

نقش هوشمندی عاطفی راهبردی در قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی

■ هومن شبابی

عضو هیأت علمی گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی
غیر انتفاعی - غیر دولتی راه دانش بابل، بابل، ایران

■ محمود یحیی زاده فر^۱

عضو هیأت علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم
اقتصادی و اداری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران

■ اکبر کردان^۲

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی
غیر انتفاعی - غیر دولتی راه دانش بابل، بابل، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۷/۱۷ و تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۲/۱۵

صفحات: ۱۹-۲۸

چکیده

این تحقیق با استفاده از نظرات کارکنان بانک ملی استان مازندران به بررسی اثر هوشمندی عاطفی راهبردی در قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران پرداخته است. جامعه آماری در این تحقیق شامل کارکنان بانک ملی استان مازندران بوده است که از این میان، با بهره گیری از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده، ۳۱۴ پرسشنامه بین کارکنان بانک ملی استان مازندران توزیع گردید که اطلاعات بدست آمده با به کارگیری نرم افزار SPSS و LISREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تعیین روایی پژوهش، از روایی محتوایی استفاده شد که بر این اساس، پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید و خبرگان حوزه مدیریت بازرگانی و بانکداری قرار داده شد و مورد تایید آنها قرار گرفت. همچنین پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه گردید که ضریب بدست آمده از پرسشنامه نشان دهنده پایایی قابل قبول برای پرسشنامه است. نتیجه آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که هوشمندی عاطفی راهبردی اثر مثبت و معنی دار بر قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

واژگان کلیدی: هوشمندی عاطفی راهبردی، قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه، آموزش، رشد سازمانی.

عهده دار مکاتبات

شماره نمابر: ۰۱۱-۳۲۳۷۹۸۹۲ و آدرس پست الکترونیکی: Hooman-shababi@rahedanesh.ac.ir

۱ شماره نمابر: ۰۱۱-۳۲۳۷۹۸۹۲ و آدرس پست الکترونیکی: M.yahyazadeh@umz.ac.ir

۲ شماره نمابر: ۰۱۱-۳۲۳۷۹۸۹۲ و آدرس پست الکترونیکی: Akbarkordan5@gmail.com

۱- مقدمه

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمان‌ها به "اقتصاد دانش محور"، نیروی انسانی نسبت به سایر منابع سازمان از اهمیت خاصی برخوردار شده است. در واقع، سرمایه انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان بوده و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت [۱۴].

طی چند سال گذشته، بحث‌های گسترده‌ای درباره مدیریت دانش در جامعه ما صورت گرفته است. استادان و پژوهشگران رشته‌های مختلف از قبیل جامعه‌شناسی، اقتصاد و علم مدیریت توافق دارند که در زمینه توسعه مدیریت دانش در سازمان‌ها تحولاتی روی داده است [۱۳]. مدیریت دانش و مفاهیم مرتبط با آن، به‌عنوان اجزای مهم و ضروری برای سازمان‌ها و برای بقا و حفظ توان رقابتی ترویج می‌شود. از طرفی، سازمان‌ها برای حفظ بقا و مرز رقابتی باید دارای ظرفیت مناسبی برای حفظ، توسعه و سازماندهی مهم‌ترین دارایی‌شان یعنی نیروی انسانی باشند. از دیدگاه مدیریت راهبردی، سرمایه فکری می‌تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش سازمان مورد استفاده قرار گیرد. پژوهش‌های اخیر روی نیروی کار نشان داده است که یکی از عوامل مهم در عملکرد کارکنان در سازمان‌ها، هیجانات آنهاست که در پژوهش حاضر بنیاد در قالب هوش عاطفی به آن پرداخته شود [۷].

دو دیدگاه تقریباً متضاد درباره هیجانات و عواطف انسان‌ها وجود دارد؛ از یک دیدگاه گفته می‌شود هیجانات به‌عنوان عوامل مخربی است که مانع از تفکر منطقی افراد در موقعیت‌های مختلف به‌ویژه هنگام مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های تصمیم‌گیری می‌شود و از سوی دیگر، دیدگاهی نیز وجود دارد که معتقد است هیجانات می‌تواند در موقعیت‌های حساس به کمک تفکر منطقی افراد درآمده و روند تصمیم‌گیری را تسهیل نماید [۵]. بنابراین، می‌توان گفت هیجانات مختل‌کننده یا تسهیل‌کننده تفکر و واکنش‌های افراد است و این امر بستگی به شرایطی دارد که فرد در آن قرار می‌گیرد و اینکه چطور می‌تواند هیجانات و احساسات خود را سازماندهی نموده و به آن نظم بخشد. چنانچه افراد بتوانند هیجانات خود را در یک مسیر صحیح هدایت نمایند، دیدگاه دوم تأیید می‌شود. در غیر این صورت، هیجانات ضد و نقیض می‌تواند به‌عنوان موانع عمده در موقعیت‌های حساس عمل نماید [۴].

اینکه آیا می‌توان با تکیه بر دیدگاه دوم روند خاصی را برای قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی

تضمین کرد یا خیر، هدف اصلی این پژوهش است. سال‌ها این تفکر حاکم بود که وجه تمایز افراد موفق از سایرین، بهره‌مندی آنهاست، اما تحولات اخیر در علوم رفتاری و سازمانی، توجه همگان را به سوی عامل اصلی‌تری تحت عنوان "هوش عاطفی" سوق داده است. امروزه هر مدیری که سعی در تحقق اهداف سازمانی خود دارد، باید به هوش عاطفی افراد به مثابه سرمایه‌ای با ارزش نگاه کند و فرصت پرورش آن را برای منابع انسانی خود فراهم نماید [۱۸]. ادبیات هوش عاطفی از واژه‌ها و اصطلاحات متعددی تشکیل شده است؛ مانند هوش شخصی، هوش اجتماعی، هوش میان فردی و مواردی از این قبیل و البته دیدگاه‌های مختلف، متعدد و کمابیش مشابهی از هوش عاطفی ارائه می‌شود. هوش عاطفی به لحاظ مفهومی تعاریف مختلفی را دربرمی‌گیرد؛ برخی از این تعاریف ارائه شده فاقد شواهد تجربی و تأییدکننده صحت ادعای آنهاست. به عقیده دانیل گلنن، هوش هیجانی نوعی مهارت اجتماعی و توانایی برقراری ارتباط موثر با دیگران است که همدردی با آنان، کنترل تکانش‌ها و حل تعارضات را دربرمی‌گیرد [۲].

به‌نظر می‌رسد هوش عاطفی می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و نظریه‌پردازان بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها. هوش عاطفی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش عاطفی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. با توجه به اهمیت هوش عاطفی در مدیریت، این پژوهش به بررسی اثر هوشمندی عاطفی راهبردی بر قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران می‌پردازد.

اندازه‌گیری بهره‌مندی در اکثر سازمان‌ها جهت امر کارگزینی از روش‌های متداول به‌شمار می‌آید. اما نکته‌ای که همواره شرکت‌ها و سازمان‌ها از آن غافل می‌شوند، سنجش هوش عاطفی افراد در فرایند کارمندی است. چنین به‌نظر می‌رسد که میزان قابلیت فناورانه کارکنان رابطه معناداری با هوش عاطفی این کارمندان دارد. افزایش فشارهای محیطی و کاری و رقابتی در سازمان‌ها و لزوم تحمل این فشارها توسط کارکنان امری اجتناب‌ناپذیر است و این کارکنان هستند که باید خود را برای مواجهه با مسائل سازمانی و محیطی آماده کنند. این امر منجر به بوجود آمدن احساسات مختلف، فشار، تنش و استرس‌های کاری

هوش عاطفی نام دارد. به عبارت دیگر، هوش عاطفی شامل توانایی دریافت عواطف، هماهنگ ساختن عواطف و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به عواطف و نیز مدیریت عواطف است [۸].

هریک از الگوهای نظری در مفهوم هوش عاطفی از دو دیدگاه مطرح می‌شود: مدل توانایی و مدل مرکب. مدل‌های توانایی، هوش عاطفی را به‌طور کامل برآمده از توانایی ذهنی می‌داند. در مقابل، مدل‌های مرکب هوش عاطفی، توانایی ذهنی را با ویژگی‌های شخصیتی از قبیل خوشبینی، خرسندی و غیره درهم می‌آمیزد [۷].

در حال حاضر، تنها مدل توانایی هوش عاطفی از سوی جان مایر و پیتر سالووی ارائه شده است. مدل‌های مرکب هوش عاطفی نیز با مفاهیم درونی متفاوتی ارائه شده است. ریوون بار-آن، دانیل گلن و ... ارائه‌کننده مدل‌های مرکب گوناگون هوش عاطفی هستند. مدل بار-آن، مهارت‌های تسهیل‌کننده و شایستگی‌های اجتماعی و عاطفی بهم مرتبط را که بر رفتار هوشمندان تاثیر دارد، به‌صورت چندبخشی بیان می‌کند.

با توجه به اینکه انتظار می‌رود هوش عاطفی راهبردی در سازمان‌ها از یک سو عاملی کلیدی در جذب دانش و تبدیل آن به قابلیت‌های فناورانه محسوب شده و از سوی دیگر، در سازمان‌ها رشد و آموزش سازمانی را تسریع کند. در این پژوهش، مساله اصلی بررسی نقش هوشمندی عاطفی راهبردی بر قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی در بانک ملی استان مازندران است. لزوم بررسی این مساله در بانک‌ها از این‌روست که جذب افراد با هوش عاطفی قوی می‌تواند راهگشای ایجاد قابلیت‌های جذب دانش، فناوری‌های نوین و در نهایت، رشد و بالندگی سازمان باشد. در بخش بعدی، پیشینه پژوهش اشاره می‌گردد و در ادامه به ترتیب، تحلیل یافته‌ها و نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات اشاره خواهد شد.

۲- پیشینه پژوهش

احمدی و همکاران (۲۰۲۰) رابطه میان هوش راهبردی مدیر، توسعه سازمانی و رفتار کارآفرینانه را در سازمان‌های دولتی کشورهای کمتر توسعه یافته با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از این بود که رابطه مثبتی میان هوش راهبردی مدیران و توسعه و رشد سازمانی وجود دارد [۹].

نانایاکارا و همکاران (۲۰۱۸) نقش تعدیل‌کنندگی هوشمندی عاطفی راهبردی بر قابلیت‌های فناورانه، جذب دانش و آموزش و

برای آنان می‌شود. زمانی که این احساسات (مثبت یا منفی) و استرس‌ها و فشارهای کاری به‌طور مداوم افراد را دربرگیرد، می‌تواند با تاثیر بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان بر میزان تعهد افراد بر شغل و سازمانشان تاثیر بگذارد و یا سلامت جسمانی و روحی افراد را به مخاطره اندازد. یکی از مهم‌ترین این پیامدها کاهش و یا از بین رفتن تعهد سازمانی کارکنان است [۲].

هوش عاطفی (هیجانی)، جدیدترین تحول در زمینه فهم رابطه میان تعقل و هیجان است و از آن به‌عنوان ماشه چکان یک انقلاب بزرگ در زمینه ارتقای بهداشت روانی یاد می‌شود [۳]. بحث‌های فلسفی در مورد رابطه بین تفکر و عاطفه در مغرب زمین به بیش از ۲۰۰۰ سال قبل برمی‌گردد [۸]. ریشه‌های تاریخی این مفهوم را می‌توان در قرن ۱۹ جستجو کرد. داروین در سال ۱۸۷۲ میلادی، اولین اثر معروف خود را در این زمینه منتشر نمود. او اثبات کرد که ابزار عواطف در رفتارهای سازگارانه افراد، نقشی اساسی ایفا می‌کند. این یافته به‌عنوان یک اصل مهم هوش هیجانی تا امروز مورد قبول صاحب‌نظران بوده است [۳].

حوزه هوش عاطفی به‌عنوان یک موضوع مورد مطالعه، از بطن روان‌شناسی علمی ظهور پیدا کرد. از این‌رو مریمان، روانپزشکان، متخصصان منابع انسانی و سایرین به این موضوع علاقمند شدند و بدین ترتیب این حوزه توسعه یافت. از زمانی که مجلات معتبر علمی در این زمینه مقاله‌هایی به چاپ رساندند تا به حال، فعالیت‌های مربوط به این حوزه هر روز گسترده‌تر شده است. این علاقه شدید، منجر به ارائه تعاریف متعددی از هوش عاطفی شده و ادعاهای فراوانی مبنی بر اهمیت هوش عاطفی را هم به دنبال داشته است. در حال حاضر، تعاریف متعددی از هوش عاطفی (هیجانی) وجود دارد، ولی بین تعاریف ارائه شده هم‌خوانی کامل وجود ندارد؛ چراکه این پدیده مفهومی چند بعدی است و نمی‌توان از آن تعریفی روشن و ساده ارائه کرد [۶].

در مورد هوش عاطفی باید خاطر نشان نمود که تعریف اولیه هوش عاطفی برای اولین بار در سال ۱۹۹۰ توسط پیتر سالووی و همکارانش مطرح شد. در این تعریف هوش عاطفی به‌عنوان توانایی پردازش اطلاعات عاطفی که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و همچنین ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر شود، معرفی شده بود [۱۳].

در سال ۱۹۹۹، تعریف مذکور توسط مایر و همکارانش مورد تجدیدنظر قرار گرفت و کمی مفصل‌تر شد. این تعریف چنین بود: توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی عواطف، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مساله براساس آنها،

هیجانی(عاطفی) و عملکرد مدیریتی: اثر تسهیل‌کنندگی سن، انگیزش درونی و بیرونی در بین کارکنان بانک‌های شمال هند» به نتایج زیر دست یافت: همبستگی مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان در بخش بانکداری وجود داشت. تمام متغیرهای بیرونی متفاوت، متغیرهای سن، انگیزش درونی و بیرونی همبستگی مثبتی با امتیاز هوش هیجانی داشتند [۱۷].

لی و همکاران (۲۰۱۲) پژوهشی تحت عنوان «کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی نقش مهم هوش هیجانی کارکنان هتل و کار عاطفی» انجام دادند. ایشان به تاثیر مستقیم و مثبت هوش عاطفی بر تقلای عاطفی و عملکرد شخصی و تاثیر مستقیم و منفی بر اختلالات عاطفی و زوال شخصیت رسیدند. همچنین هوش هیجانی به‌طور غیرمستقیم بر رضایت شغلی و فرسودگی عاطفی به‌ترتیب از طریق نقش میانجی عملکرد شخصی و اختلالات عاطفی تاثیر می‌گذارد [۱۵].

خلیل‌نژاد و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان رابطه مدیریت دانش با قابلیت نوآوری با توجه به نقش تعدیل‌گر جهت‌گیری راهبردی به بررسی رابطه مدیریت دانش با قابلیت نوآوری با توجه به نقش تعدیل‌گر جهت‌گیری راهبردی در یک هلدینگ ایرانی پرداختند. جهت تعریف مدیریت دانش چهار مولفه اجتماعی‌سازی، بیرونی‌سازی، درونی‌سازی و ترکیب، برای قابلیت نوآوری سه مولفه اداری، فرآیندی و تولیدی و برای جهت‌گیری راهبردی سه شکل کارآفرینانه، فناورانه و مشتری‌گرایانه حاصل شد. با پیروی از فلسفه اثبات‌گرایی و روش پیمایش، از ابزار سنجش پرسش‌نامه (مشتمل بر ۵۵ پرسش) جهت گردآوری داده‌های میدانی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در سطح تحلیل نخست (سازمان) شامل کلیه شرکت‌های زیرمجموعه (۷۸ مورد) و در سطح تحلیل دوم (فرد) کلیه کارکنان شرکت‌ها (حدود ۱۱۰۰۰ نفر) بود. نمونه‌گیری در سطح سازمان به شیوه تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران (۶۵ سازمان مشتمل بر ۸۲۰۰ نفر) و در سطح فرد نیز به شیوه تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران (۳۶۷ نفر) صورت گرفت. نرمال بودن داده‌ها از مجرای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و روابط بین متغیرها و برازش مدل مفهومی پژوهش از طریق آزمون همبستگی پیرسون و آزمون معادلات ساختاری تایید شد. درنهایت، مشخص شد که مدیریت دانش با قابلیت نوآوری و تمامی ابعاد آن در شرکت‌های با جهت‌گیری‌های راهبردی کارآفرینانه و مشتری‌گرایانه رابطه مثبت و معنادار دارد، اما در شرکت‌های با گرایش فناورانه این رابطه معنادار نبود [۲].

بابایی و مومنی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان رابطه هوش

رشد سازمانی را در بانک مرکزی سریلانکا با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از ارتباطی مثبت و معنادار میان هوشمندی عاطفی راهبردی و آموزش و رشد سازمانی و همچنین قابلیت‌های فناورانه و جذب دانش داشت [۱۶].

چری و همکاران (۲۰۱۷) یک مطالعه موردی تحت عنوان «هوش عاطفی در آموزش پزشکی» انجام دادند. ایشان عنوان داشتند که هوش عاطفی اصطلاحی است که برای توصیف آگاهی مردم و توانایی پاسخ به احساسات در خود و دیگران است. شواهد حاکی از آن است که هوش عاطفی پزشکان بر توانایی آنان در مراقبت‌های پزشکی و دلسوزی آنان تاثیر دارد. روش این تحقیق یک روش انتقادی با هدف پاسخ دادن به سوالات است. پژوهشگران در این تحقیق به دنبال این هستند که هوش عاطفی افراد به‌عنوان یک دیدگاه اصلی بر روی کدام بخش (پزشکی، آموزش مهارت‌های ارتباطی و حرفه‌ای) تاثیرگذار است. نتایج این تحقیق نشان داد که هوش عاطفی بر آموزش امن و حرفه‌ای پزشکان تاثیر دارد. اگرچه آموزش هوش عاطفی در مدارس پزشکی بسیار مفید است؛ اما ممکن است موجب سوء تفاهم مردم گردد [۱۰].

هانس و همکاران (۲۰۱۳) به مطالعه هوش عاطفی در میان معلمان: مطالعه موردی موسسات آموزشی خصوصی در مسقط پرداخته‌اند. طرح پژوهش از نوع توصیفی و نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده متناسب برای مطالعه انتخاب گردید. جامعه آماری تحقیق را کارکنان بخش مدیریت و مهندسی دانشگاه تشکیل دادند. در بین افراد نمونه پرسشنامه هوش عاطفی توزیع شد. ۱۰۰ پرسشنامه باز گردانده شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. عوامل جمعیت شناختی موثر بر هوش عاطفی نیز شناسایی و با استفاده از آمار توصیفی گزارش شد. نتیجه نشان داد که معلمان در موسسات خصوصی عمان از هوش عاطفی بالایی برخوردارند [۱۲].

فخرا بتول (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای تحت عنوان هوش عاطفی و رهبری اثربخش به بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رهبری موثر به‌منظور بررسی گرایش عاطفی طبقه کارگر در سطح مدیریتی در بخش خصوصی و دولتی پاکستان و به‌طور ویژه در بانک‌ها پرداخته است. جامعه آماری شامل ۵۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از آمار توصیفی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که رابطه بین سبک رهبری و هوش عاطفی مثبت و قابل توجه است [۱۱].

پرابجوت کاتور (۲۰۱۲) در پژوهش خود با عنوان «هوش

۳- روش‌شناسی پژوهش

در این تحقیق، به منظور جمع‌آوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. روش کتابخانه‌ای به منظور بررسی ادبیات و سوابق تحقیق، مورد استفاده قرار گرفته است. در این روش، کتاب‌ها، نشریات داخلی و بین‌المللی مرتبط با موضوع تحقیق مورد مطالعه قرار گرفته است. در خصوص جمع‌آوری اطلاعات مربوط به تایید یا رد فرضیه‌های تحقیق، به‌طور عمده از روش میدانی استفاده شده است. در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد [۱۶] به عنوان ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه متشکل از ۳۸ سوال ۵ گزینه‌ای در مقیاس لیکرت است.

به جهت ماهیت و موضوع مورد بررسی در تحقیق حاضر و با توجه به اهداف پژوهش، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک ملی استان مازندران است. تعداد نمونه آماری با توجه به جمعیت جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد و نمونه‌گیری از جامعه آماری با استفاده از روش تصادفی ساده صورت گرفت. بر این اساس، حجم نمونه آماری ۳۱۴ نفر است. از این رو، تعداد ۳۱۴ پرسشنامه بین کارکنان بانک ملی استان مازندران توزیع گردید که اطلاعات بدست آمده که با به‌کارگیری نرم‌افزار SPSS و LISREL تجزیه و تحلیل شده است.

۴- تحلیل یافته‌ها

برای بررسی فرضیه نرمال بودن متغیرهای مطالعه از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج نشان‌دهنده آن است که فرضیه نرمال بودن برای تمام متغیرها مورد تایید است. جدول شماره ۱ نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف را نشان می‌دهد.

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	حجم نمونه	آماره آزمون	p-value
هوشمندی عاطفی راهبردی	۳۱۴	۱/۶۷۶	۰/۷۸۴
قابلیت فناوریانه	۳۱۴	۱/۳۱۹	۰/۶۷۱
مدیریت دانش فناوریانه	۳۱۴	۱/۵۶۲	۰/۷۴۹
آموزش	۳۱۴	۱/۸۲۳	۰/۳۴۹
رشد سازمانی	۳۱۴	۱/۴۵۱	۰/۷۰۲

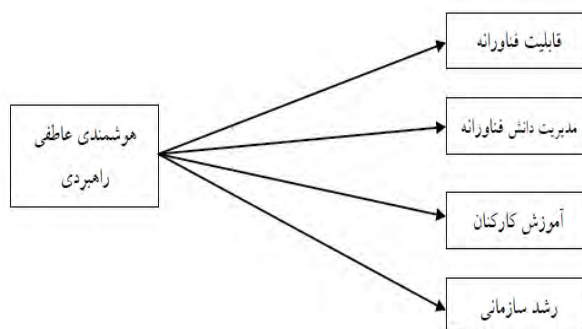
مقدار شاخص KMO نیز ۰/۹ محاسبه شد که نشان‌دهنده کفایت نمونه‌گیری است. آزمون بارتلت نیز با کای دو ۲۴۰۰۲/۴۵ و سطح معناداری صفر محاسبه شد که به دلیل معناداری، نشان‌دهنده مناسب بودن ماتریس همبستگی برای تحلیل است. نتایج آزمون فرضیه‌ها در نرم‌افزار LISREL در شکل‌های

عاطفی مدیران و جو سازمانی به بررسی رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی در شرکت‌های خصوصی تولیدکننده قطعات ماشین پرداختند. در این پژوهش سی مدیر از شرکت‌های خصوصی تولیدکننده قطعات ماشین به‌طور تصادفی انتخاب شد و جو سازمانی و هوش عاطفی هر مدیر با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه سنجیده شد. تحلیل اطلاعات با استفاده از ضریب همبستگی و آزمون ANOVA حاکی از این است که هوش عاطفی بالای مدیران با جو سازمانی متعالی واحد او ارتباط مستقیم دارد. به‌علاوه، تمامی مولفه‌های هوش عاطفی با مولفه‌های جو سازمانی همبستگی دارد. از یافته‌های فوق می‌توان به این نتیجه رسید که توانمندی‌های عاطفی مدیران تاثیر بسزایی در موفقیت آنان دارد و موجب رشد و تعالی جو سازمانی می‌شود. علاوه بر آن، نتایج آماری نشان می‌دهد که از بین ابعاد هوش عاطفی، مولفه‌های خودآگاهی و آگاهی اجتماعی مدیر بیشترین تاثیر را بر جو سازمانی دارد. همچنین از بین مولفه‌های جو سازمانی، اعتبار مدیر بیشترین تاثیر را از هوش عاطفی وی می‌گیرد [۱۱].

بر اساس پژوهش [۱۶]، فرضیه‌های پژوهش به‌صورت زیر است:

- ✓ فرضیه اول: هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر قابلیت فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد؛
- ✓ فرضیه دوم: هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر مدیریت دانش فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد؛
- ✓ فرضیه سوم: هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر آموزش کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد؛
- ✓ فرضیه چهارم: هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

مدل مفهومی پژوهش حاضر در شکل شماره ۱ نمایش داده شده است.

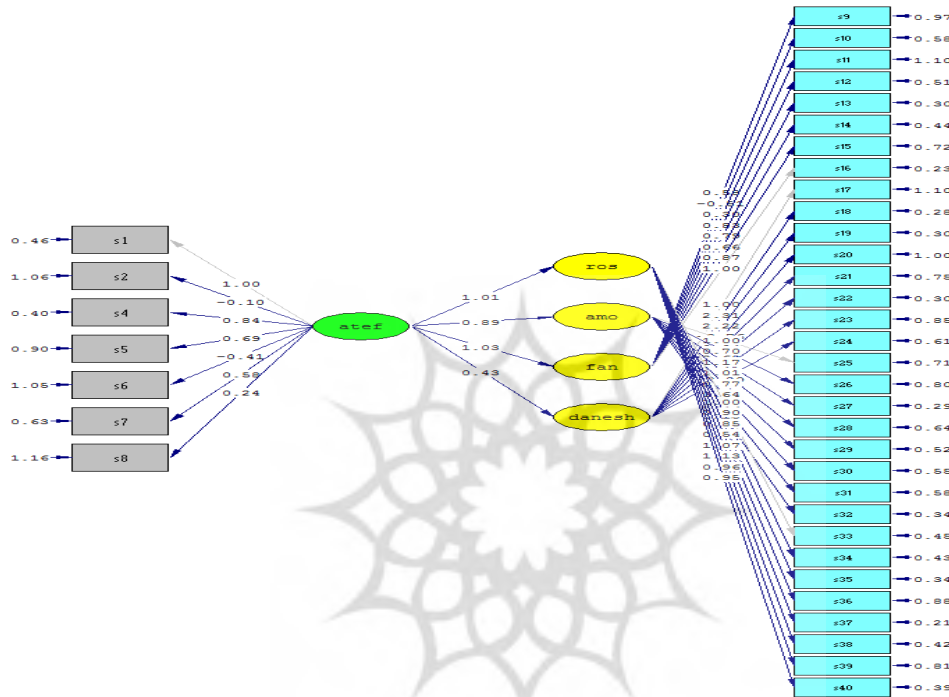


شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش [۱۶]

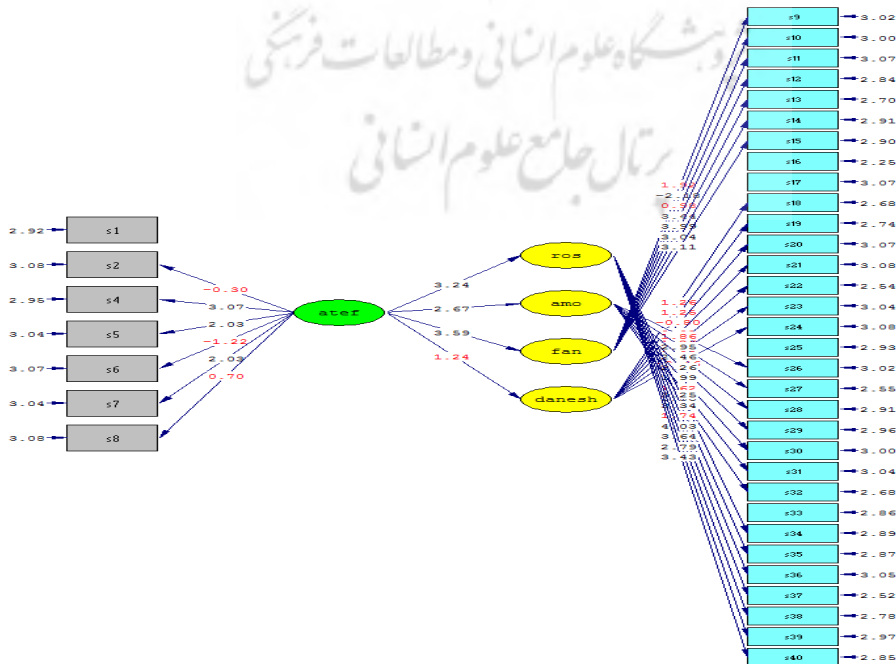
شماره ۲ و ۳ اشاره شده است. تحلیل نتایج به شرح ذیل است:
 ✓ فرضیه (H₀): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی دار بر قابلیت فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران ندارد؛
 ✓ فرضیه (H₁): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی دار بر قابلیت فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

همانطور که در جدول شماره ۲ ملاحظه می‌شود، باتوجه به ضرایب همبستگی پیرسون و سطح معناداری فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌گردد. بنابراین بین هوشمندی عاطفی

قابلیت فناوریانه کارکنان	آماره	متغیر
۰/۳۴	ضریب همبستگی پیرسون	هوشمندی عاطفی راهبردی (GFI=0.88, NFI= 89, RMSEA=0.039)
۰/۰۰	سطح معناداری	



شکل ۲: الگوی ارتباطی بین متغیرها



شکل ۳: مقادیر آماره آزمون t

جدول ۵: آزمون فرضیه با استفاده تحلیل مسیر معادلات

ساختاری [یافته‌های پژوهش]

T	ضریب مسیر	جهت مسیر
۱/۲۴	۱/۰۳	قابلیت فناوریانه کارکنان > هوشمندی عاطفی راهبردی

- ✓ فرضیه (H₀): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر آموزش کارکنان بانک ملی استان مازندران ندارد؛
- ✓ فرضیه (H₁): بین هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر آموزش کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

همان‌طور که در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود، با توجه به ضرایب همبستگی پیرسون و سطح معناداری، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌گردد. بنابراین بین هوشمندی عاطفی راهبردی و آموزش کارکنان بانک ملی استان مازندران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۶: ارتباط بین هوشمندی عاطفی راهبردی و آموزش کارکنان

T	ضریب مسیر	جهت مسیر
۳/۵۹	۱/۰۳	قابلیت فناوریانه کارکنان > هوشمندی عاطفی راهبردی

همان‌طور که در جدول شماره ۷ نشان داده شده است، ضریب مسیر متغیرهای هوشمندی عاطفی راهبردی و آموزش کارکنان، با ارزش $t = ۲/۶۷$ در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است. براساس جدول فوق، مسیر فرض شده از هوشمندی عاطفی راهبردی به آموزش کارکنان، معنی‌دار بوده و به همین دلیل، فرضیه متناظر با مسیر مورد نظر نیز مورد تایید است. بنابراین می‌توان گفت هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر آموزش کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

جدول ۷: آزمون فرضیه با استفاده تحلیل مسیر معادلات ساختاری

T	ضریب مسیر	جهت مسیر
۲/۶۷	۱/۰۳	قابلیت فناوریانه کارکنان > هوشمندی عاطفی راهبردی

- ✓ فرضیه (H₀): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران ندارد؛
 - ✓ فرضیه (H₁): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.
- همان‌طور که در جدول شماره ۸ مشاهده می‌شود، با توجه به ضرایب همبستگی پیرسون و سطح معناداری، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌گردد. بنابراین بین هوشمندی عاطفی راهبردی و رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

همان‌طور که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است، ضریب مسیر متغیرهای هوشمندی عاطفی راهبردی و قابلیت فناوریانه کارکنان، با ارزش $t = ۳/۵۹$ در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است. براساس جدول نامبرده شده، مسیر فرض شده از هوشمندی عاطفی راهبردی به قابلیت فناوریانه کارکنان، معنی‌دار بوده و به همین دلیل، فرضیه متناظر با مسیر مورد نظر نیز مورد تایید است. بنابراین می‌توان گفت هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر قابلیت فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

جدول ۳: آزمون فرضیه با استفاده تحلیل مسیر معادلات ساختاری

T	ضریب مسیر	جهت مسیر
۳/۵۹	۱/۰۳	قابلیت فناوریانه کارکنان > هوشمندی عاطفی راهبردی

- ✓ فرضیه (H₀): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر مدیریت دانش فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران ندارد؛
- ✓ فرضیه (H₁): هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر مدیریت دانش فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود، با توجه به ضرایب همبستگی پیرسون و سطح معناداری، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌گردد. بنابراین بین هوشمندی عاطفی راهبردی و مدیریت دانش فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۴: ارتباط بین هوش عاطفی راهبردی و مدیریت دانش فناوریانه

T	ضریب مسیر	جهت مسیر
۳/۵۹	۱/۰۳	قابلیت فناوریانه کارکنان > هوشمندی عاطفی راهبردی

همان‌طور که در جدول شماره ۵ نشان داده شده است، ضریب مسیر متغیرهای هوشمندی عاطفی راهبردی و مدیریت دانش فناوریانه، با ارزش $t = ۱/۲۴$ در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است. براساس جدول نامبرده شده، مسیر فرض شده از هوشمندی عاطفی راهبردی به مدیریت دانش فناوریانه، معنی‌دار نبوده و به همین دلیل، فرضیه متناظر با مسیر مورد نظر نیز مورد تایید نیست. بنابراین می‌توان گفت هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر مدیریت دانش فناوریانه کارکنان بانک ملی استان مازندران ندارد.

آن پرداخته شود. دو دیدگاه تقریباً متضاد درباره هیجانات و عواطف انسان‌ها وجود دارد؛ از یک دیدگاه گفته می‌شود هیجانات به‌عنوان عوامل مخربی است که مانع از تفکر منطقی افراد در موقعیت‌های مختلف به‌ویژه هنگام مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های تصمیم‌گیری می‌شود. از سوی دیگر، دیدگاهی نیز وجود دارد که معتقد است هیجانات می‌تواند در موقعیت‌های حساس به کمک تفکر منطقی افراد درآمده و روند تصمیم‌گیری را تسهیل نماید [۵]. بنابراین، می‌توان گفت هیجانات مختل‌کننده یا تسهیل‌کننده تفکر و واکنش‌های افراد است و این امر بستگی به شرایطی دارد که فرد در آن قرار می‌گیرد و اینکه چطور می‌تواند هیجانات و احساسات خود را سازماندهی نموده و به آن نظم بخشد. چنانچه افراد بتوانند هیجانات خود را در یک مسیر صحیح هدایت نمایند، دیدگاه دوم تایید می‌شود. در غیر این صورت، هیجانات ضد و نقیض می‌تواند به‌عنوان موانع عمده در موقعیت‌های حساس عمل نماید. اندازه‌گیری بهره هوشی در اکثر سازمان‌ها جهت امر کارگزینی از روش‌های متداول به‌شمار می‌آید. اما نکته‌ای که همواره شرکت‌ها و سازمان‌ها از آن غافل می‌شوند، سنجش هوش عاطفی افراد در فرایند کارمندگزینی است. چنین به‌نظر می‌رسد که میزان قابلیت فناورانه کارکنان رابطه معناداری با هوش عاطفی این کارمندان دارد. افزایش فشارهای محیطی و کاری و رقابتی در سازمان‌ها و لزوم تحمل این فشارها توسط کارکنان امری اجتناب‌ناپذیر است و این کارکنان هستند که باید خود را برای مواجهه با مسائل سازمانی و محیطی آماده کنند. این امر منجر به بوجود آمدن احساسات مختلف، فشار، تنش و استرس‌های کاری برای آنان می‌شود. زمانی که این احساسات (مثبت یا منفی) و استرس‌ها و فشارهای کاری به‌طور مداوم افراد را دربرگیرد، می‌تواند با تاثیر بر عملکرد و رضایت شغلی کارکنان بر میزان تعهد افراد بر شغل و سازمانشان تاثیر بگذارد و یا سلامت جسمانی و روحی افراد را به مخاطره اندازد. یکی از مهم‌ترین این پیامدها کاهش و یا از بین رفتن تعهد سازمانی کارکنان است. با توجه به فرضیه اول مبنی بر رابطه مثبت و معنادار بین هوشمندی عاطفی راهبردی بر قابلیت فناورانه کارکنان پیشنهاد می‌شود، در فرایند استخدام، به هوش عاطفی افراد بسیار توجه شود؛ زیرا هوش عاطفی بالای کارکنان موجب ارتقای سطح تعهد سازمانی آنان خواهد گردید. همچنین با توجه به رابطه مثبت و معنادار بین هوشمندی عاطفی راهبردی با مدیریت دانش فناورانه و آموزش کارکنان (فرضیه دوم و سوم) پیشنهاد می‌گردد با ایجاد کلاس‌های آموزشی، مراقبت‌های فردی و تشکیل جلسات مبنی بر افزایش سطح

جدول ۸: ارتباط بین هوشمندی عاطفی راهبردی و رشد سازمانی

متغیر	آماره	رشد سازمانی
هوشمندی عاطفی راهبردی (GFI=0.87, NFI= 89, RMSEA=0.031)	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۸
	سطح معناداری	۰/۰۰

با توجه به جدول شماره ۹ و اشکال شماره ۲ و ۳، ضریب مسیر متغیرهای هوشمندی عاطفی راهبردی و رشد سازمانی، با ارزش $t=۳/۲۴$ در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است. براین اساس، مسیر فرض شده از هوشمندی عاطفی راهبردی به رشد سازمانی، معنی‌دار بوده و به‌همین دلیل، فرضیه متناظر با مسیر موردنظر نیز مورد تایید است. بنابراین، می‌توان گفت هوشمندی عاطفی راهبردی اثر معنی‌دار بر رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد.

جدول ۹: آزمون فرضیه با استفاده تحلیل مسیر معادلات ساختاری

متغیر	آماره	رشد سازمانی
هوشمندی عاطفی راهبردی (GFI=0.87, NFI= 89, RMSEA=0.031)	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۸
	سطح معناداری	۰/۰۰

۵- نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

نتیجه آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که هوشمندی عاطفی راهبردی اثر مثبت و معنی‌دار بر قابلیت فناورانه، مدیریت دانش فناورانه و آموزش و رشد سازمانی کارکنان بانک ملی استان مازندران دارد که همسو با نتایج تحقیق [۱، ۲، ۱۰، ۱۲، ۱۵ و ۱۷] است. طی چند سال گذشته، بحث‌های گسترده‌ای درباره مدیریت دانش در جامعه ما صورت گرفته است. استادان و پژوهشگران رشته‌های مختلف از قبیل جامعه‌شناسی، اقتصاد و علم مدیریت توافق دارند که در زمینه توسعه مدیریت دانش در سازمان‌ها تحولاتی روی داده است. مدیریت دانش و مفاهیم مرتبط با آن، به‌عنوان اجزا مهم و ضروری برای سازمان‌ها و برای بقا و حفظ توان رقابتی ترویج می‌شود. از طرفی، سازمان‌ها برای حفظ بقا و مرز رقابتی باید دارای ظرفیت مناسبی برای حفظ، توسعه و سازماندهی مهم‌ترین داراییشان یعنی نیروی انسانی باشند. از دیدگاه مدیریت راهبردی، سرمایه فکری می‌تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش سازمان مورد استفاده قرار گیرد. پژوهش‌های اخیر روی نیروی کار نشان داده است که یکی از عوامل مهم در عملکرد کارکنان در سازمان‌ها، هیجانات آنهاست که در پژوهش حاضر بناست در قالب هوش عاطفی به

آگاهی افراد از هیجان‌ها و احساسات خود، سعی در افزایش سطح خودآگاهی افراد گردد. مشاوره‌های روانشناسی مبنی بر رشد افکار مثبت و تحلیل و از بین بردن افکار منفی در ذهن افراد منجر به افزایش سطح خودآگاهی آنان و در پی آن افزایش سطح دانش کارکنان می‌شود. در نهایت، با توجه به فرضیه چهارم پیشنهاد می‌گردد مسئولین برنامه‌هایی در ایجاد جو دوستانه در بین کارکنان تدوین و اجرا نمایند. فضای دوستانه موجب افزایش مهربانی و دلسوزی در بین کارکنان می‌گردد و به دنبال آن تعهد بیشتر آنان به سازمان را در پی خواهد داشت و باعث رشد سازمانی خواهد شد.

علاوه بر این، تکرار چنین پژوهشی در مقاطع تحصیلی دیگر و موقعیت‌های کاری متفاوت برای آگاهی از این که آیا واقعا این اثرها در موقعیت‌های دیگر نیز صادقند، ضرورت دارد. در نهایت، انتخاب جامعه آماری و نمونه بزرگتر از جوامع مختلف در اجرای امر تحقیق و نتایج بهتر می‌تواند بسیار اثربخش باشد.

۶- تقدیر و تشکر

تهیه‌کنندگان این مقاله وظیفه خود می‌دانند که از سرکار خانم دکتر محبوبه عرب به دلیل نظرات سازنده‌شان در بهبود کیفی مقاله حاضر تقدیر و تشکر نمایند.

آگاهی افراد از هیجان‌ها و احساسات خود، سعی در افزایش سطح خودآگاهی افراد گردد. مشاوره‌های روانشناسی مبنی بر رشد افکار مثبت و تحلیل و از بین بردن افکار منفی در ذهن افراد منجر به افزایش سطح خودآگاهی آنان و در پی آن افزایش سطح دانش کارکنان می‌شود. در نهایت، با توجه به فرضیه چهارم پیشنهاد می‌گردد مسئولین برنامه‌هایی در ایجاد جو دوستانه در بین کارکنان تدوین و اجرا نمایند. فضای دوستانه موجب افزایش مهربانی و دلسوزی در بین کارکنان می‌گردد و به دنبال آن تعهد بیشتر آنان به سازمان را در پی خواهد داشت و باعث رشد سازمانی خواهد شد. محدودیت اصلی پژوهش‌های مبتنی بر پرسشنامه این است که این نوع تحقیقات، ادراک فرد از واقعیت را می‌سنجد که ممکن است این ادراک کاملا منطبق بر واقعیت نباشد. این موضوع در پژوهش مذکور نیز مصداق دارد.

با توجه به فرضیه اول مبنی بر رابطه مثبت و معنادار بین هوشمندی عاطفی راهبردی بر قابلیت فناورانه کارکنان، پیشنهاد می‌شود در فرایند استخدام، به هوش عاطفی افراد بسیار توجه شود؛ زیرا هوش عاطفی بالای کارکنان موجب ارتقای سطح تعهد سازمانی آنان خواهد گردید. همچنین با توجه به رابطه مثبت و معنادار بین هوشمندی عاطفی راهبردی با مدیریت دانش فناورانه و آموزش کارکنان (فرضیه دوم و سوم)، پیشنهاد می‌گردد با ایجاد کلاس‌های آموزشی، مراقبت‌های فردی و تشکیل جلسات مبنی بر

فهرست منابع

- [۱] بابایی زکلیکی، محمدعلی؛ مومنی، نونا؛ "پژوهشی درباره رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ۱، شماره ۲، صص ۶۲-۳۵، ۱۳۸۵.
- [۲] خلیل‌نژاد، شهرام؛ نکوئی‌زاده، مریم؛ گل‌محمدی، عماد؛ "رابطه مدیریت دانش با قابلیت نوآوری با توجه به نقش تعدیل‌گر جهت‌گیری راهبردی"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۷، شماره ۲، صص ۵۹-۳۹، ۱۳۹۶.
- [۳] صفوی، محبوبه؛ موسوی لطفی، سیده مریم؛ لطفی، رضا؛ "بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و سازگاری عاطفی و اجتماعی در دانش‌آموزان دختر پیش‌دانشگاهی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶"، فصلنامه پژوهنده، دوره ۱۴، شماره ۵، صص ۲۶۱-۲۵۵، ۱۳۸۸.
- [۴] غلامعلی، طبرسا؛ حسینی، عادل؛ "بررسی نقش و جایگاه هوش هیجانی در ارتباطات سازمانی"، نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادایم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۹۵.
- [۵] قاسمی، محمد؛ جودزاده، مهتا؛ بیگی راد، الهام؛ "تأثیر مدیریت استعداد بر قابلیت یادگیری سازمانی با نقش میانجی هوش سازمانی"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۸، شماره ۳۰، صص ۱۶۴-۱۴۵، ۱۳۹۴.
- [۶] گل‌پرور، محسن؛ خاکسار، فخری؛ "رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان"، فصلنامه دانشور رفتار، شماره ۴۰، صص ۳۴-۱۹، ۱۳۸۹.
- [۷] مقیمی، رقیه؛ کیا کجوری، رشید؛ "بررسی تأثیر هوش عاطفی بر رشد و توسعه رفتار شهروندی سازمانی"، همایش بین‌المللی افق‌های نوین در علوم مدیریت و حسابداری، اقتصاد و کارآفرینی، تهران، انجمن افق نوین علم و فناوری، ۱۳۹۵.

- [۸] نوری امام زاده‌ای، اصغر؛ هوش عاطفی در محیط کار (بهداشت روانی کار)، اصفهان، انتشارات نوشته، چاپ اول، ۱۳۸۸.
- [9] Ahmadi, M.; Baei, F.; Hosseini Amiri, M.; Moarefi, A.; Suifan, S.; Sweis, R.; "Proposing a model of manager's strategic intelligence, organization development, and entrepreneurial behavior in organizations", Journal of Management Development, under print, 2020.
- [10] Cherry, M.; Fletcher, I.; O'Sullivan, H.; Dorman, T.; "Emotional intelligence in medical education: a critical review", Journal of Medical Education, Vol. 48, Issue 5, pp. 468-478, 2017.
- [11] Fakhra Batool, B.; "Emotional Intelligence and Effective Leadership", Journal of Business Studies Quarterly, Vol. 4, Issue 3, pp. 84-94, 2013.
- [12] Hans, A.; Mubeen, S.; Ruwaiya, S.; "A Study on Emotional Intelligence Among Teachers: A Case Study Of Private Educational Institutions In Muscat", International Journal of Application and Innovation in Engineering & Management, Vol. 2, Issue 7, pp. 359-366, 2013.
- [13] Jameson, A.; Carthy, A.; McGuinness, C.; McSweeney, F.; "Emotional Intelligence and Graduates-Employers' Perspectives", Procedia: Social and Behavioral Sciences, Vol. 228, pp. 515-522, 2016.
- [14] Kozlowski, D.; Hutchinson, M.; Hurley, J.; Browne, G.; "Increasing nurses' emotional intelligence with a brief intervention", Journal of Applied Nursing Research, Vol. 41, pp. 59-61, 2018.
- [15] Lee, J.; Ok, C.; "Reducing Burnout and Enhancing job Satisfaction: Critical role of hotel Employee's emotional Intelligence and Emotional Labor", International Journal of hospitality management, Vol. 31, Issue 4, pp. 1101-1112, 2012.
- [16] Nanayakkara, S.; Wickramasinghe, V.; Samarasinghe, G.; "Role of strategic emotional intelligence on technological capability, technological knowledge management and organisational learning & growth", Moratuwa Engineering Research Conference, IEEE, pp. 294-299, 2018.
- [17] Prabhjot Kaur, M.; "Emotional Intelligence and Managerial Performance: The Moderating Influence of age, Intrinsic and Extrinsic Motivation", Asian Journal of Research in business Economics and Management, Vol. 2, Issue 6, pp. 251-262, 2012.
- [18] Yin, H.; Lee, J.; Zhang, Z.; Yu-le, J.; "Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction", Journal of Teaching and Teacher Education, Vol. 35, pp. 137-145, 2013.

