر خود کارآمدی مسولیت پذیری (یوسفزاده، 1391)، حل مساله (کای، 1992)، کنترل اجتماعی و عاطفی (قورچیان، 1378) پرداخته‌اند و طبق یافته‌های مونی و همکاران (2003) که معتقدند فراشناخت با ایجاد خود آگاهی و

خود کنترلی می‌تواند به تنظیم رفتارها و هیجانات کارکنان کمک کند و با نظارت و هماهنگی تفکرات فرد باعث بهبود عملکرد شغلی وی شده و زمینه ارتقاء شغلی را فراهم می‌کند. می‌توان گفت با آموزش‌های لازم در زمینه دانش فراشناختی و همچنین ارزیابی، کنترل و اصلاح فراشناختی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی معلمان را افزایش داد. همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که مراقبه ذهن آگاهی در کاهش اثرات هیجانات منفی (دلگادو و همکاران، 2010)، بهزیستی کلی (فرینکسن، 2010)، و افزایش پیوندهای اجتماعی (گروسو همکاران، 2008) اثرات مثبتی دارد و منجر به جدایی فکر و هیجان شده، و به این دلیل واکنش خودکار را کاهش می‌دهد (برودریک، 2005). به عبارت دیگر، آگاهی در باره افکار درونی خود شخص همدلی برای وضعیت‌های درونی سایرین را تسهیل می‌کند (بلوک لرنرو همکاران 2007) و این همدلی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشد (کامادرو همکاران، 2006). بنابراین با توجه به همپوشی مفهومی که بین فراشناخت و ذهن آگاهی وجود دارد (ولز، 2005)، می‌توان گفت هر دو متغیر با تغییرات شناختی و ذهنی در افراد باعث بهبود خود آگاهی، خود کنترلی و مسوولیت پذیری شده و این تغییرات منجر به کنترل و نظارت هیجانی و همدلی در آنان می‌شود، که در نهایت بهبود و افزایش رفتارهایی چون وظیفه شناسی، نوع دوستی، فضیلت مدنی و جوانمردی در بین کارکنان کمک خواهند کرد. با توجه به موارد مطرح شده و یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود نظام‌های اداری سازمانی با ساز و کاهای مناسب در ایجاد رفتارهای مفید کارکنان از جمله رفتار شهروندی سازمانی تلاش کنند. تا بدین - وسیله محیطی بهتر و سالمتر برای کارکنان و مراجعان فراهم شود که مهمترین ساز و کار می‌تواند آموزش‌های فراشناخت و ذهن آگاهی باشد.

## کتابنامه:

-احمدی، علی اکبر. صفرزاده، حسین. حضوری، محمد جواد. دهنوی، فریبا. «نقش هوش فرهنگی مدیران در توان حل تعارض کارکنان» مجله شناخت اجتماعی سال دوم، شماره 3، بهار و تابستان 1392.

-رجب بیگی، مجتبی. امیرخانی، طیبه و محمدپور، مریم «هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی» چشم انداز مدیریت دولتی، شماره 13، بهار 1392

-قورچیان، نادر (1387). نظریه های یادگیری و فراشناخت در فرایند یاد دهی - یادگیری، تهران: تربیت.

-محبوبی، طاهر و مصطفایی، علی (1385). تفکر و شناخت: مفاهیم، نظریه ها و کاربرد آن. تهران: نشر پرسش.

-نعامی، علی، شکرکن، حسین. (1385). بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. علوم تربیتی و روانشناسی، جلد 13، شماره 1، ص 79-92.

-هویدا، رضوانادری، ناهید. (1388). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، جلد 9، شماره 1، ص 103-118.

-Bienstock, C. Carol. Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel, (2003). rr giii ztt iaal ii tizsss hi aaaa virr nn eervic llll ity juuraal ff eervæes marketing, Vol .17 No.4, pp. 357-378

-Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., peca, M., Velting, D., & Devins, G. (2004). ii fulsss :: A pr'''''''' ooorrr atiolll fififii tio Cliniaal Psychology: Science and Practice, 11, 230-241.

-Böww K & Rynn R ()))) ))T bnnfifit ff iii gg rr ssttt : Mindfulness and its role

inpsychological well-being. Journal of Personality and Social Psychology, 84, 822-848.

- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry*, 18, 211–237.
- Broderick, P. C. (2005). Mindfulness and coping with dysphoric mood: Contrasts with rumination and distraction. *Cognitive Therapy & Research*, 29, 501–510.
- Block-Lerner, J., Adair, C., Plumb, J. C., Rhatigan, D. L., & Orsillo, S. M. (2007). The case for mindfulness-based approaches in the cultivation of empathy: Does nonjudgmental, present-moment awareness increase capacity for perspective-taking and empathic concern? *Journal of Marital and Family Therapy*, 33, 501–516.
- Carson, W. Kimberly M. Carson, Karen M. Gil, Donald H. Baucom (2004). Mindfulness-Based Relationship Enhancement. *BEHAVIOR THERAPY* 35, 471–494.
- Chen, M. f. (2006). "The relationship among transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior - a study of network department in a telecommunication company", [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
- Delgado, L. C., Guerra, P., Perakakis, P., Vera, M. N., del Paso, G. R., & Vila, J. (2010).
- Flawell, J. H. (1979). Metacognition and Cognitive Monitoring: A new area of cognitive development inquiry. *American Psychologist*, 34, 906-913.
- Flawell, J. H. ; Miller, P. H. & Miller, S. A. (1993). *Cognitive Development*. Englewood Cliff NJ: Prentice-Hall.
- Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., & Finkel, S. M. (2008). Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95,
- Grossman, P. (2008). On measuring mindfulness in psychosomatic and psychological research. *Journal*

- of Psychosomatic Research, 64, 405–408.
- Heppner, W. L., Kernis, M. H., Lakey, C. E., Campbell, W. K., Goldman, B.M., Davis, P. J., & Cascio, E. V. (2008). Mindfulness as a means of reducing aggressive behavior: Dispositional and situational evidence. *Aggressive Behavior*, 34, 486–496.
- Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. New York, NY: Hyperion.
- Kabat-Zinn, J. (2005). *Coming to our senses: Healing ourselves and the world through mindfulness*. New York, NY: Hyperion.
- K. mrrr D cc Al9tt. r D J & aaaaaaaa B. ()))) ) “All i a yyy’s wr. ”: Hkwwf ll lwrrrd. dddlll .  
ii ffrnnees jsstic rrr eptio p. dditt O B rll. fifiii tiss ddd  
behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91, 841–855.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). "The Social Psychology of Organizations". New York, NY: Wiley.
- Kay, j. (1992). Student evaluation in cooperative learning. *Teacher cognitions, Teachers and Teaching*, 14(5)463-477.
- Munby, H., Versnel, J., Hutchinson, N.L., Chin, P., & Berg, D. H. (3333) Wwll aeellaarii ngttttt tt  
metacognitive fccctinn ff rttt iee”””” Jorr nll of rrr kll aee aaarnigg Vol 15, No3.
- Organ, D.W . (1988) *Organizational citizenship behavior :the good soldier syndrome*. Leaxington, MA :Lexington Books.
- Podskoff, P. M., Mackenzie, S., Moorman, R. & fetter, R. (1990) «Transformational leader behaviors and their effects on organizational behaviors», *The leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Purnell, J.A (2003). Propensity for participative decision- making, job satisfaction, organizational



- commitment, organizational citizenship behavior, and intentions to leave among Egyptian managers. *Multinational Business Review*, 11, 45 – 65
- Sears, S., & Kraus, S. (2009). I think therefore I am: Cognitive distortions and coping style as mediators for the effects of mindfulness meditation on anxiety, positive and negative affect, and hope. *Journal of Clinical Psychology*, 65, 561–573.
- Serretti, Alessandro. Chiesa, Alberto. Does mindfulness training improve cognitive abilities? A systematic review of neuropsychological findings, *Clinical Psychology Review* 31 (2011) 449–464.
- Segal, D. J. (2003). Mindfulness meditation and the cultivation of well-being. New York: Norton.
- Sheinker, Jan & Sheinker, Alan. (2002) *A Metacognitive Approach to Social Skills Training: MASST*. Jones & Bartlett Learning, -Education - 362 pages.
- Swanson, H. L. (1990). Influence of metacognitive knowledge and attitude on problem solving. *Journal of Educational Psychology*, 82.306-314.
- Topsford, J. (2009). The effects of mindfulness training and individual difference in mindfulness on social perception and empathy. Unpublished doctoral dissertation, University of Oregon, Portland, OR.
- Wells, A. (2005). Detached mindfulness in cognitive therapy: A metacognitive analysis and ten techniques. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy*, 23, 337-355.
- Woolfolk, A. (2001). *Educational psychology* (5th ed.) Boston: Allyn and Bacon.