

# رابطه هوش هیجانی و خودکارآمدی مبتنی بر عملکرد شغلی کارکنان □

## The Relationship between Emotional Intelligence and Self-Efficacy based on Job Performance □

Hadith Baghery

Damoon Razmjooei, MSc

Elham Saei, MSc ✉

حدیث باقری \*

دامون رزمجویی \*

الهام ساعی \*

### Abstract

The present study aimed to investigate the relationship between emotional intelligence and self-efficacy based on job performance of Khoramshahr port personnel. All 340 personnel of the Khoramshahr port were considered as target population of the study. Simple random sampling technique was used in this study. The research studied consisted of 181 personnel using both Cokaran and Krejcie and Morgan table to determine sample size. To collect data the participants were asked to answer three different questionnaires including Bradberry and Greaves Emotional Intelligence, Riggs and Knights' Self-Efficacy as well as Paterson's Job Performance Questionnaire forms. Pearson correlation coefficient, regression analysis and Analysis of variance were used to calculate the relationship between emotional intelligence and self-efficacy as and job performance as. SPSS was used to perform the data analysis and for hypothesis testing. The result indicated that there was no relationship between emotional intelligence and job performance of the khormashahr port personnel. However there was a positive relationship between self-efficacy and job performance among the personnel. In other words self-efficacy had an important role in job performance. The study further revealed that emotional intelligence plays an important role on self-efficacy variable so that they affect each other.

**Keywords:** emotional intelligence, self-efficacy, job performance, Khoramshahr port

### چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، تعیین رابطه هوش هیجانی و خودکارآمدی مبتنی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر بود. جامعه آماری این تحقیق ۳۴۱ نفر و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۸۱ نفر محاسبه گردید. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه هوش هیجانی برادبری-گریوز، خودکارآمدی ریگرز و عملکرد شغلی پاترسون استفاده شده. در این پژوهش با بهره‌گیری از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس در محیط نرم‌افزار آماری SPSS17، ارتباط بین متغیرهای هوش هیجانی و خودکارآمدی به‌عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی به‌عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفتند. در مجموع یافته‌ها حاکی از آن است که بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی کارکنان این اداره، رابطه معناداری وجود دارد. به‌بیان‌دیگر کارآمدی در عملکرد شغلی کارکنان دارای اهمیت می‌باشد. از نتایج دیگر تحقیق آن است که هوش هیجانی کارکنان نقش مؤثری بر خودکارآمدی دارد و این دو متغیر از هم تأثیر می‌پذیرند. بررسی نتایج تحلیل رگرسیونی حاکی از عدم همبستگی هوش هیجانی با متغیر عملکرد شغلی کارکنان اداره بندر و دریانوردی خرمشهر می‌باشد.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، خودکارآمدی، عملکرد شغلی، بندر خرمشهر

□ Faculty of Economics and Maritime Management, Khorramshahr Marine Science and Technology University, Khorramshahr, I.Iran  
✉ Email:razmjooei@kmsu.ac.ir

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۵/۵ تصویب نهایی: ۱۳۹۴/۱۲/۱۰  
\* دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر

## ● مقدمه

بهبود عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند. افزایش قابلیت‌های کارکنان علاوه بر بهبود نتایج مالی سازمان (بکر، ۲۰۰۱)، ارتقاء بهره‌وری را در جامعه فراهم ساخته و باعث رونق اقتصاد ملی خواهد شد (مشبکی، ۱۳۷۶). عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی می‌باشد (طاهر سلیمان، ۲۰۰۶). عملکرد را فعالیت‌هایی تعریف کرده‌اند که به‌طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد (ذاکر فرد، ۱۳۸۸).

سالوی و می‌یر و کاروسو (۲۰۰۲) «هوش هیجانی» را نوعی از هوش اجتماعی می‌پندارند که شامل توانایی نظارت کردن بر هیجان‌ها و احساسات خود و دیگران، تمایز قائل شدن میان آنها و استفاده از این آگاهی در جهت هدایت کردن افکار و رفتار فرد، می‌شود (ذبیح‌اللهی، لوسانی و اژه‌ای، ۱۳۹۱). کار (۲۰۰۴) هوش هیجانی را توانایی تشخیص و مدیریت هیجان‌های خود و دیگران در روابط بین فردی می‌داند. هوش هیجانی را متشکل از ادراک سازگارانه هیجان، استفاده از هیجان برای تسهیل تصمیم‌گیری، فهم هیجان و تنظیم هیجان می‌دانند (سالووی و همکاران، ۲۰۰۲).

مرور اخیر مطالعات دل‌تیز و هیگز (۲۰۰۰) حاکی از آن است که هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد (نقل از گل پرور و همکاران، ۱۳۸۹). چرنیس با ذکر دلایل متعدد از جمله این‌که قابلیت‌های هوش هیجانی برای موفقیت در بسیاری از مشاغل ضروری است و این‌که افراد زیادی بدون داشتن قابلیت‌های لازم در این زمینه وارد نیروی کار می‌شوند ادعا می‌کند که یک محیط کاری باید مکان ارزیابی و اصلاح قابلیت‌های هوش هیجانی باشد (چرنیس، ۲۰۰۴). اسدی (۱۳۸۲) در پژوهشی در زمینه ارتباط هوش هیجانی و فرسودگی شغلی به این نتیجه رسید که مؤلفه‌های هوش هیجانی، نقش عمده‌ای در تبیین پراکندگی تغییرات مؤلفه فرسودگی شغلی دارد. نورایی (۱۳۸۹) همچنین با بررسی تأثیر هوش هیجانی اعضای هیئت علمی بر عملکرد آنها دریافت که بین میزان خودآگاهی و خود مدیریتی اعضای هیئت علمی و عملکرد آموزشی آنها رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

دانگ و هوارد (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای که هدف آن تعیین هوش هیجانی و رضایت شغلی

و حس اعتماد بر روی کارمندان دانشگاه کالیفرنیا بود، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و همچنین هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی رضایت شغلی را دارد. از جمله مطالعات دیگر در خصوص ارتباط هوش هیجانی و عملکرد شغلی می‌توان به مطالعه حافظیان (۱۳۸۸) اشاره نمود. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان دانشگاه‌های آزاد استان مازندران رابطه وجود دارد. پژوهش زینی‌وند با عنوان رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران مقطع متوسطه نشان می‌دهد که بین خود‌مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت (مؤلفه‌های هوش هیجانی) و عملکرد دبیران رابطه معناداری وجود دارد (زینی‌وند، ۱۳۸۷). همچنین نتایج تحقیق استیج و لی (۲۰۰۳) نشان داده است که هوش هیجانی نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند. کنترل و مدیریت هیجانات ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد کارکنان دارد (به نقل از سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۸). علیرضایی نیز با استفاده از تحلیل رگرسیونی به رابطه معناداری مثبت بین ابعاد وجدان کاری با عملکرد اشاره نموده است (علیرضایی و همکاران، ۱۳۹۱).

ارتباط بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان در حیطه‌های عمومی، فنی و بین فردی توسط گل‌پرور و همکاران مورد ارزیابی قرار گرفت. داده‌های حاصل از پرسشنامه این تحقیق توسط ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام مورد تحلیل قرار گرفت که حاکی از وجود رابطه معنی‌دار مثبت بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی عمومی، فنی و بین فردی می‌باشد (گل‌پرور و خاکسار، ۱۳۸۹). نتایج پژوهش محمودی و درخشانی (۱۳۹۳) با عنوان «نقش هوش عاطفی (هیجانی) و مؤلفه‌های آن در عملکرد شغلی کارکنان» نشان داد که میان پنج بعد هوش عاطفی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

از عوامل دیگری که به نظر می‌رسد با عملکرد شغلی ارتباط دارد «خودکارآمدی» است. خودکارآمدی عموماً در حوزه اختصاصی در نظر گرفته می‌شود، بدین معنا فرد می‌تواند خودباوری نسبتاً محکمی در حیطه‌ها و دامنه‌های مختلف یا موقعیت‌های عملکردی خاصی داشته باشد. اما برخی از محققین یک مفهوم عمومی از خودکارآمدی متصور شده‌اند. این مفهوم به اعتماد کلی فرد به توانایی گذر از دامنه وسیعی از خواسته‌ها یا موقعیت‌های جدید

برمی‌گردد. خودکارآمدی عمومی بر پایه و اساس روشن شدن لیاقت و قابلیت فرد، برای کنار آمدن مؤثر با بسیاری از موقعیت‌های تنش‌زا می‌باشد (شوارتزر و همکاران، ۲۰۰۰)

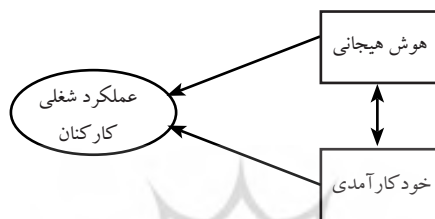
کیم و پارک در پژوهشی نشان دادند که خودکارآمدی با رضایت از زندگی رابطه مستقیم دارد. به بیان دیگر، کسانی که خود را کارآمدتر می‌پندارند، علاوه بر کسب موفقیت بیشتر از نظر عملکرد احساس رضایت بیشتری از زندگی نیز می‌کنند (به نقل از مرتضوی، ۱۳۸۳)

در پژوهشی با موضوع «بررسی رابطه بین خلاقیت، هوش هیجانی و خودکارآمدی دانشگاه پیام نورآمل» وجود رابطه بین خلاقیت و خودکارآمدی و همچنین وجود رابطه بین مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و خودانگیزی هوش هیجانی با خلاقیت را عنوان کرد. همچنین نتایج پژوهش نشانگر این بود که هیچ تفاوت معناداری بین نمرات خلاقیت، خودکارآمدی و هوش هیجانی دختران و پسران دانشجو نمی‌باشد (پورفرج عمران، ۱۳۸۷). نادری (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «رابطه انعطاف‌پذیری کنشی، عاطفه مثبت و منفی با خودکارآمدی و رضایت شغلی در کارکنان شهرداری اهواز» به این نتیجه رسیده است که خودکارآمدی و رضایت از کار و ترفیعات با انعطاف‌پذیری کنشی و عواطف مثبت و منفی رابطه معنی‌داری دارند.

علاوه بر مطالعات انجام‌شده در خصوص تأثیر هوش هیجانی و خودکارآمدی بر عملکرد شغلی، نتایج برخی دیگر از پژوهش‌ها به وجود رابطه بین دو متغیر هوش هیجانی و خودکارآمدی پرداخته‌اند. به عنوان مثال مایک و بیوساری (۲۰۰۷) پژوهشی با عنوان «تأثیر هوش هیجانی در پیشرفت خودکارآمدی دانشجویان نیجریه ای» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق بیانگر آن است که برنامه آموزش هوش هیجانی، برنامه مؤثری برای کنترل خود درآمدی می‌باشد. ساموئل (۲۰۰۷) نیز پژوهشی باهدف بررسی روابط میان هوش هیجانی و خودکارآمدی در تأثیر نگرش‌های معلمان دوره دبیرستان در جنوب غربی نیجریه انجام داده است. نتایج حاکی از آن است که هوش هیجانی و خودکارآمدی معلمان منجر به ارتقاء و بهبود نگرش‌های کاری آنها می‌شود. آدلی و آدیمو (۲۰۰۸) هم پژوهشی با عنوان «هوش هیجانی، خودکارآمدی و مذهبیت به عنوان ارزیابی‌کننده‌های آرامش روانی میان جوانان و دانش‌آموزان دوره دبیرستان در کشور نیجریه» انجام داده‌اند (به نقل از سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۸). سلیمانی و همکاران (۱۳۸۸) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و

رگرسیون به "بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی با خودکارآمدی آنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده کشور" پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران و خودکارآمدی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر هوش هیجانی و خودکارآمدی بر بهبود عملکرد کارکنان اداره کل بندر و دریانوردی شهرستان خرمشهر مطابق با الگوی نظری ارائه شده در شکل ۱ درصدد پاسخگویی به این سؤال می‌باشد که «آیا رابطه‌ای بین هوش هیجانی و خودکارآمدی کارکنان با میزان عملکرد شغلی وجود دارد یا خیر».



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## ● روش

نظر به استفاده از نتایج تحقیق در بهبود عملکرد کارکنان بندر خرمشهر، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی می‌باشد. طرح پژوهش حاضر از نوع «همبستگی» مبتنی بر تحلیل مسیر است که طی آن در قالب یک الگوی علی، روابط بین هوش هیجانی و خودکارآمدی (متغیر پیش‌بین) و عملکرد شغلی (متغیر ملاک) مورد بررسی قرار می‌گیرد. از آنجاکه این پژوهش با انتخاب نمونه به بررسی متغیرهای هوش هیجانی و خودکارآمدی در یک جامعه می‌پردازد لذا تحقیق حاضر از نظر روش پیمایشی - توصیفی نیز محسوب می‌شود. «جامعه آماری» این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره بندر شهرستان خرمشهر است که ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه تعیین شده است. جهت تعیین حجم نمونه از دو روش جدول «کرجی و مورگان» و فرمول کوکران در جامعه مورد مطالعه استفاده می‌شود. در این تحقیق که حجم جامعه ۳۴۱ نفر برآورد شده است، مقدار حجم نمونه بر اساس جدول کرجی و مورگان ۱۸۱ نفر محاسبه می‌گردد.

در بخش «آمار توصیفی» به محاسبه جدول فراوانی، میانگین، انحراف معیار و غیره پرداخته می‌شود. به منظور بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. همچنین از تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی

و خود کارآمدی بر رفتار عملکرد شغلی استفاده شده است. با استفاده از این روش ترتیب اهمیت متغیرهای پیش‌بینی در پیش‌بینی متغیر وابسته (عملکرد شغلی) قابل بررسی می‌باشد. محاسبات مربوط به این آزمون‌ها از طریق نرم‌افزار آماری SPSS 17 انجام شده است.

## ● ابزار

جهت گردآوری داده‌های موردنیاز این پژوهش از روش پرسشنامه استفاده می‌شود که در آن توزیع پاسخ‌های گروه نمونه به سؤالات «پرسشنامه‌های هوش هیجانی برادبری - گریوز»، «خودکارآمدی ریگرز و کنایت» و «عملکرد شغلی پاترسون» از لحاظ شاخص‌های روان‌سنجی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

□ الف: «پرسشنامه هوش هیجانی»: در پژوهش حاضر، برای تعیین هوش هیجانی مدیران از آزمون برادبری - گریوز (۲۰۰۵) و عوامل تشکیل‌دهنده آن استفاده شده است که توسط گنجی و همکاران (۱۳۸۴) ترجمه و ویراستاری گردیده است. این پرسشنامه دارای ۲۸ سؤال است که به ۵ مقیاس هوش هیجانی کلی، خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط، تقسیم می‌شود. تعداد ماده‌ها برای خودآگاهی ۶ ماده، خود مدیریتی ۹ ماده، آگاهی اجتماعی ۵ ماده و مدیریت روابط ۸ ماده می‌باشد. اعتبار این پرسشنامه در مطالعات گنجی (۱۳۸۴) بین ۰/۷۳ تا ۰/۷۷ و ضرایب اعتبار مؤلفه‌های خودآگاهی ۰/۳۰، خود مدیریتی ۰/۶۰، آگاهی اجتماعی ۰/۷۰ و مدیریت روابط ۰/۷۸ گزارش شده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۷۱ به دست آمده است.

□ ب: پرسشنامه خودکارآمدی شغلی: این پرسشنامه توسط ریگرز و کنایت (۱۹۹۴) فراهم آمده که در چهار گروه برای سنجش باورهای خودکارآمدی فردی ((PE))، انتظار پیامدهای فردی ((POE))<sup>۲</sup>، باورهای کارآمدی جمعی ((CE))<sup>۳</sup>، و انتظار پیامدهای جمعی ((COE))<sup>۴</sup> می‌باشد. ماده‌ها بر اساس تعاریف نظری در هر چهار ساختار و خصوصیت این باورها در محیط شغلی پاسخ‌دهنده‌ها، طراحی شده‌اند.

تعداد ماده‌ها برای باورهای خودکارآمدی فردی ۱۰ ماده، انتظار پیامدهای فردی ۸ ماده، باورهای کارآمدی جمعی ۷ ماده، انتظار پیامدهای جمعی ۶ ماده می‌باشد. اعتبار این پرسشنامه در مطالعات ریگرز و کنایت (۱۹۹۴)، بین ۰/۸۵ تا ۰/۸۸ گزارش شده است. اعتبار به

روش آلفای کرونباخ برای باورهای خودکارآمدی فردی ۰/۷۳، انتظار پیامدهای فردی ۰/۸۰، باورهای کارآمدی جمعی ۰/۸۱، انتظار پیامدهای جمعی ۰/۵۱ می‌باشد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۳ به دست آمده است.

□ ج: پرسشنامه عملکرد شغلی توسط پاترسون (۱۹۹۰) ساخته شده و توسط شکرکن (۱۳۸۰) ترجمه گردیده، و دارای ۱۵ سؤال می‌باشد که هر سؤال از یک مقیاس ۴ درجه‌ای (همیشه، اغلب، گاه‌گاهی، بندرت) از ۰ تا ۳ تشکیل شده است. صالحی (۱۳۷۹) به منظور سنجش اعتبار این پرسشنامه از روش تصنیف و آلفای کرونباخ استفاده کرده که ضریب به دست آمده برای هر کدام به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۸۶ گزارش شده است (شکر کن و همکاران، ۱۳۸۰). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۷۲ به دست آمده است.

### ● یافته ها

اطلاعات توصیفی متغیرها، میانگین و انحراف معیار آزمودنی‌های پژوهش حاضر در ابزارهای مذکور مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است. با توجه به این جدول نمره کل میانگین هوش هیجانی کارکنان بندر معادل با  $86,96 \pm 54,23$  می‌باشد. در زمینه هوش هیجانی بالاترین میانگین در کل نمونه مربوط به زیرمقیاس خود مدیریتی و پایین‌ترین میانگین در زیر مقیاس آگاهی اجتماعی می‌باشد. در زمینه خودکارآمدی نمره کل معادل با  $96,88 \pm 23,54$  می‌باشد که بالاترین میانگین مربوط به زیر مقیاس باورهای خودکارآمدی فردی و پایین‌ترین میانگین در زیر مقیاس انتظار پیامدهای فردی دیده می‌شود. در ادامه رابطه معنی دار بین متغیر وابسته (عملکرد شغلی) و متغیرهای مستقل (هوش هیجانی و خودکارآمدی) پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه بررسی می‌گردد.

جدول ۲ بیانگر آمار توصیفی مربوط به متغیر هوش هیجانی و زیر مقیاس‌های آن می‌باشد. همان‌طور که در این جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی پیرسون متغیر هوش هیجانی ۰/۲۱۷ به دست آمده است. از آنجایی که سطح معنی داری ۰/۲۴۹ به دست آمده بزرگ‌تر از سطح خطای ۰/۰۵ می‌باشد چنین استنباط می‌شود که ضریب همبستگی به دست آمده معنادار نمی‌باشد و همبستگی وجود ندارد. به عبارت دیگر متغیرهای هوش هیجانی با ۹۵ درصد اطمینان با عملکرد شغلی ارتباط معناداری ندارند. بررسی جداگانه زیر مقیاس‌های هوش

جدول ۱. مولفه های توصیفی متغیرهای پژوهشی

انحراف معیار	میانگین		
۱۳,۸	۲۲,۷۶	خودآگاهی	هوش هیجانی
۶,۲۶	۳۱,۸۳	خودمدیریتی	
۳,۳۴	۱۰,۷۵	آگاهی اجتماعی	
۶,۴۵	۳۱,۵۲	مدیریت روابط	
۲۳,۵۴	۹۶,۸۱	نمره کل	
۶,۷۸	۱۵,۵۷	انتظار پیامدهای فردی	خودکارآمدی شغلی
۵,۷۷	۲۹,۹۹	باورهای خودکارآمدی فردی	
۶,۴۹	۱۶,۴۳	باورهای خودکارآمدی جمعی	
۳,۶۳	۱۷,۷	انتظار پیامدهای جمعی	
۶۷,۲۲	۶۹,۷۹	نمره کل	
۴,۱	۳۷,۵۳	عملکرد شغلی	عملکرد شغلی

هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) نیز نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری هر یک از زیر مقیاس‌ها نیز بزرگ‌تر از ۵٪ می‌باشند که حاکی از عدم همبستگی یا همبستگی پایین (قابل چشم‌پوشی) آنها با متغیر عملکرد شغلی می‌باشد.

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین عوامل هوش هیجانی و عملکرد شغلی

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودآگاهی	۰/۱۲۱	۰/۵۲۵
خودمدیریتی	۰/۱۷۷	۰/۳۴۹
آگاهی اجتماعی	۰/۲۱۶	۰/۲۵۱
مدیریت روابط	۰/۲۵۰	۰/۱۸۳
نمره کل	۰/۲۱۷	۰/۲۴۹

برای پیش‌بینی اثرگذاری متغیرهای هوش هیجانی و خودکارآمدی بر عملکرد شغلی از رگرسیون چندگانه به شیوه گام‌به‌گام استفاده شده که نتایج آن در جدول‌های ۳ و ۴ آمده است. در جدول ۳ زیر مقیاس‌های هوش هیجانی وارد معادله شدند و با توجه به ضریب تبیین در مجموع متغیر هوش هیجانی قادر به تبیین  $7/3$  درصد واریانس عملکرد شغلی می‌باشد. به عبارت دیگر جمعاً  $7/3$  درصد از عملکرد شغلی کارکنان بندر توسط هوش هیجانی کارکنان قابل تبیین است. ضریب تبیین توان دوم ضریب همبستگی می‌باشد و برای درک این موضوع استفاده می‌شود که متغیرهای مستقل تا چه اندازه می‌توانند به خوبی متغیر



وابسته را پیش‌بینی کنند.

جدول ۳. خلاصه نتایج رگرسیون گام به گام و تبیین رابطه مقیاس‌ها و ضرایب آنها

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	R <sup>2</sup> تعدیل شده	خطای پیش‌بینی
۱	۰/۲۷۱ <sup>a</sup>	۰/۰۷۳	-۰/۰۷۵	۴/۲۴۸۹۱

a. مدیریت روابط، خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و خود مدیریتی

با توجه به ضرایب رگرسیونی به‌دست‌آمده از جدول ۴ مشاهده می‌شود که به ترتیب خودآگاهی با ضریب استاندارد بتا ۰/۰۵۵، خود مدیریتی ۰/۰۴۷-، آگاهی اجتماعی ۰/۲۳۴ و مدیریت روابط با ضریب بتا ۰/۱۸۵ توان پیش‌بینی معناداری برای رفتارهای عملکرد شغلی را نداشته‌اند. (سطح معنی‌داری هر یک از متغیرها بزرگ‌تر از ۰۵٪ می‌باشد). به‌عبارت‌دیگر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان بندر تأثیرگذار نیست. ضریب استاندارد نشده را می‌توان در معادله رگرسیونی به‌عنوان ضرایب مختلف متغیر مستقل، همراه با یک مقدار ثابت برای پیش‌بینی مقدار متغیر وابسته به کاربرد. با این حال، ضریب استاندارد شده به‌صورت انحراف معیارها اندازه‌گیری می‌شود.

جدول ۴. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون گام به گام

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	آزمون t	سطح معناداری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف معیار			
عرض از مبدأ (مقدار ثابت)	۳۲/۶۷۷	۵/۰۳۸	-----	۶/۴۸۶	۰/۰۰۱
خود آگاهی	۰/۰۱۶	۰/۰۷۱	۰/۰۵۵	۰/۲۱۹	۰/۸۲۱
خود مدیریتی	-۰/۰۳۱	۰/۲۲۶	-۰/۰۴۷	-۰/۱۳۷	۰/۸۸۹
آگاهی اجتماعی	۰/۱۶۴	۰/۳۸۲	۰/۲۳۴	۰/۴۲۹	۰/۶۷۲
مدیریت روابط	۰/۱۱۸	۰/۱۴۹	۰/۱۸۵	۰/۷۹۰	۰/۴۳۷
نمره کل	۰/۰۱۶	۰/۰۷۱	۰/۰۹۳	۰/۲۲۹	۰/۸۲۱

بررسی جدول ۵ نشان می‌دهد که متغیرهای خودکارآمدی با ۹۵ درصد اطمینان با عملکرد شغلی ارتباط معناداری دارند. با توجه به مقدار همبستگی پیرسون به‌دست‌آمده ۰/۵۱۲ با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۴ مشاهده می‌شود رابطه خطی بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی وجود دارد (سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰۵٪). ولی در رابطه با زیر مقیاس‌های متغیرهای خودکارآمدی، مقدار همبستگی پیرسون به‌دست‌آمده برای خودکارآمدی فردی ۰/۳۰۹ با سطح معنی‌داری ۰/۰۹۶ و انتظار پیامدهای فردی با ضریب همبستگی پیرسون

۰/۲۸۶ با سطح معنی داری ۰/۱۲۶ بیانگر عدم همبستگی بین این دو زیر مقیاس و عملکرد شغلی می باشد. درحالی که بین دو زیر مقیاس باورهای خودکارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی با عملکرد شغلی همبستگی وجود دارد ( سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵).

جدول ۵. ضریب همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین عوامل خودکارآمدی و عملکرد شغلی

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
باورهای خودکارآمدی فردی	۰/۳۰۹	۰/۰۹۶
انتظار پیامدهای فردی	۰/۲۸۶	۰/۱۲۶
باورهای خودکارآمدی جمعی	۰/۴۱۰	۰/۰۲۴
انتظار پیامدهای جمعی	۰/۴۱۸	۰/۰۲۲
خودکارآمدی	۰/۵۱۲	۰/۰۰۴

چنانچه در جدول ۶ مشاهده می شود، زیر مقیاس های خودکارآمدی (باورهای خودکارآمدی فردی، انتظار پیامدهای فردی، باورهای خودکارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی) وارد معادله شدند و جمعاً ۲۸/۳ درصد واریانس عملکرد شغلی را پیش بینی می کنند. به عبارت دیگر جمعاً ۲۸/۳ درصد از عملکرد شغلی کارکنان بندر توسط خود کارآمدی کارکنان قابل تبیین است.

جدول ۶. خلاصه نتایج رگرسیون گام به گام و تبیین رابطه مقیاس ها و ضرایب آنها

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	R <sup>2</sup> تعدیل شده	خطای پیش بینی
۱	۰/۵۳۲ <sup>a</sup>	۰/۲۸۳	-۰/۱۶۸	۳/۷۳۸۰۳

a. باورهای خودکارآمدی فردی، انتظار پیامدهای فردی، باورهای خودکارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی

با توجه به مقدار همبستگی پیرسون به دست آمده ۰/۴۰۱ با سطح معنی داری ۰/۰۲۸ مشاهده می شود رابطه خطی بین هوش هیجانی و خودکارآمدی وجود دارد ( ۰/۰۵ < سطح معنی داری).

جدول ۷. ضریب همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش هیجانی	۰/۴۰۱	۰/۰۲۸

همان طور که در جدول ۸ مشاهده می شود، مقیاس هوش هیجانی وارد معادله شد و ۱۶/۱ درصد واریانس خودکارآمدی را پیش بینی می کند. درواقع این متغیر قادر به تبیین ۱۶/۱ درصد واریانس رفتارهای خود کارآمدی بین کارکنان اداره بندر می باشد. جهت بررسی اعتبار

معادله رگرسیون متغیرهای خود کارآمدی و هوش هیجانی، یافته‌ها با آزمون تحلیل واریانس مورد مقایسه قرار گرفته‌اند.

جدول ۸. خلاصه نتایج رگرسیون گام به گام و تبیین رابطه مقیاس‌ها و ضرایب آنها

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	R <sup>۲</sup> تعدیل شده	خطای پیش بینی
۱	۰/۴۰۱ <sup>a</sup>	۰/۱۶۱	۰/۱۳۱	۱۴/۴۲۷۳۶

a. هوش هیجانی

با توجه به سطح معناداری ۰/۰۲۸ در جدول ۹ تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش‌بینی عملکرد کاری مورد تأیید (p < ۰/۰۵ و F = ۵/۳۵۵) قرار می‌دهد. به عبارت دیگر میزان F (آماره فیشر) به دست آمده در سطح p < ۰/۰۵ معنی دار بوده که نشان‌دهنده اعتبار کافی این تحلیل است.

جدول ۹. تجزیه و تحلیل مجموع مجذورات حاصل از رگرسیون-ANOVA<sup>b</sup>

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱۱۱۴/۵۶۹	۱	۱۱۱۴/۵۶۹	۵/۳۵۵	۰/۰۲۸ <sup>a</sup>
باقیمانده	۵۸۲۸/۱۶۳	۲۸	۲۰۸/۱۴۹		
جمع	۶۹۴۲/۷۵۸	۲۹			

a. هوش هیجانی b. خودکارآمدی

با توجه به ضرایب رگرسیونی به دست آمده از جدول ۱۰ مشاهده می‌شود ضریب رگرسیونی هوش هیجانی در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد (p < ۰/۰۲۸). به عبارت دیگر با افزایش یک واحد نمره هوش هیجانی میزان خودکارآمدی به اندازه ۰/۴۰۱ افزایش می‌یابد و بالعکس ضریب استاندارد بتا بدین معنی است که به ازای یک واحد تغییر در هوش هیجانی ۰/۴۰۱ واحد تغییر در خودکارآمدی به وقوع می‌پیوندد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی و خودکارآمدی برهم تأثیرگذار هستند و از هم تأثیر می‌گیرند.

جدول ۱۰. ضرایب رگرسیون<sup>a</sup>

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	آزمون t	سطح معناداری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف معیار			
عرض از مبدأ (مقدار ثابت) هوش هیجانی	۵۴/۲۰۵	۱۱/۳۳۶	-----	۴/۷۸۲	۰/۰۰۱
	۰/۲۶۳	۰/۱۱۴	۰/۴۰۱	۲/۳۱۴	۰/۰۲۸

a. متغیر وابسته: خودکارآمدی

با توجه به مقدار همبستگی پیرسون به دست آمده ۰/۵۱۲ با سطح معنی داری ۰/۰۰۴، مشاهده می شود که رابطه خطی بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی وجود دارد (جدول ۱۱). همچنین مقدار همبستگی پیرسون به دست آمده ۰/۲۱۷ با سطح معنی داری ۰/۲۴۹ بیانگر عدم رابطه خطی بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی می باشد.

جدول ۱۱. ضریب همبستگی پیرسون مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودکارآمدی	۰/۵۱۲	۰/۰۰۴
هوش هیجانی	۰/۲۱۷	۰/۲۴۹

همان گونه که در جدول ۱۲ مشاهده می شود، مقیاس هوش هیجانی و خودکارآمدی وارد معادله شدند و جمعاً ۲۶/۳ درصد واریانس عملکرد شغلی را پیش بینی می کند.

جدول ۱۲. خلاصه نتایج رگرسیون گام به گام و تبیین رابطه مقیاس ها و ضرایب آنها

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	R <sup>۲</sup> تعدیل شده	خطای پیش بینی
۱	۰/۵۱۲ <sup>a</sup>	۰/۲۶۳	۰/۲۰۸	۳/۶۴۷۱۹

a. هوش هیجانی و خودکارآمدی b. عملکرد شغلی

مقدار آماره فیشر ۴/۸۰۹ با درجه آزادی (۲ و ۲۷) با سطح معناداری ۰/۰۱۶ و مقایسه این سطح معناداری با ۰/۰۵ بیانگر این نکته می باشد که تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش بینی عملکرد کاری مورد تأیید قرار می دهد.

جدول ۱۳. تجزیه و تحلیل مجموع مجذورات حاصل از رگرسیون - ANOVA<sup>b</sup>

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۱۲۷/۹۳۵	۲	۶۳/۹۶۸	۴/۸۰۹	۰/۰۱۶ <sup>a</sup>
باقیمانده	۳۵۹/۱۵۵	۲۷	۱۳/۳۰۲		
جمع	۴۸۷/۰۹۰	۲۹			

a. هوش هیجانی و خودکارآمدی b. عملکرد شغلی

با توجه به ضرایب رگرسیونی به دست آمده از جدول ۱۴ مشاهده می شود ضریب رگرسیونی هوش هیجانی در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی باشد. به عبارت دیگر هوش هیجانی تأثیری بر عملکرد شغلی ندارد. همچنین بر طبق جدول ۱۴، ضریب رگرسیونی خودکارآمدی در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد به عبارت دیگر با افزایش یک واحد نمره خودکارآمدی، عملکرد شغلی به میزان ۰/۵۰۷ افزایش می یابد.

جدول ۱۴. ضرایب رگرسیون<sup>a</sup>

سطح معناداری	آزمون t	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی			مدل
		ضرایب استاندارد شده	برآورد انحراف معیار	برآورد پارامترهای مدل	
۰/۰۰۱	۶/۸۸۶	-----	۳/۸۶۹	۲۶/۵۹۵	عرض از مبدأ (مقدار ثابت)
۰/۹۳۸	۰/۰۷۸	۰/۰۱۴	۰/۰۳۱	۰/۰۰۲	هوش هیجانی
۰/۰۰۹	۲/۸۰۹	۰/۵۰۷	۰/۰۴۸	۰/۱۳۴	خودکارآمدی

a. متغیر وابسته: عملکرد شغلی

## ● بحث و نتیجه گیری

○ با توجه به نتایج تحلیل ضریب همبستگی پیرسون مربوط به هوش هیجانی و عوامل مرتبط با عملکرد شغلی یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود ندارد. در نظر اول عدم معناداری رابطه بین «هوش هیجانی» و «عملکرد شغلی» در پژوهش حاضر می‌تواند گویای این باشد که تأثیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر روی عملکرد شغلی به‌عنوان یکی از نمودهای رفتاری در محیط کاری، بی‌معنی است. به‌عبارت‌دیگر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن نقش معنی‌داری بر عملکرد شغلی ندارد. این یافته در این صورت با نظریات مطرح و پژوهش‌های انجام‌گرفته در خصوص تأثیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر رفتارها در محیط‌های اجتماعی و کاری، نظیر دلویتز و هیگنز (۲۰۰۰)، استیج و لی (۲۰۰۳)، چرنیس (۲۰۰۴)، برادبری (۱۳۸۶)، نورایی (۱۳۸۹)، صفری و عابدی (۱۳۹۱) همسویی نشان نمی‌دهد. این در حالی است که محققان عنوان کرده‌اند که هوش هیجانی آن‌قدر برای رضایت شغلی ضروری است که ۶۰ درصد عملکرد را در انواع مشاغل شامل می‌شود. «هوش هیجانی» به‌تنهایی بزرگ‌ترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کاری و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (برادبری، ۱۳۸۶) و کسانی که هوش هیجانی خود را رشد دهند معمولاً در شغل خود موفق‌اند و کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند می‌توانند تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی خود به‌پای همکارانی که در هر دو بسیار عالی هستند برسند. بنابراین معنی‌دار بودن رابطه بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر عملکرد شغلی به این معنا نیست که کارمندان جمعیت موردپژوهش فاقد هوش هیجانی هستند بلکه می‌توان عنوان کرد که هوش هیجانی کارکنان جمعیت موردنظر در یک سطح است و تابع محیط و افرادی است

که باهم و در یک محیط در تعامل هستند. در تفسیر نتیجه به دست آمده می توان به تنیدگی که محیط بر کارکنان در زمان پاسخگویی به سؤالات پرسش نامه وارد کرده است یا به روحیه محافظه کارانه آزمودنی ها در جریان پژوهش اشاره نمود. عدم کفایت ابزار، عدم کفایت نمونه برداری و یا اینکه عدم توجه کافی در پاسخ به سؤالات پرسش نامه را نیز می توان در نتیجه به دست آمده دخیل دانست.

○ یافته دیگر پژوهش مشخص نموده است که «خودکارآمدی» و زیر مقیاس های آن (مؤلفه های باورهای خودکارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی) با «عملکرد شغلی» دارای همبستگی معناداری هستند. گر چه از طریق ضرایب همبستگی ساده امکان تعیین نوع رابطه وجود ندارد، به عبارتی با توجه به ضرایب همبستگی نمی توان بیان نمود کسانی که از نظر کارآمدی در سطح بالایی باشند از نظر شغلی موفق تر هستند ولی می توان گفت که کارآمدی در عملکرد شغلی دارای اهمیت می باشد. این یافته با نتایج تحقیقات صدری و رابرتسون (۱۹۹۳)، کیم و پارک (۱۹۹۹)، پور فرج عمران (۱۳۸۷)، نادری (۱۳۸۷) نیز سازگار است. رابطه مثبت بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی حاکی از وجود این مسئله مهم در سازمان است که در بین کارکنان جامعه مورد پژوهش توجه به فعالیت های گروهی جز مسائل مهمی است که سازمان به آن توجه دارد. به عبارتی افراد تابع گروه و جمعی هستند که در یک محیط در تعامل باهم فعالیت می کنند و نظرات جمعی را بر نظرات فردی ارجح می دانند و به نوعی افراد از محیط گروهی که عضو آن هستند تأثیر می پذیرند و بر آن تأثیر می گذارند. کارایی شخصی زیاد ترس از شکست را کاهش می دهد، سطح آرزوها را بالا می برد و توانایی های مسئله گشایی و تفکر تحلیلی را بهبود می بخشد (سید محمدی، ۱۳۸۷).

○ دیگر یافته پژوهش نشان داده است که بین دو متغیر خودکارآمدی و هوش هیجانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته، نتایج بسیاری از تحقیقات انجام شده قبلی همچون احدی (۱۳۸۸)، سلیمانی و همکاران (۱۳۸۸)، \_\_\_ (۱۳۸۹) که بر وجود رابطه هوش هیجانی با خود کارآمدی عملکرد و بهره وری صحه گذاشته اند را تأیید می نماید. در تبیین این یافته می توان گفت، مؤلفه های هوش اجتماعی اعم از خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط توانایی هایی هستند که باور فرد را نسبت به انجام امور محوله تقویت می کنند. توانایی تشخیص هیجانات، احساسات و درک واقعیات امور در

سازمان، زمینه را برای بروز عملکرد صحیح در انجام شغل فراهم می‌سازد. به عبارتی فرد به خودباوری نسبتاً محکمی در خصوص چگونگی کنار آمدن با موقعیت‌های تنش‌زا می‌رسد. این توانایی‌ها موجب کسب تجارب مثبت در عملکرد شغلی شده و منجر به تقویت اعتمادبه‌نفس فرد می‌شود که نتیجه نهایی آن ارتقاء عملکرد شغلی می‌باشد.



## یادداشت‌ها

1. Efficacy beliefs of individual
2. Expected personal consequences
3. Collective efficacy beliefs
4. collective of Expected outcomes

## ● منابع

- احدی، بتول؛ نریمانی، محمد؛ ابوالقاسمی، عباس؛ و آسیایی، مریم. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط هوش هیجانی و سبک اسناد و خودکارآمدی با رضایت از زندگی زنان شاغل. *مطالعات تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی*، ۱۰ (۱).
- اسدی، جوانشیر. (۱۳۸۲). *بررسی رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان ایران خودرو*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد؛ رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- برادبری، تراویس و گریوز، جین، (۱۳۸۶). *هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها)*، ترجمه مهدی گنجی و حمزه گنجی، تهران: انتشارات ساوالان.
- پور فرج عمران، مجید. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه بین خلاقیت، هوش هیجانی و خودکارآمدی*. اولین کنفرانس ملی خلاقیت شناسی، *TRIZ و مهندسی و مدیریت نوآوری ایران*.
- حافظیان، مریم. (۱۳۸۸). *رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه‌های استان مازندران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- ذاکر فرد، منیره. (۱۳۸۸). *تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستان شیفت برافزایش رضایت و عملکرد شغلی زیردستان آنان در شرکت فولاد مبارکه اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- ذبیح‌اللهی، کاظم؛ غلامعلی لوسانی، مسعود و اژه‌ای، جواد. (۱۳۹۰). *رابطه سبک فرزند پروری ادراک‌شده و هوش هیجانی یا خود ناتوان‌سازی*. *مجله روانشناسی*، ۶۴، (۴) - ۳۹۹.

سلیمانی، نادر، علی بیگی، فرزانه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی با خودکارآمدی آنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده کشور. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*. ۳ (۴).

شاکری نیا، ایرج. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و باورهای خودکارآمد پرستاران بخش اورژانس با رضایت بیماران از فرایند درمان. *فصلنامه بیمارستان*، ۹ (۳ و ۴).

شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاسم؛ مهربانی زاده و هنرمند، مهناز. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۳ (۸).

صفری، یدالله؛ 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*، دانشگاه اصفهان، ۷ (۱۲) ۱۶.

علیرضایی، نفیسه؛ مساح، هاجر و اکرمی، ناهید. (۱۳۹۲). رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۲.

گل پرور، محسن؛ خاکسار، فخری. (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان. *دانشور رفتار*. ۱۷ (۴۰).

محمودی، عمر و درخشانی، امید. (۱۳۹۳). نقش هوش عاطفی (هوش اجتماعی) و مؤلفه‌های آن در عملکرد شغلی کارکنان. *مجموعه مقالات همایش بین‌المللی مدیریت*.

مرتضوی، شهناز. (۱۳۸۳). روابط متقابل بین خودکارآمدی پنداری و ادراک حمایت از سوی خانواده، معلمان و دوستان نزدیک. *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*، ۳ (۸).

مشبکی اصغر. (۱۳۷۶). نگاهی تازه به مفهوم وجدان ایمانی (کار) در ارتقای سطح بهره‌وری سازمان. *مجله اقتصاد و مدیریت*. ۱۴۳- ۱۳۱: ۳۲.

نادری، فرح؛ حیدری، علیرضا و مشعل پور، مرضیه. (۱۳۸۷). رابطه انعطاف‌پذیری کنشی، عاطفه مثبت و منفی با خودکارآمدی در زنان. *یافته‌های نو در روانشناسی*، ۳ (۹)، ۷-۲۴.

نورایی، محمود (۱۳۸۹). تأثیر هوش هیجانی اعضا هیئت‌علمی بر عملکرد آموزشی آنها: با رویکرد شایستگی‌های فردی. *مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)*. ۴ (۱۳)، ۱۲۱-۱۴۰.

Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001) *The HR scorecard*. Massachusetts:



- Harvard Business Scholl Press.
- Carr, A. (2004). *Positive psychology: The science of happiness and human strengths*. 27 Church Road, Hove, East Sussex.
- Cherniss , C. (2004) .*Guiltiness for securing organizational support for emotional intelligence efforts*, www.eiconsortium.org.
- Dong, &, Howaard, T(2006). Emotional intelligence Trust and job satisfaction. *Competition Forum*. 4(2).381.
- Dulewicz, P., & Higgs, M. (2000). *Emotional intelligence; A review and evaluation study*. Henely Management College, Henely-on- Thames.
- Kim, U., & Park, Y. S. (1999). The development of Korean adolescents' psychological and behavioral make-up: The influence of family, school, friends and society. *Korean Journal of Educational Psychology*, 13, 99-142.
- Mike E. & Busari A.O(2007). Emotional intelligence in promoting self- efficacy of the visually impaired fresh students of federal college of education. *Nigeria Journal of Medwell*. 2:152-155
- Sadri, G., & Roberstson, I.T. (1993). Self-efficacy and work-related behaviour: A review and meta-analysis. *Applied Psychology-An international Review*. 42(2), 139-152.
- Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (2002). *The positive psychology of emotional intelligence: The handbook of positive psychology*. New York (NY): Oxford University Press.
- Samuel S. (2007). Relationships of emotional intelligence and self-efficacy to work attitudes among secondary school teachers in southwestern. Nigeria. *Journal of Medwell*. 4:540-547
- Schwarzer, R., & Scholz, U. (2000). *Cross-cultural assessment of coping resources: The general perceived self-efficacy scale*. Paper presented at the First Asian Congress of Health Psychology: Health Psychology and Culture, Tokyo, Japan.
- Stage, M & Lee, J. (2003). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship. *Human Performance*, 19(4), 403-419.
- Tahir Suliman Am. (2006). Links between justice, satisfaction and performance in the workplace. *Journal of Management Development*, 25:294-311.

