

بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)

میر محمد اسعدی^۱

غزاله ندافی^۲

میثم شفیعی رودپشتی^۳

چکیده

سیر بررسی ادبیات رشته مدیریت نشان می‌دهد نظریه پردازان همواره به شیوه‌های مختلف ارتباطی را بین فعالیتهای فراتر از نقش رسمی نیروی انسانی سازمان و اثربخشی سازمانی یافته‌اند. «ارگان» در سال ۱۹۸۸ رفتار شهروندی سازمانی را مشابه اظهارات دیگر نظریه پردازان مجموعه فعالیتهای مازاد نقشهای رسمی کارکنان دانست که موجب بهبود اثربخشی سازمانی می‌شوند. از آن به بعد و در طول سه دهه اخیر، به طور مستمر رفتار شهروندی بیشتر مورد تأکید محققان قرار گرفته و واکاوی شده است. بر این اساس، مطالعات بی‌شماری با هدف شناسایی عوامل مختلف مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است و عوامل مختلفی، اعم از فردی و سازمانی، بدین منظور معرفی شده‌اند. یکی از عواملی که می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر باشد، هوش هیجانی است. این پژوهش با هدف بررسی این ارتباط طراحی شده و در بین جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد، به انجام رسیده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش مؤید این مسئله بوده و وجود ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کند. کلیدواژه‌ها: رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی.

۱. عضو هیئت علمی مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی یزد mir_asadi@yahoo.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی جهاد دانشگاهی یزد ghazal_naddafi@yahoo.com

۳. دانشجوی دکترای مدیریت دانشگاه تربیت مدرس m.shafieeroodposhti@modares.ac.ir

مقدمه

دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمانها بیشتر می‌کند. از این رو، استانداردهای جدیدی باید برای سازمانها تدوین گردد تا پاسخگوی چالشهای جهانی بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارتها برخوردار باشند. از این رو، روانشناسان تأکید دارند کارکنان سازمانها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رو در رو با مشتری و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخشهای خدماتی اهمیت بیشتری دارد (Garg & Rastogi, 2006). یکی از مهارتهایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند، «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ (OCB) است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که کارایی و اثر بخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (Organ, 1988) (Burns & Carpenter, 2008). رفتار شهروندی سازمانی، حرکت کردن به ورای حداقل عملکرد مورد انتظار است (Burns & Carpenter, 2008) (Moran, 2003).

از سوی دیگر، تحقیقات دانشمندان گوناگون مانند «گلمن»^۲، «بویاتزیس و همکارانش»^۳ و ... نشان می‌دهد، یکی از عواملی که نقش بسیار مهمی در انجام موفق وظایف شغلی دارد، «هوش هیجانی»^۴ است (Goleman, 1998) (Goleman, 1995) (Boyatzis et al, 2000). افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و

1. Organizational Citizenship Behavior.

2. Goleman.

3. Boyatzis and et al.

4. Emotional Intelligence.

مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارا هستند. این مهارتها محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران، موفق می نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیتهای مختلف زندگی بروز می دهند (عیوضی، ۱۳۸۵).

همه آنچه در بالا بدان اشاره شد، به خوبی گواه این مهم است که هوش هیجانی می تواند به عنوان یکی از پیش نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی، قلمداد شود. بر اساس این فرضیه، این پژوهش در صدد است تا ارتباط و همبستگی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را در حرفه کتابداری - که یکی از حرفه های تاثیرگذار در جامعه است و از حیث خدمت رسانی در زمره مهم ترین حرفه ها قرار می گیرد و شاغلان آن یعنی کتابداران باید از رفتار شهروندی سازمانی در سطح عالی برخوردار باشند - بررسی نماید. بدین منظور، جامعه کتابخانه های عمومی شهرستان یزد و کتابداران شاغل در آن به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شده و مورد کاوش قرار گرفته اند.

چارچوب نظری

رفتار شهروندی سازمانی

در ادبیات آکادمیک و حرفه ای مدیریت، برای فهم تأثیر نقشهای فرا وظیفه ای کارکنان بر مشارکت آنان به صورت مثبت در عملکرد سازمانها توجه قابل ملاحظه ای صورت گرفته است. در میان نقشهای مختلف فرا وظیفه ای، اهمیت حیاتی رفتار شهروندی در اثربخشی سازمانی، برای مدیران عملگرا به اثبات رسیده است. «کوهن و ویگودا» اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را در تمام شکلهای سازمانی تأکید کرده و متذکر شده اند که رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی

سازمانی را به طرق مختلف بهبود می‌بخشد (Cohen, 2002). «ارتورک» نیز در این باره معتقد است، رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمانها مورد استفاده قرار گرفته است (Erturk, 2006). به طور کلی، رفتار شهروندی، یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

«ارگان» (۱۹۸۸) برای نخستین بار از عنوان رفتار شهروندی سازمانی (OCB) استفاده کرد و آن را مجموعه‌ای از رفتارهای فردی ناشی از بصیرت افراد دانست که موجب ارتقای عملکرد مؤثر سازمان شده و به صورت مستقیم، صریح و روشن، پرداخت و پاداشی به ازای آن صورت نمی‌پذیرد (Organ, 1988). البته، تعریفهای مشابه دیگری نیز توسط «ارگان» و محققان دیگر عنوان شد. اما به طور کلی، رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، با وجود این توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شود (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶) (Appelbaum, 2004). به عنوان نمونه، یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و حضور در محل کار تا دیروقت نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند. (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶) (Cropanzano & Byrne, 2000). بررسی این تعریفها نشان می‌دهد رفتارها در رفتار شهروندی سازمانی، کاملاً داوطلبانه و فردی هستند. این بدین معناست که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و به علت اجرا نکردن آنها نیز مجازات و تنبیه نمی‌شوند. در واقع، رفتار

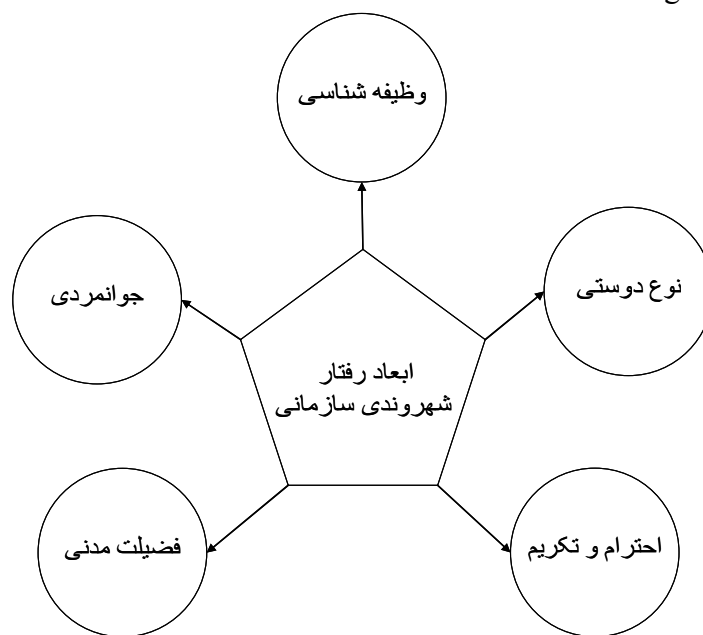
شهروندی، افعال و اقدامهای ایثارگرانه و تمایل به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران را تبیین می‌کند (میرسپاسی و معتمد گرجی، ۱۳۷۶).

واکاوای این تعریفها همچنین حاکی از این است که آنها سه ویژگی اصلی برای رفتار شهروندی عنوان نموده‌اند: نخست، در رفتار شهروندی سازمانی، رفتارها باید داوطلبانه باشد؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم، مزایای رفتارها جنبه سازمانی دارد، و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی دارای ماهیتی و چند وجهی است.

محققان مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی برشمرده‌اند. پرکاربردترین و مورد توافق‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که بیشتر محققان در پژوهشهای خود به آنها استناد می‌کنند، عبارت است از: وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم و نوع دوستی. «ارگان» این پنج بُعد را در سال ۱۹۸۸ مطرح کرد. «پودساکف و همکارانش» نیز در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بُعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که در طول سالهای متمادی با هدف سنجش رفتار شهروندی سازمانی، استفاده بسیاری از آن شد (Podsakoff et al, 1990) (Organ, 1998). در میان این ابعاد، بُعد «وظیفه‌شناسی» نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (organ, 1988). جوانمردی یا تحمل‌پذیری، دومین بُعد رفتار شهروندی است که به شکلیایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند. بعد سوم رفتار شهروندی که «فضیلت مدنی» نام دارد، رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و

تمایل به مطالعه کتاب، مجله و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران را شامل می‌شود. بُعد بعدی رفتار شهروندی، «احترام و تکریم» نام دارد و بیان‌کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رفتار شهروندی مترقی هستند. آخرین بُعد رفتار شهروندی سازمانی «نوع دوستی» نام دارد و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم، به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند، کمک می‌کند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶).

در شکل ۱، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نمایش داده شده است (organ,1988).



شکل ۱. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

در طول دهه گذشته، علاقه به OCB و مفاهیم مرتبط با آن از قبیل رفتارهای سازمانی فرا اجتماعی، خودانگیختگی سازمانی و عملکرد زمینه‌ای بسیار زیاد شده و از زمینه رفتار سازمانی به قلمروهای مختلف گسترش یافته و به سمت علوم دیگری چون مدیریت راهبردی منابع انسانی، بازاریابی، روانشناسی روابط، قانون کار و صنعت، مدیریت راهبردی، مدیریت بین‌المللی، اقتصاد، رهبری و ... سوق یافته است (Podsakoff et al, 2000).

هوش هیجانی

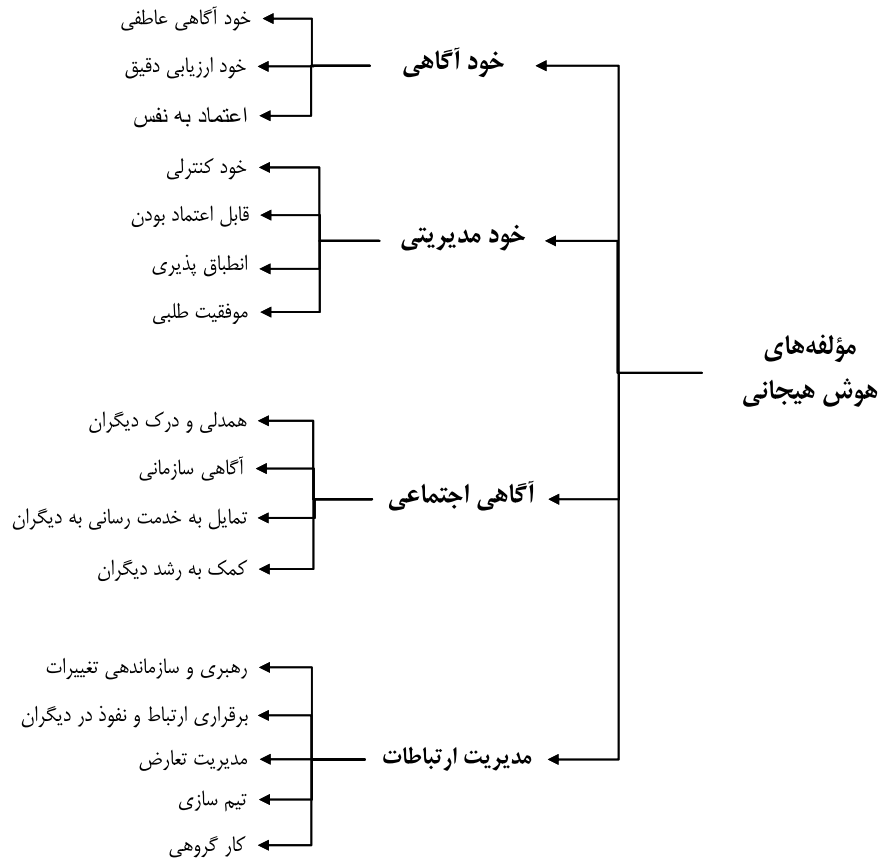
یکی از مباحثی که بسیار مورد توجه محققان بوده و تحول بزرگی را در حوزه نظریه‌های سازمان ایجاد نموده، بحث هوش هیجانی یا هوش احساسی است. این هوش، از مهم‌ترین مفاهیم تلفیق‌دهنده جنبه‌های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است (قمرانی و جعفری، ۱۳۸۲). هوش هیجانی، مفهوم جدیدی است که در سالهای اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی به کار می‌رود (خشوعی، ۱۳۸۶). هوش هیجانی یک هوش غیر شناختی است که از نظر تاریخی، ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و نخستین بار «ثراندیک» (۱۹۲۰) آن را مطرح کرد. به عقیده ثراندیک، هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسانها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است (Thorandike, 1920). «سالووی و مایر» (۱۹۹۰) نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساسها و هیجانهای خویش و دیگران، تشخیص احساسها و هیجانها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدامها خود فرد است (salovey and mayer, 1990). «گلمن»

(۱۹۹۵) نیز هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجانها، برانگیختن خویشتن، همدلی و دستکاری و اداره روابط می دانست (goleman, 1995).

دانشمندان تعریفهای متنوعی از هوش هیجانی ارائه نموده‌اند. «مایر و سالووی» اولین تعریفهای هوش هیجانی را در سال ۱۹۹۰ ارائه کردند. آنها در تعریف هوش هیجانی، آن را توانایی کنترل احساسات و هیجانهای خود و دیگران، تشخیص و تفاوت قایل شدن بین آنها و به کارگیری این اطلاعات برای راهنمایی و هدایت افکار و فعالیتهای خود معرفی نمودند (Becker, 1993). «گلن» در تعریف هوش هیجانی، آن را نوع دیگری از هوش می‌داند که حاکی از شناخت احساسات خویشتن است و از آن برای تصمیم‌گیریهای مناسب در زندگی استفاده می‌شود. هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنشها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسهای افراد پیرامون ما، نیز هست (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱). هوش هیجانی آگاهی از احساس و استفاده از آن برای تصمیم‌گیریهای مناسب در زندگی و توانایی تحمل ضربه‌های روحی و مهار آشفتگیهای روانی است و اعتماد به نفس و کنترل درونی افراد را افزایش می‌دهد (عیوضی، ۱۳۸۵). هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خود انگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران (به طوری که این فرایند بتواند تفکر و ارتباطات را تسهیل نماید) اشاره می‌کند (Kaschub, 2002) (Boyatzis, 2002). به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشتنداری، شور، اشتیاق و پشتکار است (Boyatzis, 2002).

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد نه تنها هوش هیجانی یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آنهاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنابخشی تجربه‌ها، داوری صحیح، تصمیم‌گیری مناسب و رشد روانی اجتماعی فرد، تأثیر چشمگیر می‌گذارد (Goleman, 1995) (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱) (Kaschub, 2002). پژوهش‌های مختلف همچنین نشان می‌دهد افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید و روزانه، رشد شغلی و حرفه‌ای و رهبری دارند. همچنین، هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلپذیر بودن و توانایی هماهنگ نمودن احساس‌های مختلف، شناسایی این احساسها و عمل آنها بر مغز و رفتار، همبستگی دارد (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱) (Boyatzis, 2002) (Saklofski et al, 2003) (Plato, 2003) (Sjoberg, 2001) (Wong, 2002). در مقابل، هوش هیجانی پایین، با رفتارهای مسئله‌ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو، افسرده‌خویی، افسردگی، روان رنجور خویی، بدنی و استرس و نیز رفتارهای مسئله‌ساز بیرونی شده، تنزل پیشرفت تحصیلی، مصرف الکل و مواد مخدر، انحراف جنسی، تخریب دارایی، دزدی و پرخاشگری، همراه است (Kaschub, 2002) (Quebbeman & Rozell, 2002).

از ابتدای دهه ۹۰ تا اوایل هزاره جدید، محققان ابعاد گوناگونی را برای هوش هیجانی بر شمرده‌اند. بیشتر این طبقه‌بندیها مشابه یکدیگر است و تفاوت اندکی بین آنها مشاهده می‌شود. نمودار ۱ (بر اساس طبقه‌بندی «لرد و هوگان» به دست آمده و در آن به ابعاد اصلی و فرعی هوش هیجانی اشاره شده است) (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷).



نمودار ۱. ابعاد هوش هیجانی

امروزه هوش عاطفی بخش عمده‌ای از انتشارات در زمینه مباحث نوین مدیریت را به خود اختصاص داده است. همچنین، این مفهوم در ادبیات تحقیق مدیریت نیز به عنوان یک عامل پراهمیت و تأثیرگذار بر مباحثی همچون عملکرد شغلی، خلاقیت شغلی، تعهد حرفه‌ای و سایر مباحث شناخته و معرفی شده است. به همین دلیل، مطالعات مختلفی در زمینه سنجش و بهبود سطح هوش هیجانی کارکنان انجام شده است (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷).

ادبیات تحقیق

در زمینه موضوعات هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهشهای گسترده و گوناگونی در کشورهای مختلف به انجام رسیده است. در زمینه ارتباط آنها با سایر علوم نیز پیشینه پژوهشی بسیاری را می توان یافت. اما در زمینه رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، تحقیقات زیادی صورت نگرفته و تا زمان انجام این پژوهش، موارد انگشت شماری توسط پژوهشگران شناسایی شده است. یکی از این موارد محدود، تحقیقی است که در کشور ترکیه انجام شده است. این تحقیق در جامعه‌ای با حجم ۵۷ نفر از مدیران صنایع به انجام رسیده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می دهد هوش هیجانی با سه بُعد از رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری دارد. این سه بُعد عبارتند از: دیانت، فضیلت مدنی و نوع دوستی (Korkmaz & Arpacı, 2009).

البته، سایر محققان ارتباط بین رفتار شهروندی سازمان را با دیگر موضوعات مشابه و یا معلول هوش هیجانی، بررسی کرده اند. در این بین، «ابوالانین» (۲۰۰۷) رابطه میان شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی را در بین ۱۶۴ کارمند بخش خدمات بررسی نموده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می دهد دیانت و پایداری روانی، دو متغیر بسیار تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است، به گونه ای که هر چه میزان دیانت و پایداری روانی کارکنان بالاتر باشد، رفتار شهروندی کارکنان بیشتر مشاهده می شود (Ebuelanian, 2007). «لوک» (۲۰۰۵) نیز پژوهش گسترده ای در ارتباط میان فردگرایی و جمع گرایی با رفتار شهروندی سازمانی در میان دانشجویان مدیریت دولتی و علوم اجتماعی کشور هلند انجام داده است. او در این پژوهش بیان می کند که گرایشهای جمع گرایانه، ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی دارد، به نحوی که هر چه میزان این خصوصیت در افراد بالاتر باشد،

می‌توان رفتار شهروندی بهتری را انتظار داشت (Lock, 2005). «والومبوا و همکارانش» (۲۰۰۸) نیز رابطه بین ادراک عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند. نتیجه تحقیق، حاکی از تأثیر ادراک رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی بود (Walumbwa et al, ۲۰۰۸). «چویی» (۲۰۰۸) نیز در یک تحقیق پیمایشی که روی ۲۶۵ گروه از سرپرستان و کارکنانشان انجام شد، نتیجه گرفت چنانچه کارکنان عدالت سازمانی را درک کنند، واکنشهای سازمانی آنان (تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی) مثبت خواهد بود (Choi, 2008).

ویتینگ تون و همکارانش» (۲۰۰۴) معتقدند کارکنانی که برای رهبری تحول‌آفرین کار می‌کنند، اغلب فراتر از وظایف رسمی برای منفعت رساندن به سازمان انگیزش پیدا می‌کنند. در ضمن، چنانچه رهبران، روابط نزدیک، صمیمانه، حمایتی و توسعه‌یافته را پرورش دهند، کارکنان برای درگیر شدن در سطوح بالای رفتار شهروندی تمایل خواهند داشت (Whittington et al, 2004). «تورلاک و کوک» (۲۰۰۷) رابطه بین رویکردهای مادیگرایی فروشنده‌گانی که در بخش مبلمان خانگی کار می‌کردند و رفتار شهروندی‌شان را در سازمان، بررسی کردند. نتایج پژوهش آنها نشان داد رویکرد مادیگرایی از جمله رویکردهایی بود که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرهای منفی می‌گذاشت. همچنین، مشخص شد بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رویکردهای مادیگرایی، وابستگی منفی وجود دارد (torlak & Koc, 2007). «باو و همکارانش» (۲۰۰۸) در پژوهش خود بر ارزیابی نقش هر یک از خدمات‌دهندگان در ترغیب رفتار شهروندی سازمانی مشتریان متمرکز شدند. آنها این مسئله را به طور تجربی در سه زمینه خدماتی بررسی کردند. نتایج نشان داد تعهد خدمت‌دهندگان، عامل مؤثری بر رفتار شهروندی سازمانی است (Bove et al, 2008).

در زمینه هوش هیجانی و ارتباط آن با سایر علوم نیز همان گونه که اشاره شد، پژوهشهای گوناگونی صورت گرفته است. نتایج بیشتر این پژوهشها نشان می دهد هوش هیجانی بالا، توفیق در برقراری روابط شغلی و بهبود عملکرد کاری، با یکدیگر ارتباط مستقیم دارند. نتایج تحقیقات «سالکوفسکی»، «بویاتزیس»، «پلاتو»، «اسجوبرگ»، «وانگ و همکارانشان» گواه این مسئله است (Boyatzis, 2002) (Saklofski et al, 2003) (Plato, 2003) (Sjoberg, 2001) (Wong, 2002). یافته های یک تحقیق در مورد سطح هوش هیجانی معلمان در مدارس غیرانتفاعی در مقطع متوسطه در جزیره قبرس، نشان داد بین هوش هیجانی معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین، بین هوش هیجانی معلمان از نظر سن تفاوت معناداری وجود ندارد (Biol et al, 2009). مطالعات بر روی افراد نشان می دهد ویژگی هوش هیجانی بالا، با اختلالهای روانی پایین در ارتباط است (Malterer et al, 2008). همچنین، هوش هیجانی بالا، با مشخصه های تشویش، نگرانی و اضطراب پایین در ارتباط است (Nelis et al, 2009). از سوی دیگر، نتایج برخی پژوهشها نشان می دهد هوش هیجانی بالا با احساس افسردگی پایین رابطه دارد (Mavroveli et al, 2007). در سطح گروهی نیز، ویژگی هوش هیجانی با عملکرد گروه، میزان همبستگی معناداری دارد (Quoidbach, & Hansenne, 2009). نتایج پژوهش دیگری که هوش هیجانی را در بین پرستاران یک بیمارستان اندازه گیری کرده، نشان می دهد بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی و تعهد سازمانی، همبستگی مثبت وجود دارد (codier et al, 2008). نتایج تحقیقات «باران» نیز نشان می دهد مهارت هوش هیجانی برای موفقیت در محل کار و رهبری اثربخش، ضروری به نظر می رسد (bar-on, 2008).

روش تحقیق

این پژوهش، مطالعه‌ای از نوع «توصیفی - تحلیلی» است که به روش مقطعی با هدف بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران شاغل در سطح کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد، انجام گرفته است.

جمعیت مورد مطالعه، کتابدارانی را شامل است که در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد شاغل بوده‌اند. آمارهای ارائه شده توسط مدیریت کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد نشان می‌دهد ۶۸ کتابدار در کتابخانه‌های عمومی این شهرستان مشغول به کار می‌باشند که با توجه به محدود بودن حجم جامعه، از روش سرشماری جهت انجام فرایند تحقیق، استفاده شده است. از بین ۶۸ کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی، ۵۰ نفر پرسشنامه‌های پژوهش را تکمیل کردند و برگشت دادند (نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها برابر با ۷۴٪ است).

روش جمع‌آوری اطلاعات، استفاده از پرسشنامه کتبی بوده است. به همین منظور، از پرسشنامه‌های تخصصی که برای سنجش هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی به کار گرفته می‌شوند، استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش جهت سنجش هوش هیجانی، پرسشنامه طراحی شده توسط «لرد و هوگان»^۱ است که در سال ۲۰۰۱ طراحی شده است. نحوه طراحی این پرسشنامه به گونه‌ای است که سؤالهای آن را می‌توان در ۱۶ گروه فرعی و چهار گروه اصلی (شامل: خود آگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباطات) طبقه‌بندی نمود. بر اساس این نوع طبقه‌بندی، گروه‌های شناسایی شده، مؤلفه‌های اصلی و فرعی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند.

1. Lord & Hogan.

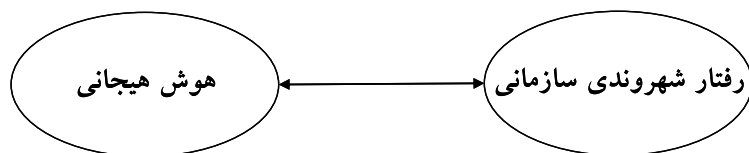
پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیز پرسشنامه‌ای است که «پودساکوف و همکارانش» در سال ۱۹۹۰ آن را طراحی کرده‌اند. این پرسشنامه با بهره‌گیری از متغیرهای گوناگون مرتبط با هر بُعد رفتار شهروندی سازمانی، هر ۵ بُعد رفتار شهروندی سازمانی را جداگانه ارزیابی می‌کند.

جهت تعیین درجه پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ^۱ استفاده شد که مقدار آن برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۹۶٪ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۱ برآورد شده است. این مقدار، نشان دهنده پایایی پرسشنامه‌هاست.

فرضیه‌های پژوهش

همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، این پژوهش با هدف بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفته که در ادامه، در قالب فرضیه‌های مهم پژوهش، بدان اشاره شده است. بر اساس این هدف که بنیان فکری محقق بر آن استوار است، می‌توان ادعا نمود بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، نوعی همبستگی و رابطه خطی وجود دارد به گونه‌ای که هر اندازه هوش هیجانی کتابداران افزایش یابد، رفتار شهروندی سازمانی آنان نیز بهبود می‌یابد. به طور متقابل، با توجه به خاصیت قابلیت ارتقای سطح هوش هیجانی (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷) با بهبود سطح رفتار شهروندی سازمانی کتابداران، می‌توان انتظار داشت سطح هوش هیجانی آنان نیز بالغ‌تر شده و بهبود یابد. این ارتباط در نمودار ۲ ترسیم شده است.

1. Alpha Chronbach.

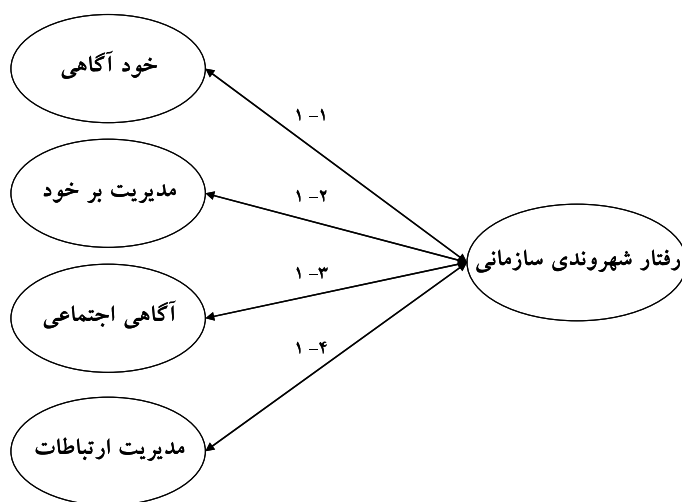


نمودار ۲. ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی

فرضیه اهم: بین «هوش هیجانی» و «رفتار شهروندی سازمانی» کتابداران، همبستگی معناداری وجود دارد.

رویکرد اصلی این پژوهش، بررسی ارتباط و همبستگی بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران است. این هدف در قالب فرضیه اهم پژوهش، بررسی خواهد شد. اما با توجه به ساختار سلسله مراتبی هر کدام از این دو شاخص، تصمیم گرفته شد در قالب بیان فرضیه‌های اخص، همبستگی بین هر کدام از ابعاد این مؤلفه‌ها با مؤلفه دیگر نیز بررسی گردد.

بر این اساس، ابتدا همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی بررسی می‌شود. شمای نموداری این فرضیه‌ها و محتوای آنها، به شرح نمودار ۳ می‌باشد.



نمودار ۳. نمودار فرضیه‌های اخص ۱-۱ الی ۱-۴

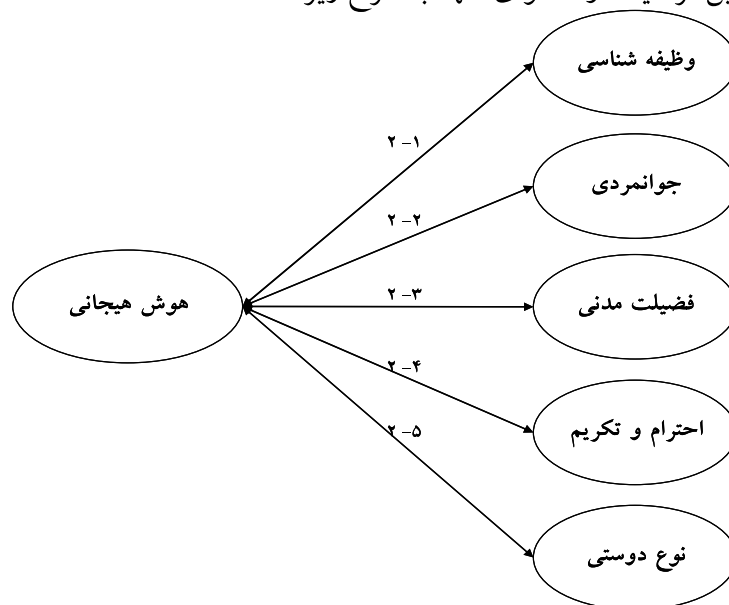
فرضیه اخص ۱-۱: بین «خودآگاهی» کتابداران و «رفتار شهروندی سازمانی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۱-۲: بین «مدیریت بر خود» کتابداران و «رفتار شهروندی سازمانی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۱-۳: بین «آگاهی اجتماعی» کتابداران و «رفتار شهروندی سازمانی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۱-۴: بین «مدیریت ارتباطات» کتابداران و «رفتار شهروندی سازمانی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

پس از بیان فرضیه‌های مربوط به ابعاد هوش هیجانی، در مرحله بعد، همبستگی بین هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بررسی می‌شود. شمای نموداری این فرضیه‌ها و محتوای آنها، به شرح زیر است:



نمودار ۴. نمودار فرضیه‌های اخص ۱-۲ الی ۲-۵

فرضیه اخص ۱-۲: بین «هوش هیجانی» کتابداران و «وظیفه‌شناسی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۲-۲: بین «هوش هیجانی» کتابداران و «جوانمردی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۳-۲: بین «هوش هیجانی» کتابداران و «فضیلت مدنی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۴-۲: بین «هوش هیجانی» کتابداران و «رعایت احترام و تکریم» توسط آنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه اخص ۵-۲: بین «هوش هیجانی» کتابداران و «نوع دوستی» آنان همبستگی معناداری وجود دارد.

تحلیل داده‌ها و بررسی فرضیه‌های پژوهش

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های مهم پژوهش نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، همبستگی معناداری وجود دارد، که مقدار آن نیز در حد مناسب و قابل قبولی است. جدول ۱، نتایج بررسی فرضیه‌های مهم پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نتایج بررسی فرضیه‌های مهم پژوهش

فرضیه	تصمیم‌گیری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
فرضیه‌های مهم	همبستگی خطی	۰/۶۴	۰/۴۱

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های اخص ۱-۱ تا ۴-۱، نشان می‌دهد هر ۴ بعد هوش هیجانی که در این تحقیق برای هر کدام از آنها یک فرضیه‌های اخص بیان شد، با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معناداری دارند و مقدار همبستگی آنها نیز قابل قبول و مناسب است. در این بین، مقادیر به دست آمده نشان می‌دهد مدیریت

بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی ... / ۱۴۳

برخود، مدیریت ارتباطات، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی، به ترتیب بیشترین همبستگی و رابطه را با رفتار شهروندی سازمانی دارند. جدول ۲، نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های ۱-۱ تا ۱-۴ را نشان می‌دهد.

جدول ۲. نتایج بررسی فرضیه‌های اخص ۱-۱ تا ۱-۴

فرضیه	رتبه همبستگی	تصمیم‌گیری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
۱-۱	۳	همبستگی خطی	۰/۵۲	۰/۲۷
۱-۲	۱	همبستگی خطی	۰/۶۶	۰/۴۴
۱-۳	۴	همبستگی خطی	۰/۵۱	۰/۲۶
۱-۴	۲	همبستگی خطی	۰/۶۲	۰/۳۸

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های اخص ۱-۱ تا ۱-۵ نشان می‌دهد هوش هیجانی با هر ۵ بعد رفتار شهروندی سازمانی که در این تحقیق برای هر کدام از آنها یک فرضیه اخص بیان شد، همبستگی معناداری دارد، که مقدار همبستگی آن با دو بُعد نوع دوستی و وظیفه‌شناسی در حد قابل قبول و مناسب است، اما مقدار همبستگی آن با سه بُعد جوانمردی، فضیلت مدنی و احترام و تکریم، تا حدی ضعیف است. در مجموع، مقادیر همبستگی به دست آمده نشان می‌دهد هوش هیجانی بیشترین همبستگی را به ترتیب با نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، فضیلت مدنی و جوانمردی دارد. جدول ۳، نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های ۱-۱ تا ۱-۵ را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج بررسی فرضیه‌های اخص ۱-۱ تا ۱-۵

فرضیه	رتبه	تصمیم‌گیری	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
۱-۱	۲	همبستگی خطی	۰/۵۰	۰/۲۵
۱-۲	۵	همبستگی خطی	۰/۳۴	۰/۱۲
۱-۳	۴	همبستگی خطی	۰/۴۲	۰/۱۸
۱-۴	۳	همبستگی خطی	۰/۴۳	۰/۱۸
۱-۵	۱	همبستگی خطی	۰/۶۱	۰/۳۷

بحث و نتیجه‌گیری

در عصر حاضر، طراحان نظام‌های سازمانی اغلب تلاش خود را معطوف به کسب هدف‌های راهبردی و مزیت رقابتی نموده‌اند و بر آن هستند تا با طراحی چنین نظام‌هایی، بستر بقا و یا رهبری سازمانها را در بازارهای امروزی پدید آورند. آنچه در این میان مهم به نظر می‌آید و توسط این طراحان بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد، اهمیت منابع انسانی در این نظامها و نقش آن در تحقق هدف‌های مورد نظر است. بنابراین، منابع انسانی به عنوان برجسته‌ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمانها از یکدیگر، بیش از گذشته مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است (طبرسا و احدیان، ۱۳۸۶) (Jack et al, 2006).

آنچه از یافته‌های پژوهش بر می‌آید، گواه این است که هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر همبستگی معنادار و قابل توجهی دارند. این یافته‌ها و کاربرد آنها برای کتابداران و مدیران بخش اطلاع‌رسانی زمانی اهمیت می‌یابد که وضعیت هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی فعلی کتابداران ارزیابی شده و با نگاهی تحلیلی، از داده‌های این پژوهش و وضعیت فعلی هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، در جهت بهبود وضعیت خدمت‌رسانی کتابداران استفاده شود.

بررسی آماری و ارزیابی سطح هوش هیجانی کتابداران نشان می‌دهد با وجود این که هر ۴ بعد هوش هیجانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد وجود دارد (نتایج به دست آمده به صورت ضمنی مؤید نتایج ارائه شده در پژوهش پیشین میثم شفیعی رودپشتی و سید حبیب‌ا... میرغفوری است که در سال ۱۳۸۷ با هدف ارزیابی سطح هوش هیجانی کتابداران به انجام رسید). اما نکته تقریباً مشهود و مورد تأمل در رابطه با این نتایج، پایین بودن نسبی سطح هوش هیجانی کتابداران است به گونه‌ای که این مسئله عوارض خود را در بروز رفتار شهروندی سازمانی

کتابداران نشان داده است. بویژه این مسئله در رابطه با عوامل «مدیریت بر خود» و «آگاهی اجتماعی» که سطح پایین تری دارد، خود را بیشتر نشان می دهد. آمارها و داده های مرتبط با سطح هوش هیجانی کتابداران، در جدول ۴ ارائه شده است. در ادامه، در رابطه با اثرهای این عوامل بر روی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی، بیشتر بحث می شود.

جدول ۴. سطح و طبقه هوش هیجانی کتابداران

میانگین جامعه	سطوح هوش هیجانی					ابعاد هوش هیجانی
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۳/۶۶	۵	۴	۳	۲	۱	خودآگاهی
۳/۴۷	۵	۴	۳	۲	۱	مدیریت بر خود
۳/۳۳	۵	۴	۳	۲	۱	آگاهی اجتماعی
۳/۶۴	۵	۴	۳	۲	۱	مدیریت ارتباطات

در آن سوی پژوهش، وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران نیز همانند سطح هوش هیجانی آنان ارزیابی شد. نتایج به دست آمده از این ارزیابی ها نشان داد از پنج بُعد رفتار شهروندی سازمانی، چهار بُعد در اندازه قابل قبول در کتابداران وجود دارد و بُعد «جوانمردی» که یکی از ابعاد مهم و مؤثر در ارائه خدمات هر چه بهتر به مشتری است، در آنها مشهود نیست. البته، نمره به دست آمده برای ابعاد دیگر نیز نشان می دهد ابعاد «فضیلت مدنی» و «احترام و تکریم» در منطقه نسبتاً پایین بوده و توسط کتابداران در اندازه ایده آل به نمایش گذاشته نمی شود. جدول ۵، نتایج به دست آمده از بررسی وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران را نشان می دهد.

جدول ۵. وضعیت رفتار شهروندی سازمانی کتابداران

میانگین جامعه	سطوح هوش هیجانی					ابعاد OCB
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۴/۱۷	۵	۴	۳	۲	۱	وظیفه‌شناسی
۲/۶۱	۵	۴	۳	۲	۱	جوانمردی
۳/۵۸	۵	۴	۳	۲	۱	فضیلت مدنی
۳/۹۱	۵	۴	۳	۲	۱	احترام و تکریم
۴/۰۱	۵	۴	۳	۲	۱	نوع دوستی

با بررسی فرضیه‌ها و نتایج ارائه شده در جدولهای ۱ تا ۳، می‌توان نتیجه گرفت یکی از مؤلفه‌هایی که به کتابداران کمک می‌کند تا رفتار شهروندی داشته و مراجعان خود را راضی و خشنود کنند، هوش هیجانی است. البته، بررسی همبستگی بُعد به بُعد ابعاد هوش هیجانی و ارتباط آنها با رفتار شهروندی سازمانی نیز نشان‌دهنده وجود همبستگی معنادار و قوی بین این ابعاد و رفتار شهروندی سازمانی است. از سوی دیگر، بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز مؤید وجود همبستگی و رابطه خطی بین این عوامل است. اما نکته قابل تأملی که این‌جا وجود دارد، این است که مقدار همبستگی هوش هیجانی با ابعاد رفتار شهروندی، درجه ضعیف‌تری نسبت به همبستگی ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی دارند و این قابل انتظار است، زیرا به دلیل مقدم بودن هوش هیجانی نسبت به رفتار شهروندی سازمانی، نوع همبستگی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی، از نوع بازگشتی است.

بررسی جدولهای ۴ و ۵ نیز نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد در برخی از شاخصها و عوامل هوش هیجانی و رفتار شهروندی

سازمانی، دارای سطوح ضعیف و قابل بهبودی می باشند. توجه به دو نکته در این حوزه بسیار اهمیت دارد:

نخست، کتابداران در هر چهار بُعد هوش هیجانی بویژه در ابعاد «مدیریت بر خود» و «آگاهی اجتماعی» به بهبود و ارتقای سطح نیاز دارند. با توجه به این که هوش هیجانی از طریق آموزش و توانمندسازی قابلیت ارتقا دارد، برنامه‌های بهبود سطح باید برای مدیران و کتابداران در نظر گرفته شود و سطح هوش هیجانی کتابداران ارتقا یابد. با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه‌های این پژوهش، می توان به اندازه ضریب تعیین به دست آمده (۰/۴۱) در اثر افزایش سطح هوش هیجانی، افزایش و بهبود رفتار شهروندی سازمانی کتابداران را انتظار داشت.

دوم، اگر چه کتابداران در ابعاد «جوانمردی» به شدت و ابعاد «فضیلت مدنی» و «احترام و تکریم» به مقدار کمتری نیازمند بهبود می باشند، با اندکی دقت می توان یکی از ریشه‌های این ضعف را در پایین بودن نسبی سطح هوش هیجانی بویژه در ابعاد «مدیریت بر خود» و «آگاهی اجتماعی» جستجو کرد، زیرا به نظر می رسد این دو بُعد با ابعاد ضعیف رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بوده و بر آنها تأثیر ضمنی دارند. البته، بررسی دقیق این ارتباطها، نیازمند پژوهش دیگر و انجام تحلیلهای آماری بیشتری است که می تواند در پژوهشهای دیگر ارزیابی و واکاوی شود. به هر شکل، به نظر می رسد کتابداران باید برنامه‌های ویژه‌ای برای ارتقای سطح خود مدیریتی یا مدیریت بر خود و بهبود درجه آگاهی اجتماعی خویش تدوین و تمهیدات ویژه‌ای را بدین منظور لحاظ نمایند.

بر اساس داده‌ها و نتایج به دست آمده، پیشنهادهایی ارائه شده است که برخی از آنها در اختیار محققان و مدیران سایر کتابخانه‌ها قرار داده می شود تا بدین وسیله

علاوه بر بهبود سطح هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران، رویکردهای جدیدی از این حوزه را در اختیار مدیران و پژوهشگران قرار دهد.

پیشنهادها

- مدیران بخش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشور، هوش هیجانی را به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم جهت انتخاب کتابداران، مدنظر قرار دهند.

- کتابداران و مدیران بخش اطلاع‌رسانی 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 کتابخانه‌ها و کتابداران کشور در حوزه‌های مختلف باشد.

- در قالب پژوهشهایی جداگانه، تأثیر سایر مؤلفه‌ها و عوامل بر روی رفتار شهروندی سازمانی شناسایی و در جهت بهبود آنها برنامه‌ریزی شود.

- علایم دیگر مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی نیز در سایر پژوهش‌های شناسایی و میزان همبستگی و ضریب تعیین آنها محاسبه شود، تا بدین وسیله نقشه کامل عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی همراه با درصد تأثیرگذاری یا همان ضریب تعیین آنها، محاسبه و ترسیم گردد.

- مشابه کار انجام شده در این پژوهش، ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در سایر بخشهای عمومی بررسی گردد تا بدین وسیله در رابطه با تعمیم ارتباط این دو در کل بدنه بخشهای عمومی، به نتایج کلی و عام‌تری دست یافت.

- در پژوهشی کاربردی و گسترده‌تر، وضعیت ارتباط تک تک ابعاد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی مشخص و نقشه ارتباطی هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح ابعاد نیز ترسیم گردد.

منابع

- اسلامی حسن و ابوالقاسم سیار (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر، ۱۸، ۱۸۷.
- تهامی منفرد، شراره، شهین علیایی زند و مجید یوسفی لویه (۱۳۸۱). بررسی رابطه هوش هیجانی و راهبردهای روبرویی در دانش آموزان عادی و تیزهوش دبیرستان های شهر تهران. اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.
- خشوعی (۱۳۸۶). روان‌شناسی شوخ طبعی. اصفهان، انتشارات کنکاش.
- دیویس استانلی (۱۳۷۶). مدیریت فرهنگ سازمان، ترجمه ناصر میرسپاسی و پریچهر معتمدگرگی، چاپ دوم، انتشارات مروارید.
- شفیع رودپشتی، میثم و سید حبیب‌اله میرغفوری (۱۳۸۷). سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳، ۱۱، ۷-۲۸.
- طبرسا، غلامعلی و منا احدیان (۱۳۸۶). مدیریت منابع انسانی؛ قدرتمندی شرکت‌های کوچک. تدبیر، سال ۱۸، ۱۸۹.
- عیوضی، نرگس (۱۳۸۵). تأثیر هوش هیجانی در بهداشت روانی خانواده‌ها. <http://www.aftab.ir>
- قمرانی، امیر و حمیدرضا جعفری (۱۳۸۲). درآمدی بر هوش هیجانی و نابینایی. سومین همایش دانشجویان و دانش‌آموختگان نابینای ایران، تهران.

- Abu Elanain, H. (2007). Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3, 4, 31-43.
- Appelbaum S, Bartolomucci N, Beaumier E, Boulanger J, Corrigan R, Dore I, Girard C, Serroni C, (2004), organizational citizenship behavior: a case study of culture , leadership and trust, *manamement decision*, 42, 1, 13-40.
- Bar-On R, (2008), Bar-On model of emotional-social intelligence. <http://www.reuvenbaron.org>
- Becker A.K, (1993), the Characteristics of Bibliographic Instruction in Relation to the Causes and Symptoms of Burnout, *RQ* 32, 346 –355.
- Birol C, Atamtürk H, Silman F.A, Atamtürk N, Şensoy S, (2009), A comparative analysis of teachers' perceptions of emotional intelligence and performance management in the secondary schools of the TRNC, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1, 1, 2600-2605.
- Bove, L.L, Pervan, S.J, Beatty, S.E, and Shiu, E, (2008), .Service worker role in encouraging customer, *Management Research News*, 30, 8, 581-596.
- Boyatzis E, (2002) *Developing Emotional Intelligence*. to be published in San Francisco: Jossey – Bass, 2002.
- Boyatzis R.E, Goleman D, Rhee K.S, (2000), Clustering competence in emotional intelligence. Insights from the Emotional Competence Inventory. In R. Bar-On & J. D. A. Parker, *The handbook of emotional intelligence*, 343-362.
- Burns T, Carpenter J, (2008), Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1, 1, 51 – 58.
- Choi J, (2008), Event Justice Perceptions and Employees' Reactions: Perceptions of Social Entity Justice as a Moderator.
- Codier E, Kooker B.M, Shoultz J, (2008), Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses: An Approach for Improving the Clinical Care Environment, *Nursing Administration*, 32, 1, 8-14.
- Cohen (2002), Professionalism and organizational Citizenship behavior, *Journal of Managerial Psychology*.

- Cropanzano R, Byrne, S.Z, (2000), the relationship of emotional exhaustion to work attitudes , job performance rating, and organizational citizenship behaviors, fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans.
- Erturk, (2006), Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians, *Journal of Managerial psychology*.
- Garg P, Rastogi R, (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, 20 , 7, 529-541.
- Goleman, D, (1995, Emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Goleman, D, (1998), Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Jack S, Hyman J, Osborne F, (2006), Small entrepreneurial venture culture, change and the impact on HRM: A critical review”, *Human Resource Management Review*, 16.
- Kaschub M, (2002), Defining Emotional Intelligence in Music Education. *Arts Education policy Review*, 103, 5, 9-15.
- Korkmaz T, Arpacı E, (2009), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1, 2432–2435.
- Lock. A, (2005). The relationship between individualistic/collectivistic orientation and organizational citizenship behavior and the possible influence of leadership style. *Work Organization and Management Faculty*.
- Malterer M.B, Glass J.S, Newman J.P, (2008), Psychopathy and trait emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 44 , 735–745.
- Mavroveli S, Petrides K.V, Rieffe C, Bakker F, (2007). Trait emotional intelligence, psychological well-being and peer-rated social competence in adolescence. *British Journal of Developmental Psychology*, 25, 263–275.
- Moran T.M, (2003), Fostering organizational leadership: Transformational leadership and trust. In W. K. Hoy & C. G. Miskel, *Studies in Leading and Organizing Schools*. Information Age Publishing: Greenwich: CT, 157-179.

- Nelis D, Quoidbach J, Mikolajczak M, Hansenne M, (2009), Increasing emotional intelligence: (How) is it possible?, *Personality and Individual Differences*, 47, 36-41.
- of Social Sciences Erasmus University Rotterdam.
- Organ D.W, (1988), *organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington book, Lexington, MA.
- Plato (2003), *Effective Education and The Role of Emotional Intelligence*. Internet Address: www.advancedcommunication.com.au/html.
- 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.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H., Fetter, R, (1990), Transformational leader behaviors and their effects on followers. trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 42 - 107.
- Quebbeman J, Rozell E, (2002), Emotional Intelligence and dispositional affectivity *Human Resource Management Review*, 12, 1, 125-143.
- Quoidbach J, Hansenne M, (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, 25(1), 23-29.
- Saklofski, H. Austin, J, (2003), Minski, P. Factor structure and validity of a trait emotional Intelligence Measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 4, 707-721.
- Salovey P, Mayer J.D, (1990), Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Sjoberg, L, (2001), Emotional intelligence and life adjustment. Center for Economic psychology.
- Thorndike E.L, (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Torlak, O, Koc, U, (2007), Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior, organizational citizenship behaviors., *Journal of Business Research*.
- Walumbwa F.O, Wu C, Orwa B, (2008), Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational

- citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and strength, *The Leadership Quarterly* 19, 251-265.
- Whittington J.L, Goodwin V.L, Murray B, (2004), .Transformational leadership, goal difficulty, and job design: Independent and interactive effects on employee outcomes, *The leadership Quarterly* 15, 593-606.
 - Wong, chi-sum, Law, (2002), The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The leadership Quarterly*, 13, 3, 243-274.