

## تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی حمایت سازمانی درک شده

مریم شمیرانی پی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه شهید بهشتی

Email: Maryam.shmirani1402@gmail.com

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی حمایت سازمانی درک شده انجام شد. جهت جمع آوری داده ها، از پرسشنامه پنج گزینه ای استاندارد استفاده شده است. برای سنجش اعتبار محتوا، از نسبت اعتبار محتوا استفاده گردید و تمامی نسبت های بدست آمده بالای ۰/۴۹ بود و برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ با کمک نرم افزار SPSS استفاده گردید و ضرایب بدست آمده بالاتر از ۰/۷ بود مقادیر بدست آمده، حاکی از آن هستند که ابزارهای اندازه گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار هستند. سپس داده ها از طریق تحلیل عاملی، تحلیل مسیر و رگرسیون سلسله مراتب مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی حمایت سازمانی درک شده تأثیر دارد.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی، حمایت سازمانی درک شده

## مقدمه

سرمایه انسانی بالاترین و با ارزش ترین سرمایه و بزرگ ترین دارایی هر سازمان محسوب می شود و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب تری برخوردار باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد (رجبی فرجاد و همکاران، ۲۰۱۴). کارکنان بخش زیادی از زندگی خود را در محل کار سپری می کنند. بنابراین می توانند بسیاری از نیازهای اساسی خود مانند پرورش روان و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را برآورد سازند. از سوی دیگر ممکن است کار و محیط آن منبع اصلی بروز استرس و در پی آن فشار مشکلات روانی و ناراضی شغلی باشد (دانش پژوه و همکاران، ۱۳۹۹).

به طور مکرر گفته می شود که انسان ها با ارزش ترین منبع است که یک شرکت یا سازمان می تواند داشته باشد. با این وجود، معمولاً این منبع در مقایسه با سایر انواع منابع با کارآمدی کمتر مورد استفاده قرار می گیرد. هدر رفتن وقت و توان کارکنان بسیار بالا است. بخش اعظم از این امر ناشی می شود که کیفیت و قابلیت کارکنان در طی قرن بیستم به شدت افزایش یافته است. اما روش های اداره، سازماندهی و استفاده از آنان چندان تغییر نکرده است. از منابع انسانی هنوز هم اساساً مانند جان شینی برای ماشین آلات استفاده می شود جایی که ماشین آلات یا برای انجام کار در دسترس نیستند و یا استفاده از ماشین آلات، گرانتر از استفاده از افراد است (میرزایی پور و همکاران، ۱۳۹۶).

هوش هیجانی یکی از توانمندی هایی است که با موفقیت در زندگی ارتباط دارد. کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، به خاطر توانایی در ارزیابی و برخورد با احساسات، درک علل استرس، ملایمت در مقابل مشکلات و کنترل عواطف خود و دیگران وظیفه شناس تر هستند و وفاداریشان به سازمان بیشتر است. آن عده از افراد سازمان که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، در دستیابی به شغل و موقعیت کاری موفق تر می باشند (عابدی و همکاران، ۲۰۱۳). بنا به نظریه گلمن، هوش هیجانی هم شامل عناصر درونی و هم عناصر بیرونی است. عناصر درونی شامل میزان خودآنگاره، احساس استقلال، خودشکوفایی و قاطعی می باشند. عناصر بیرونی آن نیز روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت را بر می گیرد. همچنین هوش هیجانی شامل ظرفیت خود برای قبول واقعیات، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس و تکانه ها می شود (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۶).

## پیشینه تحقیق

احمد زاده و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی ارتباط بین مولفه های هوش هیجانی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان پرداختند، جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۲۶ دانشجوی دختر و ۹۵ دانشجوی پسر دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بودند که به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار تحقیق پرسش نامه بار-ان بود. این پرسش نامه استاندارد در ایران اعتبار سنجی شده و در مطالعات مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. از معدل کل دانشجویان نیز به منظور اندازه گیری پیشرفت (عملکرد) تحصیلی استفاده شده است و همچنین برای تجزیه تحلیل داده ها از روش ها و آزمون های آماری ضریب همبستگی دو دامنه پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغیره گام به گام، آزمون تی مستقل و کای دو استفاده شده است. یافته های این پژوهش نشان داد که میانگین سنی افراد شرکت کننده در مطالعه  $22,42 \pm$  است، با توجه به میزان همبستگی  $r = 0,478$  میان هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین به طور کلی بین جنسیت و هوش هیجانی رابطه معنی داری به دست نیامد ( $p < 0,07$ ) اما نتایج رگرسیون چند متغیره گام به گام نشان داد که سه مولفه ی هوش هیجانی، قاطعیت در سطح ( $p < 0,001$ )، خوش بینی در سطح ( $p < 0,001$ ) و خود آگاهی هیجانی در سطح ( $p < 0,015$ ) نقش پیش بینی کنندگی معناداری در پیشرفت تحصیلی دانشجویان دارند. نتیجه گیری پژوهش حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی ارتباط معناداری وجود دارد. بنابراین به منظور رسیدن به سطح بالایی از مهارت های تحصیلی، علاوه بر توانایی های شناختی کلی، فرد باید به رشد مناسب در جنبه هایی همچون کنترل هیجانات و عواطف دست یابد. به معنای دیگر دانشجویان بدون دستیابی به این مولفه ها که هوش هیجانی را می سازند قادر به یادگیری مناسب و مهمتر از آن به کارگیری بهینه موضوعات درسی نخواهند بود.

عامری و همکاران (۱۳۹۳) بررسی رابطه مولفه های هوش هیجانی با دیدگاه و علائق به فعالیتهای بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان پرداختند. این تحقیق توصیفی پیمایشی و از نوع تحقیقات همبستگی است. از لحاظ هدف کاربردی است و به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه دانشجویان کارشناسی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان در سال ۹۲ می باشد. نمونه آماری تحقیق با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران ۳۵۷ نفر محاسبه شده که به صورت تصادفی میان دانشجویان ۷ دانشکده

<sup>1</sup> Rajabi farjad

دانشگاه پخش گردید. همچنین پرسشنامه هوش هیجانی برادبری-گریوز که پایایی آن ۰/۸۳ محاسبه و برای بررسی هوش هیجانی دانشجویان در رابطه با ورزش بکار گرفته شده است. در این تحقیق از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف استاندارد و...) و استنباطی (آزمون همبستگی اسپیرمن و رتبه بندی فریدمن و...) برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد بین هوش هیجانی و علاقه مندی به فعالیتهای بدنی در دانشجویان، بین عامل مدیریت روابط هوش هیجانی با علایق و دیدگاه به فعالیتهای بدنی در دانشجویان، بین عامل خود مدیریتی هوش هیجانی با علایق و دیدگاه به فعالیتهای بدنی، بین عامل آگاهی اجتماعی هوش هیجانی با علایق و دیدگاه به فعالیتهای بدنی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. ولی بین عامل خودآگاهی هوش هیجانی با علایق و دیدگاه به فعالیتهای بدنی در دانشجویان رابطه معنی دار وجود ندارد. که در کل نشانگر موثر بودن هوش هیجانی بر گرایش به فعالیت های بدنی در دانشجویان است.

یوسفی و همکاران (۱۳۹۲) به ارتباط هوش هیجانی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه پرداختند، جامعه آماری کلیه کارکنان اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه (۷۴ نفر) بود. نمونه برابر با جامعه بود، که در نهایت ۷۰ پرسشنامه جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. ابزار تحقیق پرسشنامه های استاندارد هوش هیجانی سیریا شیرینگ (۱۹۸۸) و پرسشنامه ی رفتار شهروندی سازمانی نتمیر (۱۹۹۷) بودند. روایی ابزارها تأیید گردید. از بین ویژگی های فردی، فقط سن با رفتار شهروندی کارکنان رابطه معناداری وجود داشت. همچنین، نتایج رگرسیون نشان داد که متغیرهای سن، خودآگاهی و مهارت های اجتماعی پیش بینی کننده رفتار شهروندی بودند که در نهایت ۰/۴۸ واریانس رفتار شهروندی کارکنان را تبیین کردند.

فرحبخش و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه بین مولفه های هوش هیجانی با تعارض کار خانواده در زنان شاغل در شرکت ملی پخش فراورده های نفتی تهران پرداختند، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان زن متاهل شرکت ملی پخش فراورده های نفتی تهران می باشد. که از ۷۰۷ نفر جامعه آماری ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش عبارت است از آزمون هوش هیجانی بار-ان و پرسشنامه تعارض کار- خانواده هنجار شده در ایران توسط رستگار خالد. همچنین به منظور بررسی همبستگی چند گانه بین متغیرهای مستقل (مولفه های هوش هیجانی) با متغیرهای وابسته (خرده مقیاس تعارض کار خانواده، تعارض خانواده کار و نمره کل تعارض)، از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است و از روش گام به گام (step wise) برای بررسی اینکه کدام یک از متغیرهای مستقل بهترین پیش بینی کننده برای میزان تعارض هستند استفاده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده مولفه های هوش هیجانی می تواند پیش بینی کننده خرده مقیاس تعارض کار خانواده با ضریب ۰/۳۸ که ۱۴ درصد این مولفه را تبیین می کند، خانواده - کار با ضریب ۰/۳۲ که توانایی تبیین ۱۰ درصد از واریانس این خرده مقیاس را دارد و نمره کل تعارض کار - خانواده برابر با ۰/۳۶ است که ۱۳ درصد از واریانس نمره کل تعارض را در زنان شاغل تبیین می کند. از ۵ مولفه هوش هیجانی، کنترل تکانش بهترین پیش بینی کننده خرده مقیاس تعارض کار - خانواده و مولفه های روابط بین فردی و درون فردی توانایی پیشبینی بهتری برای خرده مقیاس تعارض خانواده - کار و مولفه کنترل تکانش بهترین پیش بینی کننده نمره کل تعارض که ۶ درصد واریانس آن را تبیین می کنند.

سالار زهی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه بین مولفه های هوش هیجانی کارکنان و وفاداری مشتری پرداختند، در همین راستا این پژوهش با هدف حفظ و یا بهبود رابطه مشتریان با شرکت های بیمه و افزایش وفاداری آنها، این فرض را که بین هوش هیجانی کارکنان و وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد، مورد بررسی قرار داده است. فرضیات مطرح دیگر در این راستا عبارتند از اینکه بین مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودنظمی، انگیزش، همدلی و مهارت اجتماعی) و وفاداری مشتری رابطه معنادار وجود دارد، همچنین برای بیان بهتر موضوع و بررسی دقیق تر آن رابطه همبستگی بین هر یک از مولفه های هوش هیجانی با هر کدام از مولفه های وفاداری مشتری (شامل: رضایت، اعتماد، کیفیت خدمات) سنجیده شده است که در قالب ۱۵ فرض بیان می شود. این تحقیق از نوع پیمایشی - همبستگی محسوب شده و برای آزمون فرضیات تحقیق از داده های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه های استاندارد که برای سنجش هوش هیجانی و وفاداری مشتری تنظیم شده اند، استفاده شده است. آزمون مورد استفاده در این تحقیق، پیرسون می باشد و از نرم افزار SPSS برای تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه مورد بررسی برای سنجش هوش هیجانی تعداد ۴۱ نفر از کارکنان بیمه ایران در شهر فسا می باشد، همچنین تعداد ۱۶۴ نفر از مشتریان وفادار این سازمان در بازه زمانی خاص به صورت تصادفی جهت سنجش پرسشنامه وفاداری مشتری انتخاب شدند. نتایج حاکی از این است که بین هوش هیجانی و وفاداری مشتری رابطه معناداری وجود ندارد اما بین چهار مولفه از هوش هیجانی (خودآگاهی، خود نظمی، همدلی و مهارت اجتماعی) با تنها یکی از مولفه های وفاداری مشتری (رضایت) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. جای و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر مولفه های هیجانی بر عملکرد شغلی پرداختند، جامعه آماری معلمان متوسط در مالزی بودند. نمونه برابر با ۲۲۰ نفر بود، که در نهایت ۲۱۵ پرسشنامه جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. روایی

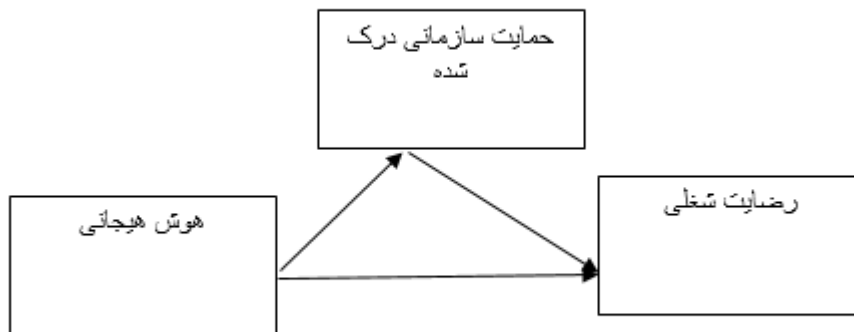
ابزارها تأیید گردید. در این تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است نتایج نشان داد که چهار بعد هوش هیجانی مقررات، خودآگاهی، خودانگیزه و مهارت اجتماعی بر عملکرد شغلی معلمان تأثیر دارد.

آلتودا و همکاران (۲۰۱۵) به روابط بین مولفه های هوش هیجانی مدیران، فرهنگ نوآوری شرکت و عملکرد کارکنان پرداختند، همچنین برای بیان بهتر موضوع و بررسی دقیق تر آن رابطه همبستگی بین هر یک از مولفه های هوش هیجانی مدیران (شامل: مدیریت استرس، سازگاری تیم، روابط درون فردی، آگاهی فردی) بر عملکرد کارکنان سنجیده شده است. این تحقیق از نوع پیمایشی - همبستگی محسوب شده و برای آزمون فرضیات تحقیق از داده های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه های استاندارد که برای سنجش هوش هیجانی و عملکرد کارکنان تنظیم شده اند، استفاده شده است. از معادلات ساختاری برای تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه مورد بررسی برای سنجش هوش هیجانی تعداد ۳۰۵ نفر از مدیران می باشد، نتایج حاکی از این است که بین چهار مولفه از هوش هیجانی مدیران (مدیریت استرس، سازگاری تیم، روابط درون فردی، آگاهی فردی) با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

گوندیوز و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر رضایت شغلی پرداختند، این تحقیق توصیفی پیمایشی و از نوع تحقیقات همبستگی است. از لحاظ هدف کاربردی است و به روش میدانی انجام شده است. از معادلات ساختاری برای تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه مورد بررسی برای سنجش هوش هیجانی بر رضایت شغلی، تعداد ۱۴۷ نفر از کارکنان مرکز تماس در استانبول می باشد، نتایج حاکی از این است که بین ، روابط درون فردی، آگاهی فردی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

لوکا و همکاران (۲۰۱۱) به بررسی تأثیر مولفه های هوش هیجانی بر کار تیمی پرداختند، جامعه آماری تحقیق ۸۲ نفر از دانش آموزان سال آخر در دوره چند رسانه ای در دانشگاه ادیت کوآن بودند و بمنظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده گردید و بمنظور تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری استفاده گردید، نتایج نشان داد که بین مولفه های یکدلی، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی بر مهارت های تیمی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

#### مدل مفهومی



شکل ۱، الگوی نظری تحقیق

#### روش تحقیق

روش تحقیق مجموعه ای قواعد، ابزار و راه های معتبر قابل اطمینان و نظام یافته برای بررسی واقعیت ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۶). روش انجام تحقیق حاضر بر مبنای هدف تحقیق از نوع کاربردی می باشد، از لحاظ ماهیت و روش در زمره تحقیقات علی قرار می گیرد، زیرا به کشف علت یا عوامل بروز یک رویداد در شهرداری می پردازد. در این راستا از تکنیک آماری معادلات ساختاری که اساسا به بررسی رابطه علی بین متغیرها می می پردازد، استفاده شده است.

در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات از جامعه (نمونه) آماری از روش پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه تدوین شده در این پژوهش از دو بخش سوالات جمعیت-شناختی و سوالات تخصصی تشکیل شده است. سوالات جمعیت-شناختی شامل جنسیت، میزان تحصیلات، تجربه کاری می-باشد و سوالات تخصصی شامل ۱۸ سؤال می-باشد که سوالات از نوع بسته می-باشند. همچنین سوالات استاندارد و اقتباس شده از پرسشنامه گونزالز و همکاران در سال ۲۰۲۲ است.

یافته های پژوهش

آزمون نرمال بودن داده ها

هنگام بررسی نرمال بودن داده ها ما فرض صفر مبتنی بر این که توزیع داده ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می کنیم؛ بنابراین اگر آماره آزمون بزرگ تر مساوی ۵٪ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده ها نرمال خواهد بود. آزمون تک نمونه ای کولموگروف - اسمیرنوف به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی نظری در یک متغیر می - پردازد. به عبارتی دیگر در این آزمون، توزیع یک صفت در یک نمونه با توزیعی که برای آن جامعه مفروض است، مقایسه می شود.

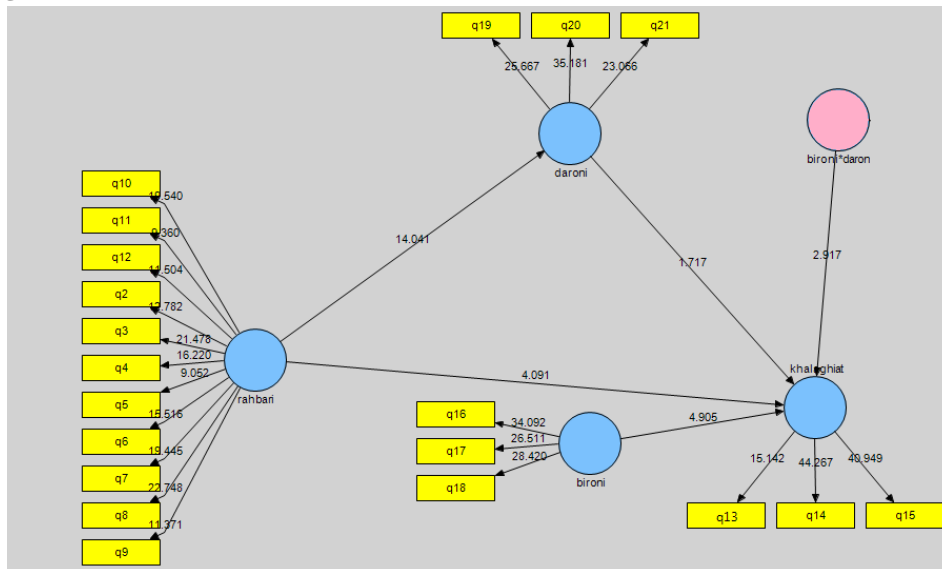
جدول ۱. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای نرمال بودن داده ها

متغیرها	سطح معنی داری
هوش هیجانی	۰/۰۱۲
رضایت	۰/۰۲۲
حمایت	۰/۰۳۴

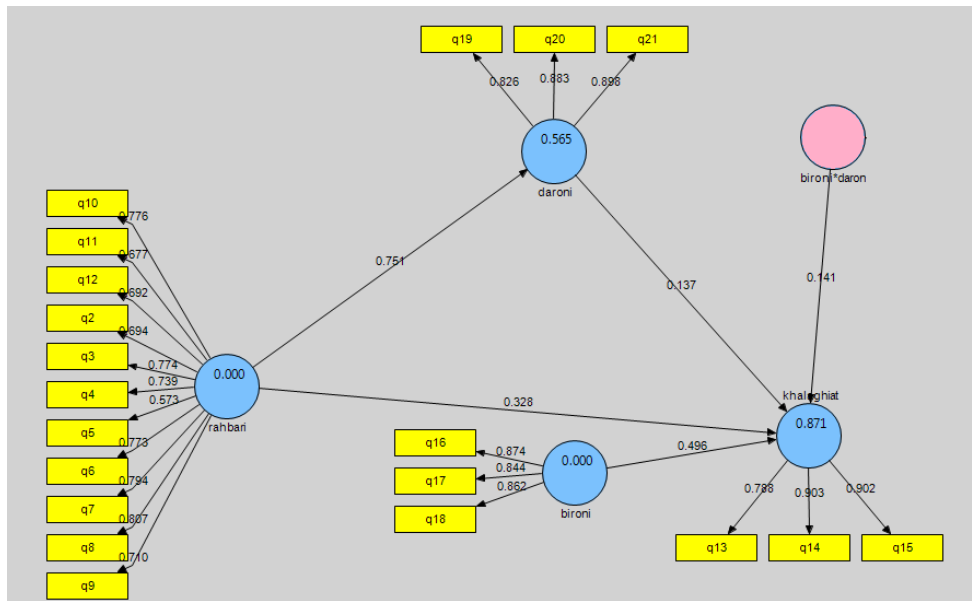
با توجه به جدول ۱، متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ می باشد از این رو داده ها نرمال نیست و از آزمون ناپارامتریک برای ادامه کار بهره مند شده است.

برازش مدل

برای آزمون صحت مدل نظری پژوهش و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) به وسیله نرم افزار Smart-PLS3 استفاده شده است. تکنیک PLS به صورت هم زمان روایی و پایایی مدل اندازه گیری سازه های نظری را ارزیابی می کند و برای ارزیابی مدل ساختاری با سازه های چند شاخصی با اثرات مستقیم و غیرمستقیم نیز مورد استفاده قرار می گیرد (حجازی و رامشه، ۱۳۹۲). لذا در این پژوهش از روش PLS برای ارزیابی مدل مسیر و آزمون فرضیه ها استفاده شده است. در مدل PLS ارتباط میان متغیرهای مشاهده شده و سازه های متناظر، در مدل اندازه گیری و روابط میان سازه ها در مدل ساختاری ارزیابی می شود.



شکل ۲، مدل ساختاری پژوهش همراه با ضرایب استاندارد



شکل ۳، مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

در این تحقیق در مرحله اول بعد از مطالعه کتب و مقالات مختلف، فرضیات تحقیق به شکل جدول زیر ارائه گردید: مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد، هوش هیجانی بر حمایت سازمانی درک شده تأثیر دارد، حمایت سازمانی درک شده بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

جدول ۲، نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

مسیر	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتیجه آزمون
هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.	۰/۷۶	۵/۴۴	تأیید
هوش هیجانی بر حمایت سازمانی درک شده تأثیر دارد.	۰/۴۷	۱۸/۰۳	رد
حمایت سازمانی درک شده بر رضایت شغلی تأثیر دارد.	۰/۳۷	۴/۶۱	تأیید

مدیران و کارشناسان را باید به سمتی سوق دهد که جوی را بین کارکنان ایجاد نمایند، کارکنان در صورتی که از عهده کاری بر نمی‌آیند، بصراحت بگویند که توانایی آن را ندارند، نتایج کارکنان را برایشان بازگو کنند و آنها را بگونه ای از طریق ارائه پاداش و هدایایی مورد تشویق قرار دهند،

این مهم مدیران را باید به سمت سوق دهد که فضایی را در بین سازمان ایجاد نمایند که کارکنان با نشاط باشند، خندیدن را در بین کارکنان فرهنگ سازی کنند، از حراست و یا درب ورود کارکنان، با شعار لطفا با خنده وارد شوید، بولد گردد. موزیک های شاد در ساعات صبحانه، ناهاری و .. پخش گردد.

### منابع

- احمدزاده، فروغ (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان، مجله علوم پزشکی رازی، شماره ۸۵، ۱۲۵-۹۳
- ادیزس، ایساک (۱۳۷۶). دوره عمر سازمان، پیدایش و مرگ سازمان‌ها - ترجمه کاوه محمد سیروس - چاپ دوم - نشر اشراقیه - تهران
- امیریان زاده، مژگان و دریایی، سعید (۱۳۹۵). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی دبیران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
- اسفندیار، اسماعیل و جهانگیرفرد (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، فصلنامه مدیریت، شماره ۳۷

- امین بیدختی، علی اکبر و جمشیدی، لاله (۱۳۹۴). نقش میانجیگر فرهنگ یادگیری در مدرسه در رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی معلمان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سمنان
- بازرگان، عباس و سرمد، زهره (۱۳۷۸). روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دوم، تهران: انتشارات آگاه
- بهزادی، حسن و اسماعیلی زاده، محمدهادی (۱۳۹۴). بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران کتابخانه های آستان قدس رضوی، کتابداری و اطلاع رسانی، شماره ۴، ۳۰-۳
- پرویزراد، پیمان. (۱۳۸۸). از اندازه گیری عملکرد تا مدیریت عملکرد»، اولین همایش ملی کیفیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فسا، ۶ اسفند ۱۳۸۸.
- تابلی، حمید و فرامرزی، آما (۱۳۹۴). تبیین نقش هوش هیجانی و مهارت سیاسی در رابطه بین سبک رهبری تحول آفرین مدیران با رضایت شغلی کارکنان، مدیریت شهری، شماره ۴، ۲۴۸-۲۳۷
- ثقفی، مهدی و محمدزاده مقدم، حسن (۱۳۹۶). بررسی ارتباط هوش هیجانی با تعارضات سازمانی کارکنان مالی، اصول بهداشت روانی، شماره ۳، ۶۵-۴۱
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۷۷). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت
- حبیبی، نسرين (۱۳۹۲). بررسی رابطه مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت صنعتی.
- رحمانی، هیوا؛ و سلیمانی، حبیب (۱۳۹۷). هوش هیجانی خودکارآمدی و فهم ادراکی معلمان ایرانی زبان انگلیسی به عنوان پیش بینی کننده های مدیریت کلاسی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه کردستان
- زال پور، محمد و اسدپور، احمدعلی (۱۳۹۷). تأثیر هوش هیجانی و هوش معنوی بر عملکرد کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس
- سالارزهی، حبیب و نصیری اصل، آمنه (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی کارکنان و وفاداری مشتری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ۲، ۷۹-۶۲
- سلطانی، مهدی و شیری، اردشیر (۱۳۹۶). تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در صنعت هتلداری، مطالعات مدیریت گردشگری، ۳۷، ۹۴-۷۱
- سلطانی، ایرج. (۱۳۸۳). مراحل پیاده سازی نظام مدیریت عملکرد»، ماهنامه علمی - آموزشی تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۵، ص ۷۶-۶۸.
- سید جوادین، سید رضا و امیر کبیری، علیرضا (۱۳۸۲). مروری جامع بر نظریه های مدیریت و سازمان، مفاهیم، اصول، رفتار، منابع انسانی، تجزیه و تحلیل سیستم، چاپ اول، تهران، نشر نگاه دانش
- صادقی، محمدرضا. (۱۳۹۵). شناسایی مؤلفه های هوش هیجانی مؤثر بر کار تیمی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی قزوین
- صفاجو، آناهیتا و رضایان، علی (۱۳۹۴). تأثیر مؤلفه های هوش هیجانی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، ۱۲۵، ۷۱۲-۶۹۰
- صفری، یداله و عابدی، احمد (۱۳۹۱). همبستگی بین هوش هیجانی، هوش شناختی و سطوح پندجگانه آن با عملکرد شغلی مدیران، رویکردهای نوین آموزشی، ۲، ۱۴۰-۱۲۱
- طبری، مجتبی و قربانی، مهرناز (۱۳۸۸). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم گیری مدیران، فصلنامه، مدیریت، سال ۶، شماره ۱۶
- کریمی، تورج (۱۳۸۵). «مدل های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی»، ماهنامه علمی - آموزشی تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۱، ص ۲۴-۱۹.

- گنجی، حمزه (۱۳۸۶). بهداشت روانی، تهران، ارسباران، چاپ هشتم، ص ۲۰۶.
- عامری، میرحسن و خیری قوزلوجه، منیره (۱۳۹۳). رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با دیدگاه و علایق به فعالیت‌های بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه
- فرحبخش، کیومرث و شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۹۰). رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعارض کار خانواده در زنان شاغل در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، ۲، ۷۷-۹۵
- قادری، مصعب و ذاکری، یداله (۱۳۹۳). بررسی هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه های شهر اهواز، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۵، ۱۰۹-۱۲۷
- کلانتری، رضا و بخشی، احسان (۱۳۹۴). بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشت و درمانی شهرستان اسلام آباد غرب براساس مدل، مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک، شماره ۹۱، ۲-۷۱
- گلمن، دانیل (۱۳۸۴). هوش هیجانی در کار، ترجمه ابراهیمی، بهمن، بهین دانش
- عامری، میرحسن و خیری قوزلوجه، منیره (۱۳۹۳). رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با دیدگاه و علایق به فعالیت‌های بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه
- صفاجو، آنهیتا و رضاییان، علی (۱۳۹۴). تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۲۵
- فولادوند منصور، سکینه و محمدی، فریاد، محمدعلی، نجفی، محمود (۱۳۹۴). نقش پنج عامل شخصیت، هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش بینی خلاقیت، فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، شماره اول، ۱۵۵-۱۳۵
- قلی پور، آرین (۱۳۹۵). مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری ها و کاربردها)، انتشارات سمت
- محمدی، بهنام (۱۳۹۵). بررسی رابطه ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی گری رفتارهای پویای شغلی، ارگونومی، اصول بهداشت روانی، ۱، ۲۶-۲۰
- مرادی، مهدی و ایمانی، یگانه (۱۳۹۶). رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرس، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، شماره ۶۴، ۳۵-۴۱
- موحدیان، سمانه و علیزاده، علی (۱۳۹۷). تعیین رابطه بین هوش هیجانی و هوش فرهنگی با خودکارآمدی معلمان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۷). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر
- میرکمالی، محمد و سبجانی نژاد، مهدی (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی برا گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش و پرورش، روانشناسی و علوم تربیتی، ۴، ۱۸۷-۱۵۹
- نادری، حبیب اله و اکبری، مهدی (۱۳۹۶). رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان رشته گردشگری، برنامه ریزی توسعه گردشگری، ۲۲، ۱۶۴-۱۴۴
- یاسینی، علی و عباسیان، عبدالحسین (۱۳۹۲). نقش سبک رهبری توزیعی مدیران بر عملکرد شغلی معلمان، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱، ۵۰-۳۳
- یوسفی، بهرام و عیدی، حسین (۱۳۹۲). ارتباط هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره اول، ۸۳-۷۳
- Abedi, H., & Ahanchian MR (2013). Investigation of the relationship between emotional intelligence and dimensions of power sources of high school principals of Neishabour city in academic year 2005-2006. International Research Journal of Applied and Basic Sciences 2013; 6(9): 1274-9.



- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S. and Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, *psychological Reports*, 118: 107-127.
- Altindag,E.,&Kosedagi,Y(2015). The Relationship Between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture And Employee Performance,*procedia social and Behavioral Science*210,270-282
- Apte, S. and Khandagle, A. (2016). Assess the Relation between Emotional Intelligence and Quality of Life among the Nursing Faculties, *The International Journal of Indian Psychology*, 4: 133-140.
- Asrar,M.,&Anwar,S(2017).Impact Of Emotional Intelligence On Teacher Performance In Higher education Instiutions of Pakistan,*Fuutree Business Journal*,3,87-97
- Bar- on, R, (1997). *The Emotional Quotient Inventorg (EQ-I); A Measure of emotional intelligence*, Toronto, Conada: Multi- Health systems.
- Badawy, T., Magdy, M.(2015).Assessing the Impact of motional Intelligence on Jop Satisfaction: An Empirical Stusy on Faculty Members with Respect to Gender and Age", *International Business Research*, Vol. 8, No.3,67-78.
- Bar- on, R, (2000). *Emotional and Social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventorg (EQ-1)*.
- Bar-on, R.,& Parker, J. (2014). *Handbook of Emotional intelligence*, San Francisco Jossy-Bass.
- Bar-on, R. (2013). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual*, Toronto, Canada: Multi – Health System
- Bar–on, R. (2015). *Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ – I)*, In Bar-on, R & Parkrr, D.A. (Eds). *The hand book of emotional intelligence*, San Francisco, California, jossey baass.
- Bar-on, R., (1997). *The Emotional intelligence Inventory: Technical Manual*. Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health Systems. Bar-On, R. (2006). *The Bar-On mo*
- Chen, S.-C. (2012) . The customer satisfaction-loyalty relation in an interactive e-service setting: The mediators.*Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(2),202-210.
- Corcoran, R.,& Tormey, R. (2013). Does emotional intelligence predict student teachers' performance?. *Teaching and Teacher Education*, 35,34–42.
- Darvishmotavali,M.,& Altinay,L(2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence, *international journal of hospitality management*,78, 44-54
- Delhey .J.,& Kenneth,N(2002). Who Trust? The origins of social trust in sevenations , *Research Unit Social Science Research Center*,5(2),121-132
- Ealias, A(2012).Emotional Intelligence and Job Satisfication: A Correlational Study. *J Commer Behave Sci*. 2012;1(4):37-42
- George, J.M., 2000. Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Hum.Relat*. 53 (8), 1027–1055.
- Ghoniem a.,& elkhoully s(2012).impact of emotional intelligence and gender on job Satisfaction Emong Egyptian Government sector employees. *J soc sci*. 2011; 3(1):22-7
- Goleman, D. (2001). *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. In C. cherniss and Goleman (Eds), *The Emotional intelligence Work place*, San Francisco: Gossey- Bass.44.

- Goleman, D. (2009). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds.) The Emotional intelligence Work place, San Francisco: Gossey- Bass.
- Gunduz, H., & Gunsel, A. (2012). Effect Of Emotional intelligence on job satisfaction: an empirical Study On call Center Employees, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*
- Goleman, D., 1998. Working with Emotional Intelligence. Bantam, New York.
- González, A., 2012. PIC-A: Prueba de imaginación creativa para adultos. Manual, Madrid
- Hakkak, M., & Nazrpoori, A. (2015), Investigating the effects of emotional intelligence on Social-mental factors of human resource productivity, *Journal of work and organizational psychology*, 3, 131-155
- Hetherington, M. (2012). The Political relevance of political trust". *American Political Science Review* 92(7), 1998-2012
- Hoegl, M. Parboteeah, K.P. (2007). Creativity in Innovative Projects: How Teamwork Matters". *J. Eng. Techno Manage.* 24 .148–166
- Jais, J., Mohammad, M. (2015). emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teacher, *procedia economics and finance*, vol 35, 674-682
- Kidwell, B., & Hardesty, D. (2011). Emotional Intelligence in Marketing Exchanges", *Journal Of Marketing*, 75(1), PP.78-95.
- Lee, Y-K., & Kim, M. (2011). Do Emotions Play a Mediating Role in The Relationship between Owner Leadership Styles and Manager Customer Orientation, And Performance in Service Environment?", *International Journal Of Hospitality Management*, No.30, 942– 952.
- Low, K.S., & Wong, C. (2007). The Affects Of Emotional Intelligence On Job Performance And Life Satisfaction for the Research and Development", In *Scientists China, Asia Pacific Journal Of Management*, 25(1), 51-69
- Lopes, P.N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., Salovey, P., 2006. "Evidence that emotional
- Larkin, T., Larkin, S. (1994), communicating change-how to win employee support for new business directions, new York
- Malik, S. Z., & Shahid, S. (2016). Effect of emotional intelligence on academic performance among business students in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 38(1).
- Martinez, M. (1997). The smart that count. *HR Magazine*, 42(11), 72-78
- Ngambi, H. (2011), the relationship between leadership and employee morale in higher education, *African journal of business management* vol 5, 762-776
- Mohzan, M. Hasan, N. Halil, N. (2012). The influence of emotional intelligence on Academic Achievement. *procedia social and behavioral sciences* 90, 303-312.
- Pawlik, T., Gaffron, P., Dewes, P., Song, D., Panayides, P. (2012). Corporate social responsibility in maritime logistics. *Maritin. Logistic : Contemporary . Issues.* 3, 205-226
- Pelz, Donald, C. (1992), influence: a key to effective leadership in the first –line supervisor, *personnel* 29, 209-217
- Rajabi, F., Malmeier, A. (2014). investigations of relationship between organizational health and organizational justices with organizational commitment between hamedan taxes offices staff, *HRM Journal*, 9 th years, 31, 23-43
- Roberts, H., Charles, A. (1974), failures in upward communication in organization: three possible culorirts, *academy of management journal* 17, 205-225

- Shamsuddin, Noorazzila; Abdul Rahman, Ramlee, (2014). "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 75 – 81
- Shir Taheri A., & Rouzegari F (2017). "The Role Of Emotional Intelligence In The management and Organization, Iran: The First International Conference Of New Paradigms of Business and Organizational Intelligence Management", 3, 171-202
- Stout, R. J., Cannon-Bowers, J. A., & Salas, E. (1996). "The role of shared mental models in developing team situational awareness: Implications for training", *Training Research Journal*, Vol. 2, pp: 85-116.
- Stout, R. J., & Cannon-Bowers, J (1996). "The Role Of Shared Mental Models In Developing Team Situational Awareness: Implications For Training", *Training Research Journal*, Vol. 2, 85-116.
- Sobhaninejad, M., & Uozbashi, A (2010). *Emotional Intelligence And Organizational*, Tehran, Book In Persian
- Tavari, M., & Sokhkian, M (2008). "Determining and prioritizing the factors effective in HR performance using multi-index decision making techniques". *Industrial Management Journal*, 1(1), 71–88, [www.eghtesadonline/farsi/content](http://www.eghtesadonline/farsi/content), 2012..
- Wang, C. (2011). "Self-regulated learning strategies and self-efficacy beliefs of children learning English as a second language", Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.
- Yazici, H. & Seyis, S. Altun, F. (2011). "Emotional intelligence and self-efficacy beliefs as predictors of academic achievement among high school students". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 2319-2333.
- Zoher, A (1991). "The Met cognitive Knowledge and the Instruction of Higher Order Thinking". *Teaching and Teacher Education*, 42(2), 29-38.