

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۱/۱۴

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۱۵

کد مقاله: ۱۳۹۰۹

پیمان جوینده مهر\*<sup>۱</sup>، عباس صمدی<sup>۲</sup>، پرویز کفچه<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی اثرات هوش هیجانی بر کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور (کرمانشاه، سنندج، همدان و ایلام) می‌باشد. پژوهش حاضر از نوع توصیفی و همبستگی است و از لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان فرودگاه‌های غرب کشور (کرمانشاه، سنندج، همدان و ایلام) به استثنای نیروهای خدماتی می‌باشند که بر اساس اطلاعات اخذ شده از امور اداری فرودگاه‌های فوق‌الذکر، تعداد جامعه آماری معادل ۲۷۰ نفر هستند. حجم نمونه با برآوردی از جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی به تعداد ۱۵۵ نفر انتخاب شدند. همچنین نمونه‌گیری به صورت تصادفی نسبی انجام شد. روش‌های آماری شامل آمار توصیفی و آمار استنباطی (کولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، ام. باکس، لون، تحلیل واریانس یک طرفه بین آزمودنی و تحلیل کوواریانس چندمتغیره) بود و نتایج بدست آمده در کل نشان داد که رابطه معنی داری بین هوش هیجانی و کار تیمی وجود دارد و نیز هوش هیجانی با ابعاد کار تیمی دارای ارتباط مثبت و معنی داری بود. همچنین هوش هیجانی با نوع فرودگاه‌های غرب کشور دارای ارتباط معناداری می‌باشد. از طرفی هوش هیجانی بیشترین تأثیر را بر توجه به نتیجه کار و سپس اعتماد، مسئولیت پذیری، تعهد و عدم ترس از برخورد داشت.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، کار تیمی، فرودگاه‌های غرب کشور

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج (نویسنده مسئول) [pjooyandh@gmail.com](mailto:pjooyandh@gmail.com)

۲- عضو هیئت علمی و استادیار، دانشکده علوم اقتصاد و اجتماعی، دانشگاه بوعلی سینا

۳- عضو هیئت علمی و استادیار، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه کردستان

یکی از حوزه های مهم و جالب پژوهشی در سال های اخیر مبحث هوش هیجانی است که در زمینه شغلی و اجتماعی کاربرد فراوان دارد. نظریات حاضر همانند، نظریه هوش های چندگانه (گاردنر و استوگ، ۲۰۰۳) و نظریه هوش هیجانی (مایر، ۲۰۰۱؛ گلن، ۱۹۹۵) به اهمیت هوش هیجانی اشاره می کند. هوش هیجانی به طور فزاینده ای مفهوم مهمی در محل کار، کارگاهها و کنفرانس ها شده است و برای کمک به کارکنان و مدیران در درک اهمیت هوش هیجانی و اجرای آن در محیط کار سازمان یافته است (آبراهام و براین، ۲۰۰۰).

بنابراین با ظهور عصر ارتباطات و ارتقاء ارزشمندی ارتباطات انسانی و همچنین بروز موقعیت های استراتژیک سازمانی، نظریه هوش هیجانی رشد چشمگیر یافته و از مباحث پرطرفدار سازمانی شده است. هوش هیجانی توجه بسیاری از افراد را در پژوهش های علمی دهه گذشته به خود اختصاص داده است. بسیاری از محققان نشان دادند که هوش هیجانی می تواند بسیاری از پیامدهای، مربوط به کار را پیش بینی کند. هوش هیجانی به نظر می رسد می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و متورسین های بازار برای هدایت افراد درون سازمان ها و مشتریان برون سازمانی و تامین رضایت آنها باشد (پارسا، ۱۳۸۳). هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایت مندی و تعهد کارکنان محقق می سازند (مختاری پور، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی همچنین جزء یکی از عوامل متعددی است که کارایی افراد و رفتار سازمانی هر فرد را به شدت در سازمان تحت تاثیر قرار می دهد. مفهوم هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تعلیم سازگاران عواطف است (مایر، کاروسو و سالووی، ۲۰۰۴). بعبارتی هوش هیجانی توانایی برای درک دقیق، ارزیابی و بیان عواطف، توانایی برای دسترسی یا ایجاد احساساتی که تامل و تفکر را تسهیل می کنند؛ توانایی برای درک هیجان و دانش مربوط به عواطف و هیجانات و توانایی برای ارتقاء رشد عاطفی و فکری می باشد (شای و سوسانتو، ۲۰۱۰). هوش هیجانی سبب پیشرفت و بهبود فرایند های تصمیم گیری می شود. کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند، در هماهنگ کردن تلاش های خود با کار تیمی موثرتر بوده و در کل دارای توانایی پذیرش دیدگاههای دیگران و متقاعد کرده آنان هستند. همچنین حس مسئولیت پذیری، مشارکت و درگیری آنان در محیط های گروهی به مراتب بیشتر می باشد (واتکین، ۲۰۰۰).

در واقع با توجه به ضرورت انطباق با تغییرات محیطی و اذعان به اینکه بسیاری از فعالیتهای پیچیده و تخصصی در سازمانها خارج از طاقت روال معمول و کار فردی است، باعث گردیده است که سازمانها به مفهوم نسبتا جدیدی به نام کار تیمی روی آورند. بسیاری از فعالیتهای امروزی سازمانها در حدی از پیچیدگی و گستردگی قرار دارند که افراد نمی توانند همچون گذشته با تکیه بر فعالیتهای فردی، به انجام موفق این امور در سازمان نائل گردند. لذا مدیران به تدریج به این نتیجه رسیده اند که برای اجرای فعالیتهای پیچیده سازمان، نیازمند کارکنانی هستند که در قالب تیمهای چندنفره با تخصص های مکمل، در جهت پیشبرد اهداف سازمان عمل کنند. منظور از کار تیمی، تلاشهای هماهنگ و تشریح مساعی کلیه افرادی است که با همدیگر کار میکنند (کاراکاس و تورمن، ۲۰۰۸). فرودگاه ها نیز همانند سایر سازمانها دارای تیمهای کاری متعددی می باشند. با این تفاوت که عملکرد برخی از این تیم ها، بسیار حساس بوده و عدم توجه به اصول کار تیمی، عواقب جبران ناپذیری را در پی خواهد داشت. بنابراین با توجه به توضیحات فوق در رابطه با هوش هیجانی و کار تیمی این سوال مطرح می شود که آیا هوش هیجانی کارکنان بر میزان کار تیمی آنان موثر واقع خواهد شد؟ و اینکه ابعاد هوش هیجانی همچون خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط ارتباطی تنگاتنگ با کار تیمی دارد؟ همچنین میزان هوش هیجانی و سطح کار تیمی در جامعه مورد بررسی در چه حدی می باشد؟

## ۲- هوش هیجانی

در حال حاضر می توان از دو رویکرد عمده در تعریف هوش هیجانی نام برد:

1. Stough
2. Abraham & Bruyne
3. Caruso & Salovey
4. Shih & Susanto
5. Watkin
6. Karakus & Toremen

۱- رویکردی اصیل و غیرترکیبی (رویکرد توانایی<sup>۱</sup>) که هوش هیجانی را به عنوان هوشی که شامل عاطفه است، تعریف می‌کند.  
۲- رویکردهای معمولی و ترکیبی (رویکرد مختلط<sup>۲</sup>) که هوش هیجانی را با مهارت‌ها و خصیصه‌های دیگری چون بهزیستی روانی، انگیزش و توانایی برقراری رابطه را در هم می‌آمیزند و بر ترکیبی از آن‌ها تاکید دارند (سیاروچی و همکاران، ۱۳۸۳).

مای<sup>۳</sup> و همکارانش نیز در سال ۱۹۹۹ تعریف خود را از هوش هیجانی مفصل‌تر ساخته‌اند. «هوش هیجانی به توانایی تشخیص و شناسایی معانی و مفاهیم عواطف، روابط بین آن‌ها، استدلال کردن در مورد آن‌ها و نیز در حل مسئله براساس آن‌ها اشاره دارد. این هوش شامل توانایی دریافت عواطف، هماهنگ ساختن عواطف و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به عواطف و نیز مدیریت عواطف می‌باشد» (سیاروچی و همکاران، ۱۳۸۳).

در قالب رویکرد معمولی و ترکیبی یک مدل متفاوت دیگر توسط بار- ان در سال ۱۹۹۷ ایجاد و هوش هیجانی را چنین تعریف نمود: مجموعه‌ای از توانایی‌ها کفایت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی، که توانایی‌های فرد برای کسب موفقیت در مقابله با اقتضات و فشارهای محیطی تحت تاثیر قرار می‌دهد (امینی، ۱۳۸۴).

هم‌زمان با توسعه مفهوم هوش هیجانی در گستره جامعه و مطرح شدن آن به عنوان یک توانمندی دارای اهمیت انسانی، تعاریف متفاوتی از آن نیز ارائه شده است که در ادامه به چند مورد از آن‌ها از مهم‌ترین متفکرین این حوزه اشاره خواهد شد:  
از نظر سالووی و مایر: هوش هیجانی عمدتاً به عنوان توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمییز قایل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجان‌ها در حل مسئله و نظم بخشی رفتار تعریف می‌شود (مایر و سالووی، ۱۹۹۷).

از دیدگاه گلمن<sup>۴</sup> هوش هیجانی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات، توانایی مقابله با استرس و تکانه‌ها تعریف می‌شود. بنابراین گلمن هوش هیجانی را توانایی حفظ انگیزه، پایداری در مقابل ناملازمات، کنترل در مقابل تکانش‌ها، به تعویق انداختن کامیابی، هم‌دلی با دیگران و امیدوار بودن می‌داند (آقایار و شریف‌درآمدی، ۱۳۸۶). در تعریف دیگری گلمن اشاره می‌کند هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریت آن را بهبود بخشد، از طریق هم‌دلی تاثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌های رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (دوستار، ۱۳۸۵).

بارون<sup>۵</sup> در تعریف خود از هوش هیجانی آن را مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (بارون، ۲۰۰۰، به نقل از دهکردی، ۱۳۸۶).  
از دیدگاه بارون (۱۹۹۶) هوش هیجانی یک نمونه از شایستگی‌های هیجانی و اجتماعی است که تعیین می‌کند ما نسبت به دیگران و در کنار آمدن با فشارها و تقاضاهای روزانه به چه خوبی می‌توانیم خودمان را درک و بیان کنیم. گاردنر در تعریف هوش هیجانی، معتقد است که هوش هیجانی توانایی فرد در شناسایی و ابراز هیجان‌ها در خود و دیگران است (آقایار و شریف‌درآمدی، ۱۳۸۶).

تا کر<sup>۶</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی را توانایی درک عواطف خود و دیگران و تمییز بین آن‌ها، برای جهت دهی فکر و عمل تعریف کرد (بارون، ۲۰۰۰، به نقل از دهکردی، ۱۳۸۶).

وی سینگر<sup>۷</sup> هوش هیجانی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام کار برای ارتقای نتایج می‌داند (ونگ و لاو، ۲۰۰۲).  
به‌طور کلی می‌توان گفت که: هوش عاطفی، ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران است.

### ۳- تیم‌های کاری

کار تیمی عبارت است از دو یا چند فرد که برای دستیابی به یک هدف مشترک با یکدیگر تعامل برقرار می‌نمایند. چنین تیم‌هایی، گروه‌های بالغی هستند که برای دستیابی به هدف مشترک تشریک مساعی می‌کنند و وابستگی متقابل اعضا به یکدیگر بسیار زیاد بوده و درجه انگیزش نیز در آنها بالاست. تیم‌ها برآمده از این گروه‌ها هستند، اما همه گروه‌ها به بلوغ و

- 1.ability approach
- 2mixed approach
- 3.Mai
- 4.Goleman
- 5.Baron
- 6.Tacker
- 7.Weisinger

وابستگی متقابل در تیم نمی رسند (ایوانسویچ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). ارزیابی سطح موفقیت تیم‌های کاری به جهت ماهیت به شدت انسانی تیم‌ها کار ساده‌ای نیست. واژه عملکرد به معنای انجام دادن یک کار یا وظیفه است.

یه و چرلین<sup>۲</sup>، در الگویی بیان می‌کنند که راهبردهای سازمانی، منابع انسانی و محیط خارج سازمان بیشترین عملکرد را بر عملکرد تیم دارند (یه و چرلین، ۲۰۰۶).

نواسزیک عملکرد را در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی مورد توجه قرار داده است. مشخصات خروجی و محصول تیم مانند کیفیت، کمیت و سر وقت بوده، دقت و هزینه تحت عنوان عملکرد تیم شناخته می‌شود. از سویی دیگر مشخصات فرایندهای کار تیمی همانند مهارت‌ها، رهبری، هماهنگی و ارتباطات به عنوان اثر بخشی تیم تعریف می‌شوند. لیکن بعضی از محققین عملکرد تیم و اثربخشی تیم را به جای یکدیگر به کار برده‌اند. به و این وجود یکی از چالش‌های محققان تیم‌ها همواره آن بوده است که منظور خود را از عملکرد تیم روشن سازند. ادبیات وسیع ارزیابی تیم‌ها با ابعاد مختلفی از عملکرد آمیخته شده است. حتی تصمیم‌گیری تیم‌ها نیز به عنوان نوعی عملکرد در نظر گرفته می‌شود.

یکی دیگر از انتقادات اساسی که به ادبیات گسترده بررسی تیم‌ها وارد است آن است که در آن به کاری که تیم باید انجام دهد بی توجهی شده است. از آنجا که غالباً کاری که باید انجام شود تا حد زیادی مبهم است. تعجبی ندارد که این ادبیات معمولاً بر فرایندهای اجتماعی مورد نیاز برای نظام مند نمودن وضعیت و راهنمایی در مورد اثر گذاری بین فردی، تمرکز داشته است.

لیکن تیم‌های کاری در یک ساختار وظیفه‌ای کاملاً صریح بنا نهاده می‌شوند و اغلب اعضاء متخصص و نقش‌ها تقسیم شده و به هم وابستگی‌ها به وسیله نیازمندی‌ها و ضرورت‌های کاری که باید انجام شود، مشخص می‌شوند. راهنماهای متعددی که از طریق آن‌ها سهم اعضاء در نتایج تیم مشخص می‌شود تأثیر قابل توجهی بر الگوهای تشریح‌کننده عملکرد و اثربخشی تیم دارد.

#### ۴- روش پژوهش

انتخاب نوع تحقیق بستگی به هدف‌ها و ماهیت پژوهش و امکانات اجرایی آن دارد. تحقیق حاضر از نوع توصیفی و همبستگی است و از لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان فرودگاه‌های غرب کشور (کرمانشاه، سنندج، همدان و ایلام) به استثنای نیروهای خدماتی می‌باشند که بر اساس اطلاعات اخذ شده از امور اداری فرودگاه‌های فوق‌الذکر، تعداد جامعه آماری معادل ۲۷۰ نفر هستند. حجم نمونه با برآوردی از جامعه آماری و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی به تعداد ۱۵۵ نفر انتخاب شدند. همچنین نمونه‌گیری به صورت تصادفی نسبی انجام شد. به منظور اجرای پرسشنامه پس از هماهنگی با مدیریت فرودگاه‌های غرب کشور، آزمودنیها به نسبت نوع فرودگاه‌های ایلام، سنندج، کرمانشاه و همدان مورد بررسی قرار گرفته و به سوالات پرسشنامه جواب دادند. تعیین ابزار جمع‌آوری اطلاعات با توجه به روش انتخاب شده صورت می‌پذیرد. به عبارتی هر روش دارای ابزار خاص خود می‌باشد که محقق با بکارگیری آنها می‌تواند نسبت به جمع‌آوری و طبقه‌بندی اطلاعات اقدام کند (حافظ‌نیا، ۱۳۸۷).

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات به روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه به عنوان یکی از متداولترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، می‌باشد. در تحقیقات توصیفی و نیز تحقیقاتی که از گستره جغرافیایی زیادی برخوردار باشد یا افراد جامعه آماری و نمونه آن زیاد باشند، معمولاً از روش پرسشنامه‌ای استفاده می‌شود (حافظ‌نیا، ۱۳۸۷). ابزار اندازه‌گیری متغیر مستقل هوش هیجانی پرسشنامه ۱۳ گویه‌ای اقتباس شده از پرسشنامه هوش هیجانی ۹۰ گویه‌ای بارون (۲۰۰۰) می‌باشد. این پرسشنامه برای سنجش میزان هوش هیجانی طراحی و ساخته شده است. مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. همچنین ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه متغیر وابسته کار تیمی توسط لنچینی (۱۳۸۲) ساخته شده است که دارای ۳۳ سوال توصیفی بوده که نحوه نمره‌گذاری سوالات این پرسشنامه نیز براساس مقیاس لیکرت و از نوع ۵ درجه‌ای انجام می‌پذیرد. همچنین پرسشنامه کار تیمی نیز دارای پنج بعد توجه به نتیجه کار (سوال ۱ الی ۷)، مسئولیت‌پذیری (سوال ۸ الی ۱۳)، اعتماد (سوال ۱۴ الی ۲۰)، تعهد (سوال ۲۱ الی ۲۷) و عدم ترس از برخورد (سوال ۲۸ الی ۳۳) می‌باشد.

#### ۵- یافته‌های پژوهش

##### ۵-۱- بررسی نرمال بودن متغیرها

1. Ivancevich  
2. Yeh & Chrlene

ابتدا قبل از بررسی فرضیات پژوهش لازم است برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده کنیم. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش می پردازد.

جدول ۱: نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
هوش هیجانی	۱/۲۹۸	۰/۰۶۹
کارتیمی	۰/۶۲۶	۰/۸۲۸
توجه به نتیجه کار	۱/۰۶۳	۰/۲۰۹
مسئولیت پذیری	۱/۲۸۸	۰/۰۶۳
اعتماد	۱/۲۱۴	۰/۱۰۵
تعهد	۰/۸۸۶	۰/۴۱۳
عدم ترس از برخورد	۰/۹۱۱	۰/۳۷۸

با توجه به جدول فوق می توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می باشند. لذا داده های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون های پارامتریک را جهت استنباط فرضیات پژوهش توجیه می نمایند.

### ۵-۲- فرضیه اصلی پژوهش

بین هوش هیجانی و کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور رابطه وجود دارد.

فرض  $H_1$ : بین هوش هیجانی و کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور رابطه وجود دارد.

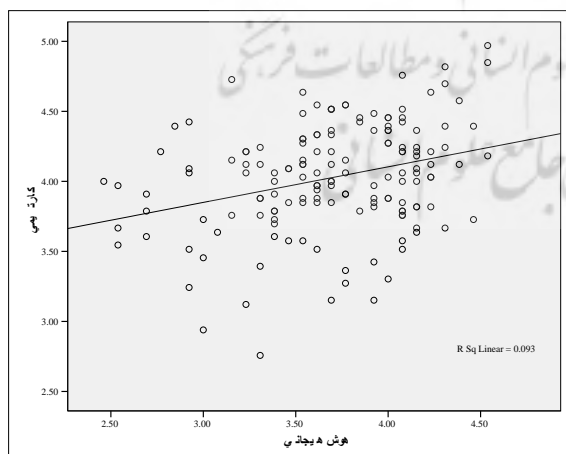
$$H_1: \rho \approx 0$$

جهت تأیید فرضیه فوق از آزمون همبستگی پارامتریک پیرسون استفاده می گردد. لذا جدول شماره ۲ با استفاده از آزمون فوق

به بررسی ارتباط بین دو متغیر هوش هیجانی و کار تیمی می پردازد.

جدول ۲: بررسی ارتباط بین دو متغیر در فرضیه اصلی پژوهش

نتیجه	سطح معناداری	ضریب همبستگی
$H_1$ تأیید	۰/۰۰۰	۰/۳۰۵



نمودار ۱: نمودار پراکنش ارتباط بین هوش هیجانی و کار تیمی

سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۱ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، کارتیمی در فرودگاه های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه اصلی پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

### ۵-۳- بررسی فرضیه های فرعی پژوهش

فرضیه فرعی اول: بین هوش هیجانی و اعتماد در کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین هوش هیجانی و توجه به نتیجه کار در کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین هوش هیجانی و عدم ترس از برخورد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد.  
فرضیه فرعی چهارم: بین هوش هیجانی و تعهد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد.  
فرضیه فرعی پنجم: بین هوش هیجانی و و مسئولیت‌پذیری در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد.  
جهت تأیید فرضیه‌های فوق از آزمون همبستگی پارامتریک پیرسون استفاده می‌گردد. لذا جدول شماره ۳ با استفاده از آزمون فوق به بررسی ارتباط بین متغیر متغیرهای پژوهش می‌پردازد.

جدول شماره ۳: بررسی ارتباط بین دو متغیر در فرضیه فرعی اول پژوهش

فرضیه	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
فرضیه فرعی اول	۰/۲۳	۰/۰۰۴	تأیید $H_1$
فرضیه فرعی دوم	۰/۲۴	۰/۰۰۳	تأیید $H_1$
فرضیه فرعی سوم	۰/۱۹۵	۰/۰۱۵	تأیید $H_1$
فرضیه فرعی چهارم	۰/۳۰۲	۰/۰۰۰	تأیید $H_1$
فرضیه فرعی پنجم	۰/۲۴۹	۰/۰۰۲	تأیید $H_1$

در فرضیه فرعی اول سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۱ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، اعتماد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و اعتماد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه فرعی اول پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

در فرضیه فرعی دوم سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۱ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، توجه به نتیجه کار در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و توجه به نتیجه کار در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه فرعی دوم پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

در فرضیه فرعی سوم سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۵ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۵٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، عدم ترس از برخورد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و عدم ترس از برخورد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

در فرضیه فرعی چهارم سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۱ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، تعهد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و تعهد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه فرعی چهارم پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

در فرضیه فرعی پنجم سطح معناداری به دست آمده از آزمون پیرسون، کوچک تر از ۰/۰۱ می باشد که نشان می دهد با سطح اطمینان ۹۹٪ بین دو متغیر ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی مثبت گویای این مطلب است که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد، و مسئولیت‌پذیری در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور افزایش خواهد یافت. لذا می توان گفت که بین هوش هیجانی و و مسئولیت‌پذیری در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور رابطه وجود دارد. پس فرضیه فرعی پنجم پژوهش تأیید و فرضیه صفر رد می گردد.

## ۶- نتیجه‌گیری

با توجه به فرضیه اصلی پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور می‌پردازد، می‌توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می‌باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، سطح کار تیمی نیز افزایش می‌یابد. لذا هوش هیجانی که شامل داشتن انگیزه کافی در شرایط مختلف و دشوار کاری نسبت به کار، رضایت از کار، حساس بودن نسبت به رفتارهای همکاران

و مدیران، توانایی مقابله با مشکلات ناگهانی در کار، کنترل تکانه های به وجود آمده در کار، توانایی رفع استرس و اضطراب ناشی از کار، تنظیم هیجانات خویش، خوش بودن نسبت به اتفاقات کاری و ... می باشد، می تواند سطح مشارکت کارکنان در کارهای تیمی و گروهی را دستخوش تغییرات مثبت و مثمرتر برای تیم نماید.

افراد با هوش هیجانی بالا بهتر می توانند خود را با گروه همسو نمایند. چرا که هوش هیجانی این امکان را به کارکنان می دهد که بتوانند در برابر احساسات و هیجانات دیگران عکس العمل مناسبی داشته و نیز هیجانات خویش را به نحو احسن کنترل و تنظیم نمایند و با بعبارتی مدیریت درستی بر هیجانات خویش داشته باشند که تمامی موارد مذکور باعث می شود که فرد در تیم بهتر جذب شده و به تبع در کارهای تیمی موفق تر باشد. در همین راستا پژوهش شاکرزاده و پرنیان (۱۳۸۵) که به بررسی نقش هوش هیجانی بر کار تیمی موفق و توانمندسازی منابع انسانی پرداختند، با نتیجه حاصله همسو می باشد. زیرا ایشان به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی و توانایی در این زمینه به عنوان مهارت های غیر فنی لازم برای کار تیمی، به ارتباط و نقش هر یک از این عناصر در کار تیمی و همکاری و تعامل موفق در کار گروهی برای دستیابی به اهداف تیم، موثر خواهد بود. همچنین فرهی و همکاران (۱۳۸۹) که به بررسی طراحی معیارهای اثربخشی کار تیمی با رویکرد TQM و QCC پرداختند، نشان دادند که عامل هوش هیجانی بالاترین درجه تاثیر را بر موفقیت در کار تیمی به خود اختصاص می دهد. آشکاناسی (۲۰۰۱) در پژوهشی که در دانشگاه کوپننلند استرالیا انجام داد، به این نتیجه رسید که کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند، می توانند تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی خود، در حد همکاری که در هر دو سطح بسیار عالی هستند، برسند و این افراد نمی توانند در کارهای تیمی موفق ظاهر شوند.

هوش هیجانی بالا این امکان را به کارکنان می دهد که در کارهای تیم درگیرتر باشند و سطح مشارکت آنان نیز افزایش یابد. چرا که پاشاشریفی و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی با درگیری شغلی در گروه های کاری پرستاران» نشان دادند که بین متغیر هوش هیجانی و درگیری شغلی، همبستگی معنی دار وجود دارد و بر اساس مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت خود، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) می توان مدلی را برای پیش بینی متغیر درگیری شغلی ارائه کرد. در پژوهشی مشابه نجف پور (۲۰۰۸) که به بررسی رابطه هوش هیجانی و درگیری شغلی در شرکت پنانگ مالزی پرداخت، به این نتیجه رسید که رابطه معنی داری بین هوش هیجانی و درگیری شغلی کارکنان وجود دارد و هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر باشد میزان درگیری کاری آنان در تیم نیز بیشتر خواهد شد که با نتیجه به دست آمده همسو است.

مشارکت در فرایندهای تیم می تواند اثرات موثری برای کارکنان از جمله افزایش سطح دانش و آگاهی، عملکرد و بهبود فعالیت متقابل اعضا، افزایش نوآوری، خلاقیت و انعطاف پذیری داشته باشد. در همین راستا لاجوردی و خان بابایی (۱۳۸۶) که به بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در تیم های کاری پرداختند، نشان دادند که سازماندهی بر اساس تیم های کاری یک گرایش جدید در تسهیل مدیریت دانش است و نیز وجود مهارت های مکمل و نیز فضای اعتماد در بین اعضای تیم های کاری از مهم ترین عوامل در تسهیل مدیریت دانش می باشد. حقیقی فرد و همکاران (۱۳۸۷) که به بررسی عملکرد تیم های کاری در سازمان و عوامل موثر بر آن پرداختند، با نتایج حاصله همخوان است. چرا که ایشان به این نتیجه رسیدند که وجود تیم های کاری موفق موجب افزایش عملکرد و بهبود فعالیت متقابل اعضا، افزایش نوآوری، خلاقیت و انعطاف پذیری شده که این عوامل با توجه به محیط پیچیده فعلی منجر به اثربخشی سازمانی می شود.

با توجه به فرضیه فرعی اول پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و اعتماد در کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور می پردازد، می توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و اعتماد در کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، سطح اعتماد در کار تیمی نیز افزایش می یابد. لذا هوش هیجانی عاملی است در جهت افزایش اعتماد در کار تیمی که می تواند شامل مواردی از جمله همکاری و اعتماد اعضا با یکدیگر، داشتن رفتار مناسب و محترمانه، اعتماد به توانایی ها و تخصص های اعضای تیم، مقبول واقع شدن نظرات افراد در تیم، ارزش قائل بودن برای نظرات کارکنان در تیم و ... باشد. اعتماد در بین اعضا می تواند نقش بسزایی در موفقیت تیم ایفاء نماید و سبب گردد که کارکنان با انگیزه و توان بیشتری برای موفقیت تیم تلاش نمایند. در همین راستا فرهی و همکاران (۱۳۸۹) که به بررسی طراحی معیارهای اثربخشی کار تیمی با رویکرد TQM و QCC پرداختند، نشان دادند که اعتماد بین اعضای گروه می تواند نقش مهمی در اثربخشی کار تیمی ایفاء نماید.

همانطور که گفته شد یکی از جنبه های اعتماد اعضا به یکدیگر، وجود رفتارهای محترمانه بین آنان می باشد. لذا پژوهش عارفی و همکاران (۱۳۹۱) که به بررسی رابطه ی بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی پرداختند، با نتیجه به دست آمده همسو می باشد. زیرا ایشان به این نتیجه دست یافتند که متغیرهای ادب و نزاکت و رفتار محترمانه یکی از مهم ترین پیش بینی کننده های کار تیمی در میان کارکنان است و بیشترین درصد تغییرات کار تیمی را به خود اختصاص می دهد.

با توجه به فرضیه فرعی دوم پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و توجه به نتیجه کار در کار تیمی در فرودگاه های غرب کشور می پردازد، می توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و توجه به

نتیجه کار در کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، توجه به نتیجه کار در کار تیمی نیز افزایش می یابد. لذا هوش هیجانی عاملی است در جهت افزایش توجه به نتیجه کار در کار تیمی که می تواند شامل پاسخگو بودن اعضا به نتیجه حاصله از کارهای صورت گرفته در تیم، تلاش فوق العاده برای رسیدن به نتیجه و اهداف تیمی، اطلاع اعضا به نتیجه کار و سعی در رسیدن به آن و ... باشد. بنابراین وجود اهداف روشن و آشکار در تیم می تواند سطح توجه کارکنان به نتیجه به دست آمده را دچار تغییرات اساسی نماید و باعث می گردد که فرد بهتر بتواند با کار در تیم ارتباط برقرار نماید. زیرا با مدیریت هیجانات و دوری از هرگونه رفتار احساسی در نزد کارکنان بهتر می توان به نتیجه حاصله از کار امیدوارتر بود و آن را با انگیزه بیشتری به اتمام رسانید. سجادی نسب (۱۳۸۸) که به بررسی عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی کار تیمی در سازمانهای پروژه محور پرداختند، به این نتیجه رسیدند که اهداف روشن در تیم و توجه به نتیجه کار، همبستگی بالایی با اثر بخشی کار تیمی دارد.

با توجه به فرضیه فرعی سوم پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عدم ترس از برخورد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور می پردازد، می توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و عدم ترس از برخورد در کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، عدم ترس از برخورد در کار تیمی نیز افزایش می یابد. لذا هوش هیجانی عاملی است در جهت افزایش عدم ترس از برخورد در کار تیمی که می تواند شامل شرکت بیشتر کارکنان در مباحث کاری در تیم، طرح مطالب چالشی در سازمان بدون در نظر گرفتن عواقب احتمالی و ... باشد. افرادی که از لحاظ هیجانات با هوش بوده، بهتر می توانند نظرات و مطالب خود را بیان کرده و در بگو و مگوهای کاری در تیم شرکت نموده و وضعیت را به نفع خود تغییر دهند که این امر می تواند به ایجاد نوعی هوش برخوردی در بین اعضای تیم مبدل شود. زیرا فرد با داشتن چنین هوشی می تواند نحوه و میزان برخورد خویش را با اعضای تیم در هر پست و جایگاهی و نیز در هر زمان و مکانی مورد تحلیل قرار داده و بهترین استفاده را از بیان نظرات خویش ببرد. در همین راستا فلچر و کافر (۲۰۰۳) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که سازمان در کارهای تیمی، نیازمند افرادی است که به منظور ایجاد جهت گیری مشخص و تکمیل وظایفی که به طور مستقیم بر تیم و خودشان اثر می گذارد هماهنگ با یکدیگر فعالیت کنند و بتوانند به راحتی با دیگران ارتباط برقرار نموده و با آنان برخورد مناسبی داشته و در حقیقت دارای هوش برخوردی باشند.

با توجه به فرضیه فرعی چهارم پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور می پردازد، می توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و تعهد در کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، تعهد در کار تیمی نیز افزایش می یابد. لذا هوش هیجانی عاملی است در جهت افزایش تعهد در کار تیمی که می تواند شامل احساس تعلق اعضا به تیم، عدم ترک تیم در هر شرایط، علاقه فراوان به ماهیت تیم، پایبندی به اصول حاکم بر تیم، منطبق بودن اهداف تیم با اهداف شخصی اعضا و ... باشد. افراد با هوش هیجانی بالا به دلیل تسلط بر هیجانات شغلی خویش، کمتر در رابطه با تعهد نسبت به سازمان دچار تزلزل شده و به نوعی نسبت به ارزش های تیم پایبندتر هستند. حقیقی فرد و همکاران (۱۳۸۷) که به بررسی عملکرد تیم های کاری در سازمان و عوامل موثر بر آن پرداختند، نشان دادند که تعهد یکی از عوامل موثر بر عملکرد تیم های کاری در سازمان بوده و سپس افزایش آن می شود.

با توجه به فرضیه فرعی پنجم پژوهش که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مسئولیت پذیری در کار تیمی در فرودگاه‌های غرب کشور می پردازد، می توان گفت که ارتباط معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. به عبارتی هوش هیجانی و مسئولیت پذیری در کار تیمی کاملاً مرتبط با یکدیگر می باشند. بطوری که هرچه هوش هیجانی در بین کارکنان بیشتر گردد، مسئولیت پذیری در کار تیمی نیز افزایش می یابد. لذا هوش هیجانی عاملی است در جهت افزایش مسئولیت پذیری در کار تیمی که می تواند شامل پذیرش مسئولیت های کاری توسط اعضای تیم، قبول اختیارات جدید، آمادگی جهت سرپرستی در تیم و ... باشد. مسئولیت پذیری یکی از ارکان اصلی در کارهای تیم می باشد که عدم وجود آن در بین اعضای گروه منجر به از هم پاشیدن تیم می شود. چرا که دیگر هیچ یک از اعضای گروه مسئولیت کار خویش را قبول نکرده و این امر باعث می شود توافق بین اعضای تیم از بین برود. حقیقی فرد و همکاران (۱۳۸۷) که به بررسی عملکرد تیم های کاری در سازمان و عوامل موثر بر آن پرداختند، نشان دادند که مسئولیت پذیری یکی از عوامل موثر بر عملکرد تیم های کاری در سازمان بوده و باعث ارتقای عملکرد تیم می شود.

## ۷- پیشنهادها

به نظر می رسد با توجه به نتیجه فرضیه اصلی پژوهش و ارتباط معنادار و مستقیم بین هوش هیجانی و کار تیمی به کلیه مسئولان فرودگاه های غرب کشور توصیه می شود که با برگزاری کلاس های آموزشی، همایش ها و سمینارها و نیز کارگاه های



آموزشی در جهت افزایش سطح هوش هیجانی کارکنان، زمینه ارتقای سطح کار تیمی را فراهم آورند. چرا که توجه به مسئله کار تیمی در فرودگاه ها به دلیل ماهیت و حساسیت کار نسبت به کار فردی از اولویت و اهمیت بیشتری برخوردار است.

## منابع

- آقاپار، سیروس؛ شریف‌درآمدی، پرویز (۱۳۸۶). هوش هیجانی، کاربرد هوش در قلمرو هیجان. اصفهان: سپاهان.
- امینی، فضل‌الله (۱۳۸۴). رهبری عاطفی. گزیده مدیریت، ۱(۳۶)، ۷-۱۸.
- پاشاشریفی، حسن (۱۳۸۴). مطالعه مقدماتی نظریه هوش چندگانه گاردنر، در زمینه موضوع‌های درسی و سازگاری دانش‌آموزان. فصل‌نامه نوآوری‌های آموزشی، ۴(۱۱).
- پارسا، محمد (۱۳۸۳). هوش هیجانی. چاپ سوم، تهران: رشد.
- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. چاپ چهاردهم، تهران: سمت.
- حقیقی فرد، علی؛ مرادی، مرتضی؛ خلیل‌زاده، مهدی؛ نوبخت‌ساهرود کلائی، جواد (۱۳۸۷). بررسی عملکرد تیم‌های کاری در سازمان و عوامل موثر بر آن. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۵(۲۰).
- دهکردی، مهناز (۱۳۸۶). شناسایی و مقایسه ترکیب‌های نه‌گانه سنخ‌های جنسیتی زنان شاغل شهر اهواز و شوهران‌شان از لحاظ بهداشت روانی، رضایت زناشویی و هوش هیجانی. پایان‌نامه دکتری در رشته علوم تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- دوستار، محمد (۱۳۸۵). تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک‌های رهبری. رساله دوره‌ی دکتری، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- سجادی‌نسب، امیر ناصر (۱۳۸۸). بررسی عوامل تاثیرگذار بر اثر بخشی کار تیمی در سازمانهای پروژه محور. تهران: کنفرانس بین‌المللی مدیریت پروژه.
- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری‌امام زاده‌ای، اصفهان: نوشته.
- شاکرزاده، امین؛ پرنیان، حمیدرضا (۱۳۸۵). بررسی نقش هوش هیجانی بر کار تیمی موفق و توانمندسازی منابع انسانی. پژوهشنامه مدیریت، ۱(۵)، ۱-۱۳.
- عارفی، محبوبه؛ شهودی، مریم؛ زندگی، خلیل (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی: مطالعه‌ی موردی کارکنان دانشگاه کردستان. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴(۱۲)، ۳۱-۴۹.
- فرهی، رضا؛ محمودی، امیررضا؛ زارعی رهرو، امیرحسین؛ افخمی اردکانی، مهدی (۱۳۸۹). طراحی معیارهای اثربخشی کار تیمی با رویکرد TQM و QCC. فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۴(۱۰)، ۳۹-۷۰.
- لاجوردی، سیدجلیل؛ خان‌بابایی، علی (۱۳۸۶). بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در تیم‌های کاری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی). دانش مدیریت، ۲۰(۷۶)، ۹۷-۱۱۶.
- مختاری پور، مرضیه (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی‌های رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان، مجله مدیریت دولتی، ۸(۱)، ۴۵-۵۶.
- Abraham, G.P., & Bruyne, T. (2000). Conflict management style and marital satisfaction. *Journal of sex and marital therapy*, 26(4), 321-334.
- Ashkanasy, N.M. (2001). The case for emotional intelligence in workteams In: T. Bauer, SIOP 16th annual Conference, San Diego, Ca USA, 27-29.
- Fletcher, J., & Kaufer, K. (2003). Shared leadership :paradox and possibility. San Diego, Ca USA, 27-29.
- Gardner, L., & Stough, C. (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. *Australian Journal of psychology*, 55(1), 124-126.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. USA: bantam Books.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M.T. (2012). *Organizational Behavior and Management*. McGraw-Hill.
- Karakus, M., & Toremén, F. (2008). How our school can be more synergic: determining the obstacles of teamwork. *Team Performance Management*, 14(5), 111-135.
- Mayer, Y.D., Caruso, D., & Salovey, P. (2004). Selecting a measure of emotional intelligence; the *Handbook of Emotional Intelligence*, Jossey- Bass, san Francisco, CA.
- Mayer, J. D. (2001). *Emotional intelligence, Handbook of intelligence (2nded)*. New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence, Educational implications*. New York ;Basic Books.

- Najafpour, E. (2008). An investigation of the relationship between emotional intelligence and job involvement in a Penang manufacturing Company. Universiti Sains Malaysia.
- Shih, H.A., & Susanto, E. (2010). Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and job Performance in Public Organizations, International Journal of Conflict Management, 21(2), 147-168.
- Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. International Journal of Selection & Assessment, 8(2), 89-92.
- Wong, C.S., & Law, K.S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly, 13(2003), 243-274.
- Yeh, E., & Charlene, C. (2006). Jennings and Nancy Castro Team building's. A 3-dimensional teamwork model. Team Performance Management.

