

صفحات: ۴۵-۶۷

تبیین نقش هوش هیجانی با میانجی‌گری یادگیری سازمانی در پیش‌بینی عملکرد شغلی مدیران مدارس

قاسم سلیمی^۱، مهدی محمدی^۲، طناز حسینی فرزاد^۳

دریافت مقاله: ۹۴/۱۲/۲۳ پذیرش مقاله: ۹۵/۰۳/۳۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی در بین مدیران مدارس به مرحله اجرا درآمد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بود و جامعه آماری را مدیران مدارس اداره ناحیه یک آموزش و پرورش شیراز تشکیل می‌دادند که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسی، ۱۸۵ نفر از بین آن‌ها به‌عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها، از سه پرسش‌نامه هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و پرسش‌نامه عملکرد شغلی استفاده کردیم که روایی و پایایی آن در حد مطلوب گزارش شده است. در راستای بررسی فرضیه‌ها، داده‌های حاصل از پرسش‌نامه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری تحلیل شد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران آموزشی، رابطه معناداری وجود دارد. ارزیابی قدرت هوش هیجانی در پیش‌بینی یادگیری سازمانی مدیران آموزشی نشان داد که هوش هیجانی مدیران پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار یادگیری سازمانی و همچنین پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار عملکرد شغلی آن‌هاست. اما نوع رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی فقط از نوع غیرمستقیم است؛ بدان معنی که هوش هیجانی مدیران به‌واسطه یادگیری سازمانی، عملکرد شغلی مدیران آموزشی آنان را پیش‌بینی می‌کند.

کلید واژگان: هوش هیجانی، یادگیری سازمانی، عملکرد شغلی، مدیران مدارس

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۱. استادیار بخش مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه شیراز
۲. دانشیار بخش مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه شیراز
۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز

* نویسنده مسئول:

Email: Salimi.shu@gmail.com

این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد است.

مقدمه

امروزه روابط انسانی در سازمان‌ها از دغدغه‌های بسیار مهم مدیران سازمانی است که بی‌توجهی به آن ممکن است سازمان را با مشکلات مختلفی مواجه کند. لذا توجه به قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی، تأثیر انکارناپذیری در بهبود روابط و پرورش افراد درون سازمان دارد که تاکنون در پژوهش‌های حوزه مدیریت آموزشی، به‌نحو شایسته به آن توجه نشده است. توجه به هوش هیجانی^۱ و مفهوم‌سازی و تبیین آن در محیط‌های سازمانی شاید موضوع جدیدی باشد؛ چراکه این موضوع از اواخر دهه ۱۹۹۰ در کانون توجه اندیشمندان حوزه مطالعات سازمانی قرار گرفت. ورود این مفهوم به دنیای سازمان و مدیریت، مدیون تلاش‌های دانیل گلمن (۱۹۹۸)^۲ است. دانیل گلمن (۱۹۹۸) بر نیاز به هوش هیجانی در محیط‌های کار تمرکز می‌کند. وی معتقد است که نه‌تنها مدیران و رؤسای شرکت‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند، بلکه هر فردی که در سازمان کار می‌کند، نیازمند هوش هیجانی است. هوش هیجانی به معنای نوعی توانایی ذهنی، بیانگر قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی فرد است که می‌تواند سبب بروز توانایی‌هایی چون برقراری ارتباط، شناخت قوت‌ها و ضعف‌های خود و سایرین شود. با این ویژگی‌ها، هوش هیجانی از اهمیت ویژه‌ای برای یک مدیر برخوردار است؛ تا آنجا که ادعا می‌شود می‌تواند بر سایر توانایی‌های او نیز مؤثر واقع شود. در این راستا، پژوهش‌های اخیر تأیید کرده‌اند که هوش هیجانی زیربنای بسیاری از تصمیمات مهم سازمانی، کیفیت رضایت شغلی و موفقیت زندگی است و نه هوش منطقی یا قدرت مغزی (ترینداد،^۳ ۲۰۰۲). پژوهش‌های باران^۴ (۲۰۰۵) و بریک^۵ (۲۰۰۲) نشان داد که هوش هیجانی بر عملکرد شغلی^۶ کارکنان تأثیر مثبت و معناداری داشته است. از سوی دیگر، توسعه و بهبود فرایند یادگیری در سازمان و حرکت به سمت سازمان یادگیرنده می‌تواند تا حد زیادی بر بهبود عملکرد سازمانی اثرگذار باشد. سینکولا^۷ (۱۹۹۴) یادگیری سازمانی^۸ را ابزاری می‌داند که به وسیله آن از دانش فردی و سازمانی محافظت می‌شود؛ به‌طوری‌که افراد دیگر علاوه بر ایجادکنندگان دانش نیز می‌توانند آن را یاد بگیرند؛ از این رو یادگیری سازمانی ایجاد شرایطی در سازمان است که تک‌تک افراد آن، شرایط و تغییرات به‌وجودآمده را می‌پذیرند و از آن به‌عنوان فرایندی دائمی استقبال می‌کنند. وجود رابطه هوش

-
1. Emotional intelligence
 2. Daniel Goleman
 3. Trinidad
 4. Bar-on
 5. Berice
 6. Job performance
 7. Sinkula
 8. Organizational learning

هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی در ادبیات سازمانی، پژوهشگر را بر آن داشت که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد شغلی آنان با در نظر گرفتن اثر میانجی‌گری یادگیری سازمانی بپردازد که در پژوهش‌های کمتری به آن توجه شده است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که یکی از عناصر مهم تأثیرگذار در عملکرد آموزشی مدیران، هوش هیجانی است. مطالعات سازمانی نیز مؤید این موضوع است: هوش هیجانی کاهش‌دهنده فرسودگی شغلی (توان، چهارزاد، کاظم‌نژاد، سدری، ۱۳۹۵)، هوش هیجانی و خودکارآمدی (نوری ثمرین، ۱۳۹۵)، هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان (دودانگه، ذاکریان، دهقانی، قاضی طباطبایی و پیرمند، ۱۳۹۵).

افرادی که در سازمان دارای هوش هیجانی بیشتری هستند، در کار خود موفقیت‌های بیشتری به دست می‌آورند؛ زیرا در برقراری ارتباطات بین‌فردی، ایجاد انگیزه کاری به‌ویژه انگیزه تدریس و یادگیری در کلاس‌های درس و جلب توجه دیگران توانایی‌های بیشتری دارند (صمدی و کیوان ۱۳۹۲). به عبارتی، هوش هیجانی در برقراری ارتباطات گروهی و فردی، جلب توجه و ایجاد انگیزه کار در خود و دیگران اهمیت دارد. در محیط‌های سازمانی، هوش هیجانی به شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود و دیگران تعبیر می‌شود. همچنین صاحب‌نظران بر این باورند که هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی گام‌به‌گام عواطف خود و دیگران و بیان عواطف به‌موقع است. براساس دیدگاه گلمن، هوش هیجانی از پنج مؤلفه تشکیل شده است: خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش که تعیین می‌کنند افراد چقدر خودشان را می‌شناسند و می‌توانند خود را مدیریت کنند و مؤلفه‌های همدلی و مهارت‌های اجتماعی که تعیین می‌کنند افراد چقدر می‌توانند روابط با دیگران را مدیریت کنند. مدیریت هوش هیجانی در سازمان می‌تواند به مدیریت بهتر زندگی سازمانی منجر شود و همواره به‌ویژه در سال‌های اخیر، از سوی پژوهشگران مورد توجه و مطالعه بوده است. در این راستا، هوش هیجانی را نقطه تلاقی توانایی‌ها و مهارت‌های پیشرفته در شناخت دقیق خود و قوت‌ها و ضعف‌های شخصی، ایجاد تداوم روابط سالم و اثر بخش، کارکردن مفید و ثمربخش با دیگران و برخورد اثر بخش و سالم با خواسته‌ها و فشارهای زندگی روزمره می‌دانند (عابدی و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین پیتر سالووی هوش هیجانی را نوعی پردازش اطلاعات عاطفی می‌داند که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انضباطی احساسات است؛ به شیوه‌ای که سطح زندگی بهبود یابد. مایر و همکاران او بیان کردند که هوش هیجانی نوعی توانایی است که به شناخت مفهوم و استدلال و حل مسائل بر مبنای

آن‌ها (عواطف و حل مسئله) می‌پردازد.

گلمن در کتاب معروف خود با عنوان *هوش هیجانی*، در سال ۱۹۹۵، هوش هیجانی را این‌گونه بیان می‌کند: ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آن در روابط با مدیران. او ابعاد هوش هیجانی را به شرح زیر می‌داند:

خودآگاهی: خصوصياتی همچون آگاهی هیجانی و اعتماد به خود

خودتنظیمی: شامل خودکنترلی، نوآوری و قابلیت اطمینان

خودانگیزی: شامل خوش‌بینی، ابتکار و انگیزه پیشرفت

همدلی: ویژگی‌هایی نظیر درک و فهم دیگران

مهارت‌های اجتماعی: یعنی تأثیرگذار بودن، توانایی همکاری با گروه و مدیریت تعارض

از نظر گلمن، سه مؤلفه اول درون‌فردی است؛ یعنی برای سایرین نامرئی بوده و در درون فرد رخ می‌دهد و دو مؤلفه دیگر بین‌فردی است؛ یعنی به آنچه بین ما و مردم اتفاق می‌افتد، مربوط می‌شود و در رفتارها مشاهده‌شدنی است (فریدمن و بلس،^۱ ۲۰۰۵). از ادبیات مفهوم هوش هیجانی و کاربرد این متغیر در پژوهش‌های مدیریت این‌چنین به نظر می‌رسد که نظریه گلمن جامع‌تر از سایر نظریه‌ها بوده و کلیه ابعاد هوش هیجانی مورد عنایت و توجه وی قرار گرفته است. همچنین به نظر می‌رسد از یک سو کیفیت هوش هیجانی بر یادگیری سازمانی اثرگذار باشد و از سوی دیگر، یادگیری سازمانی توانایی‌های سازمانی را افزایش داده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. همچنین می‌توان ادعان کرد که یادگیری سازمانی فرایند پویایی است که به وسیله آن مدیران تلاش می‌کنند توانایی‌های نیروی کار را به‌منظور درک و اداره بهتر سازمان و محیط افزایش دهند تا تصمیمی اتخاذ کنند که عملکرد سازمانی را به‌صورت مداوم افزایش دهد. (جونز،^۲ ۲۰۰۰). تمپلتون^۳ و همکارانش (۲۰۰۲) یادگیری سازمانی را مجموعه‌ای از اقدام‌های سازمانی مانند کسب دانش، توزیع و تفسیر داده‌ها و اطلاعات سازمانی می‌دانند که به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه بر فرایند تحول سازمانی اثر مثبت دارد. همچنین هانوانیسیچ و همکاران (۲۰۰۶) اظهار می‌دارند که یادگیری، سازمان‌ها را قادر می‌سازد سریع‌تر و مؤثرتر در مقابل محیط پویا و پیچیده عکس‌العمل نشان دهند. عملکرد شغلی نیز فرایند تبیین کیفیت اثربخش و کارایی اقدامات گذشته است (ایران‌نژاد پاریزی، ۱۳۸۰).

بقا و تداوم فعالیت سازمان‌ها و مؤسسه‌ها به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد و در

1. Freedman and Bless

2. Jones

3. Templeton

سازمان‌های مختلف، سرمایه‌گذاری زیادی برای بالابردن عملکرد کارکنان می‌شود. عملکرد همان بازده افراد طبق وظایف قانونی مقرر است و میزان تلاش و حدود موفقیت کار در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری موردانتظار را بیان می‌کند. همچنین به‌عنوان ارزش‌های کلی موردانتظار سازمان، از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره معین از زمان انجام می‌دهد (موتوویدلو،^۱ ۲۰۰۳). عملکرد پیامدی از تأثیر متقابل توانایی و انگیزش است. توانایی و انگیزش می‌توانند به عملکرد منتهی شوند؛ اما موانع سازمانی می‌توانند آن‌ها را مهار کنند. عملکرد شغلی خوب به توانایی و انگیزه نیاز دارد. بازدارنده‌های سازمانی مانند آموزش ضعیف می‌توانند در عملکرد شغلی خوب مداخله کنند. عملکرد شغلی دو مؤلفه را دربرمی‌گیرد: مؤلفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس می‌کند و مؤلفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف‌نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایتی را دربرمی‌گیرد (زارعی متین، جندقی و توره، ۱۳۸۵). پژوهش‌هایی اظهار کرده‌اند که هوش هیجانی کارکنان می‌تواند میزان عملکرد و بهره‌وری آنان را پیش‌بینی کند. کسانی که عملکرد سازمانی بالایی دارند، از سطوح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند و پیوندی قوی بین قابلیت‌ها و مهارت‌های عاطفی‌شان برقرار است (گلمن، ۱۹۹۵).

به‌طور خلاصه در پژوهش‌های عرصه سازمان و مدیریت، پژوهشگران مختلفی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی با متغیرهای سازمانی رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخته‌اند. از جمله رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی (رضوی، ۱۳۸۵؛ دوست‌آبادی، ۱۳۸۷؛ حقیقت‌جو، شفیع پور و انصاری، ۱۳۸۷؛ یارمحمدی منفرد، همتی نژاد، رضانی نژاد، ۱۳۸۹؛ استوارت،^۲ ۲۰۰۰؛ روستو،^۳ ۲۰۰۸؛ فورد،^۴ ۲۰۱۰)؛ رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی (صغیر مردانلو، ۱۳۸۳؛ رئیسی، نصیری پور و کرمی، ۱۳۸۴؛ شفیع، ۱۳۸۷؛ نورائی، ۱۳۸۹؛ چپین،^۵ ۲۰۰۳؛ برایننت،^۶ ۲۰۰۵؛ جونز،^۷ ۲۰۰۷؛ میشر، ۲۰۱۰). نکته قابل‌تامل درباره این مطالعات آن است که اغلب این مطالعات در سازمان‌های تجاری و بازرگانی صورت گرفته و در سال‌های اخیر، پیوند هوش هیجانی و عملکرد شغلی به‌ویژه در محیط‌های آموزشی، نقطه تمرکز پژوهش‌های اندکی بوده است. در این پژوهش سعی می‌شود تا رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی با در نظر گرفتن

1. Motowidlo
2. Stewart
3. Ruestow
4. Ford
5. Chipain
6. Bryant
7. Jones

نقش یادگیری سازمانی در بین مدیران مدارس ناحیه یک آموزش و پرورش شهر شیراز مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد. براین اساس هدف کلی این پژوهش «بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی با واسطه‌گری یادگیری سازمانی» است. در این راستا، پژوهش حاضر می‌کوشد فرضیه‌های زیر را آزمون کند:

۱. بین هوش هیجانی و یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران رابطه معناداری وجود دارد.
۲. هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده مستقیم عملکرد شغلی مدیران است.
۳. هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده مستقیم یادگیری سازمانی مدیران است.
۴. هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده عملکرد شغلی مدیران با واسطه‌گری یادگیری سازمانی است.

روش‌شناسی

رویکرد پژوهش کمی است که به روش توصیفی - همبستگی اجرا گردید. جامعه آماری پژوهش شامل همه مدیران مدارس ناحیه یک آموزش و پرورش شهر شیراز به تعداد ۳۵۳ نفر بود. نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبی و براساس جدول مورگان و با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۵ نفر محاسبه شد. جهت گردآوری داده‌های موردنیاز این پژوهش از سه پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است. پرسش‌نامه هوش هیجانی گلمن (۲۰۰۶) دارای ۲۲ گویه پنج‌گزینه‌ای با طیف لیکرت است. در این پرسش‌نامه، چهار بُعد از پنج بُعد هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بررسی شد. برای محاسبه روایی پرسش‌نامه از روش تحلیل گویه استفاده و آلفای کرونباخ محاسبه شد. تمامی گویه‌ها رابطه مثبت و معناداری را با نمره کل زیرمقیاس‌های مربوطه نشان دادند که تأییدکننده روایی این پرسش‌نامه بود. همچنین ضرایب بالای آلفای کرونباخ در چهار زیرمقیاس مربوط به پرسش‌نامه هوش هیجانی، تأییدکننده پایایی این پرسش‌نامه بود. طیف ضرایب همبستگی هوش هیجانی از ۰/۷۳ تا ۰/۷۶ بود. همچنین برای محاسبه پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای هوش هیجانی مقدار ۰/۷۶ محاسبه شد. پرسش‌نامه یادگیری سازمانی توسط نیف و همکاران (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۲) در هفت بُعد چشم‌انداز مشترک، فرهنگ سازمانی، کار و یادگیری تیمی، استراتژی، رهبری مشارکتی، توسعه شایستگی کارکنان و ساختار سازمانی مشخص شده است. این پرسش‌نامه دارای ۲۱ گویه بر مبنای طیف پنج‌گزینه‌ای بوده است. روایی و پایایی پرسش‌نامه یادگیری سازمانی به ترتیب با استفاده از روش‌های تحلیل گویه و

آلفای کرونباخ محاسبه شد. تمامی گویه‌ها رابطه مثبت و معناداری را با نمره کل زیرمقیاس‌های مربوطه نشان دادند که تأییدکننده روایی این پرسش‌نامه است. همچنین ضرایب بالای آلفای کرونباخ در ۷ زیرمقیاس مربوط به پرسش‌نامه یادگیری سازمانی، تأییدکننده پایایی این پرسش‌نامه بود. ضرایب همبستگی یادگیری سازمانی از ۰/۶۵ تا ۰/۷۹ بود. همچنین برای محاسبه پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای یادگیری سازمانی مقدار ۰/۸۹ محاسبه شد. پرسش‌نامه عملکرد شغلی بر اساس پرسش‌نامه حقیقی و همکارانش (۱۳۸۸) و با توجه به ابعاد عملکرد رفتاری (۷ گویه اول) و عملکرد فرایندی (گویه‌های ۸ تا ۱۰) تعیین شد. برای محاسبه روایی پرسش‌نامه از روش تحلیل گویه استفاده شد. پایایی مقیاس هوش هیجانی از روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. تمامی گویه‌ها رابطه مثبت و معناداری را با نمره کل زیرمقیاس‌های مربوطه نشان دادند که تأییدکننده روایی این پرسش‌نامه است. همچنین ضرایب نسبتاً بالای آلفای کرونباخ در دو زیرمقیاس مربوط به پرسش‌نامه عملکرد شغلی، تأییدکننده پایایی این پرسش‌نامه بود. ضرایب همبستگی عملکرد شغلی از ۰/۶۵ تا ۰/۸۷ بود. همچنین برای محاسبه پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که برای عملکرد شغلی مقدار ۰/۷۱ محاسبه شد. در این پرسش‌نامه سؤالات ۱، ۲ و ۴ به صورت معکوس بوده‌اند. گفتنی است که هر سه پرسش‌نامه به صورت طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (۱=کاملاً مخالفم، ۲= مخالفم، ۳= نظری ندارم، ۴= موافقم، ۵= کاملاً موافقم) درجه‌بندی شد که به قصد سنجش متغیرهای هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی تهیه شده بود. شایان ذکر است برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزارهای spss21 و lisrel 8.8 استفاده شد.

یافته‌ها

فرضیه اول: رابطه معناداری بین هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران وجود دارد. برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ آمده است.

جدول (۱): ماتریس همبستگی ابعاد مختلف هوش هیجانی، یادگیری

سازمانی و عملکرد شغلی مدیران

ابعاد	خودآگاهی	خودمدیریتی	آگاهی اجتماعی	مهارت اجتماعی	چشم‌انداز مشترک	فرهنگ سازمانی	کار تیمی	استراتژی	رهبری مشارکتی	توسعه شایستگی	ساختار سازمانی	عملکرد رفتاری
خودآگاهی	۱											
خودمدیریتی	۰/۴۰**	۱										
آگاهی اجتماعی	۰/۴۶**	۰/۴۵**	۱									
مهارت اجتماعی	۰/۴۶**	۰/۳۸**	۰/۵۱**	۱								
چشم‌انداز	۰/۲۸**	۰/۲۳**	۰/۳۶**	۰/۳۰**	۱							
فرهنگ سازمانی	۰/۲۸**	۰/۲۴**	۰/۴۰**	۰/۳۰**	۰/۵۰**	۱						
کار تیمی	۰/۳۶**	NS	۰/۳۳**	۰/۳۶**	۰/۵۳**	۰/۴۶**	۱					
استراتژی	۰/۳۵**	۰/۲۶**	۰/۳۵**	۰/۳۱**	۰/۶۱**	۰/۴۴**	۰/۶۱**	۱				
رهبری مشارکتی	۰/۳۳**	۰/۲۰*	۰/۳۰**	۰/۲۷**	۰/۶۱**	۰/۶۱**	۰/۵۸**	۰/۵۶**	۱			
توسعه شایستگی	۰/۴۰**	۰/۲۶**	۰/۳۵**	۰/۳۵**	۰/۵۱**	۰/۴۸**	۰/۴۶**	۰/۴۶**	۰/۶۱**	۱		
ساختار سازمانی	۰/۴۵**	۰/۲۰*	۰/۳۹**	۰/۴۱**	۰/۴۹**	۰/۵۴**	۰/۵۱**	۰/۵۴**	۰/۵۶**	۰/۵۴**	۱	
عملکرد رفتاری	۰/۲۲*	NS	NS	NS	۰/۳۷**	۰/۴۰**	۰/۳۷**	۰/۳۱**	۰/۳۸**	۰/۲۵**	۰/۲۴**	۱
عملکرد فرایندی	۰/۲۰*	NS	۰/۱۷*	NS	۰/۲۴**	۰/۳۸**	۰/۳۲**	۰/۲۵**	۰/۲۴**	۰/۱۹*	۰/۲۸**	۰/۲۸**

**P<0.01 *P<0.05

طبق نتایج به دست آمده، بین اکثر ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی)، یادگیری سازمانی (چشم‌انداز مشترک، فرهنگ سازمانی، کار و یادگیری تیمی، استراتژی، رهبری مشارکتی، توسعه شایستگی کارکنان و ساختار سازمانی) و عملکرد شغلی (عملکرد رفتاری و عملکرد فرایندی) با یکدیگر، رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد. هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از عواطف و احساسات است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را دربردارد. معمولاً این ویژگی‌ها را مهارت‌های نامحسوس یا مهارت‌های درون فردی می‌نامند. برخی اندیشمندان عقیده دارند که به منظور عملکرد شغلی بهتر در سازمان، انسان‌ها باید علاوه بر بهره هوشی دارای بهره هیجانی نیز باشند. این نوع هوش با توانایی درک خود و دیگران، شناخت هرچه بیشتر احساسات و عواطف خویش و سازگاری فرد با مردم و محیط پیوند دارد.

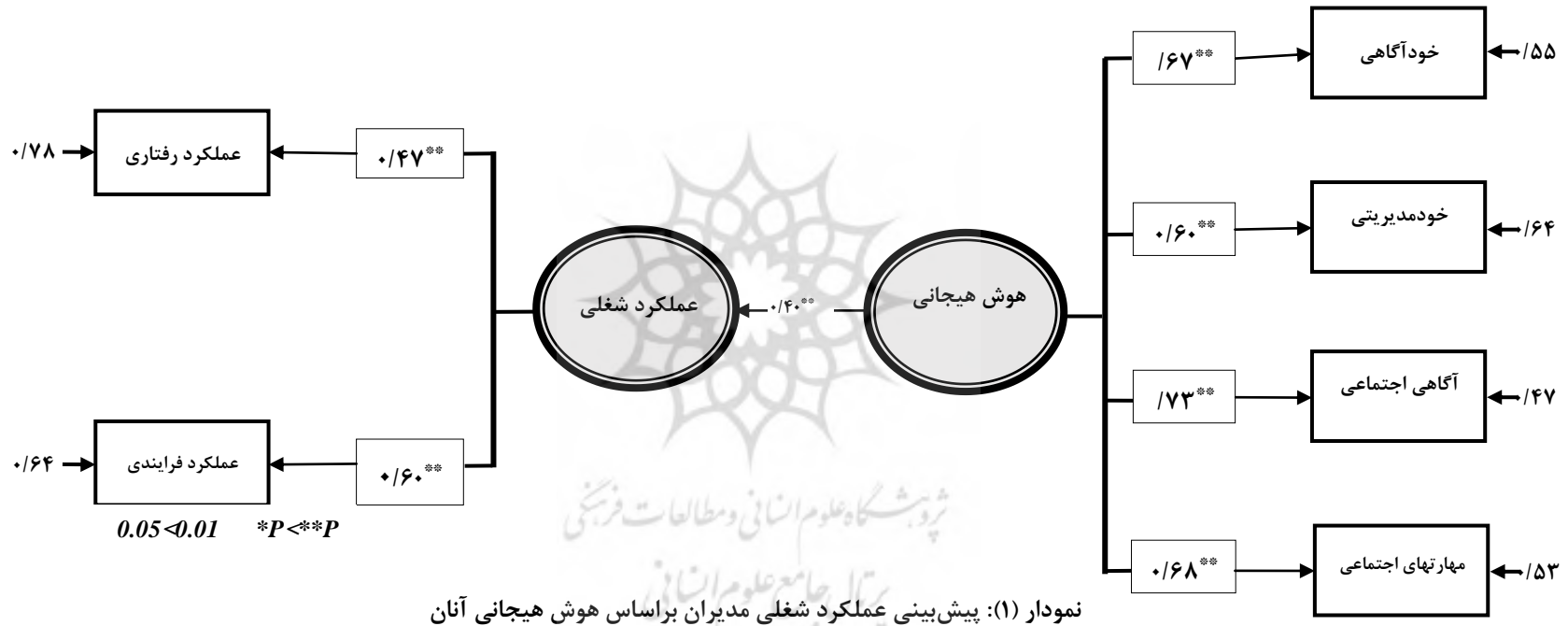
بنابراین براساس یافته می‌توان نتیجه گرفت که با تقویت مهارت‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی مدیران می‌توان عملکرد شغلی آن‌ها را بهبود بخشید. به عبارتی با افزایش هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی، به طور نسبی عملکرد شغلی بالا می‌رود. این یافته درعین حال به طور ضمنی گویای آن است که بر مبنای در نظر گرفتن محدودیت‌های پژوهش، می‌توان به طور احتمالی، اثرگذاری هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را روی عملکرد شغلی به عنوان یکی از نموده‌های رفتاری در محیط کار مطرح کرد. این یافته در این صورت با نظریات مطرح در باب تأثیرگذاری و مهم تلقی کردن هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر رفتارها در محیط‌های اجتماعی و کاری، نظیر گلن و همکاران (۱۹۹۶)، دی و کارول^۱ (۲۰۰۴) همسویی نسبی نشان می‌دهد. همچنین به عقیده برخی پژوهشگران دیگر، توانایی‌های هوش هیجانی در محیط کار نقش مهمی دارند (مونت و همکاران،^۲ ۲۰۰۹).

فرضیه دوم: هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده مستقیم عملکرد شغلی مدیران است.

براساس نمودار (۲)، هوش هیجانی مدیران پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار عملکرد شغلی آن‌ها ($p < 0.01$ و $\beta = 0.40$) است. در متغیر هوش هیجانی، ابعاد آگاهی اجتماعی (با بار عاملی ۰/۷۳)، مهارت‌های اجتماعی (با بار عاملی ۰/۶۸)، خودآگاهی (با بار عاملی ۰/۶۷) و خودمدیریتی (با بار عاملی ۰/۶۰)، به ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند و در متغیر عملکرد شغلی، ابعاد عملکرد فرایندی (با بار عاملی ۰/۶۰) و عملکرد رفتاری (با بار عاملی ۰/۴۷)، به ترتیب بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین را دارند.

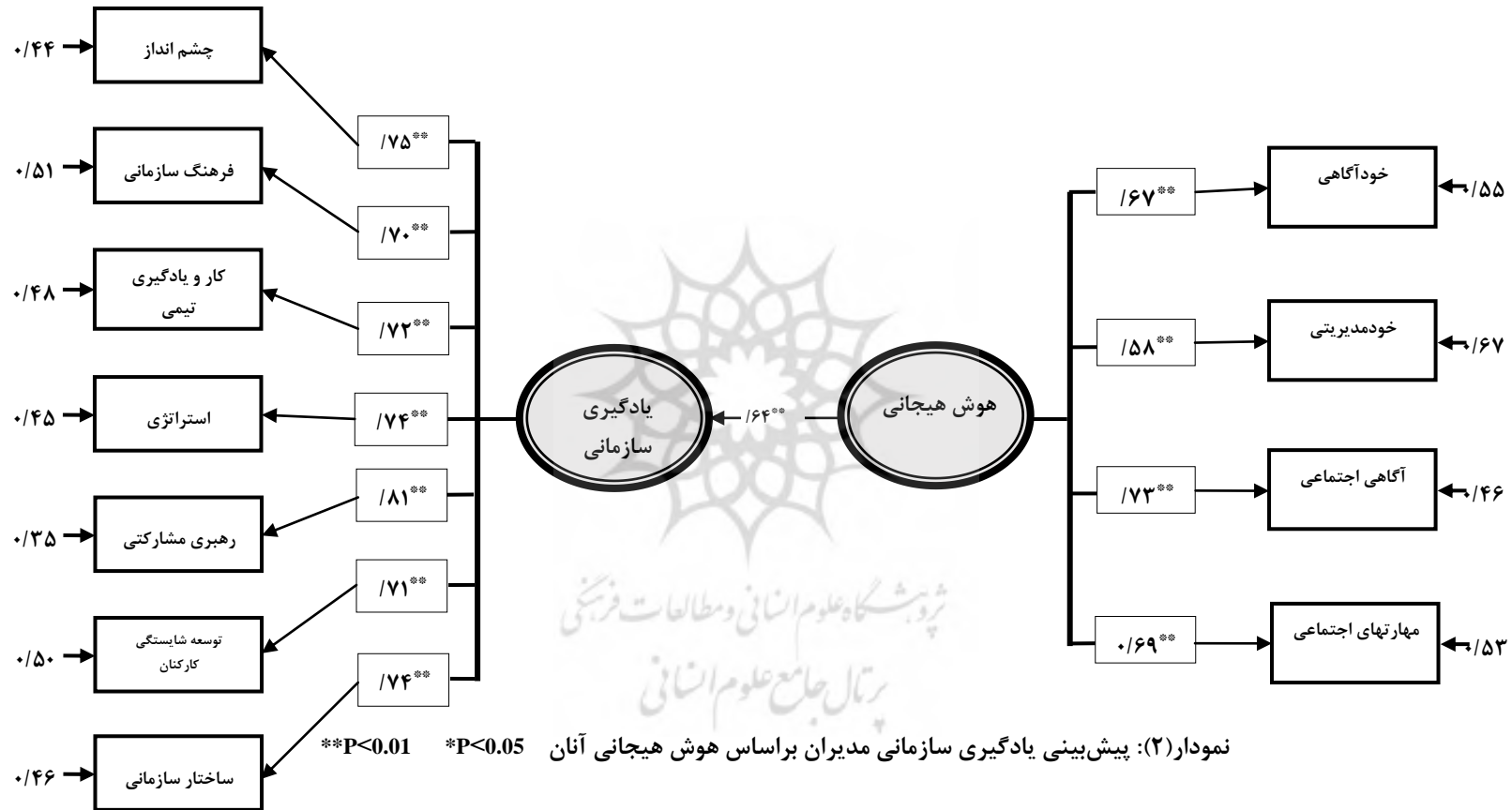
1. Day & Carool

2. Mount et al



فرضیه سوم: هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده مستقیم یادگیری سازمانی مدیران است. براساس نمودار شماره (۳)، هوش هیجانی مدیران پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار یادگیری سازمانی آن‌ها ($p < 0/01$ و $\beta = 0/64$) است. در متغیر هوش هیجانی، ابعاد آگاهی اجتماعی (با بار عاملی ۰/۷۳)، مهارت‌های اجتماعی (با بار عاملی ۰/۶۹)، خودآگاهی (با بار عاملی ۰/۶۷) و خودمدیریتی (با بار عاملی ۰/۵۸)، به ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند و در متغیر یادگیری سازمانی، ابعاد رهبری مشارکتی (با بار عاملی ۰/۸۱)، چشم‌انداز مشترک (با بار عاملی ۰/۷۵)، استراتژی و ساختار سازمانی (با بار عاملی ۰/۷۴)، کار و یادگیری تیمی (با بار عاملی ۰/۷۲)، توسعه شایستگی (با بار عاملی ۰/۷۱) و فرهنگ سازمانی (با بار عاملی ۰/۷۰)، به ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند.

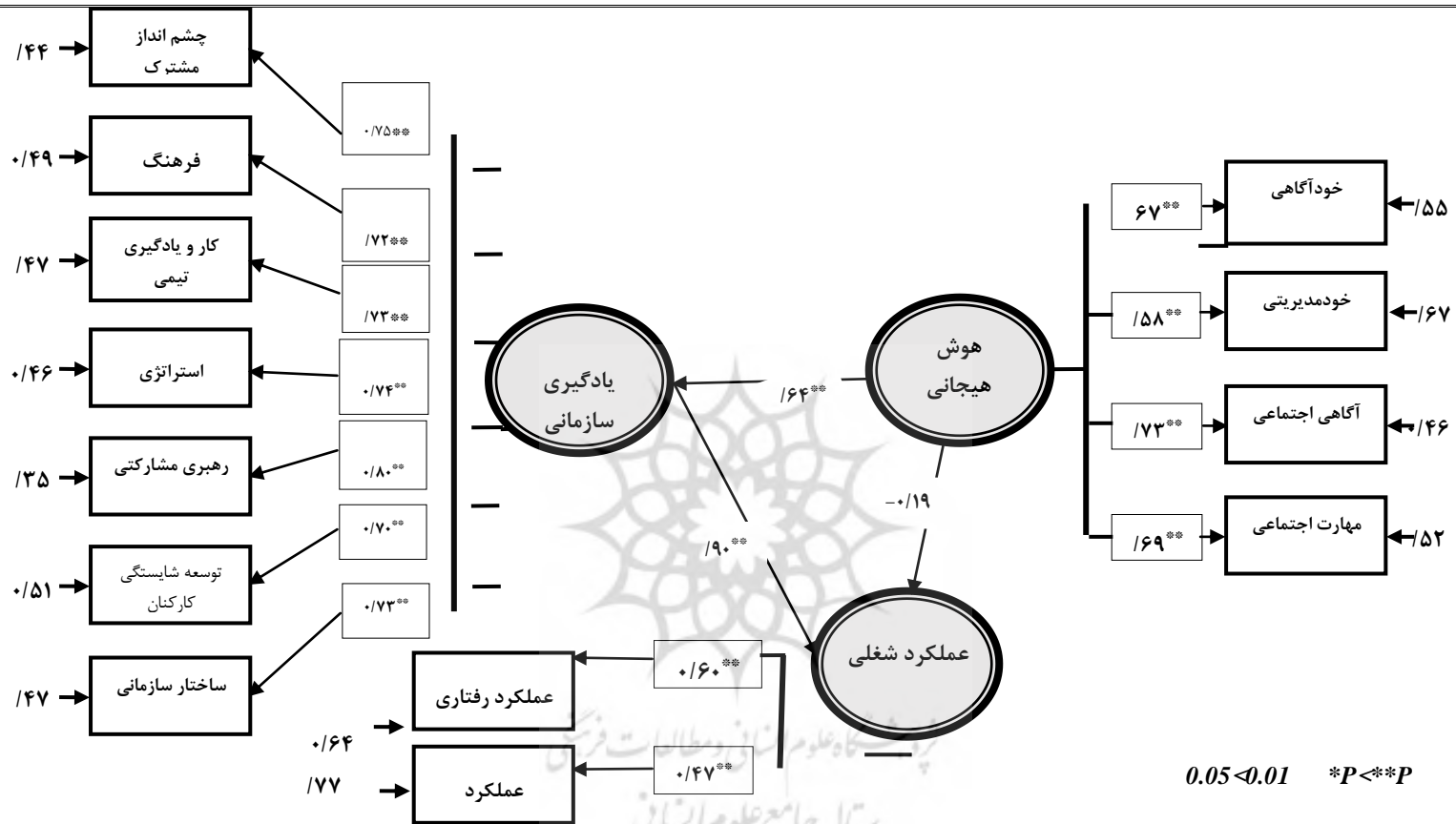




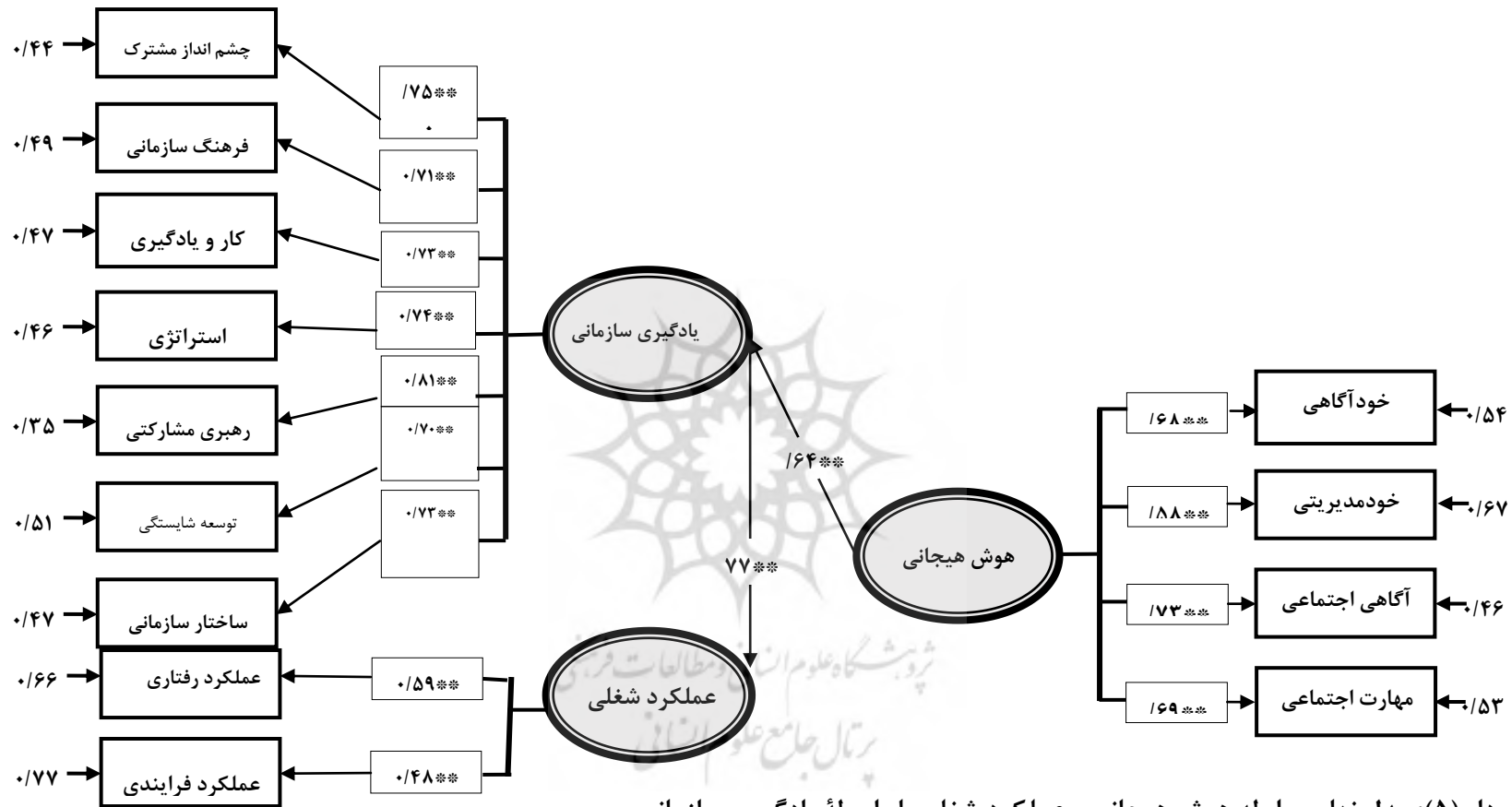
ارزیابی قدرت هوش هیجانی در پیش‌بینی یادگیری سازمانی مدیران نشان داد که هوش هیجانی مدیران، پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار یادگیری سازمانی آن‌هاست. نتایج جزئی و مشخص در ارتباط با ابعاد آگاهی اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، خودآگاهی و خودمدیریتی، به ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند و در متغیر یادگیری سازمانی، ابعاد رهبری مشارکتی، چشم‌انداز مشترک، استراتژی و ساختار سازمانی، کار و یادگیری تیمی، توسعه شایستگی، و فرهنگ سازمانی، به ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند.

با توجه به مطالب ارائه‌شده، پژوهشگر دریافت که هوش هیجانی بر یادگیری سازمانی تاثیر داشته است. مطالعات متعددی نشان می‌دهد که هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها، کفایت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را برای کسب موفقیت در مقابله با اقتضانات و فشارهای محیطی تحت تاثیر قرار می‌دهد (باران، ۲۰۰۰). هوش هیجانی همچنین به‌عنوان توانایی درک و تظاهر هیجان‌ها، فهم و به‌کارگیری هیجان‌ها و اداره هیجان‌ها، جهت تقویت رشد شخصی نیز تعریف می‌شود (سالووی و همکاران، ۲۰۰۲). پایین بودن هوش هیجانی باعث کارایی نداشتن، ضعف در قضاوت، تصمیم‌گیری غلط، جذب کارکنان نامناسب، از دست دادن کارکنان لایق، بی‌انگیزگی کارکنان، فقدان کار گروهی و نداشتن خودمدیریتی می‌شود. در عوض، کسی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشد، باعث افزایش کارایی، قضاوت صحیح، تصمیم‌گیری هوشمند، استخدام افراد شایسته و حفظ آن‌ها، ایجاد انگیزه در دیگران، کار گروهی قوی و خودمدیریتی نیز می‌شود. هوش هیجانی به نظر می‌رسد می‌تواند شکل تکامل‌یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و نظریه‌پردازان بازار برای هدایت افراد سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آن‌ها. فرضیه چهارم: هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده غیرمستقیم عملکرد شغلی مدیران با واسطه‌گری یادگیری سازمانی آنان است.

بر طبق شکل (۴) می‌توان مشاهده کرد که هوش هیجانی ($P \leq 0/01$ و $\beta = 0/64$) با واسطه یادگیری سازمانی به‌طور غیرمستقیم پیش‌بینی‌کننده معنادار عملکرد شغلی مدیران ($P \leq 0/01$ و $\beta = 0/90$) است. اما هوش هیجانی ($P \leq 0/01$ و $\beta = -0/19$) به‌طور مستقیم پیش‌بینی‌کننده معنادار عملکرد شغلی مدیران نبود که در مدل نهایی این رابطه حذف شد (نمودار ۵). این بدان معناست که نوع رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی فقط از نوع غیرمستقیم است؛ یعنی هوش هیجانی مدیران به‌واسطه یادگیری سازمانی، عملکرد شغلی آنان را پیش‌بینی می‌کند.



نمودار (۴): مدل رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی با واسطه یادگیری سازمانی



0.05 < 0.01 ***P < **P

نمودار (۵): مدل نهایی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی با واسطه یادگیری سازمانی

ارزیابی مدل رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی با واسطه یادگیری سازمانی مدیران نشان داد که نوع رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی فقط از نوع غیرمستقیم است. یعنی هوش هیجانی مدیران به واسطه یادگیری سازمانی، عملکرد شغلی آنان را پیش بینی می کند. این نوع نقش واسطه‌گری به عنوان میانجی غیرمستقیم یاد شده است (ژائو و همکاران، ۲۰۱۰). نتیجه این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده، اهمیت نقش یادگیری سازمانی را نشان می دهد به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود عملکرد شغلی افراد می شود. همچنین با توجه به نقش و اهمیت یادگیری سازمانی و مقوله‌هایی مانند به کارگیری دانش برای هدایت فرایندها و ساختارها و نیز فعالیت‌های سازمانی، بیان کننده نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی است. هوش هیجانی می تواند محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی، مدیریت کارآمد و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارد؛ زیرا هوش هیجانی بالا باعث می شود که عملکرد، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت‌یابی‌ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد (مولر و کارهان، ۲۰۰۶). همچنین نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی ارتباطی قوی با یادگیری سازمانی دارد و از طرف دیگر یادگیری سازمانی رابطه معناداری با عملکرد شغلی دارد؛ بنابراین توانسته است نقش واسطه‌گری معناداری را ایفا کند. برای تعیین برازش مدل، با استفاده از نرم افزار LISREL 8.54، مقادیر مختلف برازش محاسبه شد (جدول شماره ۲). طبق جدول با توجه به بالا بودن شاخص‌های برازش NFI (شاخص برازش هنجار شده)، CFI (شاخص برازش تطبیقی)، IFI (شاخص برازش افزایش)، RMR (باقی مانده میانگین ریشه) و GFI (شاخص نیکویی برازش) می توان دریافت که مدل مذکور از برازش مناسبی برخوردار است. گفتنی است که شاخص‌های برازش مدل پژوهش با شاخص‌های برازش مورد اتفاق صاحب نظران در مدل سازی ساختاری هوپر و همکاران مقایسه شده اند (هوپر و همکاران، ۲۰۰۸).

جدول (۲): برازش مدل نهایی پژوهش

شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار محاسبه شده	نتیجه
X2	(P > 0.070)	۸۰/۲۵	تأیید
Df	-	۶۳	-
X2/df	۱-۳	۱/۲۷	تأیید
RMSEA	RMSEA < ۰/۰۸	۰/۰۳	تأیید
GFI ^۱	GFI > ۰/۹۰	۰/۹۲	تأیید
NFI ^۲	NFI > ۰/۹۰	۰/۹۵	تأیید
CFI ^۳	CFI > ۰/۹۰	۰/۹۹	تأیید
IFI ^۴	IFI > ۰/۹۰	۰/۹۹	تأیید
RFI	RFI > ۰/۹۰	۰/۹۴	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی این پژوهش، بررسی رابطه بین هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران مدارس بوده است. برای دستیابی به این هدف ابتدا مبانی نظری بررسی شد و پس از آن داده‌های پژوهش جهت هم‌راستایی میزان همخوانی آن‌ها با مبانی نظری گردآوری و مورد آزمون قرار گرفت. نتایج پردازش داده‌های گردآوری شده در این پژوهش، منجر به نتایجی شد که مؤید فرضیه اول است. یافته‌های مطالعه نشانگر این است که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودکنترلی و خودانگیزی) با مؤلفه‌های یادگیری سازمانی (چشم‌انداز مشترک، فرهنگ سازمانی، کار و یادگیری تیمی، استراتژی، رهبری مشارکتی، توسعه شایستگی کارکنان و ساختار سازمانی) و عملکرد شغلی (عملکرد رفتاری و عملکرد فرایندی) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتایج با مطالعات پژوهشگرانی چون گلمن^۵ (۱۹۹۸)، دلویتز (۲۰۰۰)، مایر، سالووی و همکاران (۲۰۰۰)، صفری دهنوی (۱۳۸۸)، صفری دهنوی (۱۳۹۰)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۴)، صفری و همکاران (۱۳۹۱) که رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی را مورد مطالعه قرار داده‌اند، هم‌راستاست.

1. Goodness of fit Index
2. Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Incremental Fit Index
5. Golman

این بخش از یافته‌ها نشان‌دهنده این است که در محیط‌های آموزشی، در صورتی که مدیران از مؤلفه‌های هوش هیجانی بهره‌مند باشند، قادر خواهند بود پاره‌ای از بحران‌های روابط انسانی را از میان بردارند، برخی دیگر را به‌نحوی مؤثر اداره کنند و با استفاده از یادگیری سازمانی از عملکرد شغلی بالایی برخوردار شوند. به بیان دیگر با توجه به ارتباط بین متغیرهای پژوهش، زمانی که بین هوش هیجانی و یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد، مدیران با برداشت درست از واقعیت‌های خویشتن، مدیریت فشار روانی، همکاری مؤثر با دیگران، آگاهی نسبت به نقاط ضعف و قوت و... می‌توانند در سازمان، یادگیری خود و همکاران خویش را بهبود بخشند. در تبیین این یافته می‌توان اذعان کرد که وجود هر سه متغیر سازمانی در محیط‌های آموزشی ضروری است؛ چراکه هدف غایی هر سیستم انسانی حرکت در جهت پیشرفت، تکامل و تعالی است و تکامل و تعالی آن به رشد، پیشرفت، توسعه و تکامل اجزای آن بستگی دارد و منابع انسانی عامل مهمی برای تحقق اهداف این سازمان‌ها به‌شمار می‌روند. در حقیقت این نیروهای انسانی هستند که سازمان‌های یادشده را به سوی اهداف موردنظر سوق می‌دهند و زمانی که آن‌ها به اهداف خود نائل شوند، موجبات دستیابی جامعه و سرانجام دولت‌ها را به اهداف خود فراهم می‌سازند. مدیریت این‌گونه سازمان‌ها بسیار حساس و پیچیده است. بقا و بهبود عملکرد شغلی، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. در این زمینه، یکی از مؤلفه‌های مهم شخصیتی که می‌تواند به رهبران و مدیران کمک کند، هوش هیجانی است.

عملکرد بهتر، وابسته به قابلیت سازمان برای یادگیری از منابع خارجی است و سازمان‌هایی که توسعه راهبردهای یادگیری را در نظر دارند، نسبت به سازمان‌های بدون یادگیری سازمانی مؤثر، عملکرد بهتری دارند. پاسخ‌های مدیران در جامعه آماری نیز متضمن همین نکته است. مدیران باید اهداف یادگیری را در ذهن خود مرور کنند و برای فرایند یادگیری سازمانی ارزش قائل شوند. آن‌ها باید بدانند که یادگیری سازمانی از لحاظ ظرفیت اثرگذاری بر عملکرد، تنوع می‌یابد (کالانتون و همکاران،^۱ ۲۰۰۲). لذا سازمان‌ها برای موفقیت و بقای خود نیازمند ایجاد موقعیت، سیستم و ساختاری هستند که هم از ظرفیت و تعهد نیروی انسانی خود برای یادگیری مستمر در تمام سطوح سازمان بهره‌برد و هم به اکتساب مستمر و کاربرد مؤثر دانش جدید منجر شود. با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر بررسی رابطه بین هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد شغلی مدیران آموزشی، مطلوب است که به کلیه مدیران آموزشی توصیه شود جهت ارتقای عملکرد شغلی خود به تقویت و توسعه یادگیری سازمانی و هوش هیجانی پردازند؛

به‌عنوان متغیرهایی که می‌توانند بر عملکردشان اثرگذار باشند. همچنین یافته‌های مطالعه کنونی نشان داد که هوش هیجانی مدیران، پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار عملکرد شغلی آن‌هاست. این یافته هم‌راستا با مطالعات صفیر مردانلو، ۱۳۸۳؛ رئیسی و دیگران، ۱۳۸۴؛ شفیع، ۱۳۸۷؛ نورائی، ۱۳۸۹؛ براین، ۲۰۰۵؛ جونز، ۲۰۰۷؛ میشر، ۲۰۱۰ است. این پژوهشگران در مطالعات مذکور، بر وجود رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی تأکید کردند. در ادامه مقاله ارزیابی قدرت هوش هیجانی در پیش‌بینی یادگیری سازمانی مدیران نشان داد که هوش هیجانی مدیران، پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار یادگیری سازمانی آن‌هاست. نتایج جزئی و مشخص در ارتباط با ابعاد آگاهی اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، خودآگاهی و خودمدیریتی، به‌ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند و در متغیر یادگیری سازمانی، ابعاد رهبری مشارکتی، چشم‌انداز مشترک، استراتژی و ساختار سازمانی، کار و یادگیری تیمی، توسعه شایستگی و فرهنگ سازمانی، به‌ترتیب دارای بالاترین تا پایین‌ترین قدرت تبیین هستند. نتایج پژوهش چان (۲۰۰۴)، سنجقی و همکاران (۱۳۹۳)، ناظم (۱۳۸۹)، مشبکی و شجاعی (۱۳۸۸) (۱۳۸۸)، هم‌راستا با نتایج حاصل در پژوهش حاضر است.

سرانجام نتایج مطالعه نشان داد که هوش هیجانی به‌طور مستقیم پیش‌بینی‌کننده معنادار عملکرد شغلی مدیران نبود. این بدان معناست که نوع رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی فقط از نوع غیرمستقیم است. یعنی هوش هیجانی مدیران به‌واسطه یادگیری سازمانی، عملکرد شغلی آنان را پیش‌بینی می‌کند. در تبیین یافته اخیر می‌توان اشاره کرد که هوش هیجانی به‌طور مستقیم به ارتقای عملکرد شغلی مدیران نمی‌انجامد؛ لذا سیاست‌گذاری سازمانی باید بر توسعه یادگیری سازمانی به‌عنوان میانجی هوش هیجانی و عملکرد شغلی تمرکز یابد. در پایان باید اذعان کرد که تعمیم یافته مطالعه اخیر به همه موسسات آموزشی، نیازمند انجام پژوهش‌های مشابه بیشتری است.

منابع

- آلرد وتن، دیوید. و کمرون، کیم. اس. (۱۳۸۰). *پرورش مهارت‌های مدیریت: انگیزش کارکنان*، (مترجم) ایران‌نژاد پاریزی، مهدی. کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- توان، اصغر؛ چهرزاد، مینومیترا؛ کاظم‌نژاد، احسان؛ و سدری، نادیا. (۱۳۹۵). ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران. *مجله پرستاری و مامایی جامع نگر*. ۸۰-۵۸، ۴۹-۸۰.
- چوپانی، حیدر؛ سیادت، سیدعلی؛ کاظم‌پور، مریم؛ رحیمی، رئوف؛ و ملکی حسنونند، مسلم. (۱۳۹۲). افزایش یادگیری در سازمان‌ها در پرتو نقش‌آفرینی رهبران تحول‌آفرین در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱، مدیریت سلامت، (۵۱)، ۱۶(۵۲)، ۵۰-۳۷.
- حقیقت‌جو، زهرا؛ شفیق‌پور، محمدرضا؛ انصاری، حمید؛ و حقیقت‌جو، زینب. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور. *فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، ۶(۴)، ۱۵۸-۱۶۹.
- حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان؛ و رامین‌مهر، حمید. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان، مدیریت فرهنگی سازمانی، ۷(۲۰)، ۱۰۱-۷۹.
- دودانگه، سجاد؛ ذاکریان، ابوالفضل؛ دهقانی، محمد؛ قاضی طباطبایی، محمود؛ و پیرمند، رضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران، *فصلنامه بهداشت و ایمنی کار*، ۶(۱)، ۴۲-۳۱.
- دوست‌آبادی، علیرضا. (۱۳۸۷). *رابطه هوش عاطفی و رضایت شغلی در کارکنان تربیت‌بدنی سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی*، پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد.
- رضوی، حسین. (۱۳۸۵). *رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی معلمان زن و مرد شهرستان یزد*، پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته روان‌شناسی مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- رئیس، پوران؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ و گرمی، شیرزاد. (۱۳۸۴). *رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان‌های آموزشی کرمانشاه*. *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت*، ۸(۲۲)، ۵۷-۶۲.
- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ و توره، ناصر. (۱۳۸۵). شناخت عوامل شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد. *مجله فرهنگ مدیریت*، (۱۲)، ۶۳-۳۱.
- سنجقی، محمدابراهیم؛ غضنفری، سید محمدجواد؛ و سعیدی‌زاده، افسانه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر یادگیری سازمانی با تأکید بر نقش فرهنگ مشارکتی مطالعه موردی یک سازمان دولتی، *مدیریت نوآوری*، ۳(۱)، ۱۴۶-۱۲۵.
- شفیعی، زاهده. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه بین هوش عاطفی و عملکرد کارشناسان سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی*. پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.

- صفری دهنوی، یدالله؛ شریفی درآمدی، پرویز؛ و سماواتیان، حسین. (۱۳۸۸). مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه‌گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آن‌ها در منطقه لنجان اصفهان، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۱ (۴۰)، ۵۱-۶۲.
- صفری دهنوی، یدالله؛ و عابدی، احمد. (۱۳۹۰). رابطه بین سن، تحصیلات، سابقه خدمت و جنسیت با هوش هیجانی و هوش شناختی مدیران سه مقطع در منطقه لنجان اصفهان، *رویکردهای نوین آموزشی*، ۶ (۲)، ۸۳-۹۷.
- صفری دهنوی، یدالله؛ و عابدی، احمد. (۱۳۹۱). همبستگی بین هوش هیجانی، هوش شناختی و سطوح پنج‌گانه آن با عملکرد شغلی مدیران سه دوره در منطقه لنجان اصفهان، *رویکردهای نوین آموزشی*، ۷ (۱۶)، ۱۲۱-۱۴۰.
- صفیرمردانلو، لیدا. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه بین هوش عاطفی با عملکرد مدیران منتخب وزارت صنایع و معادن*. پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- صمدی، عباس؛ و کیوان، نادیا. (۱۳۹۲). بررسی نقش هوش هیجانی مدیران در برقراری ارتباطات اثربخش، *مدیریت دولتی*، ۵ (۱۳)، ۱۲۹-۱۴۸.
- عابدی، صمد؛ زارع، حسین؛ سعیدی‌پور، بهمن؛ و سلطانی، اکبر. (۱۳۹۰). *رابطه هوش هیجانی مدیران با توانمندسازی نیروی انسانی دانشگاه پیام نور*. *مجله آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)*، ۴ (۱۵)، ۱۰۷-۱۲۷.
- عرب، محمد؛ زراعتی، حجت؛ و شعبانی‌نژاد، حسین. (۱۳۹۰). بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان. *فصلنامه بیمارستان*، ۱۰ (۲)، ۷-۱۰.
- مشبکی، اصغر؛ و خلیلی شجاعی، وهاب. (۱۳۸۸). *رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی با فرهنگ سازمانی یادگیری در شرکت ملی نفت ایران*، *مجله جامعه‌شناختی کاربردی*، ۲۰ (۳)، ۷۴-۵۱.
- ناظم، فتاح. (۱۳۸۹). *رابطه بین هوش هیجانی مدیران و یادگیری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی*، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۲ (۵)، ۱۱۵-۱۳۷.
- نورائی، محمود. (۱۳۸۹). تأثیر هوش هیجانی اعضای هیئت علمی بر عملکرد آموزشی آن‌ها؛ با رویکرد شایستگی‌های فردی. *فراسوی مدیریت*، ۴ (۱۳)، ۱۲۱-۱۴۰.
- نوری ثمرین، شهرام. (۱۳۹۵). *رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با خودکارآمدی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول*. *فصلنامه روان‌شناسی و دین*، ۹ (۱)، ۱۰۷-۱۲۲.
- یارمحمدی منفرد، سعید؛ همتی‌نژاد، مهرعلی؛ و رمضانی‌نژاد، رحیم. (۱۳۸۹). *رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی*. *مدیریت ورزشی*، ۲ (۶)، ۱۱۱-۱۴۷.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25.

Brice, J. (2002). *The role of personality dimensions and occupational preferences on the formation of entrepreneurial intentions*.

- Bryant, D. (2005) The components of Emotional Intelligence and their relationship to sales Performance, a dissertation submitted to George Washington University
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial marketing management*, 31(6), 515-524.
- Chan, D. W. (2004). Perceived emotional intelligence and self-efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1781-1795.
- Chipain, G. C. (2003). Emotional intelligence and its relationship with sales success. DePaul University.
- Day, A.L., & Carool, S. A. (2004) Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence - A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372.
- Ford, J. M. (2010). *The impact of emotional intelligence on job satisfaction: A study of front – line staff at a large health care organization*, a dissertation Proposal Presented in the university of Capella
- Freedman, J., & Bless, K. (2005). Emotional intelligence and matters. *Journal of education and psychological consultation*.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hanvaisch, S., Sivakumar, K., & Tomas, G. (2006). The relation of learning and memory with organizational performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34 (4), 455-470.
- Hooper, D. Coughlan, J. & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modeling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Jones, S.M. (2007). *Emotional Intelligence Within Organizations*: University of Pepperdine.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence. *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, 320-342.
- Mishra, P. S., & Mohapatra, A. K. D. (2010). Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance: An Empirical Study. *Vikalpa*, 35(1), 53-62.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. *Handbook of Psychology*, 39-53.
- Mount G., Sala, F., & Druskt, V. (2009). Linking emotional intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence with Individuals and Groups.
- Mueller, J. S., & Curhan, J. R. (2006). Emotional intelligence and counterpart mood induction. *International Journal of Conflict Management*, 17(2), 110-128.
- Ruestow, J. A. (2009). *The effect of a leader's emotional intelligence on follower job satisfaction and organizational commitment*, Capella University.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology and health*, 17(5), 611-627.

- Schlechter, A. F., & Strauss, J. J. (2008). Leader emotional intelligence, transformational leadership, trust and team commitment: Testing a model within a team context. *SA Journal of Industrial psychology*, 34(1), 42-53.
- Sinkula, J. M. (1994). Market Information Processing and Organizational Learning. *Journal of Marketing*, 58(1), 35-49.
- Stewart, G. L. (2008). *The relationship of emotional intelligence to job satisfaction and organizational commitment*. Michigan: Ann-Harbor,
- Templeton, G., Lewis, B., & Snyder, C. (2002). Development of a Measure for the Organizational Learning Construct. *Journal of Management Information Systems*, 19(2), 175-218.
- Trinidad, D. R., & Johnson, C. A. (2002). The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use. *Personality and Individual Differences*, 32(1), 95-105.
- Zhao, X., Lynch, J.G., J., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths About Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, 37, 197-206.

