**نام مقاله: بررسي ارتباط بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني در كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي (مورد: كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد)**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 53 \_ شماره اول، جلد 14**

**پديدآور: مير محمد اسعدي ، غزاله ندافي، ميثم شفيعي رودپشتي**

**چكيده**

**سير بررسي ادبيات رشته مديريت نشان مي‌دهد نظريه‌پردازان همواره به شيو‌ه‌هاي مختلف ارتباطهايي را بين فعاليتهاي فراتر از نقش رسمي نيروي انساني سازمان و اثربخشي سازماني يافته‌اند. «ارگان» در سال 1988 رفتار شهروندي سازماني را مشابه اظهارات ديگر نظريه‌پردازان مجموعه فعاليتهاي مازاد نقشهاي رسمي كاركنان دانست كه موجب بهبود اثربخشي سازماني مي شوند. از آن به بعد و در طول سه دهه اخير، به طور مستمر رفتار شهروندي بيشتر مورد تأكيد محققان قرار گرفته و واكاوي شده است. بر اين اساس، مطالعات بي‌شماري با هدف شناسايي عوامل مختلف مؤثر بر رفتار شهروندي سازماني انجام شده است و عوامل مختلفي، اعم از فردي و سازماني، بدين منظور معرفي شده‌اند. يكي از عواملي كه مي‌تواند بر رفتار شهروندي سازماني مؤثر باشد، هوش هيجاني است. اين پژوهش با هدف بررسي اين ارتباط طراحي شده و در بين جامعه كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد، به انجام رسيده است. نتايج به دست آمده از اين پژوهش مؤيد اين مسئله بوده و وجود ارتباط بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني را تأييد مي‌كند.**

**كليدواژه‌ها: رفتار شهروندي سازماني، هوش هيجاني،كتابداران، كتابخانه‌هاي عمومي.**

**مقدمه**

دنياي كنوني با شتاب فزاينده‌اي در حال صنعتي شدن است. اين امر ضرورت نوآوري، انعطاف‌پذيري، بهره‌وري و پاسخگويي را براي بقا و موفقيت سازمانها بيشتر مي‌‌كند. از اين رو، استانداردهاي جديدي بايد براي سازمانها تدوين گردد تا پاسخگوي چالشهاي جهاني بوده و زمينة مناسبي را براي كاركنان فراهم كند تا بتوانند از مناسب‌ترين مهارتها برخوردار باشند. از اين رو، روانشناسان تأكيد دارند كاركنان سازمانها بايد فراتر از وظايف رسمي خود عمل كنند. با توجه به تعامل فراوان و رو در رو با مشتري و همچنين ماهيت خدمات، اين مفهوم در بخشهاي خدماتي اهميت بيشتري دارد (Garg & Rastogi, 2006). يكي از مهارتهايي كه مي‌تواند به كاركنان در اين راه كمك كند، «رفتار شهروندي سازماني»[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ") (OCB) است. اين مقوله به رفتارهاي فردي اشاره دارد كه برخاسته از بصيرت افراد بوده و علاوه بر اين‌كه كارايي و اثر بخشي عملكرد سازمان را افزايش مي دهند، مستقيم و به صورت صريح، از طريق سيستم رسمي پاداش تشويق نمي شوند (Organ , 1988)(Burns & Carpenter, 2008) . رفتار شهروندي سازماني، حركت كردن به وراي حداقل عملكرد مورد انتظار است (Burns & Carpenter, 2008)(Moran , 2003).

از سوي ديگر، تحقيقات دانشمندان گوناگون مانند «گلمن»[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")، «بوياتزيس و همكارانش»[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") و ... نشان مي‌دهد، يكي از عواملي كه نقش بسيار مهمي در انجام موفق وظايف شغلي دارد، «هوش هيجاني»[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ") است (Goleman, 1998) (Goleman, 1995) (Boyatzis et al, 2000). افراددارايهوشهيجاني بالا،هنرتعاملومهارتكنترلوادارةاحساساتديگرانراداراهستند. اينمهارتهامحبوبيت،قوهرهبريونفوذشخصيراتقويتمي‌كندوفردرادرهرگونهفعاليتاجتماعيوارتباطصميمانهباديگران،موفقمي‌نمايد.چنينافراديباشناختوبصيرتدرونيكهنسبتبهتمايلاتعاطفيخودوديگراندارند،بهترينعملكردرادرموقعيتهايمختلفزندگيبروزمي‌دهند (عيوضي، 1385).

همة آنچه در بالا بدان اشاره شد، به خوبي گواه اين مهم است كه هوش هيجاني مي‌تواند به عنوان يكي از پيش نيازهاي توفيق كاركنان در بروز رفتار شهروندي سازماني، قلمداد شود. بر اساس اين فرضيه، اين پژوهش در صدد است تا ارتباط و همبستگي بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني را در حرفة كتابداري ـ‌ كه يكي از حرفه هاي تاثيرگذار در جامعه است و از حيث خدمت‌رساني در زمرة مهم‌ترين حرفه‌ها قرار مي‌گيرد و شاغلان آن يعني كتابداران بايد از رفتار شهروندي سازماني در سطح عالي برخوردار باشند ـ‌ بررسي نمايد. بدين منظور، جامعة كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد و كتابداران شاغل در آن به عنوان جامعة پژوهش انتخاب شده و مورد كاوش قرار گرفته‌اند.

**چارچوب نظري**

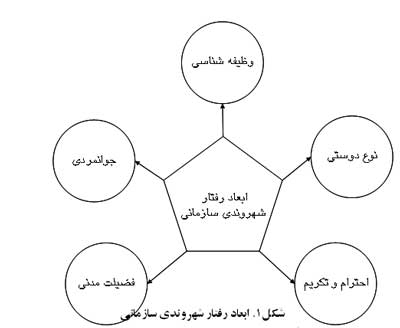
**رفتار شهروندي سازماني**

در ادبيات آكادميك و حرفه‌اي مديريت، براي فهم تأثير نقشهاي فرا وظيفه‌اي كاركنان بر مشاركت آنان به صورت مثبت در عملكرد سازمانها توجه قابل ملاحظه‌‌اي صورت گرفته است. در ميان نقشهاي مختلف فرا وظيفه اي، اهميت حياتي رفتار شهروندي در اثربخشي سازماني، براي مديران عملگرا به اثبات رسيده است. «كوهن و ويگودا» اهميت رفتار شهروندي سازماني را در تمام شكلهاي سازماني تأكيد كرده و متذكر شده‌اند كه رفتار شهروندي سازماني، اثربخشي سازماني را به طرق مختلف بهبود مي‌بخشد (Cohen,2002). «ارتورك» نيز در اين‌باره معتقد است، رفتار شهروندي سازماني به عنوان الگوي نوين رفتار كاركنان در سازمان، امروزه به عنوان رويكرد مدرن مديريت نوين نيروي انساني در بسياري از سازمانها مورد استفاده قرار گرفته است(Erturk,2006). به طور كلي، رفتار شهروندي، يك نوع رفتار ارزشمند و مفيد است كه افراد آن را به صورتدلخواه و داوطلبانه از خود بروز مي‌‌دهند. به اين ترتيب، مطالعه و بررسي اين‌گونهرفتار افراد در سازمان بسيار مهم و ضروري به نظر مي‌‌رسد(اسلامي و سيار، 1386).

«ارگان» (1988) براي نخستين بار از عنوان رفتار شهروندي سازماني (OCB) استفاده كرد و آن را مجموعه اي از رفتارهاي فردي ناشي از بصيرت افراد دانست كه موجب ارتقاي عملكرد مؤثر سازمان شده و به صورت مستقيم، صريح و روشن، پرداخت و پاداشي به ازاي آن صورت نمي‌پذيرد (Organ,1988). البته، تعريفهاي مشابه ديگري نيز توسط «ارگان» و محققان ديگر عنوان شد. اما به طور كلي، رفتار شهروندي سازماني عبارت است از: مجموعه‌اي از رفتارهاي داوطلبانه و اختياري كه بخشي از وظايف رسمي فرد نيست، با وجود اين توسط وي انجام و باعث بهبود مؤثر وظايف و نقشهاي سازمان‌مي‌‌شود (اسلامي و سيار، 1386)(Appelbaum,2004). به عنوان نمونه، يك كارگر ممكن است نيازي به اضافه‌كاري و حضور در محل كار تا ديروقت نداشته باشد، اما براي بهبود امورجاري و تسهيل جريان كاري سازمان، بيشتر از ساعت كاري رسمي خود در سازمانمي‌‌ماند و به ديگران كمك مي‌‌كند. (اسلامي و سيار، 1386) (Cropanzano & Byrne,2000). بررسي اين تعريفها نشان مي‌دهد رفتارها در رفتار شهروندي سازماني، كاملاً داوطلبانه و فردي هستند. اين بدين معناست كه افراد براي اجراي اين نوع رفتارها به طور رسمي پاداش دريافت نمي­كنند و به علت اجرا نكردن آنها نيز مجازات و تنبيه نمي‌شوند. در واقع، رفتار شهروندي، افعال و اقدامهاي ايثارگرانه و تمايل به از خودگذشتگي كاركنان به منظور تأمين آسايش و رفاه ديگران را تبيين مي‌كند (ميرسپاسي و معتمد گرجي، 1376).

واكاوي اين تعريفها همچنين حاكي از اين است كه آنها سه ويژگي اصلي براي رفتار شهروندي عنوان نموده‌اند: نخست، در رفتار شهروندي سازماني، رفتارها بايد داوطلبانه باشد؛ يعني نه يك وظيفة از پيش تعيين شده و نه بخشي از وظايف رسمي فرد است. دوم، مزاياي رفتارها جنبة سازماني دارد، و ويژگي سوم اين است كهرفتار شهروندي داراي سازماني ماهيتي وچند وجهي است.

محققان مؤلفه‌هاي گوناگوني را براي رفتار شهروندي سازماني برشمرده اند. پركاربردترين و مورد توافق‌ترين ابعاد رفتار شهروندي سازماني كه بيشتر محققان در پژوهشهاي خود به آنها استناد مي‌كنند، عبارت است از: وظيفه‌شناسي، جوانمردي، فضيلت مدني، احترام و تكريم و نوع دوستي. «ارگان» اين پنج بُعد را در سال 1988 مطرح كرد. «پودساكف و همكارانش» نيز در سال 1990 با كمك روش تحليل عاملي براي هر كدام از اين پنج بُعد، مقياس سنجش استانداردي ايجاد كردند كه در طول سالهاي متمادي با هدف سنجش رفتار شهروندي سازماني، استفاده بسياري از آن شد (Podsakoff et al, 1990) (Organ, 1998). در ميان اين ابعاد، بُعد «وظيفه‌شناسي» نمونه‌هاي مختلفي را در برمي‌گيرد و در آن اعضاي سازمان رفتارهاي خاصي را انجام مي‌دهند كه فراتر از حداقل سطح وظيفه‌اي مورد نياز براي انجام آن كار است (organ,1988). جوانمردي يا تحمل‌پذيري، دومين بُعد رفتار شهروندي است كه به شكيبايي در برابر موقعيتهاي نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضايتي و گلايه‌مندي، اشاره مي‌‌كند. بعد سوم رفتار شهروندي كه «فضيلت مدني» نام دارد، رفتارهايي از قبيل حضور درفعاليتهاي فوق برنامه، آن هم زماني كه اين حضور لازم نباشد، حمايت از توسعهو تغييرات ارائه شده توسط مديران سازمان و تمايل به مطالعة كتاب، مجله‌ و افزايش اطلاعات عمومي و اهميت دادن به نصب پوستر و اطلاعيه در سازمان براي آگاهي ديگران را شامل مي‌‌شود.  بُعد بعدي رفتار شهروندي، «احترام و تكريم» نام دارد و بيان كنندة نحوة رفتارافراد با همكاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادي كه در سازمان با احترام وتكريم با ديگران رفتار مي‌‌كنند، داراي رفتار شهروندي مترقي هستند. آخرين بُعد رفتار شهروندي سازماني «نوع‌دوستي» نام دارد و به رفتارهاي مفيد و سودبخشي از قبيل ايجادصميميت، همدلي و دلسوزي ميان همكاران اشاره دارد كه به شكل مستقيم و ياغيرمستقيم، به كاركناني كه داراي مشكلات كاري هستند، كمك مي‌‌كند (اسلامي و سيار، 1386).

در شكل 1، ابعاد رفتار شهروندي سازماني نمايش داده شده است (organ,1988).     
  


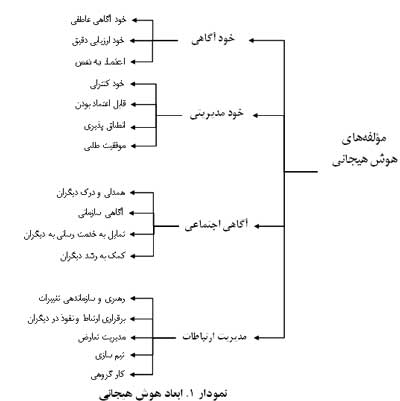
در طول دهة گذشته، علاقه به OCB و مفاهيم مرتبط با آن از قبيل رفتارهاي سازماني فرا اجتماعي، خودانگيختگي سازماني و عملكرد زمينه‌اي بسيار زياد شده و از زمينه رفتار سازماني به قلمروهاي مختلف گسترش يافته و به سمت علوم ديگري چون مديريت راهبردي منابع انساني، بازاريابي، روانشناسي روابط، قانون كار و صنعت، مديريت راهبردي، مديريت بين المللي، اقتصاد، رهبري و ... سوق يافته است (Podsakoff et al, 2000).

**هوش هيجاني**

يكي از مباحثي كه بسيار مورد توجه محققان بوده و تحول بزرگي را در حوزه نظريه‌‌هاي سازمان ايجاد نموده، بحث هوش هيجاني يا هوش احساسي است. اين هوش، از مهم‌ترين مفاهيم تلفيق دهندة جنبه‌هاي شناختي مانند تفكر و غيرشناختي مانند هيجان است (قمراني و جعفري، 1382). هوش هيجاني، مفهوم جديدي است كه در سالهاي اخير مطرح شده و در مقابل هوش شناختي به كار مي‌رود (خشوعي،1386).هوش هيجاني يك هوش غير شناختي است كه از نظر تاريخي، ريشه در مفهوم هوش اجتماعي دارد و نخستين بار «ثرانديك» (1920) آن را مطرح كرد. به عقيدة ثرانديك، هوش هيجاني توانايي مهم مديريت انسانها براي عمل به شيوه‌اي خردمندانه در روابط انساني است (Thorandike,1920). «سالووي و ماير» (1990) نخستين افرادي بودند كه هوش هيجاني را زيرمجموعه‌اي از هوش اجتماعي تعريف كردند كه شامل توانايي كنترل احساسها و هيجانهاي خويش و ديگران، تشخيص احساسها و هيجانها در خود و ديگران و استفاده از اين اطلاعات براي هدايت، تفكر و اقدامها خود فرد است (salovey and mayer,1990). «گلمن» (1995) نيز هوش هيجاني را شامل خودآگاهي، مديريت و مهار هيجانها، برانگيختن خويشتن، همدلي و دستكاري و ادارة روابط مي دانست (goleman,1995).

دانشمندان تعريفهاي متنوعي از هوش هيجاني ارائه نموده‌اند. «ماير وسالووي» اولين تعريفهاي هوش هيجاني را  درسال۱۹۹۰ارائه كردند. آنها در تعريف هوش هيجاني، آن را تواناييكنترلاحساساتوهيجانهاي خودوديگران،تشخيصوتفاوتقايلشدنبينآنهاوبهكارگيريايناطلاعاتبرايراهنماييوهدايتافكاروفعاليتهايخود معرفي نمودند (Becker, 1993). «گلمن» در تعريف هوش هيجاني، آن را نوع ديگري از هوش مي‌داند كه حاكي از شناخت احساسات خويشتن است و از آن براي تصميم‌گيريهاي مناسب در زندگي استفاده مي‌شود. هوش هيجاني، توانايي ادارة مطلوب خُلق و خوي و وضع رواني و كنترل تراكنشها و عاملي است كه به هنگام شكست ناشي از دست نيافتن به هدف، در شخص انگيزه و اميد ايجاد مي‌كند. اين نوع هوش، حاكي از همدلي، يعني آگاهي يافتن از احساسهاي افراد پيرامون ما، نيز هست (تهامي منفرد و همكاران، 1381). هوش هيجانيآگاهيازاحساسواستفادهازآنبرايتصميم‌گيريهاي مناسبدرزندگيوتواناييتحملضربه‌هايروحيومهارآشفتگيهايروانياستواعتمادبهنفسوكنترلدرونيافرادراافزايشمي‌دهد(عيوضي، 1385). هوش هيجاني به توانايي درك درست محيط، خود انگيزي، شناخت و كنترل احساسات خود و ديگران (به طوري كه اين فرايند بتواند تفكر و ارتباطات را تسهيل نمايد) اشاره مي‌كند (Kaschub, 2002) (Boyatxzis, 2002). به بيان ديگر، منظورازهوشهيجاني،تواناييمهاركردنتمايلاتعاطفيوهيجانيخود،دركخصوصي‌تريناحساساتديگران،رفتارآراموسنجيدهدرروابطانسانيباديگران،خويشتنداري،شور،اشتياقوپشتكاراست(Boyatxzis, 2002).

نتايج تحقيقات نشان مي‌دهد نه تنها هوش هيجاني يكي از نيازهاي انسان براي مقابله با مشكلات و رفع فشارهاي ناشي از آنهاست، بلكه بر سلامت حافظه و نيروي عقل، ادراك، معنابخشي تجربه‌ها، داوري صحيح، تصميم‌گيري مناسب و رشد رواني اجتماعي فرد، تأثير چشمگير مي‌گذارد (Goleman, 1995) (تهامي منفرد و همكاران، 1381)(Kaschub, 2002). پژوهشهاي مختلف همچنين نشان مي‌دهد افرادي كه هوش هيجاني بالايي دارند، قدرت بيشتري براي سازگاري با مسائل جديد و روزانه، رشد شغلي و حرفه‌اي و رهبري دارند. همچنين، هوش هيجاني بالا با برون‌گرايي، انعطاف‌پذيري، دلپذيربودن و توانايي هماهنگ نمودن احساسهاي مختلف، شناسايي اين احساسها و عمل آنها بر مغز و رفتار، همبستگي دارد (تهامي منفرد و همكاران، 1381) (Boyatxzis, 2002) (Saklofski et al, 2003)( Plato, 2003) (Sjoberg, 2001) (Wong, 2002). در مقابل، هوش هيجاني پايين، با رفتارهاي مسئله‌ساز دروني، سطوح پايين همدلي، ناتواني در تنظيم خُلق وخو، افسرده‌خويي، افسردگي، روان رنجور خويي، بدني و استرس و نيز رفتارهاي مسئله‌ساز بيروني شده ، تنزل پيشرفت تحصيلي، مصرف الكل و مواد مخدر، انحراف جنسي، تخريب دارايي، دزدي و پرخاشگري، همراه است (Kaschub, 2002)( Quebbeman & Rozell, 2002).

از ابتداي دهة 90 تا اوايل هزاره جديد، محققان ابعاد گوناگوني را براي هوش هيجاني بر شمرده‌اند. بيشتر اين طبقه‌بنديها مشابه يكديگر است و تفاوت اندكي بين آنها مشاهده مي‌شود. نمودار 1 (بر اساس طبقه‌بندي «لرد و هوگان» به دست آمده و در آن به ابعاد اصلي و فرعي هوش هيجاني اشاره شده است(شفيعي رودپشتي و ميرغفوري، 1387).  
  


امروزه هوش عاطفي بخش عمده‌اي از انتشارات در زمينه مباحث نوين مديريت را به خود اختصاص داده است. همچنين، اين مفهوم در ادبيات تحقيق مديريت نيز به عنوان يك عامل پراهميت و تأثيرگذار بر مباحثي همچون عملكرد شغلي، خلاقيت شغلي، تعهد حرفه اي و ساير مباحث شناخته و معرفي شده است. به همين دليل، مطالعات مختلفي در زمينة سنجش و بهبود سطح هوش هيجاني كاركنان انجام شده است(شفيعي رودپشتي و ميرغفوري، 1387).

**ادبيات تحقيق**

در زمينه موضوعات هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، پژوهشهاي گسترده و گوناگوني در كشورهاي مختلف به انجام رسيده است. در زمينه ارتباط آنها با ساير علوم نيز پيشينة پژوهشي بسياري را مي‌توان يافت. اما در زمينة رابطه بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، تحقيقات زيادي صورت نگرفته و تا زمان انجام اين پژوهش، موارد انگشت شماري توسط پژوهشگران شناسايي شده است. يكي از اين موارد محدود، تحقيقي است كه در كشور تركيه انجام شده است. اين تحقيق در جامعه‌اي با حجم 57 نفر از مديران صنايع به انجام رسيده است. نتايج به دست آمده از اين پژوهش نشان مي‌دهد هوش هيجاني با سه بُعد از رفتار شهروندي سازماني ارتباط معناداري دارد. اين سه بُعد عبارتند از: ديانت، فضيلت مدني و نوع‌دوستي (Korkmaz & Arpacı, 2009).

البته، ساير محققان ارتباط بين رفتار شهروندي سازمان را با ديگر موضوعات مشابه و يا معلول هوش هيجاني، بررسي كرده‌اند. در اين بين، «ابوالانيان» (2007) رابطة ميان شخصيت و رفتار شهروندي سازماني را در بين 164 كارمند بخش خدمات بررسي نموده است. نتايج به دست آمده از اين پژوهش نشان مي‌دهد ديانت و پايداري رواني، دو متغير بسيار تأثيرگذار بر رفتار شهروندي سازماني است، به گونه‌اي كه هر چه ميزان ديانت و پايداري رواني كاركنان بالاتر باشد، رفتار شهروندي كاركنان بيشتر مشاهده مي‌شود (Ebuelanian, 2007). «لوك» (2005) نيز پژوهش گسترده‌اي در ارتباط ميان فردگرايي و جمع‌گرايي با رفتار شهروندي سازماني در ميان دانشجويان مديريت دولتي و علوم اجتماعي كشور هلند انجام داده است. او در اين پژوهش بيان مي‌كند كه گرايشهاي جمع گرايانه، ارتباط مستقيمي با رفتار شهروندي دارد، به نحوي كه هر چه ميزان اين خصوصيت در افراد بالاتر باشد، مي‌توان رفتار شهروندي بهتري را انتظار داشت (Lock,2005). «والومبوا و همكارانش» (2008) نيز رابطه بين ادراك عدالت رويّه‌اي بر رفتار شهروندي سازماني را بررسي كردند. نتيجة تحقيق، حاكي از تأثير ادراك رويّه‌اي بر رفتار شهروندي سازماني بود (2008Walumbwa et al, ). «چويي» (2008) نيز در يك تحقيق پيمايشي كه روي 265 گروه از سرپرستان و كاركنانشان انجام شد، نتيجه گرفت چنانچه كاركنان عدالت سازماني را درك كنند، واكنشهاي سازماني آنان (تعهد سازماني و رفتار شهروندي سازماني) مثبت خواهد بود (Choi, 2008).

ويتينگ تون و همكارانش» (2004) معتقدند كاركناني كه براي رهبري تحول‌آفرين كار مي‌كنند، اغلب فراتر از وظايف رسمي براي منفعت رساندن به سازمان انگيزش پيدا مي‌كنند. در ضمن، چنانچه رهبران، روابط نزديك، صميمانه، حمايتي و توسعه‌يافته را پرورش دهند، كاركنان براي درگير شدن در سطوح بالاي رفتار شهروندي تمايل خواهند داشت(Whittington et al, 2004). «تورلاك و كوك» (2007) رابطه بين رويكردهاي ماديگراي فروشندگاني كه در بخش مبلمان خانگي كار مي‌كردند و رفتار شهروندي‌شان را در سازمان، بررسي كردند. نتايج پژوهش آنها نشان داد رويكرد ماديگرايي از جمله رويكردهايي بود كه بر رفتار شهروندي سازماني تأثيرهاي منفي مي‌گذاشت. همچنين، مشخص شد بين همه ابعاد رفتار شهروندي سازماني و رويكردهاي ماديگرايي، وابستگي منفي وجود دارد (torlak & Koc, 2007). «باو و همكارانش» (2008) در پژوهش خود بر ارزيابي نقش هر يك از خدمت‌دهندگان در ترغيب رفتار شهروندي سازماني مشتريان متمركز شدند. آنها اين مسئله را به طور تجربي در سه زمينة خدماتي بررسي كردند. نتايج نشان داد تعهد خدمت‌دهندگان، عامل مؤثري بر رفتار شهروندي سازماني است (Bove et al, 2008).

در زمينة هوش هيجاني و ارتباط آن با ساير علوم نيز همان‌گونه كه اشاره شد، پژوهشهاي گوناگوني صورت گرفته است. نتايج بيشتر اين پژوهشها نشان مي‌دهد هوش هيجاني بالا، توفيق در برقراري روابط شغلي و بهبود عملكرد كاري، با يكديگر ارتباط مستقيم دارند. نتايج تحقيقات «سالكوفسكي»، «بوياتزيس»، «پلاتو»، «اسجوبرگ»، «وانگ و همكارانشان» گواه اين مسئله است ( Boyatxzis, 2002) (Saklofski et al, 2003) (Plato, 2003) (Sjoberg, 2001) (Wong, 2002). يافته‌هاي يك تحقيق در مورد سطح هوش هيجاني معلمان در مدارس غيرانتفاعي در مقطع متوسطه در جزيره قبرس، نشان داد بين هوش هيجاني معلمان زن و مرد تفاوت معناداري وجود ندارد. همچنين، بين هوش هيجاني معلمان از نظر سن تفاوت معناداري وجود ندارد (Birol et al, 2009). مطالعات بر روي افراد نشان مي‌دهد ويژگي هوش هيجاني بالا، با اختلالهاي رواني پايين در ارتباط است (Malterer et al, 2008). همچنين، هوش هيجاني بالا، با مشخصه‌هاي تشويش، نگراني و اضطراب پايين در ارتباط است (Nelis et al, 2009). از سوي ديگر، نتايج برخي پژوهشها نشان مي‌دهد هوش هيجاني بالا با احساس افسردگي پايين رابطه دارد (Mavroveli et al, 2007). در سطح گروهي نيز، ويژگي هوش هيجاني با عملكرد گروه، ميزان همبستگي معناداري دارد (Quoidbach, & Hansenne, 2009). نتايج پژوهش ديگري كه هوش هيجاني را در بين پرستاران يك بيمارستان اندازه‌گيري كرده، نشان مي‌دهد بين هوش هيجاني و عملكرد سازماني و تعهد سازماني، همبستگي مثبت وجود دارد (codier et al, 2008). نتايج تحقيقات «باران» نيز نشان مي دهد مهارت هوش هيجاني براي موفقيت در محل كار و رهبري اثربخش، ضروري به نظر مي‌رسد (bar-on, 2008).

**روش تحقيق**

اين پژوهش، مطالعه‌اي از نوع «توصيفي ـ تحليلي» است كه به روش مقطعي با هدف بررسي ارتباط بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني كتابداران شاغل در سطح كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد، انجام گرفته است.

جمعيت مورد مطالعه، كتابداراني را شامل است كه در كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد شاغل بوده‌اند. آمارهاي ارائه شده توسط مديريت كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد نشان مي‌دهد 68 كتابدار در كتابخانه‌هاي عمومي اين شهرستان مشغول به كار مي‌باشند كه با توجه به محدود بودن حجم جامعه، از روش سرشماري جهت انجام فرايند تحقيق، استفاده شده است. از بين 68 كتابدار شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي، 50 نفر پرسشنامه‌هاي پژوهش را تكميل كردند و برگشت دادند (نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها برابر با 74% است).

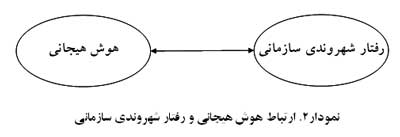
روش جمع‌آوري اطلاعات، استفاده از پرسشنامه كتبي بوده است. به همين منظور، از پرسشنامه‌هاي تخصصي كه براي سنجش هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني به كار گرفته مي‌شوند، استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در اين پژوهش جهت سنجش هوش هيجاني، پرسشنامه طراحي شده توسط «لرد و هوگان»[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ") است كه در سال 2001 طراحي شده است. نحوه طراحي اين پرسشنامه به گونه‌اي است كه سؤالهاي آن را مي‌توان در 16 گروه فرعي و چهار گروه اصلي (شامل: خود آگاهي، خودمديريتي، آگاهي اجتماعي و مديريت ارتباطات) طبقه‌بندي نمود. بر اساس اين نوع طبقه‌بندي، گروه‌هاي شناسايي شده، مؤلفه‌هاي اصلي و فرعي هوش هيجاني را تشكيل مي‌دهند.

پرسشنامه رفتار شهروندي سازماني نيز پرسشنامه‌اي است كه «پودساكوف و همكارانش» در سال 1990 آن را طراحي كرده‌اند. اين پرسشنامه با بهره‌گيري از متغيرهاي گوناگون مرتبط با هر بُعد رفتار شهروندي سازماني، هر 5 بُعد رفتار شهروندي سازماني را جداگانه ارزيابي مي‌كند.

جهت تعيين درجه پايايي پرسشنامه‌هاي مورد استفاده در اين پژوهش، از ضريب آلفاي كرونباخ[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ") استفاده شد كه مقدار آن براي پرسشنامه هوش هيجاني 96% و براي پرسشنامه رفتار شهروندي سازماني 91/0 برآورد شده است. اين مقدار، نشان دهندة پايايي پرسشنامه‌هاست.

**فرضيه‌هاي پژوهش**

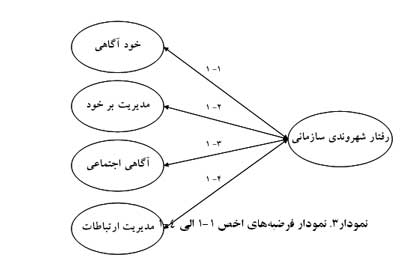
همان‌گونه كه پيشتر اشاره شد، اين پژوهش با هدف بررسي ارتباط بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني انجام گرفته كه در ادامه، در قالب فرضيه اهم پژوهش، بدان اشاره شده است. بر اساس اين هدف كه بنيان فكري محقق بر آن استوار است، مي‌‌توان ادعا نمود بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، نوعي همبستگي و رابطه خطي وجود دارد به گونه‌اي كه هر اندازه هوش هيجاني كتابداران افزايش يابد، رفتار شهروندي سازماني آنان نيز بهبود مي‌يابد. به طور متقابل، با توجه به خاصيت قابليت ارتقاي سطح هوش هيجاني (شفيعي رودپشتي و ميرغفوري، 1387) با بهبود سطح رفتار شهروندي سازماني كتابداران، مي‌توان انتظار داشت سطح هوش هيجاني آنان نيز بالغ­تر شده و بهبود يابد. اين ارتباط در نمودار 2 ترسيم شده است.



فرضيه اهم: بين «هوش هيجاني» و «رفتار شهروندي سازماني» كتابداران، همبستگي معناداري وجود دارد.

رويكرد اصلي اين پژوهش، بررسي ارتباط و همبستگي بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني كتابداران است. اين هدف در قالب فرضيه اهم پژوهش، بررسي خواهد شد. اما با توجه به ساختار سلسله مراتبي هر كدام از اين دو شاخص، تصميم گرفته شد در قالب بيان فرضيه‌هاي اخص، همبستگي بين هر كدام از ابعاد اين مؤلفه‌ها با مؤلفه ديگر نيز بررسي گردد.

بر اين اساس، ابتدا همبستگي بين ابعاد هوش هيجاني با رفتار شهروندي سازماني بررسي مي‌شود. شماي نموداري اين فرضيه‌ها و محتواي آنها، به شرح نمودار 3 مي‌باشد.



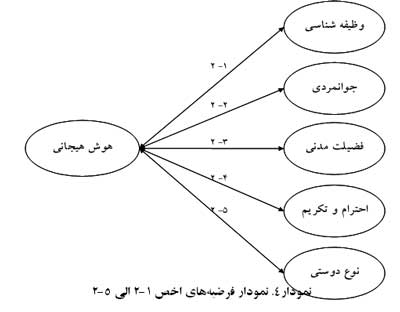
فرضيه اخص 1- 1: بين «خودآگاهي» كتابداران و «رفتار شهروندي سازماني» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 2- 1: بين «مديريت بر خود» كتابداران و «رفتار شهروندي سازماني» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 3- 1: بين «آگاهي اجتماعي» كتابداران و «رفتار شهروندي سازماني» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 4- 1: بين «مديريت ارتباطات» كتابداران و «رفتار شهروندي سازماني» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

پس از بيان فرضيه‌هاي مربوط به ابعاد هوش هيجاني، در مرحلة بعد، همبستگي بين هوش هيجاني و ابعاد رفتار شهروندي سازماني، بررسي مي‌شود. شماي نموداري اين فرضيه‌ها و محتواي آنها، به شرح زير است:



فرضيه اخص 1- 2: بين «هوش هيجاني» كتابداران و «وظيفه‌شناسي» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 2- 2: بين «هوش هيجاني» كتابداران و «جوانمردي» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 3- 2: بين «هوش هيجاني» كتابداران و «فضيلت مدني» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 4- 2: بين «هوش هيجاني» كتابداران و «رعايت احترام و تكريم» توسط آنان، همبستگي معناداري وجود دارد.

فرضيه اخص 5- 2: بين «هوش هيجاني» كتابداران و «نوع دوستي» آنان همبستگي معناداري وجود دارد.

**تحليل داده‌ها و بررسي فرضيه‌هاي پژوهش**

نتايج به دست آمده از بررسي فرضية اهم پژوهش نشان مي دهد بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، همبستگي معناداري وجود دارد، كه مقدار آن نيز در حد مناسب و قابل قبولي است. جدول 1، نتايج بررسي فرضية اهم پژوهش را نشان مي‌دهد.

**جدول1. نتايج بررسي فرضيه اهمّ پژوهش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه** | **تصميم‌گيري** | **ضريب همبستگي** | **ضريب تعيين** |
| فرضية اهم | همبستگي خطي | 64/0 | 41/0 |

نتايج به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-1 تا 4-1، نشان مي‌دهد هر 4 بُعد هوش هيجاني كه در اين تحقيق براي هر كدام از آنها يك فرضية اخص بيان شد، با رفتار شهروندي سازماني همبستگي معناداري دارند و مقدار همبستگي آنها نيز قابل قبول و مناسب است. در اين بين، مقادير به دست آمده نشان مي‌دهد مديريت برخود، مديريت ارتباطات، خودآگاهي و آگاهي اجتماعي، به ترتيب بيشترين همبستگي و رابطه را با رفتار شهروندي سازماني دارند. جدول 2، نتايج به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي 1-1 تا 4-1 را نشان مي‌دهد.

**جدول2. نتايج بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-1 تا 4-1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه** | **رتبة همبستگي** | **تصميم گيري** | **ضريب همبستگي** | **ضريب تعيين** |
| 1- 1 | 3 | همبستگي خطي | 52/0 | 27/0 |
| 2- 1 | 1 | همبستگي خطي | 66/0 | 44/0 |
| 3- 1 | 4 | همبستگي خطي | 51/0 | 26/0 |
| 4- 1 | 2 | همبستگي خطي | 62/0 | 38/0 |

نتايج به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-2 تا 5-2 نشان مي دهد هوش هيجاني با هر 5 بعد رفتار شهروندي سازماني كه در اين تحقيق براي هر كدام از آنها يك فرضيه اخص بيان شد، همبستگي معناداري دارد، كه مقدار همبستگي آن با دو بُعد نوع‌دوستي و وظيفه‌شناسي در حد قابل قبول و مناسب است، اما مقدار همبستگي آن با سه بُعد جوانمردي، فضيلت مدني و احترام و تكريم، تا حدي ضعيف است. در مجموع، مقادير همبستگي به دست آمده نشان مي‌دهد هوش هيجاني بيشترين همبستگي را به ترتيب با نوع‌دوستي، وظيفه شناسي، احترام و تكريم، فضيلت مدني و جوانمردي دارد. جدول3، نتايج به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي 1-2 تا 5-2 را نشان مي دهد.

**جدول3. نتايج بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-2 تا 5-2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه** | **رتبه** | **تصميم گيري** | **ضريب همبستگي** | **ضريب تعيين** |
| 1- 2 | 2 | همبستگي خطي | 50/0 | 25/0 |
| 2- 2 | 5 | همبستگي خطي | 34/0 | 12/0 |
| 3- 2 | 4 | همبستگي خطي | 42/0 | 18/0 |
| 4- 2 | 3 | همبستگي خطي | 43/0 | 18/0 |
| 5- 2 | 1 | همبستگي خطي | 61/0 | 37/0 |

**بحث و نتيجه‌گيري**

در عصر حاضر، طراحان نظامهاي سازماني اغلب تلاش خود را معطوف به كسب هدفهاي راهبردي و مزيّت رقابتي نموده‌اند و بر آن هستند تا با طراحي چنين نظامهايي، بستر بقا و يا رهبري سازمانها را در بازارهاي امروزي پديد آورند. آنچه در اين ميان مهم به نظر مي‌آيد و توسط اين طراحان بيشتر مورد توجه قرار مي‌گيرد، اهميت منابع انساني در اين نظامها و نقش آن در تحقق هدفهاي مورد نظر است. بنابراين، منابع انساني به عنوان برجسته‌ترين عامل مزيّت رقابتي در رشد و توسعه كارآفريني و متعاقب آن تمايز سازمانها از يكديگر، بيش از گذشته مورد توجه مديران و محققان قرار گرفته است (طبرسا و احديان، 1386)(Jack et al, 2006).

آنچه از يافته‌هاي پژوهش بر مي‌آيد، گواه اين است كه هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني با يكديگر همبستگي معنادار و قابل توجهي دارند. اين يافته‌ها و كاربرد آنها براي كتابداران و مديران بخش اطلاع‌رساني زماني اهميت مي‌يابد كه وضعيت هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني فعلي كتابداران ارزيابي شده و با نگاهي تحليلي، از داده‌هاي اين پژوهش و وضعيت فعلي هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، در جهت بهبود وضعيت خدمت‌رساني كتابداران استفاده شود.

بررسي آماري و ارزيابي سطح هوش هيجاني كتابداران نشان مي‌دهد با وجود اين‌كه هر 4 بُعد هوش هيجاني در كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد وجود دارد (نتايج به دست آمده به صورت ضمني مؤيد نتايج ارائه شده در پژوهش پيشين ميثم شفيعي رودپشتي و سيد حبيب‌ا... ميرغفوري است كه در سال 1387 با هدف ارزيابي سطح هوش هيجاني كتابداران به انجام رسيد). اما نكته تقريباً مشهود و مورد تأمل در رابطه با اين نتايج، پايين بودن نسبي سطح هوش هيجاني كتابداران است به گونه‌اي كه اين مسئله عوارض خود را در بروز رفتار شهروندي سازماني كتابداران نشان داده است. بويژه اين مسئله در رابطه با عوامل «مديريت بر خود» و «آگاهي اجتماعي» كه سطح پايين‌تري دارد، خود را بيشتر نشان مي‌دهد. آمارها و داده‌هاي مرتبط با سطح هوش هيجاني كتابداران، در جدول 4 ارائه شده است. در ادامه، در رابطه با اثرهاي اين عوامل بر روي مؤلفه‌هاي رفتار شهروندي سازماني، بيشتر بحث مي‌شود.

**جدول4. سطح و طبقه هوش هيجاني كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد هوش هيجاني** | **سطوح هوش هيجاني** | | | | | **ميانگين جامعه** |
| **خيلي كم** | **كم** | **متوسط** | **زياد** | **خيلي زياد** |
| خودآگاهي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 66/3 |
| مديريت بر خود | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 47/3 |
| آگاهي اجتماعي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 33/3 |
| مديريت ارتباطات | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 64/3 |

در آن سوي پژوهش، وضعيت رفتار شهروندي سازماني كتابداران نيز همانند سطح هوش هيجاني آنان ارزيابي شد. نتايج به دست آمده از اين ارزيابي‌ها نشان داد از پنج بُعد رفتار شهروندي سازماني، چهار بُعد در اندازة قابل قبول در كتابداران وجود دارد و بُعد «جوانمردي» كه يكي از ابعاد مهم و مؤثر در ارائه خدمات هر چه بهتر به مشتري است، در آنها مشهود نيست. البته، نمره به دست آمده براي ابعاد ديگر نيز نشان مي‌دهد ابعاد «فضيلت مدني» و «احترام و تكريم» در منطقه نسبتاً پايين بوده و توسط كتابداران در اندازه ايده‌آل به نمايش گذاشته نمي‌شود. جدول 5، نتايج به دست آمده از بررسي وضعيت رفتار شهروندي سازماني كتابداران را نشان مي‌دهد.

**جدول5. وضعيت رفتار شهروندي سازماني كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ابعاد OCB** | **سطوح هوش هيجاني** | | | | | **ميانگين جامعه** |
| **خيلي كم** | **كم** | **متوسط** | **زياد** | **خيلي زياد** |
| وظيفه شناسي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17/4 |
| جوانمردي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 61/2 |
| فضيلت مدني | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 58/3 |
| احترام و تكريم | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 91/3 |
| نوع دوستي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 01/4 |

با بررسي فرضيه‌ها و نتايج ارائه شده در جدولهاي 1 تا 3، مي‌توان نتيجه گرفت يكي از مؤلفه‌هايي كه به كتابداران كمك مي‌كند تا رفتار شهروندي داشته و مراجعان خود را راضي و خشنود كنند، هوش هيجاني است. البته، بررسي همبستگي بُعد به بُعد ابعاد هوش هيجاني و ارتباط آنها با رفتار شهروندي سازماني نيز نشان‌دهندة وجود همبستگي معنادار و قوي بين اين ابعاد و رفتار شهروندي سازماني است. از سوي ديگر، بررسي همبستگي بين هوش هيجاني و ابعاد رفتار شهروندي سازماني نيز مؤيد وجود همبستگي و رابطه خطي بين اين عوامل است. اما نكته قابل تأملي كه اين‌جا وجود دارد، اين است كه مقدار همبستگي هوش هيجاني با ابعاد رفتار شهروندي، درجة ضعيف‌تري نسبت به همبستگي ابعاد هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني دارند و اين قابل انتظار است، زيرا به دليل مقدم بودن هوش هيجاني نسبت به رفتار شهروندي سازماني، نوع همبستگي ابعاد رفتار شهروندي سازماني با هوش هيجاني، از نوع بازگشتي است.

بررسي جدولهاي 4 و 5 نيز نشان مي‌دهد كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد در برخي از شاخصها و عوامل هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني، داراي سطوح ضعيف و قابل بهبودي مي باشند. توجه به دو نكته در اين حوزه بسيار اهميت دارد:

نخست،‌ كتابداران در هر چهار بُعد هوش هيجاني بويژه در ابعاد «مديريت بر خود» و «آگاهي اجتماعي» به بهبود و ارتقاي سطح نياز دارند. با توجه به اين‌كه هوش هيجاني از طريق آموزش و توانمندسازي قابليت ارتقا دارد، برنامه‌هاي بهبود سطح بايد براي مديران و كتابداران در نظر گرفته شود و سطح هوش هيجاني كتابداران ارتقا يابد. با توجه به نتايج به دست آمده از فرضيه‌هاي اين پژوهش، مي‌توان به اندازه ضريب تعيين به دست آمده (41/0) در اثر افزايش سطح هوش هيجاني، افزايش و بهبود رفتار شهروندي سازماني كتابداران را انتظار داشت.

دوم، اگر چه كتابداران در ابعاد «جوانمردي» به شدت و ابعاد «فضيلت مدني» و «احترام و تكريم» به مقدار كمتري نيازمند بهبود مي‌باشند، با اندكي دقت مي‌توان يكي از ريشه‌هاي اين ضعف را در پايين بودن نسبي سطح هوش هيجاني بويژه در ابعاد «مديريت بر خود» و «آگاهي اجتماعي» جستجو كرد، زيرا به نظر مي‌رسد اين دو بُعد با ابعاد ضعيف رفتار شهروندي سازماني در ارتباط بوده و بر آنها تأثير ضمني دارند. البته، بررسي دقيق اين ارتباطها، نيازمند پژوهش ديگر و انجام تحليلهاي آماري بيشتري است كه مي‌تواند در پژوهشهاي ديگر ارزيابي و واكاوي شود. به هر شكل، به نظر مي‌رسد كتابداران بايد برنامه‌هاي ويژه‌اي براي ارتقاي سطح خود مديريتي يا مديريت بر خود و بهبود درجة آگاهي اجتماعي خويش تدوين و تمهيدات ويژه‌اي را بدين منظور لحاظ نمايند.

بر اساس داده‌ها و نتايج به دست آمده، پيشنهادهايي ارائه شده است كه برخي از آنها در اختيار محققان و مديران ساير كتابخانه‌ها قرار داده مي‌شود تا بدين وسيله علاوه بر بهبود سطح هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني كتابداران، رويكردهاي جديدي از اين حوزه را در اختيار مديران و پژوهشگران قرار دهد.

**پيشنهادها**

- مديران بخش كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني كشور، هوش هيجاني را به عنوان يكي از مؤلفه‌هاي مهم جهت انتخاب كتابداران، مدنظر قرار دهند.

- كتابداران و مديران بخش اطلاع رساني به نحو شايسته در جريان نتايج به دست آمده از چنين پژوهشهايي قرار گيرند و از طريق برگزاري كلاسها و دوره‌هاي مختلف آموزشي، راهنمايي‌ها و اطلاعات لازم جهت ارتقاي مهارتهاي مختلف از جمله هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني را دريافت كنند، تا بدين وسيله خروجي‌هاي چنين پژوهشهاي پيمايشي، مفيد بوده و زمينه‌ساز ارتقاي كتابخانه‌ها و كتابداران كشور در حوزه‌هاي مختلف باشد.

- در قالب پژوهشهايي جداگانه، تأثير ساير مؤلفه‌ها و عوامل بر روي رفتار شهروندي سازماني شناسايي و در جهت بهبود آنها برنامه‌ريزي شود.

- علايم ديگر مؤثر بر رفتار شهروندي سازماني نيز در ساير پژوهشها شناسايي و ميزان همبستگي و ضريب تعيين آنها محاسبه شود، تا بدين وسيله نقشه كامل عوامل مؤثر بر رفتار شهروندي سازماني همراه با درصد تأثيرگذاري يا همان ضريب تعيين آنها، محاسبه و ترسيم گردد.

- مشابه كار انجام شده در اين پژوهش، ارتباط بين هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني در ساير بخشهاي عمومي بررسي گردد تا بدين وسيله در رابطه با تعميم ارتباط اين دو در كل بدنة بخشهاي عمومي، به نتايج كلي و عام‌تري دست يافت.

- در پژوهشي كاربردي و گسترده‌تر، وضعيت ارتباط تك تك ابعاد هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني مشخص و نقشة ارتباطي هوش هيجاني و رفتار شهروندي سازماني در سطح ابعاد نيز ترسيم گردد.

**منابع**

- اسلامي حسن و ابوالقاسم سيار (1386). **رفتار شهروندي‌ سازماني**، تدبير، 18، ١٨٧.

- تهامي منفرد، شراره، شهين عليايي زند و مجيد يوسفي لويه (1381). **بررسي رابطه هوش هيجاني و راهبردهاي رويارويي در دانش آموزان عادي و تيزهوش دبيرستان هاي شهر تهران**. اولين همايش ملي استعدادهاي درخشان، شيراز.

- خشوعي (1386). **روان‌شناسي شوخ طبعي**. اصفهان، انتشارات كنكاش.

- ديويس استانلي (1376). **مديريت فرهنگ سازمان**، ترجمة ناصر ميرسپاسي و پريچهر معتمدگرجي، چاپ دوم، انتشارات مرواريد.

- شفيعي رودپشتي، ميثم و سيد حبيب‌اله ميرغفوري (1387). **سنجش درجه هوش هيجاني كتابداران و رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي آن** (مطالعة موردي: كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد)، كتابداري و اطلاع‌رساني، 3، 11، 7-28.

- طبرسا، غلامعلي و منا احديان (1386). **مديريت منابع انساني؛ قدرتمندي شركتهاي كوچك**. تدبير، سال 18، 189.

- عيوضي، نرگس (1385). **تأثيرهوشهيجانيدربهداشتروانيخانواده‌ها**. [http://www.aftab.ir](http://www.aftab.ir/).

- قمراني، امير و حميدرضا جعفري (1382). **درآمدي بر هوش هيجاني و نابينايي**. سومين همايش دانشجويان و دانش آموختگان نابيناي ايران، 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, DoreI, Girard C, Serroni C, (2004), organizationalcitizenship 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](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[,](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B9853-4VVXVR8-HX&_user=10&_coverDate=12%2F31%2F2009&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_sort=d&_docanchor=&view=c&_searchStrId=1422675363&_rerunOrigin=google&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=67bc7e7e7985b6783d479090851ccfb4#afn1#afn1) [Procedia - Social and Behavioral Sciences](http://www.sciencedirect.com/science/journal/18770428), [1, 1](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=PublicationURL&_tockey=%23TOC%2359087%232009%23999989998%23932168%23FLA%23&_cdi=59087&_pubType=J&view=c&_auth=y&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=82c51e7d0b3c9058fdf669decf70e8c8), 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.

- Boyatxzis E, (2002) Developing Emotional Intelligence. to be published in San Francico: 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 emotionalexhaustion to work attitudes , job performance rating, and organizationalcitizenship behaviors, fifteenth annual conference of society for industrialand 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.

- JackS,HymanJ,Osborne F, (2006), Small entrepreneurial venture culture, change and the impact on HRM: Acritical review”, Human Resource Management Review, 16.

- Kaschub M, (2002), Defining Emotinal Itelligence 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), organizationl citizenshipe behavior: the good soldier syndrome, Lexington book, Lexington, MA.

- Plato (2003), Effwctive Education and The Role of Emotional Intelligence. Internet Sddress: www.advanced connunication. 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 dispositionsl 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 fof 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 Quartely, 13, 3, 243-274.

[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref1" \o "). Lord & Hogan.

[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref2" \o "). Alpha Chronbach.

1. Organizational Citizenship Behavior.

2. Goleman.

3. Boyatzis and et al.

4. Emotional Intelligence.