

Evaluation of the relationship between emotional intelligence and social intelligence with employees' job performance (Case study: General Department of Social Security of Kerman province)

Abstract

The aim of this study was to investigate emotional intelligence, social intelligence and their relationship with employees' job performance in the General Department of Social Security in Kerman province. The present study is descriptive-correlational and the statistical population of this study includes all employees of the General Department of Social Security of Kerman province, whose number is equal to 285 people, of which 164 people according to Cochran's formula as a sample size by simple random sampling method. Were. In order to collect data, three questionnaires of emotional intelligence, social intelligence and job performance were used. Emotional intelligence questionnaire with 33 questions and validity and reliability to 0.803 and 0.769, social intelligence questionnaire with 20 questions and validity and reliability to 0.790 and 0.870 and job performance questionnaire with 16 questions and validity and reliability respectively 0.920 and 0.893 have been used. All statistical analyzes were performed using SPSS computer software. The significance level of the test is $\alpha = 0.05$. The results of data analysis show that there is a relationship between emotional intelligence, social intelligence and job performance of employees in the General Department of Social Security in Kerman province and in the end, according to the research results, some suggestions are presented.

Keywords: Emotional intelligence, Social intelligence, Job performance, General Department of Social Security of Kerman province

بررسی ارتباط سنجی بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان)

علیرضا حیدری^۱عباس بابایی نژاد^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی هوش هیجانی، هوش اجتماعی و رابطه آنها با عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان صورت گرفته است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی است و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان می باشد که تعداد آنها برابر است با ۲۸۵ نفر که از این تعداد ۱۶۴ نفر طبق فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه به شیوه نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه هوش هیجانی، هوش اجتماعی و عملکرد شغلی استفاده گردیده است. پرسشنامه هوش هیجانی با ۳۳ سوال و روایی و پایایی به ۰/۸۰۳ و ۰/۷۶۹، پرسشنامه هوش اجتماعی با ۲۰ سوال و روایی و پایایی به ۰/۷۹۰ و ۰/۸۷۰ و پرسشنامه عملکرد شغلی با ۱۶ سوال و روایی و پایایی به ترتیب ۰/۹۲۰ و ۰/۸۹۳ استفاده گردیده است. تمام تجزیه و تحلیل‌های آماری از طریق نرم افزارهای کامپیوتری SPSS انجام گرفته است. سطح معنی داری آزمون $\alpha = 0/05$ می باشد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی، هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد و در پایان با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاداتی ارائه گردیده است. واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، هوش اجتماعی، عملکرد شغلی، اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

^۲ استادیار و عضو هیأت علمی گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران (نویسنده مسئول)

امروزه بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تغییرند و هر گونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند. در این میان تعامل اجتماعی به شیوه‌ای شایسته و ثمر بخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد. همچنین بررسی نشان می‌دهد که گوی رقابت آینده را کارکنانی خواهند برداشت که بتوانند به طور اثر بخش و نتیجه بخش با سایر منابع انسانی ارتباط برقرار کنند. هوش هیجانی در این زمینه یکی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط کارکنان با سایر اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به عنوان عاملی که بالقوه در درک و پیش بینی عملکرد شغلی فرد، مفید است مورد توجه قرار گیرد (میجانی، ۱۳۹۱: ۲). هوش اجتماعی یکی از چندین نوع هوش است که به روابط ما مربوط می‌شود. این هوش، در حقیقت میزان تبحر لازم برای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات را به ما می‌دهد و تقریباً شامل چندین مهارت است. هوش اجتماعی شامل مهارت‌های برقراری ارتباط موثر، حفظ و گسترش این روابط است. هوش اجتماعی هم مانند هوش هیجانی قابل تقویت شدن است. یعنی می‌توان آن را با آموزش تقویت کرد اما نکته قابل توجه در تقویت آن این است که قبل از تقویت آن بهتر است هوش هیجانی افراد تقویت شود. (صالحی، ۱۳۹۵). از سوی دیگر ارتقاء عملکرد شغلی یکی از مهمترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند چرا که ارتقاء بهره‌وری را در جامعه فراهم ساخته و باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین‌طور ارتقا کیفیت خدمات و تولید سازمان‌ها خواهد شد. عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محوله به فرد در شغل وی می‌باشد. عملکرد را فعالیت‌هایی تعریف کرده‌اند که به طور معمول بخشی از شغل و فعالیت‌های فرد است و باید آن را انجام دهد. توان و تمایل فرد را عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد معرفی کرده‌اند. یعنی فرد تا چه اندازه توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را داشته و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد (عبداللهی، ۱۳۸۸، ۲۴). لذا در این مقاله به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی با عملکرد شغلی در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان می‌پردازیم.

ادبیات نظری :

هوش هیجانی اصطلاح نسبتاً جدیدی است که در تکمیل مفهوم هوش سنتی بر سهم اجتماعی، شخصی و هیجانی در رفتار هوشمندانه تأکید دارد (گاردنر، مایر و سالووی ۱۹۸۳، وکسلر ۲، ۱۹۴۰، ۱۹۴۳، ۱۹۵۸؛ به نقل از مایر و سالووی ۱۹۹۵). هوش هیجانی به عنوان یک مفهوم جدید از دهه ۱۹۹۰ وارد ادبیات روان‌شناختی شده و حاصل در هم تنیدگی دو حس هیجانی و عقلانی و رابطه متقابل عقل و احساس است. هوش هیجانی مولفه تازه‌ای است که خیلی از محققان به کاربرد آن در امور مختلف علاقمندند. بسیاری از ویژگی‌های شخصیتی همچون همدردی، خودگرایی، خوش‌بینی، خودانگیزگی، کنترل تکانه‌ها، خودآگاهی و مدیریت هیجان، زمینه‌ساز موفقیت در عرصه‌های گوناگون زندگی هستند. به نظر می‌رسد هوش هیجانی از شخصیت و شاخص‌های شناختی (مثل هوشبهر) متمایز است و در پیش‌بینی پیامدهای واقعی و اساسی زندگی موثر باشد. به عبارت دیگر «هوش هیجانی ممکن است بهترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت شخص در زندگی باشد». افرادی که از هوش هیجانی پایینی

1_ Gardner:Mayaer& Salovey

2_ Weesler

برخوردارند قادر نیستند از سازوکارهای منسجم و منظم استفاده کنند بنابراین مستعد ابتلاء به اختلالات اضطرابی می باشند. یکی از مهمترین خصیصه ها که می تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند هوش اجتماعی است. ادبیات مدیریتی بیانگر آن است که مهارت های مدیریتی در کل، و هوش اجتماعی به طور خاص، نقش تعیین کننده ای در موفقیت مدیران در محیط های کاری دارند (رهنورد و همکاران، ۱۳۸۷، ۱۰۴). هوش اجتماعی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش اجتماعی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند (سیادت و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۱۲). مدیری که هوش عقلی بالایی دارد نمی تواند تنها با تکیه بر هوش عقلی خود رهبری کند. بلکه مدیری اثربخش است که شنونده و سخنگوی خوبی باشد و رابطه مثبت و پایداری از خود نشان دهد. بنابراین مدیران اثربخش قابلیت عاطفی بالایی دارند و در تصمیم گیری بر عناصر عاطفی تأکید می کنند (عزیزی، ۱۳۹۷، ۳۲). از طرف دیگر کارآیی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت ها و سازمان ها، بزرگتر می شوند به مشکلات این نیروی انسانی نیز اضافه می شود. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته، مسأله هوش اجتماعی است (اسماعیلی، ۱۳۹۰، ۲۳). سازمان ها تمایل دارند نیروهایی را به کار گیرند که ضمن داشتن تخصص مورد نیاز و کارآمدی، به اهداف و منافع سازمان وفادار و متعهد باشند. در این راستا هوش اجتماعی می تواند مورد استفاده قرار گیرد؛ زیرا هوش اجتماعی منطق و عاطفه را با هم به کار می گیرد (نیسی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۲). از زمانی که انسان پا به عرصه ی گیتی نهاد تا کنون گمانه زنی ها و نظریات فراوانی درباره ماهیت انسان و رفتارها و توانایی های آن شکل گرفته است. هر کدام از این نظریه ها از منظری خاص در توصیف و تبیین رفتار انسان سعی کرده اند. بنابراین در توصیف و تبیین رفتارها و صفات انسانی در میان دانشمندان اختلاف نظرهایی وجود دارد. بالتبع درباره عملکرد شغلی نیز به عنوان یکی از ویژگی های انسانی از زمان های گذشته تاکنون اختلاف نظرهایی وجود داشته است. برای مثال از نظر فروید انسان مسئول اعمال و رفتار خود نیست، بلکه تمام رفتارها را نیروهایی تعیین میکنند که در درون انسان قرار دارند. در حالی که آدلر بر وظیفه فردی و اجتماعی تأکید دارد (شفیع آبادی، ۱۳۸۲، ۳۲). بنابراین تعاریف عملکرد شغلی نیز یکسان نیست. مثلاً از دیدگاه وجودگرایان، عملکرد شغلی به معنای متعلق بودن انتخابها به خود ما و برخورد صادقانه با آزادی است و در نظریه گشتالت درمانی عملکرد شغلی یعنی اتکاء بر تولنایی خویش جهت انتخاب کردن است (شارف، ۱۳۸۱، ۲۴). مسئولیت یک ویژگی شخصیتی است که معمولاً به صورت یک نگرش در ساختار روانی و رفتاری فرد شکل می گیرد و یک متغیر عمده و اساسی در رفتارهای اجتماعی محسوب می شود و لذا در آموزش رفتارهای اجتماعی جایگاه جالب توجهی دارد (بهرامی و همکاران، ۱۳۸۳، ۱۷).

در این تحقیق هوش هیجانی و هوش اجتماعی به عنوان متغیر پیش بین در نظر گرفته شده است و عملکرد شغلی بعنوان متغیر ملاک متغیری که تلاش می شود که تغییرات آن توسط هوش هیجانی و اجتماعی توصیف، تعبیر و تفسیر گردد. اصطلاح هوش هیجانی در سال (۱۹۹۵) توسط دانیل گلمن مطرح شد و بحث های بسیاری را بر انگیزت هوش هیجانی با توانایی درک خود و دیگران یعنی شناخت هرچه بیشتر احساسات، عواطف خویش و ارتباط و سازگاری فرد با مردم و محیط که پیوند دارد. پژوهشگران با ارزیابی مفاهیمی چون مهارت های اجتماعی

. توانایی های بین فردی، رشد روانی و وقوف فرد بر هیجانهای خویش و توان کنترل آن هیجان ها توصیف و تبیین هوش هیجانی غیر شناختی پرداخته اند. بار - آن هوش هیجان (هوش غیر شناختی ، را عامل مهمی در شکوفایی توانایی های افراد برای کسب موفقیت در زندگی تلقی می کند آن را با سلامت عاطفی و در مجموع با سلامت روانی مرتبط می داند بار- آن را برای اولین بار در سال ۱۹۸۰ هوش هیجانی را مطرح کرد و در همان سال به تدوین پرسشنامه هوش هیجانی پرداخت به اعتقاد بار آن هوش شناختی تنها شاخص عمده برای پیش بینی موفقیت افراد نسبت ، زیرا بیشماری از افراد با هوش شناختی بالایی دارند ولی آن طور که باید در زندگی موفق نیستند. تعدادی از محققان از جمله سیبیریا شرینگ برای هوش اجتماعی بعدهای (شاخص) زیر را اشاره نموده اند که در این تحقیق بر همین الگو عمل شده است. ۱- آگاهی های اجتماعی ، ۲- مهارتهای اجتماعی ، ۳- مهارت های اجتماعی ، ۴- خودانگیزی، ۵- خود آگاهی (سیبیریا شرینگ، ۱۹۹۶).

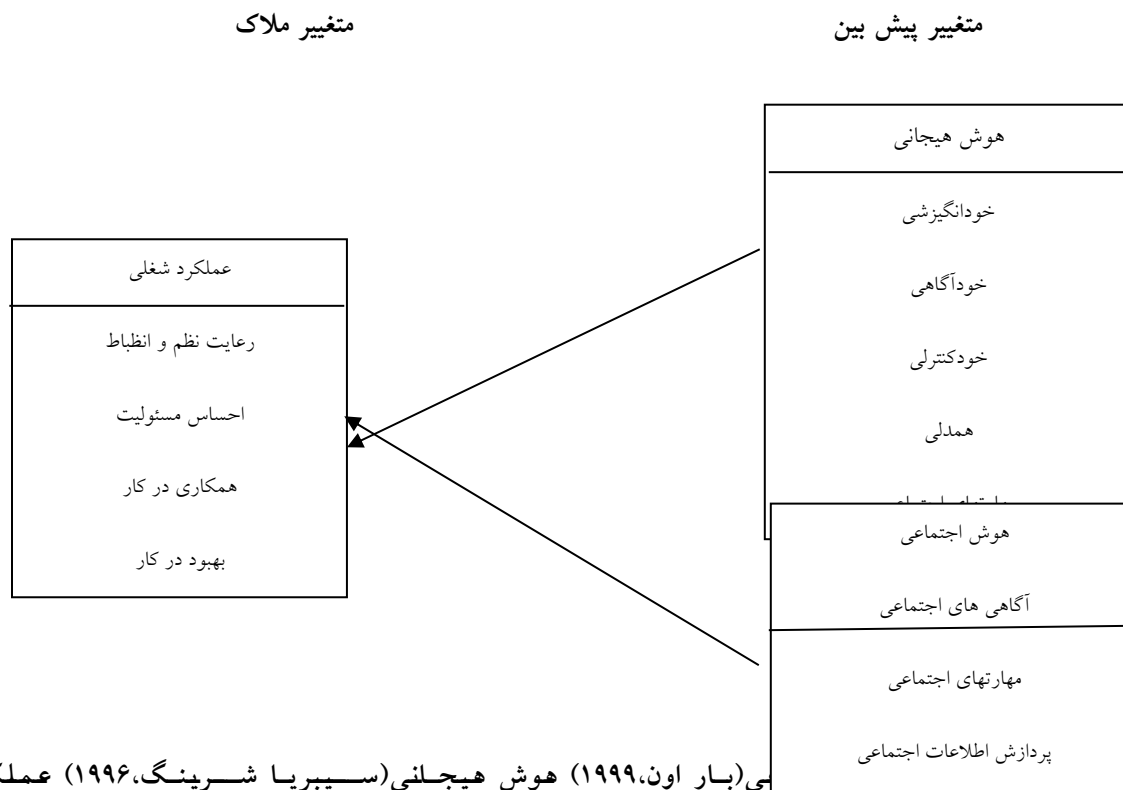
هوش اجتماعی یعنی قابلیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن به منظور اتخاذ تصمیمات استراتژیک. هوش اجتماعی معیار کمی برای کارآمدی سازمان در انتشار اطلاعات ، تصمیم گیری و اجرا میباشد (بیگ زاده، ۱۳۹۷). گلین معتقد هوش اجتماعی حاصل از اجتماع و تعامل هوش تک تک اعضای سازمان است. هوش سازمانی فرآیند اجتماعی است که تئوریهای آن بر اساس تئوریهای هوش انسانی طرح ریزی شده است (یولس، ۲۰۱۵). در این پژوهش از مدل هوش اجتماعی بار اون (۱۹۹۹) با مولفه های آگاهی های اجتماعی، مهارتهای اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی استفاده شده است.

علیرغم ارتباط زیاد عملکرد فردی و استفاده گسترده از عملکرد شغلی به عنوان مقیاس کارآیی در پژوهش تجربی ، تلاش اندکی بر این تبیین مفهوم عملکرد انجام شده است . در سال ۱۹۹۰ ، کمیل مفهوم و ساختار عملکرد را در «شایستگی مجازی» توصیف کرد، با اینحال ، طی ۱۰ تا ۱۵ سال گذشته شاهد علاقه فزاینده برای ساخت یک تعریف از عملکرد و تخصصی کردن مفهوم عملکرد بوده ایم . عملکرد شغلی متغیر اصلی در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی است، بسیاری از بررسی ها و تحقیقات روانشناسان صنعتی و سازمانی مربوط به شناسایی، ارزیابی، یا ارتقای عملکرد شغلی بوده اند، هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود نیاز دارد که کارکنانش مشاغل خود را در سطح قابل قبولی از بهره وری انجام دهند. این موضوع هم در مورد سازمانهای دولتی اهمیت دارد که در آنها عملکرد ضعیف به معنی ناتوانی در فراهم کردن خدمات عمومی قانونی است، و هم درباره شرکت های خصوصی ضروری می باشد، عملکرد ضعیف می تواند به ورشکستگی آنها منجر شود، از دیدگاه اجتماعی، بهترین خواسته هر فرد برای سازمان ها، برخورداری از کارکنانی است که کار خود را خوب انجام دهند، عملکرد خوب، بهره وری سازمان را افزایش می دهد و این نیز مستقیماً باعث ارتقای اقتصاد ملی و همین طور ارتقای خدمات سازمان می شود.

پاترسون (۱۹۷۰) ابعاد عملکرد شغلی را بدین شرح اعلام می دارد. ۱- نظم و انضباط کاری. ۲- احساس مسئولیت در کار. ۳- همکاری در کار. ۴- بهبود در کار (پاترسون، ۱۹۷۰). در انتهای چارچوب نظری روابط بین متغیر ها از دیدگاه صاحب نظران به گونه ای توصیف می شود که در نهایت مدل مفهومی از درون آن استخراج شود در این تحقیق متغیر هوش هیجانی از دیدگاه (سیبیریا شرینگ ، ۱۹۹۶)، متغیر هوش اجتماعی (بار اون، ۱۹۹۹) و متغیر

عملکرد شغلی از دیدگاه (پاترسون، ۱۹۷۰) در نظر گرفته شده در مورد روابط بین متغیرها هم دیدگاه صاحب نظران بیان می‌شود.

مدل مفهومی تحقیق:



شغلی (پاترسون، ۱۹۷۰). (بار اون، ۱۹۹۹) هوش هیجانی (سیبیریا شرینگ، ۱۹۹۶) عملکرد

فرضیات تحقیق:

فرضیات اصلی تحقیق

- ۱- بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .
- ۲- بین هوش اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .

فرضیات فرعی تحقیق

- ۱- بین هوش هیجانی با نظم و انضباط کاری در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .
- ۲- بین هوش هیجانی با احساس مسئولیت در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین هوش هیجانی با همکاری در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .
- ۴- بین هوش هیجانی با بهبود در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد.
- ۵- بین هوش اجتماعی با نظم و انضباط کاری در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .
- ۶- بین هوش اجتماعی با احساس مسئولیت در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد.

- ۷- بین هوش اجتماعی با همکاری در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد .
- ۸- بین هوش اجتماعی با بهبود در کار در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد.
- روش تحقیق:

هدف از تحقیق حاضر توسعه دانش کاربردی در یک زمینه دانش خاص است و به قصد کاربرد نتایج یافته‌ها برای حل مشکلات خاص درون سازمان انجام می‌شود، بنابراین تحقیق حاضر از لحاظ هدف، تحقیق کاربردی و از نظر روش، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته می‌شود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان می باشد که تعداد آنها برابر است با ۲۸۵ نفر که از این تعداد ۱۶۴ نفر طبق فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از سه پرسشنامه با روایی و پایایی مناسب استفاده گردیده است و در نهایت از روشهای توصیفی و استنباطی جهت آنالیز داده‌ها استفاده شده است.

یافته‌های تحلیلی اصلی (بررسی فرضیه‌های تحقیق)

فرضیه اصلی ۱: بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول زیر آمده است.

جدول ۱- ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	عملکرد شغلی	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون ۰/۵۵۷	تعداد ۱۶۴	مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($P < ۰/۰۵$) و همبستگی

پیرسون برابر با $0/557$). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش هیجانی، عملکرد شغلی نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می کند.

فرضیه اصلی ۲: بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده ها کمی و نرمال).

جدول ۲- ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	عملکرد شغلی	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش اجتماعی	همبستگی پیرسون $0/493$	تعداد دارد 164	مستقیم

* در سطح $0/05$ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح $0/05$ رد می شود؛ بنابراین بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با $0/493$). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش اجتماعی، عملکرد شغلی نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می کند.

بررسی فرضیات فرعی تحقیق در قالب همبستگی

فرضیه فرعی ۱: بین هوش هیجانی با نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش هیجانی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش هیجانی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده ها کمی و نرمال).

جدول ۳- ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	نظم کاری	وجود ارتباط		نوع ارتباط
		تعداد	p	
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	دارد	$< 0/001^*$	مستقیم
		۱۶۴		

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۰۴). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش هیجانی، نظم کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش هیجانی ۹/۲۴ درصد از تغییرات نظم کاری را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۲: بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	احساس مسئولیت	وجود ارتباط		نوع ارتباط
		تعداد	p	
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون	دارد	$< 0/001^*$	مستقیم
		۱۶۴		

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و احساس مسئولیت در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۹۲). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش هیجانی، حس مسئولیت پذیری کارکنان نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش هیجانی ۸/۵۳ درصد از تغییرات احساس مسئولیت پذیری را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۳: بین هوش هیجانی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین هوش هیجانی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین هوش هیجانی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۵- ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	همکاری	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون ۰/۴۸۰	تعداد ۱۶۴	مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و همکاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۸۰). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش هیجانی، همکاری کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش هیجانی ۲۳/۰۴ درصد از تغییرات همکاری کاری کارکنان را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۴: بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۶- ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	بهبود کاری	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش هیجانی	همبستگی پیرسون p	تعداد	مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و بهبود کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی‌دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۰۴). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با بهبود بخشیدن به وضعیت هوش هیجانی، بهبود کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش هیجانی ۹/۲۴ درصد از تغییرات بهبود کاری را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۵: بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۷- ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	نظم کاری	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش اجتماعی	همبستگی پیرسون ۰/۲۹۲	p < ۰/۰۰۱*	تعداد ۱۶۴
		دارد	مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش اجتماعی و نظم کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی‌دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۹۲). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با روش‌تر بودن هوش اجتماعی، نظم کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش اجتماعی ۸/۵۳ درصد از تغییرات نظم کاری را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۶: بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۸- ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	احساس مسئولیت	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش اجتماعی	همبستگی پیرسون ۰/۴۸۰	تعداد ۱۶۴	دارد مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش اجتماعی و احساس مسئولیت کاری کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($P < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۸۰. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش اجتماعی، حس مسئولیت کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش اجتماعی ۹/۲۴ درصد از تغییرات احساس مسئولیت کاری را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۷: بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۹- ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	همکاری در کار	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش اجتماعی	همبستگی پیرسون ۰/۳۰۴	تعداد ۱۶۴	دارد مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین هوش اجتماعی و همکاری در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با (۰/۳۰۴). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش اجتماعی کارکنان، همکاری کاری نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان بهبود پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش اجتماعی ۲۳/۰۴ درصد از تغییرات همکاری کاری را توضیح می دهد.

فرضیه فرعی ۸: بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد. جهت بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده ها کمی و نرمال).

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان

متغیر	بهبود در کار	وجود ارتباط	نوع ارتباط
هوش اجتماعی	همبستگی پیرسون ۰/۳۱۲	تعداد ۱۶۴	مستقیم
	$p < 0/001^*$	دارد	

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین هوش اجتماعی و بهبود در کار کارکنان اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با (۰/۳۱۲). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش هوش اجتماعی، بهبود در کار کارکنان نیز در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان افزایش پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، هوش اجتماعی ۸/۴۲ درصد از تغییرات بهبود کاری را توضیح می دهد.

بحث و بررسی:

هوش هیجانی به عنوان هوشی تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجان های خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش هیجانی فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجان ها و احساس های خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی های هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می توانند آموخته شوند (سیادت، ۱۳۹۴: ۲۶). حوزه مدیریت یکی از نخستین جاهایی بود که هوش هیجانی در آن راه پیدا کرد؛ زیرا مدیران با انسان ها کار می کنند تعاملات انسانی از جنس عاطفه است تا تعقل. هوش هیجانی می تواند به میزان زیادی در روابط مدیر با اعضای سازمانی نقش ایفا کند و به گفته گیلمن شرط حتمی و اجتناب ناپذیری در سازمان به حساب می آید (سیادت، ۱۳۹۶: ۱۶۷). مدیران و کارکنان برخوردار از هوش هیجانی، رهبرانی اثربخش هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند و رویکردشان به کنترل از نوع خود کنترل مبتنی بر خود آگاهی است. که این امر باعث افزایش عملکرد شغلی است. (سیادت، ۱۳۹۵: ۱۶۴). بنابراین هوش هیجانی می تواند نقش مؤثری در افزایش توانایی مدیران و کارکنان در مدیریت خصوصاً در اداره ی منابع انسانی سازمان داشته باشد. رهبری کارآمد ضامن موفقیت سازمان محسوب می شود مدیرانی که برای رهبری تأثیرگذار اهمیت زیادی قائل اند. حتی در زمان های هرج و مرج می توانند موجب اعتمادسازی و افزایش تعهد نسبت به اهداف، رسالت و دیدگاه سازمانی شوند. این همان تعهدی است که منجر به بهره وری و عملکرد شغلی بهتر در سازمان می شود (سیادت، ۱۳۸۴: ۲۰۲).

ادیمود (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان هوش هیجانی و ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارمندان ایالتی از نیجریه، نشان داد که رضایت شغلی اثر معنی داری بر تعهد سازمانی داشته و هوش هیجانی می تواند واسطه ارتباط این دو متغیر باشد و این امر کاملاً مشهود است که تعهد سازمانی و رضایت شغلی بالا عملکرد شغلی بالا را همراه دارد. ادیمو بر اساس یافته های این مطالعه پیشنهاد نمود که هوش هیجانی می تواند به عنوان یک روش مداخله ای جهت افزایش رضایت شغلی به کار رود. سازمان ها تمایل دارد کارکنانی را به کار گیرند که ضمن داشتن تخصص مورد نیاز و کارآمدی، به اهداف و منافع سازمان وفادار و متعهد باشند. در این راستا هوش هیجانی می تولند مورد استفاده قرار گیرد؛ زیرا هوش هیجانی منطق و عاطفه را با هم به کار می گیرد تا به بهره وری و

عملکرد شغلی بهتر دست یابد. (نیسی و همکاران، ۱۳۸۹). از طرفی دیگر هوش اجتماعی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش اجتماعی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. مدیری که هوش عقلی بالایی دارد نمی‌تواند تنها با تکیه بر هوش عقلی خود رهبری کند. بلکه مدیری اثربخش است که شنونده و سخنگوی خوبی باشد و رابطه مثبت و پایداری از خود نشان دهد. بنابراین مدیران اثربخش قابلیت عاطفی بالایی دارند و در تصمیم‌گیری بر عناصر عاطفی تأکید می‌کنند (عزیزی، ۱۳۹۷، ۳۲). از طرف دیگر کارآیی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها، بزرگتر می‌شوند به مشکلات این نیروی انسانی نیز اضافه می‌شود. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده‌ای در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته، مسأله هوش اجتماعی است. سازمان‌ها تمایل دارند نیروهایی را به کار گیرند که ضمن داشتن تخصص مورد نیاز و کارآمدی، به اهداف و منافع سازمان وفادار و متعهد باشند. در این راستا هوش اجتماعی می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد؛ زیرا هوش اجتماعی منطقی و عاطفه را با هم به کار می‌گیرد تا به عملکرد شغلی بهینه دست پیدا کند (نیسی و همکاران، ۱۳۹۷، ۱۳۰).

پیشنهادات پژوهش:

از آنجا که بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی در اداره کل تامین اجتماعی استان کرمان رابطه وجود دارد به مدیران پیشنهاد می‌شود که هوش هیجانی خود و کارکنان را افزایش دهند که آموزش مهارت‌های اجتماعی یکی از راه‌های افزایش هوش هیجانی است. این آموزش‌ها شامل برنامه‌های کنترل خشم و عصبانیت، معمولی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت‌های کارکنان، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، اداره خود، برقراری ارتباط، ارزیابی خطرات، خودگفتاری مثبت، حل مسأله و مشکل، تصمیم‌گیری و ایجاد هدف است. از آنجا که خود آگاهی مهم‌ترین مولفه هوش هیجانی است پیشنهاد می‌شود همانگونه که مولای متقیان حضرت علی (ع) می‌فرمایند ((مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ، فَقَدْ عَرَفَ رَبَّهُ)) هر کس خود را بشناسد، به یقین خدای خویش را شناخته است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که شناخت خویش یعنی دادن عزت نفس به خویش و شناخت نقاط قوت و ضعف، داشتن هدف در زندگی، تقویت باورهای مذهبی از راه‌های افزایش خودآگاهی می‌باشد که این نیز باعث افزایش تعهد سازمانی و در نتیجه آن عملکرد شغلی و تصدیقی بر ارتباط مستقیم بین این دو مهم است. به مدیران این سازمان پیشنهاد می‌شود راهکارهای زیر را برای افزایش هوش اجتماعی به اجرا در آورند تا عملکرد شغلی بالاتری برای سازمان حاصل شود.

- بالا بردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان

- بهبود شبکه‌های ارتباط اجتماعی در کار

- مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری

- تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی

- ایجاد سیستم مناسب تشویق و تنبیه

- حذف تبعیض ها و روابط نامناسب در محیط کار

- محول کردن سطح بالایی از مسئولیت به افراد برای انجام شغل

منابع

- ابوالقاسمی، ع؛ مرادی، م؛ نریمانی، م؛ زاهد، ع (۱۳۹۰)، رابطه ابتکار شخصی، جهگیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی سال دوازدهم، شماره ۱ پایانی ۴۳ دوره جدید. صص ۱۴-۶۴.
- اسماعیلی، ح (۱۳۹۰)، بررسی رابطه رضایت شغلی و عملکرد آموزشی معلمان مقطع ابتدایی آموزش و پرورش منطقه ۱۸ تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت معلم بهرامی، ف؛ ملکیان، ح؛ عابدی، م. ر (۱۳۸۳)، بررسی و مقایسه راهکارهای افزایش مسئولیت پذیری در بین دانش آموزان دوره راهنمایی شهر اصفهان، آموزه، ۱۷، ۷۲-۶۴.
- بیگ زاده، ل؛ جان، ا (۲۰۰۱)، شخصیت (نظریه و پژوهش)، ترجمه محمد جواد جعفری و پروین کدیور (۱۳۸۱). تهران، نشر آبیژ. صص ۲۹-۱۳۵.
- حریری، ن؛ زرین آبادی، ز (۱۳۹۱)، سنجش رابطه هوش معنوی و عملکرد شغلی در کتابداران دانشگاههای دولتی شهر اصفهان مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (علوم تربیتی و روانشناسی)، سال نوزدهم، شماره ۲، صص ۷۹-۹۶
- کریمی موفقی، ح؛ اکبری ل، مریم؛ مکارم، ع؛ اسماعیلی، ح؛ ابراهیمی، م (۱۳۹۱)، ارتباط هوش معنوی با توانمندی تدریس (عملکرد کاری) در اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، جلد ۱۲، شماره ۸
- رهنورد، ر؛ علیدی، ی؛ رهگذر، ک؛ ریجانی کیوی، ش (۱۳۸۹)، رابطه سبب سبک های مقابله با استرس و خودکارآمدی در دانشجویان کارورز رشته های توان بخشی. توان بخشی ۱۱-۴
- سلجوقی، خ (۱۳۸۱)، ارزیابی عملکرد، تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
- سیادت، ا (۱۳۹۶)، مدیریت عملکرد بستر ساز، اصفهان: نشر ارکان.
- سیادت، ا (۱۳۹۵)، "روانشناسی پرورشی نوین: روانشناسی یادگیری و آموزش". تهران، نشر دوران صص ۴۴-۶۳.
- سیبر، ش (۲۰۰۱)، هنجاریابی آزمون هوش هیجانی (برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه دولتی در شهر تهران علوم تربیتی). صص ۱۲-۱۴۴.

- شارف، ر. اس (۱۳۸۱)، نظریه های مشاوره و روان درمانی، ترجمه مهرداد، فیروزبخت، تهران، رسا. صص ۲۴-۴۳
- شفیع آبادی، ع (۱۳۹۰)، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل تهران: انتشارات رشد. ۱۲-۳۶.
- شفیع آبادی، ع (۱۳۸۲)، نظریه های مشاوره و روان درمانی، تهران، نشر دانشگاهی. صص ۳۲-۴۴.
- شوشتری، ز؛ عاملی، ف؛ امین لاری، م (۱۳۸۸)، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار، فصل نامه کارسالم، سال دوم، شماره ۷، صص ۷-۱۴.
- شهائی، ب؛ سبحانی نژاد، م (۱۳۸۶)، بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران سازمانهای صنعتی استان اصفهان با سبک رهبری آنها دومین همایش مدیریت سرمایه های انسانی با رویکرد کاربردی، تهران، وزارت صنایع و معادن - موسسه آموزشی و پژوهشی. صص ۱۰-۲۶.
- صالحی، ی؛ شریفی درآمدی، پ؛ سماواتیان، ح (۱۳۹۵)، مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها در منطقه لنجان اصفهان. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۴۰، بهار ۱۳۸۸: صص ۶۲-۵۱.
- عبداللهی، م؛ زراعتی، ح؛ شعبانی نژاد، ح؛ غلامعلی لواسانی، م؛ علی اکبری، ساری؛ ورمقانی، م (۱۳۹۸)، بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد کارکنان آنان در بیمارستانهای منتخب خصوصی و دولتی شهر تهران، فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲، ص ۹
- نیسی، ا.م؛ رئیس، پ؛ کاظمینی، ن (۱۳۹۸)، رابطه ی هوش هیجانی با استرس و عملکرد مدیران ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از طریق تحلیل مسیر، طب و تزکیه، دوره ی ۲۰ شماره ی ۳-۴، صص ۳۳-۶۵.
- نظافت، شعار؛ رئیس، پ؛ کاظمینی، ن (۱۳۹۲)، رابطه ی هوش هیجانی با استرس و عملکرد مدیران ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از طریق تحلیل مسیر، طب و تزکیه، دوره ۲۰ شماره ی ۳ و ۴، صص ۱۰-۴۹.
- نعامی، ع؛ زرگر، ی (۱۳۸۷)، شناسایی عوامل فشارزای شغلی و بررسی رابطه این عوامل با خشنودی شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی. فصلنامه مطالعات روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهرا (س)، دوره ۴، شماره ۱، صص ۱۱-۲۲
- هرسی؛ ب (۱۳۷۵)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد. صص ۴۲-۷۴.

Aggarwal, J. C (2008). Essential of Educational Psychology, New Delhi, Vikas Publishing House PVT LTD. pp201-234.

Avril. J. R (2009). Individdual differences in emotional crativity: Struktior and correlatates Journal of personality ,67,331_371.

Bandura A (1977). Social Learning Theory. Prentice Hall; Englewood Cliffs; NJ

Being: Broaden and Build Theory thesis of psychology from M.A. Degree. Page count: 96.

Tugade. Michele M & Fredrickson B. L (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal of personality and sicial psychology. vol.86 -no. 2, 320-333.

- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Borgogni, L., & Steca, P(2003). Efficacy beliefs as determinants of teachers job satisfaction. *Journal of Educational Psychology*, 95,821-83.
- Casta.P.I; Jr .McCrae;R.R(1992). Revised NEO Personality Inventory(NEO PIR) and NEO Five- factor inventory (NEO FFI) Professional Manual odssa;FL-Psychological Assessment Resources.
- Casta.P.I; Jr .McCrae;R.R(1992). Revised NEO Personality Inventory(NEO PIR) and NEO Five- factor inventory (NEO FFI) Professional Manual odssa;FL-Psychological Assessment Resources.
- Ciarrochi, J. et al., *Emotional Intelligence in everyday life*, New York, Psychology Press, 16, 649-659.pp:110.121.
- Colinger; C.R; Svrakic; D. M ; Pryzbeck ; T. R(2004). A psychological model of temperament and character.*Archives of general Psychiatry*,vol: 50,975-990.pp:123-168.
- Conger, J, A. Kanugo, R., N(1988). *The Empowerment Process: Integrating theory and practice*, Academy of Management Review .Volume 13, p 471-482.
- Gellatly. I;R(1996). Conscientiousness and task performance: test of a cognitive peross model *jornul of applied psycgology*;8;474-482
- Goolsby, J.R., Lagace, R.R., & Boorum, M.L(1992). Psychological addictiveness and sales performance. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 12(2), 51-66.
- Gu.Q. & Day, C(2006). Teachers resilience :Anecessary condition for effectiveness.*Journal of Teaching Education* (2007).1302 – 1316. Vol 23, issue 8.pp:11.36.
- Kelly; W; E. Johanson; J ; L. & Miller ; M ; J(2003). Conscientiousness and the peridiction of task duration north American *jornul of applied psycgology*;5; 443-450.pp:124.165.
- Kocher, k. Edgar(2006). *Organizational – Psychology*, Thirded.N.Y: Prentice Hall.vol.1.24.154.pp:36-68.
- Maddux JE(2002). The power of believing you can.*Handbook of positive psychology*, Oxf Uni press.11-10.vol-24.35.pp11-19.
- Mayer, J.D. & Salovey, P(1997). What is emotional intelligence? In.: *educational applications* (pp. 3-31). New York: BasicBooks.