

## رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد مدیران و همبستگی ارزش

سجاد رضایی زاده<sup>۱</sup>

مرضیه حیدری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۹

### چکیده:

هدف پژوهش حاضر تبیین رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد مدیران و همبستگی ارزش می‌باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه معلمان مدارس شهرستان بوانات در سال تحصیلی ۹۷-۹۸ بودند که تعداد ۱۶۰ نفر به عنوان نمونه و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی هوچلید (۱۹۸۳)، ادلمن (۱۹۸۹)، رفتار شهروندی سازمانی پودساکف (۲۰۰۰)، اعتماد (گابارو و آتوس (۱۹۷۶) و همبستگی ارزش کیبل و درو (۲۰۰۲) استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS20 و PLS استفاده گردید. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و همبستگی ارزش و اعتماد مدیران با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی مدیران و هوش هیجانی معلمان با همبستگی ارزش؛ و بین هوش هیجانی معلمان و اعتماد مدیران رابطه معناداری وجود دارد، به علاوه اعتماد مدیران و همبستگی ارزش نقش میانجی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دارد.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی ارزش، اعتماد مدیران.

۱. کارشناسی ارشد، گروه علوم تربیتی، واحد آباء، دانشگاه آزاد اسلامی، آباء، ایران

۲. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد آباء، دانشگاه آزاد اسلامی، آباء، ایران (نویسنده مسئول) mhidary@iauabadeh.ac.ir

## مقدمه

در سال‌های اخیر جنبه‌های احساسی ویژگی‌های فردی مرتبط با شغل توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (جانگ و یون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). آموزش و پرورش یکی از سازمان‌هایی است که کارکنان آن بالاخص معلمان بیشترین تأثیر را بر بهبود عملکرد سازمانی دارند. بنابراین پی بردن به مسائل انسانی بسیار مورد توجه این سازمان است. در این بین نباید از نقش مدیران و رهبران آموزشی غافل شد چرا که آنها به عنوان مهم‌ترین محرک در رفتار سازمانی معلمان محسوب می‌گردند. رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی معلمان منوط به ایجاد محیطی است که مدیر مسئول آن است. تحلیل رفتار سازمانی این فرصت را به مدیران می‌دهد تا با شناخت نیازها، انتظارات، محیط کار و دیگر عوامل مؤثر بر رفتار معلمان، سازمانی پویا و کارکنان و معلمانی راضی و بالنده را فراهم آورند (دیندارلو، ۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی یکی از مسائلی است که امروزه به عنوان یکی از محرک‌های بهره‌وری و دغدغه‌ی سازمان‌ها تبدیل شده است و رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی است که افراد در ازای انجام آن، پاداشی دریافت نمی‌کنند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً توسط سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده، اما با این وجود باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک مفهوم برجسته در مدیریت منابع انسانی مطرح است (چان و لای<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷: ۲۱۵). از منظر کاتز و کان<sup>۳</sup> (۱۹۶۶) در سال‌های اخیر سازه رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مدیریت و آموزش و پرورش توجه زیادی را به خود جلب کرده است. توجه به این مبحث در آموزش و پرورش و علاقه به آن موضوع، ریشه در این واقعیت دارد که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را بهبود میبخشد. بررسی ادبیات موجود در حوزه سازمان‌های غیرآموزشی نشان می‌دهد که متغیرهای گوناگونی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه دارند. اگرچه وجود این رفتارها در تمام سازمانها مطلوب است اما اهمیت آن در مدارس و برای معلمان بیشتر احساس می‌شود. بی شک پاسخ مناسب به حساسیت‌های اجتماعی در پرورش نیروی انسانی آینده بدون بروز رفتار شهروندی سازمانی بالا از جانب معلمان امکان‌پذیر نیست (نلسون و همکارانش<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). از سوی دیگر در سازمان‌های امروزی مدیران و کارکنان می‌توانند روحیه تیمی و توانمندسازی محیط کاری را با بهبود

1. Jung & Yoon  
2. Chan & Lai  
3. Katz and kan  
4. Nielsen et al

مشخصه‌های هوش هیجانی ایجاد کنند. امروزه سازمان‌ها و افراد بیشتر از همیشه به توازن کارکنان در ابعاد عقلایی و هیجانی نیاز دارند. عامل اصلی علاقه مندی همگان به هوش هیجانی، ناکامی روانشناسان در تبیین تفاوت عملکرد افراد در دست یابی به موفقیت‌های آموزشی و موقعیت سازمانی بوده است (نصراله پور، ۱۳۸۶). از لحاظ نظری هوش هیجانی نشان دهنده حوزه‌ای است که در آن میزان توجه، پردازش و عملکرد فرد نسبت به اطلاعات یک موقعیت هیجانی درون شخصی یا بین شخصی مشخص شود (کافسیز و زمپتاکس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

هوش هیجانی، برای بهبود ارتباطات و به رسمیت شناختن ظرفیت هر فرد و کنترل احساسی کارآمد ضروری است (براکت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). به طور خاص، در بخش خدمات، که در آن تعاملات بین کارکنان و مشتریان از اهمیت زیادی برخوردار هستند، هوش هیجانی عامل تعیین کننده موفقیت و بقاء سازمان است (لی و سانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). این امر در مورد سازمان آموزش و پرورش که در آن هوش هیجانی به عنوان یک عامل مهم حاکم بر آن اشاره شده است سبب ایجاد تعاملات مابین مدیران و معلمان می‌گردد (جانگ و یون، ۲۰۱۲). معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند، با خودآگاهی نسبت به احساسات خود و مدیریت این احساسات و همچنین، شناسایی احساسات دیگران و برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با آنان، فضای مناسب در مدرسه مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات سالم ایجاد می‌کنند. معلمان به بودن در چنین فضایی افتخار می‌کنند و رفتارهای فراوظیفه‌ای از خود نشان می‌دهند (بوکی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). افراد خوش برخورد که اغلب دیدگاه مثبت در زندگی دارند، تمایلی بیشتر به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی دارند، افرادی که ویژگی همدلانه و دوستانه دارند، رفتار شهروندی بیشتری از خود نشان می‌دهند و آن را جزء جدایی ناپذیر کارشان تلقی می‌کنند (آتیکا و تریپتی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). افراد با مهارت هوش هیجانی بالا به سرعت و به سادگی ذهن خود را آرام و شفاف می‌سازند و به این ترتیب راه را برای دسترسی به بینش درونی و ایده‌های خلاق به روی خود می‌گشایند. بنابراین معلمانی که از هوش هیجانی برخوردارند می‌توانند موفقیت خود را افزایش دهند. هوش هیجانی نقش مهمی در بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. کارکنانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند در محیط‌های شغلی فرد مفیدتری هستند؛ چون در تعاملات

---

1. Kafetsios & Zampetakis

2. Brackett

3. Lee & Song

4. Bukki

5. Atika & Tripti

خود برای ارتباط با افراد بهتر از بقیه عمل می‌کنند و هر چه کارکنان هوش هیجانی بالاتری داشته باشند، انتظار نشان دادن رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد (بهاروند و همکاران، ۱۳۹۷). پژوهش‌های زیادی به بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند و در سال‌های اخیر با توجه به مشخص شدن نقش موثر این رفتار در سطح فردی و سازمانی، مطالعه در این زمینه رشد چشم‌گیری داشته است. حجم زیاد پژوهش‌های انجام شده برای بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در چند دهه اخیر، وجود رابطه بین این دو متغیر را بدیهی کرده است (کورکماز و آرپاسی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). به عبارت دیگر هوش هیجانی بالاتر در افراد، به دلیل شناخت بهتر خود و دیگران و توانایی مدیریت روابط با سایر افراد، انتظار بیشتری به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی منجر خواهد شد (کولیائی و همکاران، ۱۳۹۶).

متغیر دیگری که انتظار می‌رود بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تاثیر داشته باشد، اعتماد به مدیر می‌باشد. در واقع، یکی از ویژگی‌های مدیران امروز، توانایی اعتمادآفرینی و پاسداری از آن است. راه اعتمادآفرینی اخلاق است و مدیران همیشه بایستی بالاترین استانداردهای اخلاقی را در سازمان خود مدنظر قرار دهند. اعتماد در نظر اول مفهومی روشن و بی‌نیاز از تعریف می‌نماید؛ اما هر گاه تصور ذهنی افراد در این مورد جویا می‌شود با اختلاف شدید روبه‌رو می‌شود. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی بر کارکنان دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد. از سویی قوی‌ترین عامل در رابطه بین افراد یک سازمان وجود اعتماد بین افراد و مدیریت سازمان است. تقویت اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی، عملکرد و کارایی سازمان‌ها را ارتقا بخشیده و بقای بلندمدت آنها را تضمین می‌کند. بنابراین، شناخت اثرات انواع مختلف اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، برای بسیاری از مدیرانی که در جست و جوی افزایش اثربخشی هستند، مفید است. با توجه به این که آموزش و پرورش عمومی به عنوان یکی از ارکان توسعه پایدار شناخته شده است. در این میان آموزش ابتدایی از اهمیت والایی برخوردار است. معلمان ابتدایی، نقش حیاتی در شکل‌گیری و تکامل نگرش‌ها، مهارت‌ها، دانش‌ها و مفاهیم علمی موردنیاز دانش‌آموزان دارند. رفتار و اعمال مدیران مدارس می‌تواند یک عامل مؤثر در بهبود رفتار شهروندی سازمانی معلمان باشد که با فراهم آوردن

زمینه‌های لازم، با حاکم کردن ارزش‌های اخلاقی بر رفتار خود و در محیط سازمان، با ایجاد جوئی مملو از اعتماد و مشارکت احتمال بروز این رفتارها را در معلمان افزایش دهند (گودرزی و جواهری زاده، ۱۳۹۲). اعتماد به مدیر برای برانگیختن و ایجاد تعهد زیردستان در راستای تحقق چشم انداز مدیر و سازمان ضروری است. مایر و گاوین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) دریافته‌اند که اعتماد به مدیر بر توانایی کارکنان برای تمرکز بر فعالیت‌هایی که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کنند، اثرگذار است. این فعالیت‌ها شامل وظایف درون‌نقشی و رفتارهای فراتر از نقش یا رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند (سجارالدین<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۳۵). همچنین حس اعتماد به مدیران در معلمان منجر به ایجاد همبستگی ارزش بین آنها و در نهایت بهبود رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌گردد. همبستگی ارزش اشاره به تناسب ارزش‌ها و هویت‌هایی است که در روابط مدیر و معلمان وجود دارد. انطباق ارزش نشان دهنده وابستگی ارزش‌هایی است که توسط رهبر و کارکنان دنبال می‌شود. این امر برای ارتقای عملکرد شغلی سازمانی کمک می‌کند چرا که داشتن ارزش‌های مشابه، توزیع روش‌های پردازش اطلاعات و ارتباطات کارآمد را تسهیل می‌کند (جانگ و آولیو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰) بنابراین، همبستگی ارزش موجب رفتارهای کارکنانی می‌شود که به دنبال سود بیشتر و افزایش انگیزش خود به منظور ارتقای رضایت شغلی و دنبال کردن اهداف و چشم انداز مشترک می‌باشند. بنابراین تقویت رفتار شهروندی سازمانی به دنبال این امر خود به خود ایجاد می‌گردد. این امر باعث می‌شود که کارکنان نه تنها از عملکرد شغلی خود فراتر می‌روند، بلکه منجر به مزایای سازمان می‌شوند و به طور فزاینده‌ای اهمیت می‌یابند (کیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). به طور کلی می‌توان گفت مدیران آموزشی می‌توانند با ایجاد حس اعتماد و همبستگی ارزشی در میان معلمان هوش هیجانی آنها را برانگیزند تا آنها فراتر از وظیفه عمل نمایند. از طرف دیگر متاسفانه در اکثر مدارس به دلیل فقدان وجود روانشناسان کارآمد توجه به این امور به فراموشی سپرده شده و میزان تحقیقاتی که در این باره در سطح کشور انجام گرفته است محدود می‌باشد. لذا ضروری است تا با پرداختن به این موضوع به پیشرفت هرچه بهتر و بیشتر مدارس که نقطه شروع شکل‌گیری علم در کشور هست، کمک کرد.

نوروزی و همکارانش (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان رسول اکرم شهر آبدانان پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از

1 . Mayer & Gavin

2 . Sjahruddin

3. Jung & Avolio

4. Kim

آن است که بین مولفه تنظیم هیجان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. همچنین بین مولفه ارزیابی از هیجان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. علاوه بر این بین مولفه بهره برداری از هیجان و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. الهی (۱۳۹۷) به بررسی تاثیر سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شهر اسفراین پرداخت. نتایج به دست آمده گویای آن است که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. قلاوندی و همکاران (۱۳۹۷) در بررسی نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین رهبری قابل اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه ارومیه دریافتند اثر مستقیم رهبری قابل اعتماد بر رفتار شهروندی سازمانی معنی دار بوده است. منتظری و همکاران (۱۳۹۶) در بررسی تاثیرات اعتماد به مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان ادارات دولتی شهر سیرجان دریافتند اعتماد کارکنان به مدیر در رفتار شهروندی سازمانی آنها تاثیر مثبتی دارد و مدیران باید با تلاش در جهت ارتقای حس اعتماد کارکنان به مدیر موجبات افزایش رفتارهای شهروندی در آنان را فراهم نمایند. میرزایی و همکارانش (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر هوش هیجانی و اعتماد بر عملکرد کارکنان پتروشیمی استان لرستان پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است بین هوش هیجانی و اعتماد سازمانی رابطه معناداری مشاهده شد.

عرفانی خانقاهی و همکارانش (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی با اعتماد سازمانی مدیران دبیرستان‌های متوسطه دخترانه شهر تهران پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین هوش هیجانی مدیران و توانایی آنها در جلب اعتماد معلمان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارتی مدیران دارای هوش هیجانی بالا شور و رغبت را در میان کارکنان شعله ور کرده و از طریق هیجانات رهبری درجه اعتماد درون مدارس را افزایش می‌دهند. بارانی (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر عوامل هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی بیمارستان تامین اجتماعی شهرستان زاهدان پرداخته است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین تمامی مولفه‌های هوش هیجانی گلמן یعنی خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزگی، همدلی و حمایت اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

کیو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر اعتماد رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات بیمارستان‌های چین دریافتند اعتماد رهبران بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. پارماتاساری<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی تاثیر آموزش هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه اندونزی پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد هوش هیجانی معلمان در بهبود رفتار شهروندی سازمانی آنها تاثیر زیادی داشته است. لیم<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۸) در تحقیقی به بررسی تاثیر هوش هیجانی پرستاران بر رفتار شهروندی سازمانی آنها با اثرات میانجی از اعتماد رهبر و همبستگی ارزش پرداختند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که هوش هیجانی رهبران تاثیر مستقیم بر اعتماد رهبر و همسان بودن ارزش داشت؛ با این حال، هوش هیجانی پرستاران تاثیر منفی بر این دو متغیر داشت. علاوه بر این، اعتماد رهبر تاثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی و همبستگی ارزش ندارد. همچنین هوش هیجانی پرستاران تاثیر جزئی و غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمان از طریق اعتماد رهبر داشت.

تیلینی<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۶) به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارمندان در سریلانکا پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که تاثیر مثبت قابل توجهی از هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. توگبا<sup>۵</sup> و همکارانش (۲۰۰۹) به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی پرداختند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که هوش هیجانی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی آنها ارتباطی مثبت داشته است و هوش هیجانی جزء مهمی برای رهبری موثر است.

همچنین برای تعیین روابط علی بین عوامل مختلف تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی یک چارچوب مفهومی بر اساس مدل تبادل اجتماعی کوناسکی و پیو<sup>۶</sup> (۱۹۹۴) و هوش هیجانی و مدل اثربخشی رهبر- تیم پراتی<sup>۷</sup> و همکاران (۲۰۰۳) استخراج شده بر اساس پژوهش‌های قبلی و مرور ادبیات تدوین شده است. مدل تبادلات اجتماعی توضیح می‌دهد آن چه را که کنترل می‌کند وفاداری اعضای سازمان و مشارکت داوطلبانه آنها در فعالیت هایی که فراتر از الزامات رسمی یا مسئولیت

1 . Qiu

2 . Permatasari

3 . Lim

4 . Thilini

5 . Tugba

6 . Konovsky &amp; Pugh

7 . Prati

هایی است که طبق توافق کاریشان از آنها خواسته می‌شود. اگر ارتباط تبادل اجتماعی بین سازمان و اعضای آن همچنین بین رهبران و سازمان برقرار شود، اعضا احتمالاً نگرش‌ها و رفتارهای مطلوبی برای سازمان اتخاذ می‌کنند (کوناسکی و پیو، ۱۹۹۴). به بیان دیگر آن اعضایی که اعتماد بالایی به رهبر خود دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری نشان می‌دهند (زین آبادی و صالحی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). بر طبق مدل هوش هیجانی و اثربخشی تیم، هوش هیجانی نقش حیاتی در رهبری و پویایی‌های گروهی و اثربخشی دارد (پراتی و همکاران، ۲۰۰۳). مطالعات مختلف گذشته بررسی کرده‌اند که چگونه هوش هیجانی بر متغیرهای مختلف پیامد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد (سلامی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ یعقوبی، مشینچی و هادی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). بیشترین ارتباط با بحث حاضر، تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که به نوبه خود از طریق اعتماد رهبر بر عملکرد تیم تأثیر می‌گذارد (پراکت و همکاران، ۲۰۰۶؛ یونگ و اوولبو، ۲۰۰۰؛ کیم و مون<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). بنابراین بر اساس تحقیقات قبلی و نظریه تبادلات اجتماعی کوناسکی و پیو (۱۹۹۴)، مطالعات پراتی و همکاران (۲۰۰۳) و لیم و همکاران (۲۰۱۸)، پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی، با نقش میانجی اعتماد رهبر و همبستگی ارزش معلمان پرداخته است.

با توجه به مبانی نظری و تحقیقات پیشین فرضیه‌های زیر استخراج گردید:

- ۱- بین هوش هیجانی معلم و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین همبستگی ارزش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد.
- ۳- بین اعتماد مدیر و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین هوش هیجانی مدیر و همبستگی ارزش رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین هوش هیجانی مدیر و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- بین هوش هیجانی معلمان و همبستگی ارزش رابطه معناداری وجود دارد.
- ۷- بین هوش هیجانی معلمان و اعتماد مدیر رابطه معناداری وجود دارد.
- ۸- اعتماد مدیر و همبستگی ارزش‌ها نقش میانجی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دارد.

1. Zeinabadi & Salehi

2. Salami

3. Yaghoubi, Mashinchi & Hadi

4. Moon



## روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کلیه معلمان مدارس شهرستان بوانات در سال تحصیلی ۹۷-۹۸ (۳۶۰ نفر) هستند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۱۶۰ نفر (۸۲ نفر زن و ۷۸ نفر مرد) به عنوان نمونه به روش نمونه گیری طبقه‌ای (طبقه بندی مدارس به سه مقطع ابتدایی، متوسطه دوره اول و متوسطه دوره دوم) انتخاب شدند.

## ابزار پژوهش

**هوش هیجانی:** از پرسشنامه استاندارد هوچلید<sup>۱</sup> (۱۹۸۳) و ادلمن<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) با ۱۶ سوال و چهار مولفه درک هیجان‌ات خود (۴ سوال)؛ درک هیجان‌ات دیگران (۴ سوال)؛ کاربرد هیجان‌ات (۴ سوال)؛ کنترل هیجان‌ات (۴ سوال) استفاده گردیده است. در این پرسش نامه ابتدا معلمان ۱۶ سوال در مورد خودشان پاسخ می‌دهند و سپس همین سوالات را در مورد مدیر خود ارزیابی می‌کنند. این پرسش نامه در قالب مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت طراحی شده است. ضریب آلفای کرونباخ ابعاد هوش هیجانی هوچلید و ادلمن به ترتیب برای درک هیجان‌ات خود (۰/۸۹)؛ درک هیجان‌ات دیگران (۰/۸۸)؛ کاربرد هیجان‌ات (۰/۷۶)؛ کنترل هیجان‌ات (۰/۸۵) گزارش شده است. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه هوش هیجانی ۰/۹۳ محاسبه شده است که نشان از پایایی و قابلیت اعتماد ابزار پژوهش می‌باشد.

**رفتار شهروندی سازمانی:** از پرسشنامه استاندارد پودساکف<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۰) استفاده گردید. این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال و ۵ مولفه می‌باشد. این مولفه‌ها عبارتند از نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی. نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش کیم و همکاران (۲۰۱۰) ۰/۸۹ گزارش شده است. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه ۰/۹۵ محاسبه شده است که نشان از پایایی و قابلیت اعتماد ابزار پژوهش می‌باشد.

**اعتماد:** از پرسشنامه گابارو و آتوس<sup>۴</sup> (۱۹۷۶) با ۸ سوال و در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه در پژوهش گابارو و آتوس ۰/۹۲ گزارش

1 . Hochschild  
2 . Adelman  
3 . Podsakoff  
4 . Gabarro & Athos

شده است. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه ۰/۸۷ محاسبه شده است که نشان از پایایی و قابلیت اعتماد ابزار پژوهش می‌باشد.

**همبستگی ارزش:** از پرسشنامه کیبل و درو<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) با ۳ سوال استفاده گردید که در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه در پژوهش کیبل و درو ۰/۹۳ گزارش شده است. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه ۰/۸۴ محاسبه شده است که نشان از پایایی و قابلیت اعتماد ابزار پژوهش می‌باشد.

روایی پرسش نامه‌ها به شیوه روایی محتوایی و صوری مورد تایید متخصصان علوم تربیتی قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل آماری از آمار توصیفی و استنباطی و برای محاسبات نیز از نرم افزارهای SPSS20 و PLS استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

نتایج به دست آمده از ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه آماری پژوهش نشان داد که از مجموع ۱۶۰ نفر پاسخ گوی مورد مطالعه، ۵۱/۲ درصد زن و ۴۸/۸ درصد مرد بودند. همچنین ۸۵/۶ درصد از پاسخ گویان بومی و ۱۴/۴ درصد غیربومی بوده اند. در خصوص متغیر سابقه خدمت، بالاترین میزان مربوط به سابقه ۱۱ الی ۱۵ سال با ۳۴/۴ درصد و پایین ترین میزان مربوط به سابقه خدمت بالاتر از ۲۵ سال با ۱/۳ درصد می‌باشد. از نظر میزان تحصیلات مقطع کارشناسی با ۶۸/۱ درصد بالاترین میزان را به خود اختصاص داده است.

جدول (۱) آماره‌های توصیفی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانه	کمینه	بیشینه
هوش هیجانی معلم	۳/۸۰	۰/۶۸	۳/۸۱	۱/۹۴	۵/۰۰
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۸۰	۰/۷۰	۳/۸۳	۲/۰۰	۵/۰۰
اعتماد مدیر	۳/۷۵	۰/۷۱	۳/۷۱	۱/۸۶	۵/۰۰
هوش هیجانی مدیران	۳/۷۴	۰/۶۷	۳/۷۵	۱/۹۴	۵/۰۰
همبستگی ارزش	۳/۸۸	۰/۷۹	۴/۰۰	۱/۰۰	۵/۰۰

همچنین در این مطالعه قبل از آزمون فرضیه‌ها مطابق جدول (۲) به بررسی نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون ناپارامتری کالموگراف اسمیرناف پرداخته شده است. جدول (۲) نتایج نرمال بودن توزیع متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول (۲) آزمون فرض نرمال بودن توزیع متغیرها

ارزش همبستگی	اعتماد مدیر	رفتار شهروندی سازمانی	هوش هیجانی معلم	هوش هیجانی مدیر
۰/۱۵۹	۰/۰۶۲	۰/۰۹۷	۰/۰۷۲	۰/۱۱۴
۰/۰۸۳	۰/۵۵۳	۰/۱۹۱	۰/۳۵۳	۰/۱۳۰

بر طبق جدول (۲) به دلیل این که سطح معناداری همه‌ی متغیرها از  $\alpha=0/05$  بزرگ تر است، پس فرض صفر مبنی بر نرمال بودن آنها رد نمی‌شود. بنابراین در آزمون این متغیرها باید از آزمون‌های پارامتری استفاده کرد.

### بررسی کیفیت مدل

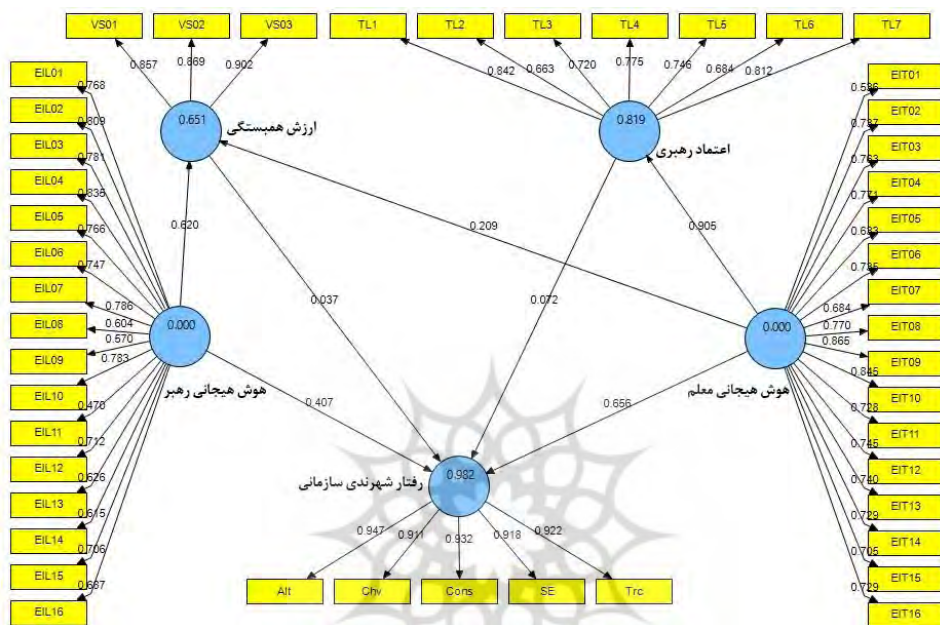
برای بررسی کیفیت مدل از شاخص بررسی اعتبار حشو یا افزونگی ( $Q^2$ ) و ضریب تعیین ( $R^2$ ) استفاده می‌شود. اعداد مثبت نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. جدول (۳) نشان می‌دهد که ۹۸ درصد از تغییرات متغیر رفتار شهروندی سازمانی، ۸۲ درصد تغییرات متغیر اعتماد به مدیر و ۶۵ درصد از تغییرات متغیر همبستگی ارزش توسط متغیرهای مستقل پیش بینی می‌شود.

جدول (۳) شاخص‌های بررسی کیفیت مدل

کیفیت مدل	ضریب تعیین	ضریب حشو یا افزونگی	نیکویی برازش
هوش هیجانی مدیر	۰/۵۰۵	۰/۷۲۷	
هوش هیجانی معلم	۰/۵۴۲		
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۹۸۲	۰/۸۵۷	
اعتماد به مدیر	۰/۸۱۹	۰/۵۶۵	
همبستگی ارزش	۰/۶۵۱	۰/۷۶۸	

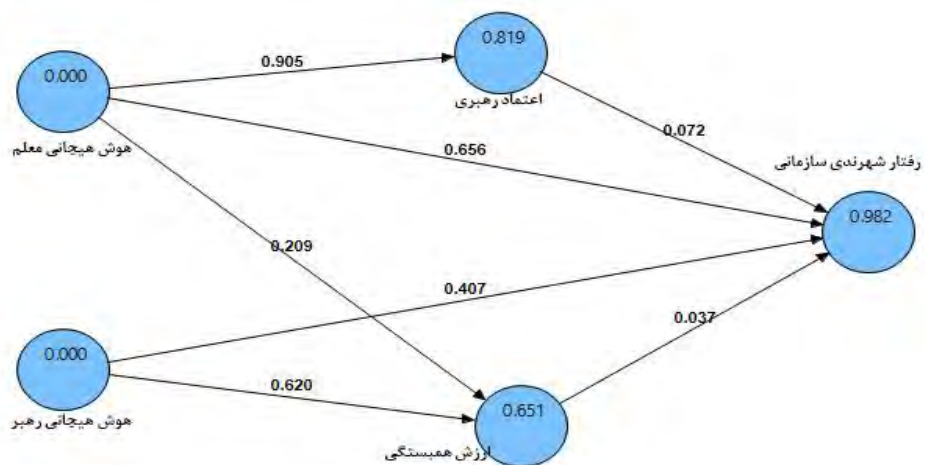
## تجزیه و تحلیل مدل مفهومی پژوهش

برای بررسی مدل مفهومی پژوهش از مدل سازی PLS-SEM استفاده شده است. ضرایب مسیر در حالت استاندارد هستند و مقدار آن‌ها بین -۱ تا +۱ تغییر می‌کند.

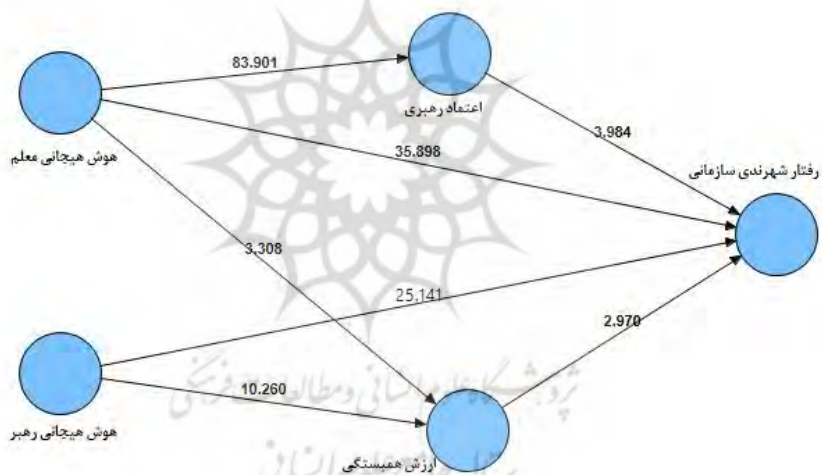


شکل (۱) مدل اولیه پژوهش

هرچه مقدار ضریب مسیر به یک و یا منفی یک نزدیک تر باشد تأثیرگذاری آن مسیر بیشتر است. ضرایب استاندارد مدل‌های بیرونی (بارهای عاملی) به نوعی نشان دهنده اعتبار سازه است. ضرایب مسیر مدل‌های بیرونی بین ۰ تا ۱ تغییر می‌کنند. برای این که مدل‌های انعکاسی از برآزش خوبی برخوردار باشند باید بارهای عاملی بیشتر از ۰/۷ باشد. در مدل ساختاری نهایی همه بارهای عاملی مدل‌های بیرونی بیشتر از ۰/۷ است هر یک هم که کمتر از ۰/۷ باشد با توجه به این که میزان متوسط واریانس استخراج شده متغیرها بالاتر از ۰/۵ می‌باشد لذا موردی ندارد. ضریب تعیین برای متغیرهای مفهومی درون‌زا محاسبه و داخل بیضی متغیر نشان داده شده است. لازم به ذکر است برای متغیرهای بیرون‌زا مقدار ضریب تعیین محاسبه نمی‌شود. در شکل (۲) و (۳) مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد و با مقادیر t نشان داده شده است.



شکل (۲) مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه‌ها در حالت استاندارد



شکل (۳) مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه‌ها با مقادیر t

## بررسی فرضیه‌های پژوهش

### جدول (۴) نتایج آزمون فرضیات

ردیف	فرضیه	ضریب مسیر	آماره تی	نتیجه
۱	بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۶۵۶	۳۵/۸۹۸	تایید
۲	بین همبستگی ارزش و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۰۳۷	۲/۹۷۰	تایید
۳	بین اعتماد مدیران و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۰۷۲	۳/۹۸۴	تایید
۴	بین هوش هیجانی مدیران و همبستگی ارزش ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۶۲۰	۱۰/۶۲۰	تایید
۵	بین هوش هیجانی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۴۰۷	۲۵/۱۴۱	تایید
۶	بین هوش هیجانی معلمان و همبستگی ارزش ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۲۰۹	۳/۳۰۸	تایید
۷	بین هوش هیجانی معلمان و اعتماد مدیران ارتباط معنی داری وجود دارد.	۰/۹۰۵	۸۳/۹۰۱	تایید
۸	اعتماد مدیران نقش میانجی را بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.	۰/۰۹۰	۳/۹۸۰	تایید
۹	همبستگی ارزش نقش میانجی را بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.	۰/۰۱۲	۲/۲۱۰	تایید
۱۰	همبستگی ارزش نقش میانجی را بین هوش هیجانی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.	۰/۰۵۳	۲/۸۶۰	تایید

بر اساس نتایج جدول (۴) ضریب مسیر مستقیم تاثیر هوش هیجانی معلمان بر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۶۵۶ و مقدار آماره t برابر با ۳۵/۸۹۸؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر همبستگی ارزش بر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۰۳۷ و مقدار آماره t برابر با ۲/۹۷۰؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر اعتماد مدیران و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۰۷۲ و مقدار آماره t برابر با ۳/۹۸۴؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر هوش هیجانی مدیران بر همبستگی ارزش برابر با ۰/۶۲۰ و مقدار آماره t برابر با ۱۰/۶۲۰؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر هیجانی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۴۰۷ و مقدار آماره t برابر با ۲۵/۱۴۱؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر هوش هیجانی معلمان بر همبستگی ارزش

برابر با  $0/209$  و مقدار آماره  $t$  برابر با  $3/308$ ؛ ضریب مسیر مستقیم تاثیر هوش هیجانی معلمان بر اعتماد مدیران برابر با  $0/905$  و مقدار آماره  $t$  برابر با  $83/901$  است که بیشتر از  $1/96$  می باشد. بنابراین ضریب مسیرهای مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشند. لذا می توان استنباط نمود هوش هیجانی معلمان و مدیران؛ همبستگی ارزش و اعتماد مدیران با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارند. همچنین هوش هیجانی معلمان بر همبستگی ارزش و اعتماد مدیران تاثیر مثبت و معناداری دارد.

همچنین ضریب مسیر غیرمستقیم نقش میانجی اعتماد مدیران در رابطه بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی برابر  $0/090$  و مقدار آماره  $t$  سوبل برابر با  $20/242$ ؛ مقدار آماره VAF ضریب مسیر غیرمستقیم نقش میانجی همبستگی ارزش در رابطه بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی برابر  $0/012$  و مقدار آماره  $t$  سوبل برابر با  $2/210$ ؛ مقدار آماره VAF ضریب مسیر غیرمستقیم نقش میانجی همبستگی ارزش در رابطه بین هوش هیجانی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی برابر  $0/053$  و مقدار آماره  $t$  سوبل برابر با  $2/860$  است که بیشتر از  $1/96$  می باشد. بنابراین ضریب مسیرهای غیرمستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشند. لذا می توان استنباط نمود اعتماد مدیران و همبستگی ارزش نقش میانجی در رابطه بین هوش هیجانی معلمان و مدیران با رفتار شهروندی سازمانی ایفا می کند. بر اساس نتایج بدست آمده همه فرضیه های پژوهش مورد تایید قرار می گیرند.

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اعتماد مدیران و همبستگی ارزش انجام گرفت. بررسی نتایج این پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی، همبستگی ارزش و اعتماد به مدیران با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نوروزی و همکاران (۱۳۹۷)؛ الهی (۱۳۹۷)، توگبا و همکاران (۲۰۰۹)؛ تیلینی و همکاران (۲۰۱۶)؛ لیم و همکاران (2018)؛ پارماتاساری و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند رابطه معنادار بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. همچنین پژوهش رئیسی و همکاران (۱۳۹۸) نشان می دهد بین عزت نفس یکی از مولفه های همبستگی ارزش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. کاظم زاده بیطالی و حسنی (۱۳۹۴) نیز نشان دادند از بین ویژگی های سازمانی

مدرس، اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتایج هم سو و هم جهت با نتایج پژوهش حاضر است. در تبیین این نتایج می‌توان گفت هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش رفتار نوع دوستانه شود، چرا که هوش هیجانی به کارکنان این امکان را می‌دهد تا احساسات همکارانشان را تشخیص داده و درک کنند و به تبع آن نسبت به کارکنانی که هوش هیجانی کمتری دارند، پاسخ مناسب تری ارائه نمایند (بهاروند و همکاران، ۱۳۹۷). همچنین معلمانی که هوش هیجانی بالایی دارند در محیط کار نه تنها دانش آموزان و همکاران مشکل‌ساز را کنترل می‌کنند بلکه با درایت و هوشمندی شرایط را مدیریت می‌کنند. این افراد گوش شنوایی برای شنیدن صحبت‌های دیگران دارند و به خوبی می‌توانند با آنان همدردی کنند. اگر معلمان هوش هیجانی بالایی داشته باشند می‌توانند انگیزه لازم برای فعالیت و یا حل مشکلات را داشته باشند، به حوادث و تضادها از زوایای گوناگون نگاه می‌کنند و از آن بهره‌برداری می‌کنند. پذیرش بیشتری بین سایر همکاران دارند و رضایت بیشتری از محیط کار خود و تعامل با همکاران و دانش آموزان دارند، به خود انگیزه می‌دهند و همواره جهت رسیدن به اهداف خود تلاش می‌کنند. همچنین اثر همبستگی ارزش بر رفتار شهروندی بر این واقعیت اشاره دارد که معلمان با خودباوری و خود ارزشمندی بالا، معلمانی هستند که از اعتماد به نفس بالایی برخوردارند و در محیط کاری بهترین تلاش و همت خود را نشان می‌دهند تا از این طریق از نقطه نظرات، باورها و خود ارزشمندی خود دفاع نمایند.

علاوه بر این مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها، مدیر و همکاران می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند شد (یلماز، ۲۰۰۸). بنابراین وقتی معلمان به مدیران خود اعتماد داشته باشند با رغبت بیشتری به دستورات آنان گوش فراداده و توجه بیشتری به اجرای فعالیت‌های خود در راستای تحقق اهداف سازمان می‌دارند. این امر علاوه بر انجام وظایف درون نقشی، فعالیت‌های فراتر از نقش یا همان رفتارهای شهروندی سازمانی را نیز در برمی‌گیرد.

یکی دیگر از نتایج پژوهش حاضر این بود که بین هوش هیجانی معلمان و مدیران با همبستگی ارزش رابطه معناداری وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش دشت بزرگی و گودرزی (۱۳۹۶) و لیم



و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. چرا که آنان نیز در پژوهش خود به نتایج مشابه با این فرضیه دست یافتند. در تبیین نتایج می توان گفت هوش هیجانی به معلمان و مدیران یاد می دهند که به خود توجه بیشتری داشته باشند و خود را کشف کنند و معلمان و مدیرانی که متوجه خود شوند، در مسیر بازیابی ارزش و احساس ارزشمند بودن خود قرار می گیرند. به تدریج که توجه آنها بیشتر به خود جلب می شود، بیشتر احساس می کنند که موجودی ارزشمند هستند و قدر خود را تازه می شناسند. بنابراین مدیران و معلمان دارای هوش هیجانی بالا می توانند همبستگی ارزش بالایی داشته باشند.

همچنین نتایج نشان داد بین هوش هیجانی معلمان و اعتماد مدیران رابطه معناداری وجود دارد که نتایج پژوهش با نتایج پژوهش لیم و همکاران در سال ۲۰۱۸ مطابقت دارد. در تبیین این فرضیه می توان گفت اگر معلمان هوش هیجانی بالایی داشته باشند می توانند بر اطرافیان و همکاران خود تاثیر بیشتری بگذارند، فضای شفاف و سازنده ای را به وجود آورند که در آن فضا مسائل و مشکلات مطرح می شوند و اعتماد شکل می گیرد. معلمی که حرمت نفس داشته باشد به خود احترام می گذارد و توانایی های خود را شناسایی و تقویت می کند و در جهت آنها حرکت می کند و به دیگران در این زمینه کمک می کند و خواهان پیشرفت آنها نیز می باشد و اعتماد مدیران خود را جلب می کنند. در چنین محیطی مدیر به معلمان اعتماد کرده و برای پیشرفت تعالی سازمان قدم بر می دارد.

از طرفی دیگر نتایج نشان داد اعتماد مدیران و همبستگی ارزش در رابطه بین هوش هیجانی معلمان و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. این یافته با نتایج مطالعه کیم ۲۰۱۲؛ و کیم و مون، ۲۰۱۰ مطابقت دارد. در تبیین نتایج می توان گفت توانایی معلمان در درک عاطفه دیگران در تعامل با دانش آموزان می تواند عامل مهمی در تأثیرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی آنها باشد. معلمان باهوش از نظر احساسی با درک انگیزه های خود بهتر می توانند خواسته ها و انتظارات دانش آموزان را برآورده کنند. علاوه بر این، مدیران از نظر احساسی می توانند با شناخت شرایط استرس زا و نشان دادن همدلی، به راحتی اعتماد به نفس کسب کنند، که به نوبه خود می تواند به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان کمک کند. همچنین نتایج پژوهش هان و کیم (۲۰۱۲)؛ یونگ و اوولویو (۲۰۰۰)؛ لی (۲۰۱۲) نشان داد هر چه همخوانی و همبستگی ارزشی بین ارزش های سازمان و ارزش های اعضا سازمان بیشتر باشد بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر می باشد. در نتیجه می توان گفت که همبستگی ارزش می تواند به عنوان نقش میانجی در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی ایفا کند و به تقویت هوش هیجانی و رفتار شهروندی کمک نماید.

## پیشنهادها و محدودیت‌های پژوهش

بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود برای افزایش هوش هیجانی معلمان، از آموزش راهبردهای خودیاری شامل خود بازمینی، خود نظم دهی، چگونگی برقراری ارتباط و آموزش حل مسئله استفاده شود تا میزان اعتماد نیز افزایش یابد.

- اهمیت هوش هیجانی و تاثیر آن در موفقیت‌های کاری و تحصیلی از طریق برنامه‌های آموزشی و دوره‌های ضمن خدمت برای دست اندرکاران آموزشی به خوبی تعیین گردد و در انتخاب مدیران و معلمان شایسته مد نظر قرار گیرد.

- برای معلمان که مشغول به کار هستند پیشنهاد می‌شود، که از روش‌های آموزشی ضمن خدمت برای تقویت هوش هیجانی به کار گرفته شود.

- به تمامی معلمان آموزش و پرورش، مهارت‌های مثبت اندیشی آموزش داده شود تا بدین طریق علاوه بر تقویت اخلاق مداری در سازمان، بتوان همبستگی ارزش و اعتماد سازمانی آنها را نیز افزایش داد.

- مدیران در بهبود و ارتقای همبستگی ارزش معلمان نقش ویژه‌ای دارند لذا پیشنهاد می‌شود کارگاه‌هایی در خصوص همبستگی ارزش و مولفه‌های آن، شیوه‌های ارتقای آن در بهبود عملکرد سازمان برای مدیران برگزار گردد.

- مدیران بخش اطلاع رسانی به نحو شایسته در جریان نتایج به دست آمده از چنین پژوهش‌هایی قرار گیرند و از طریق برگزاری کلاسها و دوره‌های مختلف آموزشی، راهنمایی‌ها و اطلاعات لازم جهت ارتقای مهارت‌های مختلف از جمله هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را دریافت کنند، تا بدین وسیله خروجی‌های چنین پژوهش‌های پیمایشی، مفید بوده و زمینه‌ساز ارتقای معلمان و مدیران کشور در حوزه‌های مختلف باشد.

- شرایط لازم برای به اشتراک گذاشتن دانش و تبادل تجربیات معلمان و مدیران با یکدیگر فراهم شود تا تعاملات سازنده‌ای با هم داشته باشند.

- از بوروکراسی‌های موجود در مدارس جلوگیری کنند و با ساده سازی ارتباطات معلمان و مدیران جو سازمانی خوبی را به وجود آورند و اعتماد معلمان به مدیران را افزایش دهند.

- در سطوح خرد و کلان مدیریتی مدارس و آموزش و پرورش از افرادی استفاده شود که با نشاط اجتماعی بالا خواستار افزایش رفتار شهروندی سازمانی معلمان و مدیران باشند.

- مدیران می‌توانند با توانمند ساختن معلمان خود و ارائه آموزش‌های لازم در حوزه علم رفتاری و به ویژه رفتار شهروندی سازمانی، گامی موثر در افزایش بهبود و عملکرد بردارند.
- مدیران برای بهبود عملکردشان از کارشناسان رفتار شهروندی سازمانی و هوش سازمانی در ارزیابی عملکرد معلمان استفاده کنند و سعی کنند وضعیت رفتار شهروندی را در حد عالی ارتقا دهند.
- تلاش در جهت مشارکت دادن بیشتر معلمان در امور و تصمیم‌گیریهای مدارس که بر وضعیت آنها تاثیرگذار است. چنان که این امر باعث بهبود اعتماد می‌گردد.
- از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- به علت محدودیت زمانی، تنها از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده گردید و از سایر روش‌ها از جمله مصاحبه و مشاهده استفاده نشده است.
- با توجه به رفتاری بودن متغیرهای این مطالعه، یکی از محدودیت‌های مشاهده شده، وجود موقعیت‌ها، نگرش‌ها، ادراکات و پیش فرض‌های ذهنی پاسخ دهندگان در پاسخ گویی به سؤالات بوده است که با توجه به وجود امکان کنترل این محدودیت، تا حد امکان با توضیحات ارائه شده، مورد کنترل قرار گرفت.

### کتابنامه:

- الهی، مرضیه، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه، کارکنان شهرداری اسفراین). دانشگاه پیام نور مرکز مشهد.
- بارانی، یحیی، (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر عوامل هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه، بیمارستان تامین اجتماعی اهواز)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- بهاروند، فتنه؛ گوران، میلاد؛ یعقوبی، نورمحمد، (۱۳۹۷)، مدل یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۱(۴۰)، ۱۹۰-۲۱۴.
- دشت بزرگی، زهرا؛ گودرزی، احترام، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه شفقت خود، هوش معنوی و همبستگی ارزش خود با تنظیم هیجانی دانشجویان دانشگاه آزاد، روانشناسی اجتماعی، ۴(۴۲)، ۳۳-۴۱.
- دیندارلو، سیاوش، مرتضایی، حدیثه، (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین هوش معنوی و خلاقیت با توانمند سازی اعضای هیات علمی در دانشگاه آزاد واحد مرودشت، همایش ملی فیرو زآباد.
- رئییسی، آسیه؛ ناستی زایی، ناصر، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و رفتار ضد شهروندی سازمانی با نقش میانجی حسادت سازمانی، مجله مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۱(۳۸)، ۱۰۹-۱۲۶.
- عرفانی خانقاهی، معصومه و سهیلا نوید، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی با اعتماد سازمانی در مدیران دبیرستان‌های متوسطه دخترانه شهر تهران، کنفرانس مدیریت و علوم رفتاری، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس.
- کاظم زاده بیطالی، مهدی؛ حسنی، محمد، (۱۳۹۴)، تبیین نقش ویژگی‌های سازمانی مدارس بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی معلمان، ۴(۲)، ۸۹-۱۰۳.
- کولیائی، مریم، رضایی پندری، عباس، مرادی، محمود، (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی حمایت اجتماعی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت صنعتی، دانشگاه مازندران.
- گودرزی، کورش؛ جواهری زاده، ناصر؛ امیدی، معبود و عمرانی، حمیدرضا، (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط بین هوش اخلاقی و رضایت شغلی آموزگاران. کنگره بین المللی فرهنگ و اندیشه دینی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات بروجرد، ایران.
- قلاوندی، حسن؛ حسنی، محمد؛ فتاحی، محمد، (۱۳۹۷)، نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین رهبری قابل اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه ارومیه، اخلاق زیستی، ۸(۲۸)، ۲۷-۳۷.

میرزایی، حبیب؛ فریبا ساکی و شیما شفیعی، (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر هوش هیجانی و اعتماد بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: پتروشیمی استان لرستان)، همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و بازاریابی، تهران، مرکز همایش‌های کوشا گستر.

منتظری، محمد؛ فتحی زاده، علیرضا؛ صادقی، جواد. (۱۳۹۶)، تاثیرات اعتماد به مدیر بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمانی. (۱۳۹۶). فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۴)، ۸۱-۱۰۵.

نصراله پور، خدیجه. (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.

نصیری زیبا، فریبا؛ ساعتی، مریم؛ حقانی، حمید، (۱۳۹۸)، همبستگی هوش هیجانی با خودکارآمدی در بیماران دارای استومی گوارشی، نشریه پرستاری ایران، ۳۲(۱۱۷)، ۳۱-۴۴.

نوروزی، امیرحسین و محمدرضا درانی، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان رسول اکرم (ص) شهر آبدانان)، نخستین همایش ملی حسابداری و مدیریت، نطنز، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نطنز.

Adelmann, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. Unpublished doctoral dissertation, the University of Michigan.

Atika, M., & Tripti, S. (2008). Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior, *International journal of leadership studies*, ۴, ۲۱-۳.

Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N. & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 780.

Bukki, Abolaji Olugbenga. (2014). Influence of emotional intelligence and work-family conflict on organizational citizenship behaviour of secondary school business subjects' teachers in ogun state, *Journal of Education and Human Development*, Citizenship behavior on evaluations of salesperson performance, *Journal of Cross Cultural Comparison*, Organizational Behavior and Human Decision.

Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 875-884. <https://doi.org/10.1037/10021-9010.87.5.875>.

Chan, S. H. & Lai, H. Y. (2017). Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 70, 214-223.

Gabarro, J. J. & Athos, J. (1976). *Interpersonal Relations and Communications*, Prentice Hall, New York.

Quia, S., Alizadeha, A., Dooleya, L. M., & Zhang, R. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service equality in the Chinese hospitality industry, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 77-87.

Jung, D. I., & Avolio, B. J. (2000). Opening the black box: An experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 949-964.

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 369-378.

Han, S. S. & Kim, N. E. (2012). Effects of nurses' perception of servant leadership on leader effectiveness, satisfaction and additional effort: focused on the mediating effects of leader trust and value congruence. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 42, 85-94.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2007). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work, *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722.

Kim, T. Y., & Leung, K. (2010). Forming and Reacting to Overall Fairness: A Cross Cultural Comparison, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104, 83-95.

Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 7, 656-669.

Kim, S. E. & Moon, H. G. (2010). The effects of leader's emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior: focused on the mediating effects of leader trust. *Journal of the Korean Economy*, 1, 1-29.

Korkmaz, Tugba & Arpaci, Ebru. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2432-2435.

Lee, Y. J. (2012). Effect for the worker's organizational citizenship behavior of value congruence and vision sharing in social enterprise. *International Journal of Contents*, 12, 206–213.

Lee, K. H. & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses: mediating role of self-efficacy. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16, 17–25.

Lim, S.-H., Han, S. S., & Joo, Y. S. (2018). Effects of nurses' emotional intelligence on their organizational citizenship behavior, with mediating effects of leader trust and value congruence. *Japan Journal of Nursing Science*. doi:10.1111/jjns.12206.

Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48(5), 874-888.

Modassir, A., & Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, *International journal of leadership studies*, 4, 3-21.

Nielsen, T. M., Bachrach, D. G., Sundstrom, E., & Halfhill, T. R. (2012). Utility of OCB: Organizational Citizenship Behavior and Group Performance in a Resource Allocation Framework. *Journal of Management*, 38(2), 668-694.

Permatasari, A. D., Nashori, H. F. Sumedi, R., & Nugraha, P. (2019). Emotional intelligence training to improve organizational citizenship behavior on teachers, *Malaysian online journal of psychology & counseling*, 6(1), 1-10.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

Prati, L. M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P. & Buckley, M. R. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes. *International Journal of Organizational Analysis*, 11, 21–40.

Salami, S. O. (2010). Conflict resolution strategies and organizational citizenship behavior: the moderating role of trait emotional intelligence. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 38, 75–86.

Sjahrudin, H., Achmed, A. & Normijati, S. (2013). Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of

Organizational Citizenship Behavior. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(12), 133-141.

Thilini, N., & Amalie, J. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior of Staff Employees at ABC (Pvt.) Ltd, Sri Lanka, *International Journal of Science and Research (IJSR)*.

Tugba, K., & Ebru, A. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2432–2435.

Yaghoubi, E., Mashinchi, S. A. & Hadi, A. (2011). An analysis of correlation between organizational citizenship behavior (OCB) and emotional intelligence (EI). *Modern Applied Science*, 5, 119–123.

Yilmaz, K. (2008). The relationship between organizational trust and organizational commitment in Turkish primary schools. *Journal of Applied Science*, 8, 2 93–2299.

Zeinabadi, H. & Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in organizational citizenship behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472–1481.

