



## Investigating the role of emotional intelligence components on the performance of the army of the Islamic Republic of Iran

Seyyede Mahtab Amirabadizadeh<sup>1</sup>, Majid Yousefi<sup>2</sup>, Reza Yadollahim<sup>3</sup>, Porya Yadollahi<sup>4</sup>

### Abstract

Many organizations today are undergoing change, and any change requires employees and managers who are adaptable and adaptable to change. Due to the speed of extraordinary changes and developments and consequently many innovations at the level of various organizations, especially military organizations are needed. Managers and commanders have communication and management skills with the focus on improving emotional intelligence to be able to advance the goals of their organization well and quickly. However, the purpose of this study was to investigate the role of emotional intelligence components on the performance of employees of Aja. The present research is applied in terms of purpose, descriptive in terms of correlation and mixed research approach.

In this study, the standard Schering questionnaire was used to collect field data. Also, the internal reliability of the questions was measured by Cronbach's alpha, which was significant at 0.85 at the level of 0.001. Two methods of descriptive statistics and inferential statistics were used to analyze the data of the present study. Hypothesis testing in inferential statistics was performed through Pearson test using SPSS 22 software. Also, the model analysis was performed using the structural equation method using LISREL software with the validity of the measurement tool. The results of testing the research hypotheses showed that there is a positive and significant relationship between the components of emotional intelligence (intrapersonal, adjustment, general mood, interpersonal and stress control) and employee performance.

**Keyword:** Emotional intelligence, intrapersonal, interpersonal, adaptability, employee performance, Engineering Organization

**Citation:** Amirabadizadeh, Seyyede Mahtab; Yousefi, Majid; Yadollahim, Reza; Yadollahi, Porya. (2023). Investigating the role of emotional intelligence components on the performance of the army of the Islamic Republic of Iran. *Journal Of Army Strategic Research*, 2 (5): 1-33.

- 
1. M.s – Psychology - Islamic Azad University- (Author)-Tehran- Iran- sm.amirabadizadeh14@gmail.com
  2. Phd– Management - Higher National Defense University-Tehran- Iran
  3. Phd – Management - Higher National Defense University-Tehran- Iran
  4. M.s – management – Allameh University-Tehran- Iran

**Received: 2023/06/15**  
**Accepted: 2023/08/22**

**Article Type : Research - based**



## بررسی نقش مولفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان مهندسی آجا

سیده مهتاب امیر آبادی زاده<sup>۱\*</sup>، مجید یوسفی<sup>۲</sup>، رضا یداللهی<sup>۳</sup>، پوریا یداللهی<sup>۴</sup>

### چکیده

امروزه بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر و تحول نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییرات سازگار شوند. با توجه به سرعت تغییرات و تحولات فوق‌العاده زیاد و به تبع آن نوآوری‌های فراوان در سطح سازمان‌های مختلف و بویژه سازمان‌های نظامی ضرورت پیدا می‌کند مدیران و فرماندهان از ارتباطات و مهارت‌های مدیریتی با مدنظر قرار دادن بهبود هوش هیجانی برخوردار باشند تا بتوانند اهداف سازمان خود را به‌خوبی و با سرعت پیش ببرند. لیکن هدف از انجام این تحقیق بررسی نقش مولفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان آجا بوده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی و رویکرد تحقیق آمیخته است.

در این پژوهش برای گردآوری داده‌های میدانی از پرسشنامه استاندارد شرینگ استفاده شده است. همچنین پایایی درونی سوالات توسط آلفای کرونباخ سنجیده شد که میزان  $0/85$  در سطح  $0/001$  معنی‌دار بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر از دو شیوه آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. انجام آزمون فرضیه‌ها در آمار استنباطی از طریق آزمون پیرسون به کمک نرم افزار ۲۲ (SPSS) و رگرسیون صورت پذیرفت. همچنین تحلیل مدل به کمک روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل با اعتبار ابزار سنجش انجام شده است. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی (درون فردی، سازگاری، خلق و خوی عمومی، میان فردی و کنترل تنش‌ها) و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بدین معنا که با افزایش میزان مؤلفه‌های هوش هیجانی عملکرد کارکنان نیز بهبود خواهد یافت.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، درون فردی، میان فردی، سازگاری، عملکرد کارکنان

**استناد:** امیر آبادی زاده، سیده مهتاب؛ یوسفی، مجید؛ یداللهی، رضا؛ یداللهی، پوریا. (۱۴۰۲). بررسی نقش مولفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان مهندسی آجا. فصلنامه پژوهش‌های راهبردی ارتش، ۲(۵): ۳۳-۱.

۱- دانش آموخته کارشناس ارشد - روانشناسی تربیتی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز - تهران - ایران (نویسنده مسئول)

sm.amirabadizadeh14@gmail.com

۲- دانش آموخته دکتری - مدیریت - دانشگاه عالی دفاع ملی - تهران - ایران.

۳- دانش آموخته دکتری - مدیریت - دانشگاه عالی دفاع ملی - تهران - ایران.

۴- دانش آموخته کارشناسی ارشد - مدیریت - دانشگاه علامه طباطبائی - تهران - ایران.

## مقدمه

ارتش جمهوری اسلامی برای انطباق با تغییرات محیطی و به‌منظور رشد و بقاء سازمانی نیازمند قابلیت‌ها و ویژه‌ای است که عموماً فرماندهان برای پاسخ به آن‌ها با چالش‌های عدیده‌ای روبرو هستند. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به فرماندهان در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. فرماندهان و مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایت مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند (دولان<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۳۹۴).

هوش هیجانی با شایستگی‌های فردی و سازمانی ارتباط مستقیم داشته و می‌تواند در ارتقای رفتار فرآینقی کارکنان در عملکرد و موفقیت شغلی آنان مؤثر واقع شود. دانیل گلن<sup>۲</sup> با بررسی مدل‌های شایستگی در ۱۸۱ موقعیت شغلی متفاوت از ۱۲۱ سازمان از سراسر جهان نشان داد حدود ۶۷ درصد شایستگی‌ها برای داشتن عملکرد مؤثر، با هوش هیجانی در ارتباط هستند. این هوش مهم‌ترین مشخصه برای تفکیک مدیران (فرماندهان) ممتاز از مدیران متوسط است و یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار در انجام دادن بهتر کارها و از عناصر تضمین‌کننده موفقیت افراد در محیط کاری به شمار می‌رود (گلن، ۱۳۹۴).

اهمیت انجام این تحقیق در آن است که نتایج حاصل از آن در جهت بهبود حل مشکلات عملکردی نیروی انسانی آجا و انتخاب شاخص‌های استاندارد ارزیابی عملکرد پرسنل مؤثر بوده و فقدان مطالعات صورت پذیرفته در خصوص سازوکارهای مناسب کنترل هوش هیجانی پایوران باعث افت عملکرد منابع انسانی در آجا خواهد شد. بنابراین مسئله اصلی این تحقیق، فقدان معیارهای مناسب جهت سنجش تاثیرگذاری مولفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان آجا می‌باشد.

هوش هیجانی<sup>۳</sup> به عنوان یکی از عوامل بسیار مؤثر در موفقیت فردی شناخته شده است. هوش هیجانی یعنی توانایی مهار تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی و خلاصه همانطور که ارسطو گفته است: «مهارت نادر به حق عصبانی شدن در حد و اندازه معقول، در زمان مناسب، با دلیل موجه و به شیوه

1 dolan

2 geleman

3 Emotional intelligence

شایسته» به عبارت دیگر فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است، به خوبی می‌تواند احساسات خود را مهار کند و آنها را به شکل مناسب بیان کند. چنین فردی به دلیل داشتن حس همدلی بالا و کنترل مناسب بر هیجانات خود در روابط بین فردی موفق‌تر است و در نتیجه از امکانات و موقعیت‌های بهتری در زندگی برخوردار می‌گردد.

مؤلفه هوش هیجانی توسط اندیشمندان و فلاسفه‌ی مختلفی هم چون ارسطو، اسپینوزا، کانت، دیویی، برگسون، راسل و... مورد بررسی قرار گرفته است، توجه علمی و سازمان‌یافته به آن در قالب نظریه هوش هیجانی برای اولین بار در سال ۱۹۹۰ صورت گرفته است (روح‌الهی و رجبی، ۱۳۹۴: ۱۴۲). گلمن (۲۰۱۰) هوش هیجانی را شیوه‌ی استفاده‌ی بهتر از بهره هوشی<sup>۱</sup> از طریق خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خودانگیزی می‌داند (روح‌الهی و رجبی، ۱۳۹۴: ۱۴۵). از نظر مایر و سالووی<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) هوش هیجانی توانایی درک درست محیط پیرامون خود انگیزشی، شناخت و کنترل احساسات خویش و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباطات خود و دیگران است. سالووی و گریوال<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) هوش هیجانی را توانایی فرد برای کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز بین احساسات و هیجانات خود و دیگران و نیز استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار می‌دانند (میر و سالووی، ۲۰۰۹: ۸۵). بار-آن<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) هوش هیجانی را به عنوان فهم موثر خود و دیگران برقراری رابطه‌ی مناسب با دیگران و انطباق و کنار آمدن با محیط، جهت برخورد موثرتر با خواسته‌های محیطی به حساب می‌آورد. (حافظیان، ۱۳۹۵: ۵۳) 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. که می‌توان آن را آموزش داد و یاد گرفت (بار-آن، ۲۰۱۲: ۴۴). پون<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) هوش هیجانی را نقطه تلاقی توانایی‌ها و مهارت‌های پیشرفته در شناخت دقیق خود و نقاط قوت و ضعف شخصی، ایجاد تداوم روابط سالم و اثر بخش، گذران و کار کردن مفید و ثمر بخش با دیگران، برخورد اثر بخش و سالم با خواسته‌ها و فشارهای زندگی روزمره می‌داند. گلمن اظهار می‌دارد: هوش شناختی (IQ) در بهترین شرایط، تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگر

1 iq

2 salovy

3 geravill

4 Reuven Bar-On

5 poun

وابسته‌اند و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها، در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس‌هاست (گلمن، ۱۳۹۴: ۴۷). هوش هیجانی شامل ظرفیت درک عواطف، تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آن‌هاست (استاف<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۴)

ابعاد هوش هیجانی و مولفه‌های درون فردی<sup>۲</sup> خودآگاهی یا تشخیص هیجان‌ها در همان زمان که در حال وقوع هستند که دارای پنج عامل‌اند که عبارتند از: خود آگاهی عاطفی، جرأت مندی، حرمت نفس، خودشکوفایی و استقلال عمل (گلمن، ۱۳۹۴: ۱۸).

الف- خودآگاهی عاطفی<sup>۳</sup> (هیجانی)

میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و درک و فهم این احساسات را بررسی می‌کند. در تحلیل رفتار متقابل هیجان‌ها به دو دسته اصیل و غیر اصیل تقسیم می‌شوند. هیجان‌ها اصیل شامل غم، شادی، ترس و خشم هستند. هیجان‌ها اصیل به خوب و بد تقسیم نمی‌شوند و بر اساس زمان بروز متناسب و یا غیر متناسب هستند مثلاً عصبانیت احساس خوبی نیست اما همیشه یک هیجان منفی و بد محسوب نمی‌شود بلکه در برخی شرایط می‌تواند بجا و مناسب باشد (بار-آن، ۲۰۱۲: ۱۳۵)

ب- جرأت مندی<sup>۴</sup>

ابزار احساسات باورها، افکار و دفاع منطقی و مطلوب از حقوق خویش را مورد بررسی قرار می‌دهد. این توانایی از یک سو شامل ابزار احساسات، عقاید و تفکرات و از سویی دیگر دفاع از حقوق شخصی خود به صورتی غیر مخرب می‌باشد. این فاکتور خود می‌تواند به عواملی همچون اعتماد به نفس، صراحت و جسارت نیز وابسته باشد. این افراد خجالتی و یا مطیع نیستند، قادرند احساسات خود را به‌طور مستقیم و بدون پرخاشگری، سوء استفاده و یا مخرب بودن بیان کنند. این افراد قادرند تا به هدف خود با تأمل با دیگران برسند (حافظیان، ۱۳۹۵: ۱۴)

ج- حرمت نفس<sup>۵</sup>

توان خودآگاهی و درک پذیرش خویش و احترام به خود را مورد بررسی قرار می‌دهد. (پون،

---

1 staph  
2 stimulation  
3 consciousness  
4 assertiveness  
5 Self respect

۲۰۱۶: ۶۲)

د- خودشکوفایی<sup>۱</sup>

توانایی تشخیص استعدادهای ذاتی و استعداد انجام کارهایی را که شخص می‌تواند، می‌خواهد و از انجام آن‌ها لذت می‌برد را مورد نظر قرار می‌دهد. این عامل به‌عنوان توانایی افراد برای تعیین اهداف شخصی و حرکت به سوی آن‌ها به‌منظور تحقق اهداف تعریف شده است. این توانایی در درگیر شدن افراد برای حرکت به سوی زندگی پربار و با معنا آشکار می‌شود. سطح پایین این فاکتور در افراد باعث سرخوردگی، ناامیدی و حتی افسردگی می‌شود. این عوامل در پیشبرد اهداف مشکل ایجاد می‌کنند (پارکر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳: ۱۲۴)

ه- استقلال عمل<sup>۳</sup>

توانایی خود رهبری، خویشتن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی‌های هیجانی را بررسی می‌کند. افراد دارای استقلال عمل قادرند به تنهایی طرح و برنامه ریزی داشته باشند و بتوانند تصمیمات مهم را خودشان به تنهایی بگیرند. در عین حال قادرند تا از نظرات دیگران نیز در این حین بهره ببرند. این افراد از چسبیدن به دیگران به منظور برآورده شدن خواسته های عاطفی خود جلوگیری می‌کنند. این فاکتور با اعتماد به نفس، عزت نفس رابطه نزدیکی دارد (استاف و همکاران، ۲۰۰۹: ۹۵)

مؤلفه‌های سازگاری<sup>۴</sup>

کنترل و اداره هیجان‌ها، مناسب و بجا بودن آنها در هر موقعیت و مدیریت هیجان‌ها. این مؤلفه دارای سه عامل زیر می‌باشد که عبارتند از: (آزمون واقعیت، انعطاف پذیری و حل مسئله) (مایر<sup>۵</sup>، سالوی ۲۰۰۹: ۴۹)

الف- آزمون واقعیت<sup>۶</sup>

توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی و عینیت‌های موجود را بررسی می‌کند. (گلمن، ۲۰۱۰: ۱۵۴)

1 Self expression

2 parker

3 manumission

4 compatibility

5 maier

6 Reality testing

## ب- انعطاف پذیری<sup>۱</sup>

توانایی کنار آمدن با هیجان‌ها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های گوناگون را بررسی می‌کند. افراد با توانایی بالا در این عامل انعطاف پذیر، هم افزا و قادر به واکنش بدون مشکل هستند. امروزه انعطاف پذیری به عنوان شاخص مهمی در شایستگی‌های مدیریتی مورد توجه است. این عامل در ترکیب و پیدا کردن راه حل‌ها در تعارضات سازمانی نقش بسزایی دارد. (مالکی، ۱۳۹۷: ۹۸)

## ج- حل مساله

توانایی تشخیص، تعریف مشکل، ایجاد و کاربست و راه‌حل‌های مناسب و موثر را مورد مطالعه قرار می‌دهد. این عامل توانایی افراد برای حل مشکلات شخصی و غیر شخصی را تعیین میکند. این فاکتور به همراه عوامل واقع‌گرایی و انعطاف پذیری مهمترین عوامل سازگاری و بقا هستند که داروین نیز به آن اشاره داشته است. این عامل مستلزم توانایی شناسایی و تعریف مشکلات و همچنین ارائه راهکار و پیاده‌سازی راه‌حل‌های بالقوه و موثر است (حافظیان، ۱۳۹۵: ۳۴) مولفه‌های خلق و خوی عمومی<sup>۲</sup> (کلی)

استفاده از هیجان‌ها برای هدفی خاص، تمرکز و توجه، ایجاد انگیزه در خود و تسلط بر خویش و خلاقیت. که دو عامل خوش بینی و نشاط را دارا می‌باشد (گلمن، ۱۳۹۴: ۱۳۴).

## الف- خوش بینی<sup>۳</sup>

توانایی توجه به جنبه‌های روشن‌تر زندگی و حفظ نگرش مثبت را، حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند، مورد نظر قرار می‌دهد. ارتباط مشخصی بین خوش بینی و توانایی مقابله با مشکلات وجود دارد. خوش بینی نیز نقش مهمی در خود انگیزی افراد، مقابله با استرس و به دست آوردن اهداف بازی می‌کند که خود نشانگر اهمیت این فاکتور در مدیران و رهبران است. افراد خوش بین و بد بین معمولاً شرایط یکسانی را در مواجهه با مشکلات دارند اما آنچه باعث تمایز بین این دو گروه می‌شود این است که معمولاً افراد خوش بین راحت‌تر از شکست بیرون می‌آیند و از اشتباهات خود درس می‌گیرند. این شاخص با تعهد نیز در ارتباط است. (استاف و همکاران، ۲۰۰۹: ۹۵)

1 neuroplasticity

2 general

3 optimism

ب- نشاط<sup>۱</sup>

شادی دو عملکرد اساسی در حوزه رفتارهای انسانی را شامل می شود. اولی انگیزشی است و دومی میزان موفقیت را نشان می دهد اولی کمک می کند تا افراد با انگیزه و انرژی بیشتری کار کنند و دومی نشان می دهد که فرد چقدر و چطور عمل کرده است شادمانی به طور کلی به رفاه فردی و اجتماعی منجر می شود. شادی برانگیزاننده خودشکوفایی و انرژی است که افراد بتوانند عوامل دیگر هوش هیجانی را بکار بگیرند. ناتوانی در تجربه شادی و ناتوانی در به وجود آوردن انرژی مثبت به صورت کلی نشان دهنده نارضایتی و تمایل به افسردگی است. (مالکی، ۱۳۹۷: ۱۰۱)

## مولفه های میان فردی

توانایی همدلی و یگانگی با دیگران. می باشد این عامل به معنی دریافت و دادن محبت و صمیمیت در زمان مناسب است. این فاکتور نه تنها باعث به وجود آمدن روابط صمیمانه بین افراد می شود، بلکه احساس راحتی در روابط و داشتن انتظارات مثبت در تعاملات اجتماعی است. این مهارت اجتماعی بر اساس حساس بودن نسبت به دیگران و تمایل به ایجاد رابطه و در پی آن احساس رضایت در رابطه استوار است کسانی که این توانایی را دارند، دوست دارند در کنار دیگران باشند و دوست دارند در اجتماع باشند و گرم صمیمانه رفتار میکنند. این افراد معمولاً جو سازمان را مثبت میکنند. (مایر، سالوی ۲۰۰۹: ۶۳)

الف- هم حسی<sup>۲</sup>

توان آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات را بررسی می نماید. مدیران دارای این حس سعی می کنند حتی الامکان همه را راضی کنند آنها با فکر و ملاحظه احساسات کارکنان را همراه با سایر مسائل در تصمیم گیری ها در نظر می گیرند. (کوکر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳: ۱۲۴)

## ب- مسئولیت اجتماعی

توانایی فرد را در معرفی خود به عنوان عضوی مفید، سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش، مورد بررسی قرار می دهد. کسانی که مسئولیت پذیری اجتماعی دارند به عنوان کسانی که دارای آگاهی اجتماعی نیز هستند شناخته می شوند این فاکتور بخشی از هوش اجتماعی است که با انجام کارهایی برای دیگران و با دیگران، همچنین انجام فعالیت

1 vitalize  
2 empathetic  
3 cooker



هایی بر طبق وجدان و رعایت مجموعه ای از توافقات بر اصول اجتماعی، قوانین و استانداردهای مشترک در گروه در ارتباط است. کسانی که این عامل در آن‌ها پایین است ممکن است رفتارهای ضد اجتماعی از خود بروز دهند و رفتار نادرست داشته باشند و از دیگران سوء استفاده کنند. (استاف و همکاران، ۲۰۰۹: ۹۵)

#### ج- روابط بین فردی<sup>۱</sup>

آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش دو جانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می‌شود.

#### مولفه‌های کنترل تنش‌ها<sup>۲</sup>

مهارت کنترل و اداره هیجان‌های دیگران. و دارای دو عامل می‌باشد که عبارتند از: (تحمل تنش‌ها<sup>۳</sup> و کنترل تکانه‌ها<sup>۴</sup>) (گلمن، ۱۳۹۴: ۶۷).

#### الف- تحمل تنش‌ها

توان تحمل فرد را در برابر رویداد های ناخوشایند و شرایط تنش زا و هیجان‌های شدید بررسی می‌نماید. بدین ترتیب توانایی مقابله با شرایط استرس زا، مجموعه ای از پاسخ‌های مناسب افراد به آن شرایط است. این عامل همچنین با آرام بودن در مواجهه با شرایط سخت با خونسردی و بدون داشتن هیجانات زیاد است کسانی که توانایی خوبی در این عامل دارند می‌توانند تنش‌ها را به خوبی تحمل کنند و در مقابل افراد با توانایی کم، تسلیم می‌شوند و احساس درماندگی و ناامیدی خواهد کرد. این افراد در مواجهه با شرایط سخت نه تنها نمی‌هراسند بلکه آماده نیز هستند. (بار-آن، ۲۰۱۲: ۳۹)

#### ب- کنترل تکانه‌ها

توانایی مقاومت فرد را در برابر تنش‌ها یا وسوسه و کنترل هیجان‌های خویشتن را بررسی می‌کند. توانایی کنترل تکانه به عنوان یک عنصر مهم در قدرت رهبری، مذاکره و حل تعارضات سازمانی است. کسانی که کنترل تکانه آن‌ها پایین است معمولاً علائمی را نشان می‌دهند و تشخیص ظاهری این عدم توانایی آسان و تبعات آن مخرب است. رفتارهایی همچون عدم کنترل خشم، عدم تحمل ناامیدی، از دست دادن کنترل و رفتارهای انفجاری و غیر قابل پیش بینی از مشخصه‌های آن است. (حافظیان، ۱۳۹۵: ۶۴)

1 Interpersonal relationship

2 Tension control

3 Tension bearing

4 Control disorder

## پیشینه

برای دستیابی به پیشینه‌های معتبر و مرتبط با موضوع تحقیق جهت تکمیل مطالعات اکتشافی و غنی‌سازی مبانی نظری پژوهش، منابع مختلف تحقیقاتی مورد بررسی و کاوش قرار گرفت که در نتیجه، موارد زیر یافت شد:

## جدول (۱) پیشینه‌های داخلی پژوهش

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۱	بی‌تا مشایخی و قربان اسکندری	۱۳۹۶	بررسی رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی و قضاوت حسابرس	رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و قضاوت حسابرس به شرح ذیل است. ۱- هرچه خودآگاهی حسابرس بیشتر باشد قضاوت حسابرس مناسب‌تر است، نتایج به نتیجه تحقیق شونکوف و فیلیپس (۲۰۰۰) یکسان است. ۲- هرچه خودتنظیمی بیشتر باشد، قضاوت حسابرس مناسب‌تر است، نتایج با نتایج تحقیق والترز (۲۰۰۳) یکسان است. ۳- هرچه مهارت اجتماعی حسابرس بیشتر باشد، قضاوت وی مناسب‌تر است. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق اسلاموسکی و دان (۱۹۹۶) مغایر است. ۴- هرچه مهارت همدلی حسابرس بیشتر باشد، قضاوت وی مناسب‌تر است. نتیجه این فرضیه با نتایج تحقیق لطافتی و زرینی (۱۳۹۴) یکسان است. ۵- هر چه مهارت خود انگیزشی حسابرس بالاتر باشد، قضاوت وی مناسب‌تر است. نتایج این فرضیه با نتایج

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۲	زهرا عقیلی	۱۳۹۵	بررسی تأثیر تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در میان کارکنان شرکت بیمه پاسارگاد تهران	تحقیق جوزف، کریشو، امجد و استانتون (۲۰۰۵) مشابه است. نتایج بدست آمده بیانگر تأیید تأثیر تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی بر تعهد سازمانی بوده است. همچنین با توجه به نتایج باید بیان نمود تأثیر خودکنترلی بر تعهد سازمانی دارای کمترین مقدار و خودانگیزی بر رضایت شغلی از بیشترین مقدار برخوردار است.

در این پژوهش از لحاظ کمی به نتایج ذیل ختم گردیده است:

- ۱- شدت رابطه موجود میان خودارزیابی، خودآگاهی هیجانی، اعتماد به نفس و خودآگاهی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) آجا برابر با ۵۱٪ می‌باشد
- ۲- رابطه میان قابلیت اعتماد، سازگاری با محیط (قابلیت تطابق)، ارتقاء وجدان کاری و خودمدیریتی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) آجا برابر با ۳۶٪ می‌باشد.
- ۳- شدت رابطه موجود میان ارتقاء همدلی، خدمت مداری و آگاهی اجتماعی دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) آجا برابر با ۴۸٪ می‌باشد.
- ۴- شدت رابطه موجود میان کار گروهی، تعامل و رهبری و مدیریت رابطه دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع) آجا برابر با ۴۹٪ می‌باشد.

کوروش  
بقایی

۱۳۹۵

دانشجویان  
دانشگاه‌های

افسری آجا

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۴	علی وحیدی سبزواری و محسن کوشان	۱۳۹۴	تأثیر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اضطراب پرستاران شاغل در شهر سبزواری	یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد با افزایش نمره هوش هیجانی به علت اثر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی، میزان اضطراب صفتی و وضعیتی به طور معنادار کاهش می‌یابد.
۵	محمدهادی محمودی	۱۳۹۴	بررسی رابطه میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، تأمل عمیق و فرسودگی شغلی در میان معلمان زبان انگلیسی	نتایج بدست آمده نشان داد که هوش هیجانی و تأمل عمیق به طور معناداری با فرسودگی شغلی رابطه دارند. همچنین در بررسی رابطه میان مؤلفه‌های هوش هیجانی و تأمل عمیق با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی مشخص شد که میان تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با خستگی عاطفی (مؤلفه‌های فرسودگی شغلی) رابطه معنادار و منفی وجود دارد. در میان متغیرهای تأمل عمیق نیز مؤلفه انتقادی با خستگی عاطفی (مؤلفه فرسودگی عاطفی) رابطه معنادار و منفی وجود دارد. ازسوی دیگر نتایج تحقیق نشان داد که تفاوت‌های معناداری در میان سطح هوش هیجانی معلمان با توجه به سطح تحصیلات آنها وجود دارد اما هیچ تفاوت معناداری در میان فرسودگی شغلی و تأمل عمیق معلمان نسبت به سطح تحصیلات آنها یافت نشد.

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۶	محمدطاهر رضانژاد ونسرین حسن‌زاده	۱۳۹۲	ارتباط بین مولفه‌های هوش هیجانی با موفقیت تحصیلی و افسردگی در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج	با آموزش و بهبود سطح هوش هیجانی در دانشجویان می‌توان موجب کاهش میزان افسردگی و بهبود پیشرفت تحصیلی در آن‌ها شد. در مجموع این مطالعه نشان داد، دانشجویانی که هوش هیجانی بالاتری داشتند در تحصیل خود نیز موفقیت نسبتاً بهتری را کسب کرده بودند. هم‌چنین دانشجویانی که هوش هیجانی بالاتری داشتند نسبت به بقیه به درجات خفیف‌تری از افسردگی مبتلا شده بودند. این یافته‌ها حاکی از این است که هوش هیجانی از مولفه‌های اساسی در پیشگیری و بهداشت روانی دانشجویان می‌باشد طبق نتایج به دست آمده هوش هیجانی تأثیر بیشتری بر سلامت روانی دانشجویان دارد.
۷	آرزو فروهر	۱۳۸۹	بررسی اثربخشی آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کاهش استرس خودکارآمدی به عنوان عاملی تعدیل کننده در کاهش آسیب‌های استرس شغلی می‌باشد. با عنایت به نتایج تحقیق توجه بیشتر به منابع و راه‌های سازمانی، فردی و اجتماعی مقابله با استرس شغلی به شرح ذیل حائز اهمیت می‌باشد:	نتایج این پژوهش نشان دهنده تأثیر جلسات آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی و افزایش خودکارآمدی به عنوان عاملی تعدیل کننده در کاهش آسیب‌های استرس شغلی می‌باشد. با عنایت به نتایج تحقیق توجه بیشتر به منابع و راه‌های سازمانی، فردی و اجتماعی مقابله با استرس شغلی به شرح ذیل حائز اهمیت می‌باشد:

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
				<p>راه‌های سازمانی شامل: تعریف دقیق مسئولیتها و با روشن کردن نقشهای سازمانی که کارکنان بر عهده دارند، ایجاد تسهیلات لازم برای تفریحات سالم، بهبود شرایط فیزیکی محیط کار، کاهش تضاد بین نقشهای متعدد کارکنان، کاهش تراکم کار و مسئولیت، تفویض اختیارات لازم برای ایفای مسئولیت به هنگام واگذاری مسئولیت به کارکنان.</p> <p>راه‌های فردی شامل: ایجاد زمینه‌های مناسب به منظور ایجاد آمادگی‌های تخصصی، روانی و اجتماعی لازم برای انجام وظایف در کارکنان، کاهش احساس همدردی مفرط با دیگران و افزایش عزت نفس در کارکنان.</p> <p>راه‌های اجتماعی شامل: ترویج حمایت‌های مختلف اجتماعی اعضای خانواده کارکنان، ایجاد شرایط و زمینه‌های لازم برای عضویت و مشارکت در گروه‌های مختلف اجتماعی و نهایتاً ترویج حمایت‌های اجتماعی در محیط کار توسط همکاران و مافوقان.</p>
۸	شقایق زهرایی	۱۳۸۵	تأثیر آموزش برخی مؤلفه‌های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان	<p>نتایج نشان داد آموزش بر افزایش رضایت شغلی کارکنان و مؤلفه‌های آن و همچنین بهبود ارزیابی اولیه از دید مدیران و مؤلفه‌های آن اثربخش نبوده، اما بر افزایش بهره‌وری کارکنان و</p>

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
			شرکت مهندسی ساخت و تأسیسات دریایی ایران	مؤلفه‌های آن و بهبود ارزیابی کارکنان از دید مدیران و مؤلفه‌های آن بجز کمیت کار و ریسک‌پذیری در درازمدت تأثیر معنادار داشته است.

جدول (۲) پیشینه خارجی تحقیق

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۱	Bucich & MacCann	۲۰۱۹	هوش هیجانی و فرآیندهای تنظیم روزانه اشتراک گذاری، اصلاح وضعیت حاضر و ارزیابی مجدد: احساسات: بررسی انگیزه‌های اشتراک اجتماعی	۱) مزیت خودداری (هوش هیجانی خودساخته) به طور قابل توجهی روابط اجتماعی بیشتری را پیش بینی می‌کند. ۲) هوش هیجانی هیچ یک از این موارد را به طور قابل توجهی پیش‌بینی نمی‌کند: تنظیم روزانه اشتراک گذاری، اصلاح وضعیت حاضر و ارزیابی مجدد. ۳) فرآیندهای تنظیم هوش هیجانی با دو توانایی اجتماعی بودن و کمک رسانی بهتر به طور قابل توجهی مرتبط هستند. ۴) مردم در زندگی روزمره خود به جای دانش اجتماعی (که بر فرآیندهای تنظیم احساسات اثرمی‌گذارد) از توانایی‌های عاطفی‌یشان استفاده می‌کنند.
۲	Zysberg & Raz	۲۰۱۹	هوش هیجانی و تنظیم هیجان در حالت‌های احساسی خود	هوش هیجانی، هم از نظر تئوری و هم به صورت تجربی، با توانایی مدیریت همراه است و احساسات را تنظیم می‌کند. بیشتر شواهد در پژوهش نشان می‌دهد که این فرضیه که هوش هیجانی با عملکرد مؤثر در

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
			آفرینی، شواهد فیزیولوژیکی.	یک کار که در آن تنظیم احساسات همخوانی دارد مرتبط خواهد بود. نتایج حاکی از توزیع قابل قبول احساسات فرد و رابطه مثبت آن با هوش هیجانی می باشد.
۳	Wen et al	۲۰۱۹	سازمانی درک شده و رضایت شغلی: یک مدل میانجی	تأثیر هوش هیجانی و کار هیجانی بر رضایت شغلی در یک فرد بر اساس مدل هوش هیجانی، میانجی گری که استراتژی های بازیگری کار عاطفی، سطحی و عمیق را به عنوان واسطه بین هوش هیجانی مطرح می کند، به عنوان تعدیل کننده اثرات میانجی گری درک شده است. نتایج نشان می دهد که (۱) در حالی که عمل عمیق تا حدی اثر واسطه را دارد هوش هیجانی بر رضایت شغلی، اثر میانجی ندارد. (۲) حمایت سازمانی درک شده میانجی گری عمل عمیق بین هوش هیجانی و رضایت شغلی را تعدیل می کند.
۴	Chen & Phillips	۲۰۱۹	هوش هیجانی و سبک های مدیریت تعارض	تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که مدیران در سطوح مختلف دارای هوش هیجانی متفاوتی هستند و در هنگام برخورد با زیر دستان، همسالان ورده های بالاتر خود، سبک های مختلف مدیریت تعارض اتخاذ می نماید. به طور مثال اکثر مدیران جوان و مدیران زن با زیر دستان درگیر می شوند و با همسالان به سبک سلطه گر برخورد می کنند و مدیران مرد با زیر دستان به سبک تسلط (سلطه گر) برخورد می کنند و مدیرانی که در بخش

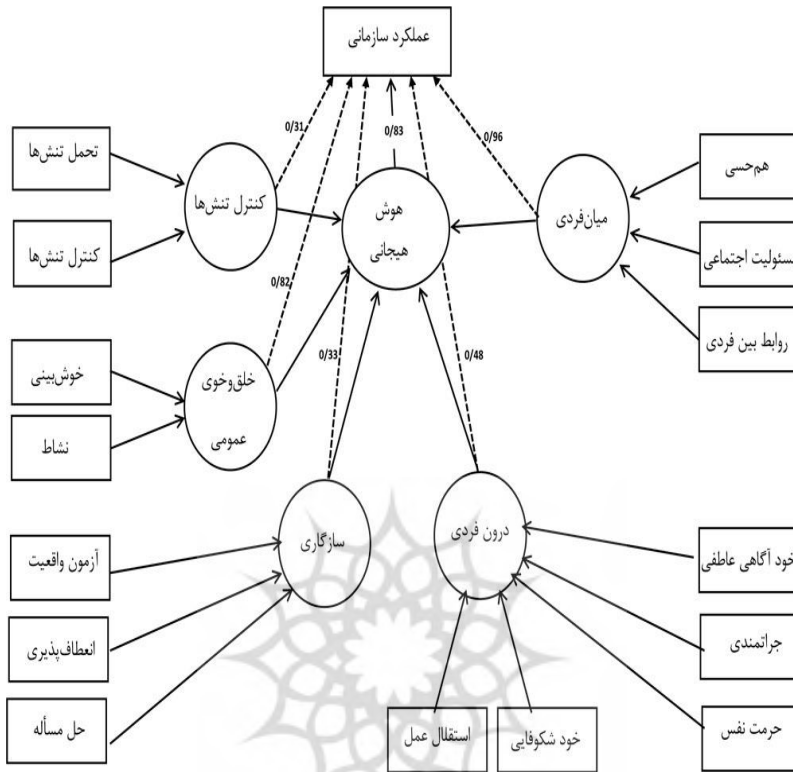


ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
۵	Khalid & Islam	۲۰۱۸	ابعاد چند گانه هوش هیجانی و تأثیر آن‌ها بر تعهد سازمانی، عملکرد شغلی	دولتی کارمی کردند بیشتر سبک ادغام، اجتناب، الزام آور و سازش را اتخاذ می‌کنند. برای بررسی مساله از روش متداول آزمون تک عاملی‌های من استفاده شده است. که نتیجه آن هوش هیجانی به طور فرآیندهای در درون صفت و سازمان رایج شده است. عامل مهم تعیین کننده تأثیرگذار بر دستاوردهای فردی و سازمانی هوش هیجانی می‌باشد. توجه به احساسات دیگران و عدم تبعیض که دستاورد هوش هیجانی است بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی رابطه تأثیرگذار مستقیمی دارد.
۶	Chang et al	۲۰۱۶	پروژه: نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و اعتماد	نتایج نشان داد که رضایت شغلی و اعتماد هوش هیجانی واسطه ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت مدیر و موفقیت هوش هیجانی تأثیر مثبتی در موفقیت پروژه: نقش رضایت شغلی و اعتماد دارد. مدیریت باید از اهمیت رضایت شغلی و اعتماد مدیران پروژه آگاه باشد، تا هم بتواند در تقویت پروژه مؤثر باشد و هم موفقیت در شرایط پیچیده پروژه.
۷	Hahaia nu & Manasia	۲۰۱۶	هوش اجتماعی- عاطفی برای موفقیت بیشتر	هوش اجتماعی-عاطفی یک مهارت اصلی در زمینه آموزش عالی نظامی است. علاقه بسیار زیادی به افزایش مهارت‌های اجتماعی و عاطفی در متخصصان نظامی به دلیل مرتبط بودن عملکرد آن‌ها در این

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
			آموزش‌های نظامی	زمینه وجود دارد. آموزش افسران عملیاتی موضوعی چالشی برای آینده سیستم آموزش عالی است. هوش اجتماعی-عاطفی یک واقعیت است که نه تنها به دلیل روانشناختی و تربیتی بلکه باید به دلایل اجتماعی و حرفه‌ای مورد بررسی قرار گیرد. رشد مهارت‌های اجتماعی-عاطفی یک محصول عاطفی و یادگیری اجتماعی دارد که باعث افزایش عملکرد افراد از نظر تخصصی و حرفه‌ای در فعالیت‌هایشان می‌شود، افرادی که آنها را توسعه می‌دهند این مزیت را دارند که با موفقیت بتوانند چالش‌های شخصی و حرفه‌ای خود را حل نمایند.
۸	Arfara & Samanta	۲۰۱۶	تأثیر هوش هیجانی بر بهبود کار گروهی	هوش هیجانی با موفقیت اهداف سازمان ارتباط دارد. هوش هیجانی اعضای تیم بر همکاری بین آنها تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی بر سطح اعتماد بین اعضای تیم تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی مربوط به عملکرد معتبر کار است. هوش هیجانی با عملکرد وظیفه-زمان مرتبط است.
۹	Martina & Mariana	۲۰۱۵	هوش هیجانی مدیران	در این پژوهش به ارزیابی مولفه‌های هوش هیجانی مدیران پرداخته شده است. بهترین نتیجه در قسمت خود آگاهی به دست آمده است. مدیران قادر بوده‌اند هیجانات خود را درک کنند. اعتماد بنفس بالایی داشته باشند و خود را به خوبی

ردیف	نام پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	نتیجه
				بشناسند. در عین حال، مؤلفه مهارت‌های اجتماعی آنان در سطح پایین‌تری بوده است. سومین مؤلفه هوش هیجانی هم‌دلی می‌باشد که امر به معنای این است که توانایی مدیران در سروکار داشتن با هیجانات افراد دیگر توسعه یافته است. اما در مؤلفه انگیزه درونی تفاوت‌های چشم‌گیرتری دیده شده است مدیران در تصمیم خود برای رسیدن به اهدافشان علامتی از صبر نشان داده‌اند اما از طرف دیگر تأثیر زیادی از انگیزه بیرونی مرتبط با پاداش‌های مالی برای کارهای انجام شده وجود داشته است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

## روش شناسی

نوع تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی<sup>۱</sup> با رویکرد آمیخته انجام شده است. جامعه آماری تحقیق، کارکنان ارتش جمهوری اسلامی ایران بوده است که تمامی کارکنان سازمان فوق در زمان انجام این پژوهش در واحد نظامی در قالب گردان‌های رزمی، پشتیبانی رزمی و خدمات پشتیبانی رزمی و مدیریت‌ها و رده‌های ستادی بوده که بر اساس معیارهایی مانند درجات مختلف، جایگاه‌های شغلی متنوع، سنین متفاوت، تحصیلات گوناگون، مدت زمان آموزشی مختلف، متأهل یا مجرد بودن و مدت زمان خدمت

انجام شده انتخاب شدند. برای تعیین حجم نمونه، با توجه به در نظر گرفتن حجم جامعه آماری و خطای قابل قبول پنج درصد با استفاده از فرمول کوکران همچنین با توجه به کیفی بودن متغیرهای تحقیق، حداقل حجم نمونه از جامعه ۸۰ نفر محاسبه گردید. با توجه به اینکه خدمات سازمان بصورت متفاوت در بین جمعیت تقسیم می‌گردد از روش نمونه گیری خوشه‌ای استفاده گردید. بطوریکه تمامی افراد جامعه از شانس مساوی برای شرکت در امر تحقیق برخوردار بودند. روش گردآوری داده‌های مورد نیاز در این تحقیق از دو روش مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی بوده است که ابزار گردآوری داده‌های میدانی از طریق پرسشنامه بوده است که در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد شرینگ<sup>۱</sup> استفاده شده است.

در این پژوهش با توجه به این که ابزارهای سنجش استاندارد هستند از این رو دارای پایایی هستند و قابلیت اطمینان بالایی دارند. همچنین پایایی درونی سوالات توسط آلفای کرونباخ سنجیده شد که میزان ۰/۸۵ در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار بود.

جدول (۳): روایی پرسشنامه

تعداد	آزمون اول	آزمون دوم	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
۸۰	۳۶	۳۳	۰.۸۹	۰.۰۰۱

جدول (۴): پایایی پرسشنامه

تعداد	آلفای کرونباخ
۳۱	۰.۸۷۷

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر از دو شیوه آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است: آمار استنباطی از طریق آزمون پیرسون توسط نرم‌افزار آماری SPSS) ۲۲ صورت پذیرفته است. همچنین جهت تحلیل مدل به کمک روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده گردیده و برای تعیین درصد تبیین متغیر هوش هیجانی در متغیر عملکرد از روش رگرسیون خطی استفاده شد.

#### یافته‌ها:

الف- آمارهای توصیفی: جهت طبقه‌بندی و پردازش آمارهای جمعیت شناختی (سن، میزان تحصیلات، درجه، سابقه کار) از روش آمارهای توصیفی استفاده گردید  
ب- تجزیه و تحلیل آمار استنباطی

## نرمال بودن داده‌ها

با توجه به اینکه آزمون آماری همبستگی پیرسون، یک آزمون پارامتریک است باید ابتدا به بررسی نرمال بودن جامعه پژوهش بپردازیم. در صورت نرمال بودن جامعه، مجاز به انجام آزمون خواهیم بود. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده گردید. جدول خروجی زیر این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول (۵): نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، قبل از نرمال سازی داده‌ها

مؤلفه‌های	خلق و	مؤلفه‌های	کنترل	هوش	عملکرد
درون فردی	سازگاری	خوی - عمومی	میان فردی	تنش‌ها	هیجانی
ضریب معنی داری	۰,۱۱۲	۰,۰۸۶	۰,۱۸۹	۰,۱۴۷	۰,۰۶۲
				۰,۲۴۷	۰,۱۱۰

بر اساس سطح معنی‌داری به دست آمده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، که در تمامی متغیرهای مورد مطالعه بیشتر از (۰,۰۵) است، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر (توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است) تأیید می‌شود. آزمون فرضیه‌ها:

در این تحقیق از تکنیک‌های آماری همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات استفاده شده است. آزمون همبستگی پیرسون روشی پارامتری است و برای داده‌هایی با توزیع نرمال یا تعداد داده‌های زیاد استفاده می‌شود. الف: آزمون فرضیه اول:

H1: بین مؤلفه‌های درون فردی و عملکرد منابع انسانی رابطه مثبت وجود دارد.

H0: بین مؤلفه‌های درون فردی و عملکرد منابع انسانی رابطه مثبت وجود ندارد.

جدول (۶): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اول

نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی‌داری (Sig)
مؤلفه‌های درون فردی- عملکرد	۰,۶۹۲	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه:  $0.01 < 0.000 =$  ضریب معنی‌داری می‌باشد با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت که: بین مؤلفه‌های درون فردی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد. و با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۶۹۲ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می‌رسیم که این رابطه مستقیم است. یعنی با افزایش (کاهش) میزان مؤلفه‌های

درون فردی، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرضیه اول تأیید می‌شود.

(ب) آزمون فرضیه دوم

$H_1$ : بین سازگاری و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین سازگاری و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول (۷): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای آزمون فرضیه دوم

نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی‌داری (Sig)
سازگاری- عملکرد	۰,۴۶۸	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۴۶۸ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می‌رسیم که این رابطه مستقیم است. یعنی با افزایش (کاهش) میزان سازگاری، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرضیه دوم تأیید می‌شود.

(ج) آزمون فرضیه سوم

$H_1$ : بین خلق و خوی عمومی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین خلق و خوی عمومی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول (۸): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه سوم

نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی‌داری (Sig)
خلق و خوی عمومی- عملکرد	۰,۶۶۳	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۶۶۳ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می‌رسیم که این رابطه مستقیم است. یعنی با افزایش (کاهش) میزان اثر خلق و خوی عمومی، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرضیه سوم تأیید می‌شود.

(د) آزمون فرضیه چهارم

$H_1$ : بین مؤلفه‌های میان فردی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد

$H_0$ : بین مؤلفه‌های میان فردی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

**جدول (۹): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه چهارم**

خروجی آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه چهارم		
نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی داری (Sig)
مؤلفه های میان فردی - عملکرد	۰,۷۰۹	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۷۰۹ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می رسیم که این رابطه مستقیم و قوی است. یعنی با افزایش (کاهش) میزان اثر مؤلفه های میان فردی، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می یابد. بنابراین فرض H0 رد و فرضیه چهارم تأیید می شود.

ه) آزمون فرضیه پنجم

H1: بین کنترل تنش ها و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد

H0: بین کنترل تنش ها و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

**جدول (۱۰): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه پنجم**

خروجی آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه پنجم		
نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی داری (Sig)
کنترل تنش ها - عملکرد	۰,۶۶۳	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۶۶۳ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می رسیم که این رابطه مستقیم و قوی است. یعنی با افزایش (کاهش) میزان اثر کنترل تنش ها، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می یابد. بنابراین فرض H0 رد و فرضیه پنجم تأیید می شود.

و) فرضیه اصلی

H1: بین هوش هیجانی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

H0: بین هوش هیجانی و عملکرد منابع انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

**جدول (۱۱): خروجی آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی**

خروجی آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه اصلی		
نام متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب معنی داری (Sig)
هوش هیجانی - عملکرد	۰,۷۰۳	۰,۰۰۰

با توجه به اینکه: ضریب همبستگی ۰,۷۰۳ و به خاطر مثبت بودن ضریب همبستگی رابطه این دو متغیر به این نتیجه می رسیم که این رابطه مستقیم است. یعنی با افزایش (کاهش)



میزان هوش هیجانی، عملکرد منابع انسانی نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. بنابراین فرض  $H_0$  رد و فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

### مدل معادلات ساختاری<sup>۱</sup>

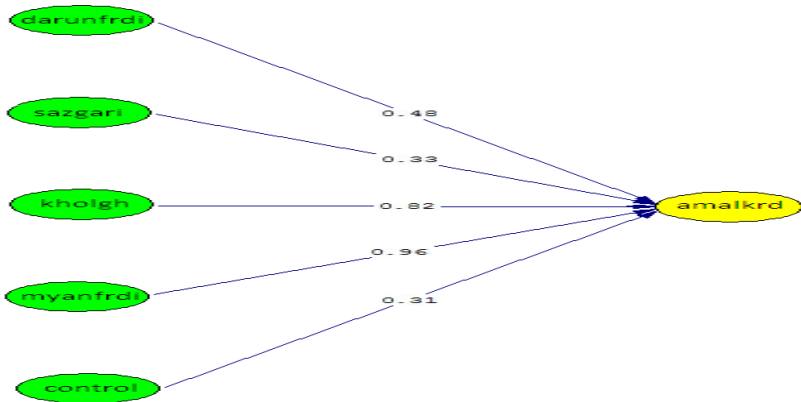
در این قسمت جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار لیزرل ۲ استفاده شده است. مدلیابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. در این بخش از مدل ارتباط بین سازه‌های تحقیق باید مورد تحلیل قرار بگیرند و رابطه علیت آنها مورد بررسی واقع شود. این مدل‌ها در قالب مدل‌های عمومی ارائه شده اند. این مدل ترکیب دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری است و در آن هم روابط بین صفت‌های مکنون با نشانگرها (مدل اندازه‌گیری) و هم روابط بین صفت‌های مکنون (مدل ساختاری) مورد توجه قرار می‌گیرد.



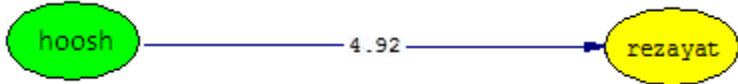
نمودار (۱): مقادیر معنی‌داری مدل ساختاری پژوهش (فرضیه‌های فرعی)

1 Structural equation modeling

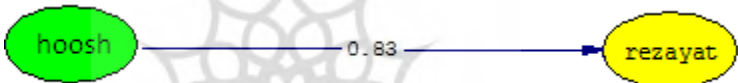
2 Lisrel



نمودار (۲): بارهای عاملی مدل ساختاری پژوهش (فرضیه های فرعی)



نمودار (۳): مقادیر معنی داری مدل ساختاری پژوهش (فرضیه اصلی)



نمودار (۴): بارهای عاملی مدل ساختاری پژوهش (فرضیه اصلی)

جدول (۱۲): نتایج ضرایب معنی داری اثرات متغیرهای مدل پژوهش

فرضیه	مسیر	بار عاملی	ارزش t	نتیجه
۱	مولفه های درون فردی ← عملکرد منابع انسانی	۰,۴۸	۵,۸۹	تأیید
۲	سازگاری ← عملکرد منابع انسانی	۰,۳۳	۲,۲۶	تأیید
۳	خلق و خوی عمومی ← عملکرد منابع انسانی	۰,۸۲	۵,۴۲	تأیید
۴	مولفه های میان فردی ← عملکرد منابع انسانی	۰,۹۶	۶,۰۵	تأیید
۵	کنترل تنش ها ← عملکرد منابع انسانی	۰,۳۱	۲,۱۸	تأیید
اصلی	هوش هیجانی ← عملکرد منابع انسانی	۰,۸۳	۴,۹۲	تأیید

مقدار t بیشتر از (۱,۹۶) بدین معنی است که رابطه در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی دار است و چنانچه مقدار t بین (۱,۶۵) و (۱/۹۶) باشد آنگاه رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار خواهد بود. از آنجا که ضرائب و مقادیر t همه روابط مورد مطالعه این تحقیق معنی دار است نتیجه می گیریم که همه فرضیه های پژوهش تأیید می گردد. ضمناً برای سنجش قوت مدل سازی صورت گرفته و نتیجه گیری انجام شده، شاخص های برازندگی مدل را مرور می کنیم:

جدول (۱۳): شاخص‌های برازندگی مدل (فرضیه‌های فرعی)

ریشه دوم میانگین مجذور	شاخص ۱ نرم شده برازندگی	شاحص برازش هنجار شده	شاحص برازش نسبی	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	نیکویی برازش	کایاسکونر ۲ نسبی $X^2$
۰,۰۲۴	۰,۹۴	۰,۹۳	۰,۸۹	۰,۰۱۷	۰,۹۱	۲,۴۸

جدول (۱۴): شاخص‌های برازندگی مدل (فرضیه اصلی)

ریشه دوم میانگین مجذور	شاخص ۱ نرم شده برازندگی	شاحص برازش هنجار شده	شاحص برازش نسبی	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	نیکویی برازش	کایاسکونر نسبی $X^2X^2$
۰,۰۲۱	۰,۹۳	۰,۹۳	۰,۹۰	۰,۰۲۴	۰,۹۲	۲,۸۹

همانطور که در جداول ۱۳ و ۱۴ دیده می‌شود، شاخص‌های برازش این مدل‌ها قابل قبول است و بر نتایج اخذ شده می‌توان اتکا نمود.

جدول (۱۵): نتایج تحلیل رگرسیون عملکرد منابع انسانی

متغیر مستقل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	آماره F	سطح معناداری	ضریب B	ضریب بتا	آماره t	سطح معناداری
مولفه‌های درون فردی	۰,۶۹۲	۰,۴۷۸	۱۲۴,۳	۰,۰۰۰	۰,۶۸۱	۰,۶۹۲	۱۲,۱۶	۰,۰۰۰
سازگاری	۰,۴۶۸	۰,۲۱۹	۸۰,۹۳	۰,۰۰۰	۰,۵۶۳	۰,۴۶۸	۸,۹۹	۰,۰۰۰
خلق و خوی عمومی	۰,۶۶۳	۰,۴۳۹	۱۱۰,۵	۰,۰۰۰	۰,۶۱۵	۰,۶۶۳	۱۱,۱۵	۰,۰۰۰
مولفه‌های میان فردی	۰,۷۰۹	۰,۵۰۲	۱۴۸,۰	۰,۰۰۰	۰,۸۴۷	۰,۷۰۹	۱۴,۱۵	۰,۰۰۰
کنترل تنش	۰,۶۶۳	۰,۴۳۹	۱۱۰,۵	۰,۰۰۰	۰,۶۱۵	۰,۶۶۳	۱۱,۱۵	۰,۰۰۰
هوش هیجانی	۰,۷۰۳	۰,۴۹۴	۱۳۹,۲	۰,۰۰۰	۰,۷۱۹	۰,۷۰۳	۱۳,۰۶	۰,۰۰۰

1 Non normed fit index (NNFI)

2 VAR2/D.f

متغیر وابسته: عملکرد مابع انسانی

ضریب همبستگی به دست آمده بین هوش هیجانی، مولفه های درون فردی، سازگاری، خلق و خوی عمومی، مولفه های میان فردی، کنترل و عملکرد منابع انسانی به ترتیب برابر با ۰.۷۰۳، ۰.۶۹۲، ۰.۴۶۸، ۰.۶۶۳، ۰.۷۰۹ و ۰.۶۶۳ است که حاکی از وجود همبستگی مثبت بین این دو متغیر است. ضریب تعیین نیز نشان می دهد به ترتیب ۰.۴۹۴، ۰.۴۷۸، ۰.۲۱۹، ۰.۴۳۹، ۰.۵۰۲ و ۰.۴۳۹٪ از تغییرات عملکرد منابع انسانی را می توان به تغییرات هوش هیجانی نسبت داد. با توجه به آماره F به دست آمده به ترتیب (۱۳۹.۲)، (۱۲۴.۳)، (۸۰.۹۳)، (۱۱۰.۵)، (۱۴۸.۰) و (۱۱۰.۵) و سطح معناداری مشاهده شده (۰.۰۰۰) که کمتر از ۰.۰۵ می باشد، می توان نتیجه گرفت که معادله رگرسیون معنادار است. سطح معناداری مشاهده شده و آماره تی بدست آمده به ترتیب (۱۳.۰۶)، (۱۲.۱۶)، (۸.۹۹)، (۱۱.۱۵)، (۱۴.۱۵)، (۱۱.۱۵) بر معناداری ضریب رگرسیونی متغیر به ترتیب (۰.۷۱۹)، (۰.۶۸۱)، (۰.۵۶۳)، (۰.۶۱۵)، (۰.۸۴۷) و (۰.۶۱۵) دلالت دارد. بدین ترتیب فرضیه های تحقیق تایید می شود.

### بحث و نتیجه گیری

#### الف- نتیجه گیری

این تحقیق با هدف بررسی نقش هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان آجا انجام گرفت. نقش مولفه های هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان ارتش جمهوری اسلامی به منظور سنجش و اندازه گیری عملکرد آنان در قالب عباراتی نظیر کارایی اثربخشی و توانمندسازی است که قابلیت پاسخگویی در چارچوب اصول و مفاهیم مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی و قالب برنامه های اجرایی را دارد. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت های خود بالأخص در محیط های پیچیده و پویا همچون ارتش جمهوری اسلامی نیاز مبرم به بهبود عملکرد کارکنان و پرسنل پایور دارد.

کارکنان در ارتش جمهوری اسلامی برای رسیدن به عملکرد بهتر نیاز دارد بین کار، احساسات و عواطف خود هماهنگی لازم را برقرار کنند و متناسب با موقعیت ها از آن استفاده کند. هوش هیجانی از جمله مواردی است که می تواند به زندگی و محیط کاری افراد جهت، هدف و سازگاری مناسب تری را نسبت به محیط در آن ها به وجود آورد. به خصوص در ارتش جمهوری اسلامی که این سازگاری نقش مهمی را ایفا می کند.

آنچه که از گذشته در میان عوام مطرح بوده این که بهره هوشی بالا باعث موفقیت‌هایی در شغل و زندگی و تحصیل و... می‌شود ولی تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که عواملی غیر از هوش و یا استعداد در این موفقیت‌ها دخالت دارد. هوش هیجانی نوعی از هوش درون فردی است که افراد با دریافت و کشف این مهارت در خود به موفقیت‌هایی نائل می‌شود. فرماندهان ارتش جمهوری اسلامی برای اینکه بتوانند به طور اثربخش و کارا در تمامی فعالیت‌های خود، چه در زمینه اجتماعی و چه در زمینه فرهنگی، خانوادگی و سیاسی و همچنین در زمینه کاری خود به موفقیت‌های چشمگیری دست یابند نیاز به یکسری از قضاوت‌ها در مورد توانایی‌های خود در انجام وظیفه، تکالیف و مسئولیت‌ها دارند.

هوش هیجانی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌سازد و آن‌ها را تشویق می‌کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. در ساختار سازمانی بانک ملت نیز شور و شوق در مدیران در نهایت موجب بهبود عملکرد ارتش جمهوری اسلامی می‌شود. ارتباط بین نقاط برتری هوش عاطفی در یک رهبری و عملکرد یک واحد تا حد زیادی به نوع فضایی ارتباط دارد که رهبر به وجود می‌آورد.

هیجان‌ها می‌توانند عامل کاهش بهره‌وری، ضعف قضاوت، تصمیمگیری غلط، جذب کارکنان نامناسب، از دست دادن کارکنان لایق، بی‌انگیزگی کارکنان، فقدان کار گروهی و خودمدیریتی شوند و در عوض عامل افزایش بهره‌وری، قضاوت صحیح، تصمیم‌گیری هوشمند، استخدام افراد شایسته و حفظ آنها، ایجاد انگیزه در دیگران، کار گروهی قوی و خودمدیریتی نیز محسوب شوند.

ارتش جمهوری اسلامی برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً فرماندهان برای پاسخ به آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهمترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌های و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند.

از آنجا که ارتش جمهوری اسلامی در بین مردم الگو هستند و می‌توانند از انحرافات شهروندان جلوگیری کند و رفتار خوبی با مردم داشته باشد، تقویت رفتاری ایشان برای ارتباط موثرتر،

کاهش فشار کاری، وفادار ماندن به سازمان، مشارکت کارکنان، انعطاف در خدمات سازمان و... ضروری است. بنابراین با تایید تمامی فرضیه‌های تحقیق، یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی اثر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. همچنین هر پنج مولفه هوش هیجانی (مولفه‌های درون فردی، سازگاری، خلق و خوی عمومی، مولفه‌های میان فردی و کنترل تنش) نیز اثر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارند. در بین این مولفه‌ها، مولفه‌های میان فردی و مولفه‌های درون فردی به ترتیب بیشترین تاثیر را بر عملکرد کارکنان دارند. شاخص بتا (B) در تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که شاخص‌های مولفه‌های میان فردی، مولفه‌های درون فردی، خلق و خوی عمومی، کنترل تنش و سازگاری به ترتیب ۰.۸۴۵، ۰.۶۸۱، ۰.۶۱۵، ۰.۵۶۳ و دارای بیشترین سهم اثرگذاری بر متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستند.

این نتایج با یافته پژوهش‌های مشایخی و اسکندری (۱۳۹۶) در شاخص‌های خودآگاهی، همدلی و نشاط، بقایی (۱۳۹۵) در شاخص‌های خودآگاهی، همدلی و سازگاری و مارتین و ماریانا (۲۰۱۵) در شاخص‌های خودآگاهی و همدلی) مطابقت دارد.

با توجه به نتایج و یافته‌های تحقیق در این بخش پیشنهادهای عملی و کاربردی برای بهبود عملکرد کارکنان سازمان مهندسی نازجا از طریق ارتقای هوش هیجانی بر مبنای نتایج و یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق ارائه می‌شود:

#### ب- پیشنهادها

جهت افزایش هوش هیجانی و برقراری ارتباط مستحکم‌تر در ارتش جمهوری اسلامی به چند پیشنهاد کاربردی پرداخته می‌شود. لحاظ نمودن ارتقاء هوش هیجانی کارکنان در برنامه‌های آموزشی: آموزش هوش هیجانی نه تنها باعث افزایش مهارت‌های ارتباطی فرد در حیطه‌های مختلف از جمله نظم‌دهی به عواطف و هیجان‌ها، درک پیام، گوش دادن، قاطعیت در برقراری ارتباط و کسب بینش نسبت به فرآیند ارتباط می‌گردد بلکه اثرات دیگری همچون خودآگاهی، احساس ارزشمندی، کنترل خشم، بالا رفتن اعتماد به نفس و عزت نفس، ابراز وجود، همدلی و در نهایت ارتقا سطح عملکرد کارکنان ارتش در ابعاد مختلف را در پی دارد.

در انتصاب افراد برای مسئولیت‌ها از ابزار سنجش هوش هیجانی جهت ارزیابی میزان کارایی آن استفاده کند: اگر در زمان انتصاب کارکنان ارتش جمهوری اسلامی افزون بر تجزیه و تحلیل و دانش فنی، هوش هیجانی آنان نیز سنجیده شود، این افراد از یک سو می‌توانند کار خود را

به خوبی به سرانجام برسانند و از سوی دیگر می‌توانند ارتباط موثرتری را برقرار کنند بر این اساس ارتش به سطح بالایی از اثربخشی دست خواهد یافت.

در جذب داوطلبین استخدام با استفاده از آزمون‌های هوش هیجانی، توان افراد را در کنترل احساسات خود و تشخیص احساسات دیگران مورد سنجش قرار دهند و نمرات این آزمون را به‌عنوان یک فاکتور در تصمیم‌گیری در استخدام مورد استفاده قرار دهند.

فرماندها از بازخورد کارکنان استفاده کنند: درخواست بازخورد نشانه‌ای از اعتماد و قدرت است. اینکه کارکنان ارتش قادر باشند بر اساس بازخورد دریافت شده، عمل کنند و در برابر ارتباط با دیگران سازگارتر باشند نه تنها نشانه‌ای از درک مناسب کارکنان از هوش هیجانی است بلکه توانایی آن‌ها در کنترل موثر روابط با دیگران نشان می‌دهد.

نسبت به سازگاری کارکنان اقدام نماید: پس از شناخت احساسات کارکنان و دریافت بازخورد از آن‌ها باید در صورت ضرورت توانایی سازگار نمودن کارکنان را داشته باشد. بهترین نمونه زمانی است که فرمانده در پی راهی برای حل مشکل کارکنان می‌باشد اما خیلی سریع متوجه می‌شود که آنان میلی برای دریافت کمک فرمانده ندارند در واقع آنچه واقعاً آن‌ها می‌خواهند گوش دادن به سخنانشان است.

احساس کارکنان را بشناسد: توانایی شناخت و درک احساسات کارکنان عامل کلیدی در برخورداری از هوش هیجانی است.

فرماندهان در مواقعی خود را در موقعیت کارکنان قرار دهند: یکی از بهترین روش‌ها برای شناخت و درک احساسات کارکنان این است که فرماندهان از خود بپرسند اگر من در این موقعیت قرار می‌گرفتم چه احساسی داشتم در صورتی که قادر باشند خود را در موقعیت کارکنان فرض کنند به راحتی احساسات کارکنان را درک خواهند کرد.

با حمایت از کار گروهی و تیمی و تشویق کارکنان برای کارهای گروهی، همدلی و روابط بین فردی را در بین کارکنان تقویت نمایند.

فرماندهان با آگاهی یافتن از پیامدهای مثبت هوش هیجانی و همچنین درک ضرورت آن، تلاش خود را در ارتقاء خوش بینی کارکنان به سازمان و فراهم نمودن محیطی پر نشاط نمایند.

## منابع

- بهای، کورش. (۱۳۹۵)، "بهبود هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه افسری آجا"، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه آموزشهای تخصصی زمینی، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا حافظیان، مریم (۱۳۹۵). رابطه بین مولفه های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاههای استان مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- دولان، شیمون ال و شولر، رندال اس، (۱۳۹۴). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، مترجمان، محمدعلی طوسی و محمد صائبی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- روح الهی، احمدعلی. رجبی فرجاد، حاجیه. (۱۳۹۴)، تاثیر هوش هیجانی بر ابعاد مختلف عملکرد آموزشی اعضای هیات علمی، نشریه آموزش در علوم انتظامی، دوره سوم، شماره ۸
- زهرایی، شقایق (۱۳۸۵)، "تأثیر آموزش برخی مؤلفه های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شرکت مهندسی و ساخت تأسیسات دریایی ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهرا
- فروهر، آرزو. (۱۳۸۹). "بررسی اثربخشی آموزش مؤلفه های هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی و افزایش خودکارآمدی کارکنان شهرداری منطقه ۷"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ص ۱۲ تا ۱۲۱.
- گلمن، دانیل. (۱۳۹۴). هوش هیجانی، تهران، خودآگاهی هیجانی، خویشتنداری، همدلی و یاری به دیگران، مترجم: نسرين پارسا، نشر رشد.
- مالکی، حمید (۱۳۹۷). تعیین وزن مؤلفه های تدریس برای ارزشیابی عملکرد اعضای هیات علمی دانشگاه های کشور، فصلنامه مطالعات راهبردی جهانی شدن - محمودی، محمدهادی (۱۳۹۴)، "بررسی رابطه میان مؤلفه های هوش هیجانی، تأمل عمیق و فرسودگی شغلی و تفاوت سطح این مؤلفه ها نسبت به سطح تحصیلات معلمان زبان انگلیسی"، فصلنامه مطالعات زبان و ترجمه (دانشکده ادبیات و علوم انسانی)



همراهی، الهام و رضا زارعی، (۱۳۹۸). **رابطه بین هوش هیجانی و عزت نفس با عملکرد شغلی اساتید دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت**، اولین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی پایدار ایران، بصورت الکترونیکی، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار

Arfara, C., & Samanta, I. (2016). **“The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government-NCPALG)”**. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 230, 167-175.

Burbach mark e, (2011), **“testing the relationship between emotional intelligence and full range leadership as moderated by cognitive style and self-concept**

Chen, H. X., Xu, X., & Phillips, P. (2019). **“Emotional intelligence and conflict management styles”**. *International Journal of Organizational Analysis*.

Ciarrochi, J., Forgas, J. P., Mayer, J. D. (2014). **«Emotional Intelligence in every body life, a scientific inquiry»**. New York, psychology press.

Goleman, D. (2010), **what makes a leader? Harvard Business Review**.

Kooker, B.M., Shoultz, J. and Codier, E. (2013), **“Identifying Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice”**, *journal of professional nursing*, Vol.23

Salovey, P. & Mayer, D. (1990). **Emotional Imagination, Cognition and personality**

Salovey, P. & Grewal, D. (2009). **The Science of Emotional Intelligence, Current Directions in Psychological Science**, Vol.14, No. 6

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). **“Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model”**. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

Zysberg, L., & Raz, S. (2019). **“Emotional intelligence and emotion regulation in self-induced emotional states: Physiological evidence”**. *Personality and Individual Differences*.