



تأثیر هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی

داوود حسین پور^۱ - بهرام اصغری اقدم^۲ - رامین صدیقی^۳

چکیده

هیجان‌ها نقش مهمی در زندگی ما دارند. آن‌ها به رؤیایا، ادراک‌ها و خاطره‌های ما انرژی می‌دهند. هوش هیجانی یکی از جدیدترین مفاهیم مطرح در مباحث مدیریتی است و آن را یکی از مهم‌ترین عناصر رهبری و مدیریتی می‌دانند. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد. روش پژوهش، توصیفی-همبستگی می‌باشد. در این پژوهش برای آزمودن فرضیه‌ها از ضریب رگرسیون خطی و ضریب همبستگی اسپیرمن و برای تعیین برازش متغیرها از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است و جامعه آماری پژوهش که شامل کارکنان ستادی هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشند، ۱۳۰ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از سه پرسشنامه استفاده گردیده است که برای هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد تراویس برادبری و جین گریوز و برای انگیزش و عملکرد، پرسشنامه‌ای توسط خود محقق به کمک متخصصان و صاحب‌نظران در این زمینه تنظیم گردیده است. پایایی به دست آمده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴۸ می‌باشد که مورد تأیید قرار گرفت و همچنین برای دستیابی به اعتبار پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که هوش هیجانی با ضریب ۰/۸۶۵ بر انگیزش و با ضریب ۰/۷۸۶ بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر مثبتی دارد. بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن بیشترین میزان تأثیر در انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان از دیدگاه پاسخ دهندگان به ترتیب خودآگاهی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و خودمدیریتی می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: انگیزش، عملکرد شغلی، هوش هیجانی

^۱ دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ایران

^۲ دانش آموخته کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

bahram.asghari68@yahoo.com

^۳ دانش آموخته کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

مقدمه

هیجان در زبان انگلیسی به معنای Emotion می-باشد که از ریشه لاتین (Emote) به معنی حرکت، تحریک، تهییج و حالت تنش است. علاوه بر این تعریف، هیجان مفاهیم ضمنی دیگری هم نیز دارد. (۱) حالت‌های هیجانی به طور طبیعی حاد تلقی می‌شوند، (۲) هیجان‌ها تجارب پرزوری هستند و از این نظر با احساسات^۱ متفاوتند، (۳) حالت‌های هیجانی از نظر رفتاری، اغلب با آشفتگی همراهند، (۴) واکنش‌های هیجانی تمایل به غیر عاداتی بودن دارند و با محدودیت‌های خاص محیط و نحوه ادراک آن‌ها مربوط هستند (پور افکاری، ۱۳۸۶).

هوش هیجانی^۲ موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات و توانمندی‌های انسانی دارد (علامه، عباسی رستمی و صفری شاد، ۱۳۹۴). گلمن^۳ مفهوم هوش هیجانی را به عنوان توانایی کنترل احساسات خود و دیگران، تمایز بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکرات و اعمال اشخاص ارائه نمود (گلمن، ۲۰۰۱). به عقیده گلمن موفقیت در کار ۸۰٪ به هوش هیجانی و تنها ۲۰٪ به ضریب هوشی بستگی دارد (گلمن، ۱۹۹۵).

برای هر مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش^۴ کارکنان، که در واقع پی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضا و افراد سازمان است، ضرورت تام دارد. کنکاش در مسئله انگیزش، پاسخ چراهای رفتار آدمی است؛ چرا انسان‌ها در سازمان‌ها کار می‌کنند؟ چرا بعضی افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی علاقه‌گی به کار چیست؟ این پرسش‌ها و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباط هستند و پاسخ به آن‌ها در انگیزش و انگیزه‌های کارکنان خلاصه می‌شود (الوانی، ۱۳۸۹). مفهوم انگیزش بر این فرض استوار است که رفتار آدمی، معلول علتی است و برای انجام هر عملی، به

طور مسلم انگیزه‌ای وجود دارد (اصغری اقدم و محجوب، ۱۳۹۳).

عملکرد^۵ یکی از مفاهیم بنیادی در مدیریت به شمار می‌رود؛ چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد. عملکرد شغلی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان، مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست (جلالی و روح‌اللهی، ۱۳۹۴). عملکرد شغلی تحت تأثیر توانایی کارمند در به کارگیری هیجان‌ها در تسهیل عملکرد است و کارمندان می‌توانند هیجان‌های مثبت و منفی را به عنوان مزیتی در بهبود عملکرد خود به کار گیرند. برای مثال، هیجان‌های مثبت مانند برانگیختگی یا اشتیاق می‌تواند فرد را برای ایجاد خدمات بهتر به ارباب رجوع و تکمیل وظیفه کاری خود یا مشارکت در سازماندهی تحریک کند. از سوی دیگر، هیجان‌های منفی مانند اضطراب، توانایی تمرکز کارمند را بر فعالیت‌های شغلی تسهیل می‌کند (شریفی، ظریفیان و صابری، ۱۳۹۶).

با توجه به نظریات و تحقیقات انجام شده در مورد هوش هیجانی و این نکته که هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان در سازمان تأثیر زیادی دارد، محقق بر آن شد که یکی از محیط‌هایی که در آن تعامل و روابط انسانی میان کارکنان، بیشتر نیاز می‌شود را از بعد هوش هیجانی و تأثیر آن بر انگیزش و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار دهد. باید خاطر نشان کرد که تاکنون درباره تأثیر هوش هیجانی و ابعاد آن و ارتباط آن با دیگر متغیرها تحقیقات زیادی صورت گرفته است، اما در رابطه با تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان تحقیقات اندکی انجام شده است. از این رو هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد و سؤال اصلی در این پژوهش این می‌باشد که آیا

هوش هیجانی یا هوش احساسی به کارگیری مهارت‌های ناشناخته، توانایی‌ها و شایستگی‌ها برای رویارویی با تقاضاها و فشارهای محیطی می‌باشد که در مجموع مهارت‌های فردی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (حسین‌زاده شهری، فخریان و باغچه‌سرای، ۱۳۹۴).

سالووی و مایر^۱ هوش هیجانی را توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تفاوت قائل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجانی در حل مسأله و نظم بخشی رفتار تعریف می‌کنند (سالوی و مایر، ۱۹۹۰).

هوش هیجانی نوعی دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی است (نیک‌پور و شریعت، ۱۳۸۹).

هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در نوآوری کارکنان و عملکرد سازمان ایفا کند و شناخت رابطه هوش هیجانی و تأثیر آن بر نوآوری و عملکرد سازمانی می‌تواند تضمین کننده رشد، کارایی و اثربخشی بالاتر بوده و نهایتاً رشد سازمان را به دنبال داشته باشد (قربانی جاجرم، ملک‌زاده و خوراکیان، ۱۳۹۵). کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، در طی فرآیند تغییر عملکرد بهتر و رضایت شغلی بالاتری دارند (یزدان شناس و پورمقدسیان، ۱۳۹۵).

انگیزش

انگیزش در لغت به معنای آن چه که شخص را به حرکت وا می‌دارد، نظیر ترس، قدرت یا عشق است (مارتین^۲، ۱۹۹۸). انگیزش به عنوان یک عامل خوب که منجر به عملکرد بهتر می‌شود و به عنوان ابزاری که می‌تواند در دست مدیر قرار بگیرد فرض شده است (آرون کومار^۳، ۲۰۱۴). انگیزش فرآیندی است که با یک نیاز زیستی یا روانی آغاز می‌شود و رفتار هدفمند

هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد؟

هوش هیجانی

هوش هیجانی ترکیبی از عنصرهای شناخت، عاطفه و هیجان است (تقی‌زاده یزدی و سلیمانی، ۱۳۹۴). گلמן هوش هیجانی را شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مشکلات، توانایی مقابله با استرس و تکانه‌ها می‌داند. وی هوش هیجانی را از هوش عمومی منفک کرده و به نظر او هوش هیجانی، شیوه استفاده بهتر از هوشبهر را از طریق خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خودانگیزی شکل می‌دهد. وی همچنین بر این باور است که هوش هیجانی، مؤلفه‌های ۱- خودآگاهی ۲- خودمدیریتی ۳- آگاهی اجتماعی ۴- مدیریت روابط را شامل می‌شود (گلמן، ۱۹۹۹).

۱- خودآگاهی^۴: به معنی توانایی در شناسایی دقیق هیجان‌های خود و آگاهی از آن‌ها به هنگام تولید می‌باشد.

۲- خودمدیریتی^۵: به معنی توانایی در به کارگیری آگاهی از هیجان‌ها به منظور انعطاف‌پذیر ماندن و رفتارها را مثبت هدایت کردن می‌باشد.

۳- آگاهی اجتماعی^۶: به معنی توانایی در تشخیص دقیق هنجارهای دیگران و درک این که دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است (حسن‌زاده، ۱۳۹۰).

۴- مدیریت روابط^۷: یعنی بر احساسات خود کنترل داشته باشیم و متناسب با موقعیت پیش آمده بتوانیم به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنیم و هنگام شرکت در کارگروهی، به جای نزاع با دیگران به مذاکره پرداخته و با همکاری آن‌ها به نتایج بهتری دست یابیم (گلמן، ۱۹۹۹).

دو راه برای اندازه‌گیری عملکرد وجود دارد. ۱- شاخص‌های عینی ۲- شاخص‌های ذهنی. شاخص‌های عینی از ارقام واقعی سازمان و شاخص‌های ذهنی از ادراک پاسخ دهندگان استفاده می‌کنند (موسوی، حسینی و حسن پور، ۲۰۱۵). همچنین ارزیابی عملکرد، یک سیاست است که به عنوان عوامل مهم سیستم پرداخت برای سرپرستان و زیردستان در نظر گرفته می‌شود (ناصر و احمد، ۲۰۱۶). ارزیابی عملکرد با شاخص‌های ذهنی به اختصاص رتبه‌های بالا به عملکردها منجر می‌شود؛ زیرا سرپرستان اطلاعات ذهنی را برای ارزیابی عملکرد زیردستان و تخصیص پاداش به آن‌ها به کار می‌گیرند (دهقانی و قلی‌پور، ۱۳۹۵). محققان جدید خاطر نشان می‌کنند که در طراحی یک سیستم ارزیابی مؤثر، علاوه بر معیارهای ارزیابی باید به بافت اجتماعی سازمان نیز توجه داشت (شن، ۲۰۰۵) که برآیند توجه به این عوامل، موجب خوشنودی کارکنان شده (دالی، ۲۰۰۷) و در نتیجه مؤفقیّت سازمان را در پی خواهد داشت.

حافظیان (۱۳۸۸)، به بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه-های استان مازندران پرداخته است. نتایج نشان داد که مؤلفه خودمدیریتی و آگاهی اجتماعی تأثیر مستقیم بر عملکرد کارکنان داشته و خودآگاهی و مدیریت روابط تأثیر غیر مستقیم بر عملکرد کارکنان دارد. عبدی (۱۳۸۹) در بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان بناب نتیجه گرفت که بین هوش هیجانی و عملکرد مدیران مدارس رابطه معناداری وجود دارد و بین عملکرد مدیران با جنسیت، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین، بین هوش هیجانی و سابقه خدمت مدیران تفاوت معناداری مشاهده نشد. نورایی (۱۳۸۹) در بررسی تأثیر هوش هیجانی اعضای هیئت علمی بر عملکرد آموزشی آنان در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲ به این

با انگیزه‌های را، در جهت محرکی خارجی فعال می‌کند (لوتانز^{۱۴}، ۲۰۰۵). پتری^{۱۵} انگیزش را به عنوان مفهومی معرفی می‌کند که برای توصیف نیروهای اثرگذار بر یک ارگانیزم به کار رفته و موجب انجام عمل یا هدایت رفتار می‌شود (پتری، ۱۹۹۶). روان‌شناسان انگیزش را به این صورت تعریف می‌کنند: فرآیند درونی که رفتار را در طول زمان فعال کرده، هدایت می‌کند و نگه می‌دارد. به زبان ساده، انگیزش چیزی است که شما را به پیش رفتن وا می‌دارد، در حال پیش رفتن نگه می‌دارد و تعیین می‌کند که سعی دارید به کجا بروید (استیک^{۱۶}، ۲۰۰۲).

عملکرد شغلی

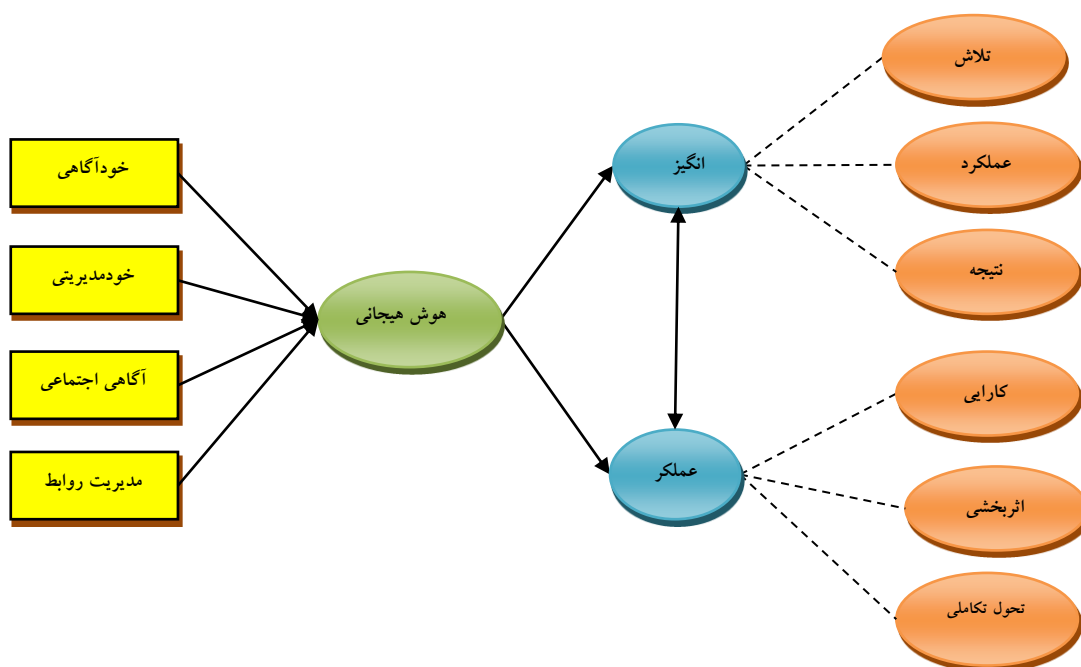
درباره اینکه عملکرد چیست، توافقی وجود ندارد. عملکرد می‌تواند هر چیزی مانند کارایی، بزرگی، استحکام، اثربخشی، بهره‌وری، کیفیت و ظرفیت معنا دهد (علامه، عسگری و خزائی پول، ۱۳۹۵). عملکرد به عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه-های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره معین از زمان انجام می‌دهد (موتوویلدو^{۱۷}، ۲۰۰۳). مؤفقیّت یا شکست یک سازمان به عملکرد شغلی کارکنان آن سازمان بستگی دارد. عملکرد شغلی درجه‌ای از انجام وظایف محول شده به فرد در شغل وی محسوب می‌شود (محمّدی و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان، مشاغلی را که در یک شرایط کاری مشخص به آن‌ها واگذار شده را انجام می‌دهند (مهیلدین و سلیمان^{۱۸}، ۲۰۰۷).

به عقیده اسپکتور^{۱۹} مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از توانایی و انگیزه لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. در واقع وی معتقد است که توانایی و انگیزش، منجر به عملکرد شغلی مطلوب می‌شود (اسپکتور، ۲۰۰۸).

هتلداری: نقش میانجی استراتژی‌های بازیگری و فرسودگی هیجانی، چنین نتیجه‌گیری می‌کنند که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.

ونگ و لائو^{۲۴} (۲۰۰۲)، در هنگ کنگ، تأثیر هوش هیجانی سرپرست و زیردستان آن‌ها را بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت مورد بررسی قرار داده و نتایج حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی و این مؤلفه‌ها رابطه معناداری وجود دارد. زاکارو و همکاران^{۲۵} (۲۰۰۳)، پس از بررسی پژوهش‌های بسیاری که در زمینه رابطه بین هوش عاطفی و مسائل کارکنان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که هر چه سطوح هوش عاطفی کارکنان بالاتر باشد سطح عملکرد و رضایت شغلی کارکنان هم بالاتر می‌رود. درو^{۲۶} (۲۰۰۶)، به بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد معلم‌ها پرداخته است که یافته‌های تحقیق، هر ارتباط معنادار آماری برای هر یک از متغیرهای تحقیق را تأیید نمی‌کند. کاسپر^{۲۷} (۲۰۰۷)، در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. میل^{۲۸} (۲۰۰۷)، در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین افسران پلیس رابطه معناداری وجود ندارد. یون^{۲۹} (۲۰۰۸) به بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد دانشجویان و معلمان پرداخت. یافته‌های تحقیق او نشان داد که در کل بین نمرات هوش هیجانی و نمرات جنبه‌های فردی و بین فردی دانشجویان و معلمان همبستگی معناداری وجود دارد. گانو و اولادپو (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان و تعهد سازمانی به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. زیشان و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در موسسات آموزشی دولتی و خصوصی پاکستان به این

نتیجه رسید که بین خودآگاهی اعضای هیئت علمی و همچنین خودمدیریتی اعضای هیئت علمی با عملکرد آموزشی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مسگرزادگان (۱۳۹۰)، پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد مدیران در شرکت ملی گاز ایران انجام داده است. این پژوهش بر روی ۱۴۹ نفر از مدیران شرکت ملی گاز ایران انجام گرفته است. نتایج نشان داد که هوش هیجانی بر عملکرد مدیران شرکت ملی گاز ایران تأثیر معناداری دارد. فهیمی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان شرکت‌های توزیع برق فارس به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، انگیزش، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خود تنظیمی) و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حیدری و فیض الهی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان ارتباط میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان با تعدیل‌گری مدیریت تعارض (مورد مطالعه: شرکت پالایش گاز ایلام) به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در شرکت پالایش گاز ایلام، ارتباط مستقیم وجود دارد. تفرشی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان بانک صادرات شهرستان تربت حیدریه) به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های خوش بینی، ارزیابی هیجانی و کاربرد هیجانات با انگیزش شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد اما بین مؤلفه‌های مهارت اجتماعی با انگیزه شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. اسدیان (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد شغلی دبیران متوسطه دخترانه شهر آمل چنین نتیجه‌گیری می‌کند که هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد شغلی دبیران تأثیر دارد. سلطانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در صنعت



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

- ۳- آگاهی اجتماعی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۴- مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی) بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۵- خودآگاهی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۶- خودمدیریتی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۷- آگاهی اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۸- مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی) بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۹- بین انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه رسیدند که مؤلفه های هوش هیجانی تأثیر مستقیمی بر عملکرد کارکنان دارد. شکل ۱، چارچوب مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد. در این چارچوب هوش هیجانی به عنوان متغیر مستقل و انگیزش و عملکرد به عنوان متغیر وابسته می‌باشند.

برای هوش هیجانی از مدل گلمن، برای انگیزش از مدل انتظار و ویکتور و روم و برای عملکرد شغلی از مدل مثلث عملکرد پیترز، واترمن و کوبین استفاده گردیده است.

فرضیه اصلی عبارت است:

هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق عبارتند:

- ۱- خودآگاهی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
- ۲- خودمدیریتی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

از آن‌جا که در پژوهش حاضر سعی شده است که به بررسی و توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص توجه و کمک شود، می‌توان آن را از لحاظ تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی به شمار آورد. در تحقیق حاضر رابطه میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق تحلیل می‌شود. به همین جهت در تقسیم‌بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها می‌توان آن را از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی نام گذاشت. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان ستادی سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد.

در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. در این نوع نمونه‌گیری هر یک از اعضای جامعه تعریف شده شانس برابر و مستقلی برای قرار گرفتن در نمونه دارند.

در این پژوهش تعداد کارکنان ستادی سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی ۱۳۰ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۱۰۰ به دست آمد و برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و برای تعیین برازش مدل از نرم افزار LISREL استفاده گردیده است.

به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از روش پرسشنامه ای استفاده شده است. برای سنجش هوش هیجانی کارکنان از پرسشنامه استاندارد تراویس برادبری و جین گریوز استفاده گردیده است که شامل ۲۸ سؤال می‌باشد و برای انگیزش و عملکرد، پرسشنامه‌ای توسط خود محقق به کمک متخصصان و صاحب‌نظران در این زمینه تنظیم گردیده است که انگیزش شامل ۳۳ سؤال و عملکرد شامل ۱۵ سؤال می‌باشد.

در این پژوهش جهت دستیابی به اعتبار لازم از روایی محتوایی استفاده شده است. ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع و بر اساس شاخص‌های ارائه شده در مدل مفهومی تحقیق، پرسشنامه‌ای مقدماتی تهیه گردید

سپس این پرسشنامه توسط افراد صاحب نظر و متخصص در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و سرانجام بعد از دخالت دادن نظرات اصلاحی افراد صاحب نظر پرسشنامه نهایی تهیه و تدوین شد و در اختیار گروه نمونه قرار گرفت.

در این پژوهش برای برآورد پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. در واقع در مورد پرسشنامه‌هایی که پاسخ‌های چند گزینه‌ای دارند، استفاده از فرمول آلفای کرونباخ توصیه شده است.

برای محاسبه پایایی تحقیق حاضر هر سه پرسشنامه بین ۲۵ نفر از اعضای نمونه آماری توزیع شد و سپس با استفاده از نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید که میزان آن در پرسشنامه سنجش هوش هیجانی، انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان به ترتیب ۰/۸۴۲، ۰/۹۱۵ و ۰/۹۱۱ به دست آمد؛ سپس جهت اطمینان بیشتر سه پرسشنامه تلفیق گردید و دوباره آلفای کرونباخ آن سنجیده شد که عدد ۰/۹۴۸ به دست آمد. با توجه به این که ضریب پایایی به دست آمده بالاتر از ۰/۷۰ است، لذا با اطمینان می‌توان گفت که ابزارهای مورد استفاده در پژوهش حاضر از پایایی قابل قبولی برخوردار هستند.

یافته‌های پژوهش

برای آزمودن فرضیه‌ها و بررسی تأثیر و رابطه متغیرها روی یکدیگر از روش رگرسیون خطی، ضریب همبستگی اسپیرمن و برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی از آزمون رتبه‌بندی فریدمن و همچنین برای تعیین برازش مدل‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است.

جدول ۱: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای متغیر هوش هیجانی و تأثیرش بر ارتقای انگیزش کارکنان

ANOVA ^b					
سطح معناداری	F	مجذور میانگین	df	مجموع مربعات	مدل
290/722	0/000	16/055	1	16/055	بین گروهی
		0/055	98	5/412	درون گروهی
			99	21/468	کل

Coefficients ^a					
سطح معناداری	T	ضریب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد	
		B	خطای استاندارد	B	خطای استاندارد
0/000	3/940			0/806	ضریب ثابت
0/000	17/051	0/865	0/050	0/853	هوش هیجانی

بالای 0/865 هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر معناداری دارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۲، در سطح معناداری 0/05 فرضیه H₁ مورد پذیرش و با ضریب 0/786 هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر معناداری دارد.

- بررسی فرضیه اصلی پژوهش
H₀: هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر ندارد.

H₁: هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد.
بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۱، در سطح معناداری 0/05 فرضیه H₁ مورد پذیرش و با ضریب

جدول ۲: نتایج تحلیلی آزمون آنالیز واریانس و ضریب رگرسیون خطی برای متغیر هوش هیجانی و تأثیرش بر عملکرد شغلی کارکنان

ANOVA ^b					
سطح معناداری	F	مجذور میانگین	df	مجموع مربعات	مدل
217/227	0/000	14/337	1	14/337	بین گروهی
		0/066	98	6/531	درون گروهی
			99	19/319	کل

Coefficients ^a					
سطح معناداری	T	ضریب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد	
		B	خطای استاندارد	B	خطای استاندارد
0/001	3/012			0/798	ضریب ثابت
0/000	15/498	0/786	0/039	0/812	هوش هیجانی

جدول ۳: نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش

نتیجه	ضریب B	سطح معناداری	فرضیه‌ها
تأیید	۰/۷۰۳	۰/۰۰۸	خودآگاهی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۶۳۶	۰/۰۰۰	خودمدیریتی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۷۵۰	۰/۰۰۳	آگاهی اجتماعی بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۷۷۶	۰/۰۰۱	مدیریت روابط بر ارتقای انگیزش کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۶۲۷	۰/۰۰۰	خودآگاهی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۴۹۶	۰/۰۰۰	خودمدیریتی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۶۴۳	۰/۰۰۰	آگاهی اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۰/۶۴۹	۰/۰۰۰	مدیریت روابط بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آ. شرقی تأثیر معناداری دارد.

- بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول شماره ۳، در سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه فرعی اول با ضریب ۰/۷۰۳ مورد پذیرش و خودآگاهی بر ارتقای انگیزش کارکنان تأثیر دارد. همچنین، نتایج حاکی از این هستند که در سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه فرعی دوم با ضریب ۰/۶۳۶ مورد پذیرش قرار گرفته و بنابراین خودمدیریتی بر ارتقای انگیزش کارکنان تأثیر دارد. در ادامه، فرضیه فرعی سوم در سطح معناداری ۰/۰۵ با ضریب ۰/۷۵۰ مورد تأیید واقع شده و بنابراین؛ آگاهی اجتماعی بر ارتقای انگیزش کارکنان تأثیر دارد. نتایج تحلیل آماری از همین جدول حاکی از آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه فرعی چهارم با ضریب ۰/۷۷۶ تأیید گشته و بنابراین؛ مدیریت روابط بر ارتقای انگیزش کارکنان تأثیر دارد. فرضیه فرعی پنجم نیز در سطح معناداری ۰/۰۵ با ضریب ۰/۶۲۷ تأیید گردید و خودآگاهی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در

سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه فرعی ششم با ضریب ۰/۴۹۶ مورد پذیرش و خودمدیریتی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از همین جدول حاکی از این هستند که در سطح معناداری ۰/۰۵ فرضیه فرعی هفتم با ضریب ۰/۶۴۳ مورد پذیرش قرار گرفته و بنابراین آگاهی اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در ادامه، فرضیه فرعی هشتم در سطح معناداری ۰/۰۵ با ضریب ۰/۶۴۹ مورد تأیید واقع شده و بنابراین؛ مدیریت روابط بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول شماره ۴، در سطح ۹۹ درصد ($P < 0/01$) فرضیه فرعی نهم با ضریب ۰/۵۳۹ مورد تأیید قرار گرفته و نشان می‌دهد رابطه مستقیمی بین انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. یعنی با افزایش انگیزش، عملکرد شغلی کارکنان هم افزایش می‌یابد.

جدول ۴: ضریب همبستگی اسپیرمن برای متغیرهای انگیزش و عملکرد شغلی

Correlations		
	انگیزش	عملکرد
انگیزش	ضریب همبستگی	۰/۵۳۹
	سطح معنی داری	-
ضریب همبستگی اسپیرمن	تعداد	۱۰۰
	ضریب همبستگی	۰/۵۳۹
عملکرد	سطح معنی داری	۰/۰۰۰
	تعداد	۱۰۰

- رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر انگیزش و عملکرد کارکنان از طریق آزمون فریدمن
آزمون فریدمن یکی از آزمون‌های آماری است که برای مقایسه چند گروه کاربرد دارد و از نظر میانگین، رتبه‌های گروه‌ها را معلوم می‌کند که آیا این گروه‌ها می‌توانند از یک جامعه باشند یا نه؟ مقیاس در این آزمون باید حداقل رتبه‌ای (ترتیبی) باشد.

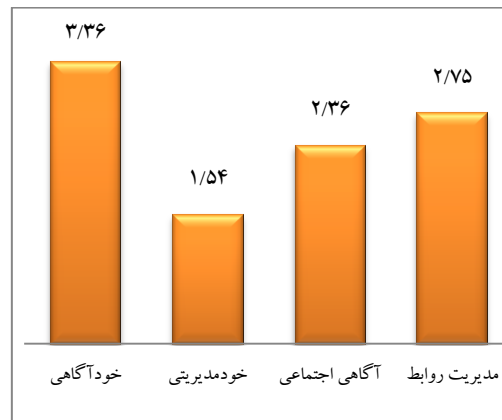
H₀: بین میانگین رتبه مولفه‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

H₁: بین میانگین رتبه مولفه‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۵: نتایج میانگین رتبه آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان

Ranks	
میانگین رتبه	مولفه‌های تأثیرگذار بر انگیزش و عملکرد کارکنان
3/36	خود آگاهی
1/54	خود مدیریتی
2/36	آگاهی اجتماعی
2/75	مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی)

بیشترین میزان تأثیر بر انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان از دیدگاه پاسخ دهندگان ابتدا خود آگاهی بوده، سپس مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی)، آگاهی اجتماعی و خود مدیریتی می‌باشد.

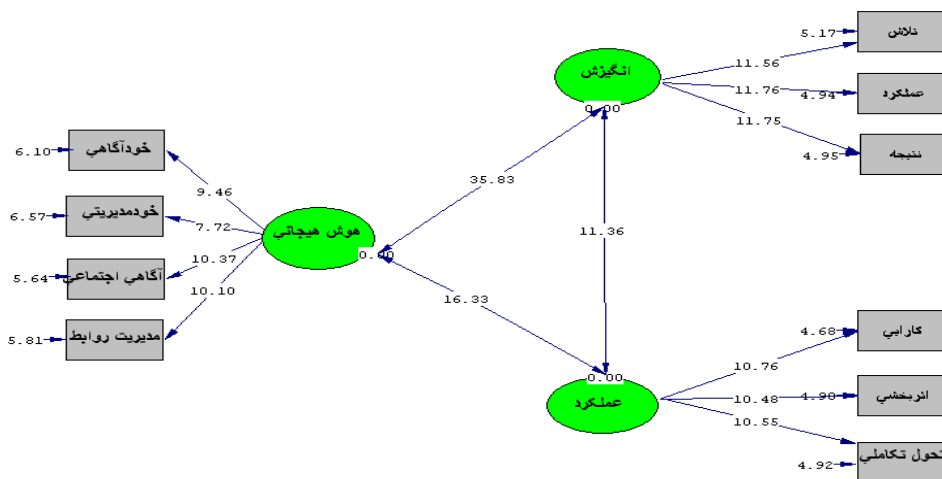


شکل ۲: آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان
سطح معنی‌داری آزمون فریدمن در جدول ۶، ۰/۲۱۳ می‌باشد که بیشتر از ۰/۵۰ است. در نتیجه H₀ را می‌پذیریم و نتیجه می‌گیریم که بین میانگین رتبه مولفه‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی مولفه‌های تأثیرگذار بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان

Test Statistics ^a	
100	تعداد (N)
10/01	کای اسکور (Chi-Square)
3	درجه آزادی (df)
0/213	سطح معناداری (Asymp. Sig.)

- بررسی مدل ساختاری متغیرهای اصلی مدل
مدل معادلات ساختاری SEM^{۳۱} یک تحلیل چند متغیری نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی GLM^{۳۱} است که به محقق امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به طور همزمان مورد آزمون قرار دهد. در این روش اگر مقدار کای دو (χ^2) نسبت به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA)^{۳۲} کوچکتر از ۰/۱ و نیز نیکویی برازش (GFI)^{۳۳} و نیکویی برازش انطباقی (AGFI)^{۳۴} بزرگتر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل از برازش مناسبی برخوردار است. در صورتی که ارزش t، از ۱/۹۶ بزرگتر یا از ۱/۹۶- کوچکتر باشد، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار خواهد بود (هومن، ۱۳۹۰).
بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل نهایی مدل ساختاری، مدل زیر مد نظر قرار می‌گیرد:



Chi-Square=68.39, df=32, P-value=0.00019, RMSEA=0.017

شکل ۳: نمودار T-Value به دست آمده برای مدل ساختار کلی

درست آن نیستند. در محیط کار، هوش هیجانی نقش به سزایی در داشتن عملکرد و بهره‌وری مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها ایفا می‌کند. یکی از دلایل اهمیت هوش هیجانی در محیط کار، کارکنانی می‌باشد که از لحاظ فنی توانمند بوده، اما در کنار آمدن با دیگران و کنترل شرایط تنش‌زا ناتوان هستند. بنابراین کارکنان سازمانی لازم است بر قابلیت‌هایی همچون هوش هیجانی بیش از پیش مسلط شوند و اگر بخواهند به عنوان افرادی کارآمد نقش آفرینی کنند، لازم است از هوش هیجانی و هوشبهر کافی برخوردار باشند. فرضیه اصلی در این مدل بررسی نقش هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی می‌باشد. بر اساس نتایج به دست آمده در سطح معناداری ۰/۰۵ و با ضریب بالای ۰/۸۶۵، هوش هیجانی بر انگیزش و با ضریب ۰/۷۸۶ بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر دارد. در نتیجه رابطه مستقیم و قوی بین هوش هیجانی و انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی وجود دارد. یافته‌های پژوهش با نتایج ترابی (۱۳۸۲)،

نرم افزار LISREL، برای هر پارامتر برآورد شده در مدل یک مقدار t محاسبه می‌کند. این آزمون نشان می‌دهد که کدام یک از پارامترها می‌تواند از مدل حذف شود، بدون آن‌که مقدار کای دو افزایش یابد. ایده‌آل آن است که این مقادیر کوچک‌تر از ۲/۰ باشند تا بی معنا در نظر گرفته شوند (هومن، ۱۳۹۰). مقدار تی به دست آمده بین هوش هیجانی و انگیزش برابر است با ۳۵/۸۳، بین هوش هیجانی و عملکرد برابر با ۱۶/۳۳ و بین انگیزش و عملکرد برابر ۱۱/۳۶ می‌باشد که مقدار تی به دست آمده از ۲/۰ بیشتر می‌باشد؛ همچنین مقدار RMSEA برابر است با ۰/۰۱۷، مقدار χ^2/df برابر است با ۲/۱۳۷، مقدار GFI برابر است با ۰/۹۵ و مقدار AGFI برابر با ۰/۸۹ می‌باشد. بنابراین مدل بر اساس شکل ۳، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به آنچه تاکنون در قالب این پژوهش به آن اشاره گردید، امروزه در محیط کاری، توانایی انجام کارها، یک پیش شرط است که برخی از افراد به خوبی از عهده انجام آن برآمده و برخی دیگر قادر به انجام

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی از بعد خودآگاهی به بلوغ رسیده‌اند، از این رو به سازمان هلال احمر پیشنهاد می‌گردد که به دیگر ابعاد هوش هیجانی توجه بیشتری داشته باشند.

در این پژوهش برای متغیر عملکرد از مؤلفه‌های کارایی، اثربخشی و تحول تکاملی استفاده شده است. اگرچه این نوع مؤلفه‌ها مورد تأیید پژوهشگران و صاحب نظران می‌باشد اما در عین حال استفاده از مؤلفه‌های دیگری نیز می‌تواند نتایج متفاوتی داشته باشد. این رویکرد می‌تواند دست مایه‌ای برای تحقیقات آتی باشد.

تحقیقات بعدی می‌تواند معطوف به افرادی گردد که هنوز وارد عرصه کار و فعالیت نشده‌اند و در مرحله علم آموزی و کسب مهارت‌های علمی و تئوری هستند، افرادی همچون دانشجویان و مخصوصاً دانشجویان رشته‌های مدیریت که در آینده استخدام سازمان‌های مختلف خواهند شد. شناسایی عوامل تأثیرگذار بر هوش هیجانی دانشجویان می‌تواند ما را در هدایت درست آن‌ها و استفاده بهینه از فرصت‌ها یاری برساند.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق پیشنهاد می‌شود که موانعی که در سر راه افزایش خودمدیریتی کارکنان وجود دارند، شناسایی شوند و در پژوهش بعدی برطرف گردند. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود که انجام تحقیقات گسترده در تمام زمینه‌های هوش هیجانی صورت گیرد و استفاده از رسانه‌ها و مطبوعات در آموزش هوش هیجانی در دستور کار قرار گیرد، چرا که استفاده از آن‌ها می‌تواند در افزایش هوش هیجانی و انگیزش و عملکرد کارکنان آینده مناسب باشد.

حافظیان (۱۳۸۸)، عبدی (۱۳۸۹)، نورایی (۱۳۸۹)، مسگرزادگان (۱۳۹۰)، فهیمی و همکاران (۱۳۹۲)، حیدری و فیض الهی (۱۳۹۵)، تفرشی و همکاران (۱۳۹۵)، اسدیان (۱۳۹۶)، سلطانی و همکاران (۱۳۹۶)، ونگ و لاو (۲۰۰۲)، زاکارو (۲۰۰۳)، پون (۲۰۰۸)، گانو و اولادپو (۲۰۱۴) و زیشان و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت دارد ولی نتایج اعلام شده توسط درو (۲۰۰۶)، کاسپر (۲۰۰۷) و میل (۲۰۰۷) خلاف این قضیه را نشان می‌دهد. همچنین بر اساس جدول ۵ بیشترین میزان تأثیر بر انگیزش و عملکرد کارکنان از دیدگاه پاسخ دهندگان ابتدا خودآگاهی بوده، سپس مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی)، آگاهی اجتماعی و خودمدیریتی می‌باشد.

بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش، خودمدیریتی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی در سطح پایینی قرار دارد. سازمان‌هایی که کارکنانشان نمی‌توانند احساسات و عواطف خودشان را کنترل کنند، کارکنانی غیر مؤثرند که کارها را با حداقل بهره‌وری و بازدهی و عدم رضایت انجام می‌دهند. به این سازمان پیشنهاد می‌گردد که از کارکنانی استفاده نمایند که دارای خودمدیریتی قابل قبول و بالایی باشند. یعنی کسانی که احساسات و هیجان‌های خود را به خوبی بشناسند، آن‌ها را هدایت کنند و به بهترین شیوه آن‌ها را کنترل نمایند تا عملکردشان بهبود یابد.

توصیه می‌شود که کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی در دوره‌های آموزشی هوش هیجانی که توسط مشاوران و افراد متخصص در این حوزه برگزار می‌شود، شرکت نمایند زیرا هوش هیجانی، مهارتی است که قابل آموزش، قابل انعطاف و متغیر می‌باشد و با شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی مذکور، توان آن‌ها در انطباق با شرایط محیط کار و ایجاد روابط کاری مناسب افزایش خواهد یافت که این امر می‌تواند باعث افزایش خودمدیریتی آن‌ها و بهبود عملکرد سازمان شود.

- Brown, Michelle and John Benson. "Managing to Overload? Work Overload and Performance Appraisal Processes." *Group & Organization Management* 30, no. 1 (2005): 99-124.
- Daley, Dennis M. "If a Tree Falls in the Forest: The Effect of Grievances on Employee Perceptions of Performance Appraisal, Efficacy, and Job Satisfaction." *Review of Public Personnel Administration* 27, no. 3 (2007): 281-96.
- Dehghani, Parisa and Aryan Gholipour. "The Relationship between Political Appraisal, Subjective, and the Leniency Effect in Appraisers' Performance Appraisal in Refah Bank." *Management of organizational culture* 14, no. 2 (2016): 611-24. https://journals.ut.ac.ir/article_57640.html.
- Dehghani Soltani, Mehdi, Ardeshir Shiri, Elham Faraji, and Hossein Farsizade. "The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance in Hotel Industry: Mediator Role of Emotional Labor Acting Strategies and Emotional Exhaustion." *Tourism Management Studies* 12, no. 37 (2017): 71-94. http://journals.atu.ac.ir/article_7300.html.
- Drew, Todd L. "The Relationship between Emotional Intelligence and Student Teacher Performance." *Online Submission* (2006).
- Fahimi, Milad, Ehsan Hesani, and Mohammad Delavar. "The Relationship between Emotional Intelligence and Performance of Employees in Fars Power Distribution Companies." Second National Conference on Modern Management Science., Gorgan, 2013.
- Ghorbani Jajorm, Zahra, Gholamreza MalekZadeh, and Alireza Khorakian. "Investigating the Role of Mediation of Rational and Intuitive Decision Makers of Managers on the Relationship between Emotional Intelligence and Innovative Behaviors." *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies* 5, no. 18 (2016): 51-84. <https://profdoc.um.ac.ir/articles/a/1057843.pdf>.
- Goleman, Daniel. "Human Resource Management Trends and Issues (in USA Weekend) and Time Magazine (October 2)." (1995).
- Goleman, Daniel. *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury. London, 1998.
- Goleman, Daniel. "An Ei-Based Theory of Performance." *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations* 1 (2001): 27-44.
- Abdi, Dariush. "The Relationship between Emotional Intelligence and the Performance of Primary, Secondary, and High School Principals in Bonab." Islamic Azad University, Tabriz Branch., 2010.
- Ahmed, Z, S Sabir, Z Rehman, M Khosa, and A Khan. "The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance in Public and Private Higher Educational Institutions of Pakistan." *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), e-ISSN* (2016): 63-71.
- Allameh, Sayed Mohsen, Nourbakhsh Askary, and Javad Khazaei Pool. "Investigating the Effect of Organizational Culture on Organizational Performance: Emphasizing the Role of Knowledge Sharing and Organizational Agility with Balanced Score Card Approach." *Organizational Culture Management* 14, no. 2 (2016): 453-74. <http://dx.doi.org/10.22059/jomc.2016.57625>.
- Allameh, Seyed Mohsen, Najibeh Abbasi Rostami, and Faranak Safari Shad. "Study of Effect Social Intelligence and Emotional Intelligence on Managers' Leadership Style." *Scientific Journal Management System* 9, no. 29 (2015): 123-42. http://jss.iaushoushtar.ac.ir/article_529517_0772817ae5665bfcf99403763cb5eec1.pdf.
- Alvani, Seyed Mehdi. *Public Administration*. Tehran: Ney, 2010.
- ArunKumar, S. "An Empirical Study: Relationship between Employee Motivation, Satisfaction and Organizational Commitment." *International Journal of Management and Business Research* 4, no. 2 (2014): 81-93.
- Asadian, Fazileh, "The Effect of Emotional Intelligence on Motivation and Job Performance of Secondary School Girls in Amol City." Second National Conference on New Approaches to Education and Research., 2017.
- Asghari Aghdam, Bahram and Ali Mahjoob. "Transnational Success and Its Impact on the Motivation and Performance of the Employees of Iran National Gas Company." *Quarterly Journal of Public Administration* 6, no. 4 (2014): 625-46.
- Bohrer, Victoria Casper. *A Study of the Relationships between Leader Emotional Intelligence (Ei) Ability and Demographic, Performance, Job Satisfaction Measures, and MbtI Type in the United States (Us) Intelligence Community*. Webster University, 2007.

- Millet, Tal. *An Examination of Trait Emotional Intelligence Factors: Their Relationship to Job Satisfaction among Police Officers*. Capella University, 2007.
- Mohammadi, jiran, Mojgan Sadat Bagheri, Sara Safarian, and S. Azadeh Alavi Borazjani. "The Role of Nepotism in Job Satisfaction and Job Performance." *Organizational Resources Management Researchs* 6, no. 1 (2016): 237-57. Accessed 2016. <http://journals.modares.ac.ir/article-28-4531-fa.html>.
- Mohyeldin Tahir Suliman, Abubakr. "Links between Justice, Satisfaction and Performance in the Workplace: A Survey in the Uae and Arabic Context." *Journal of Management Development* 26, no. 4 (2007): 294-311.
- Motowidlo, Stephan J. "Job Performance." *Handbook of psychology* (2003).
- Mousavi, Seyed Abbas, Seyed Yaghoob Hosseini, and Neda Hassanpour. "On the Effects of Organizational Culture on Organizational Performance: An Iranian Experience in State Bank Branches." *Iranian Journal of Management Studies* 8, no. 1 (2015): 97.
- Naseer, H and M Ahmad. "Politics of Performance Appraisal Effects: A Study of Aviation Industry of Islamabad." *International Journal of Management and Business Research* 6, no. 1 (2016): 73-84.
- Nikpour, Hossein and Hossein Shariat. "Comparative Study of Emotional Intelligence and Organizational Innovation among Private and Public Sector Managers in Tehran." *Quarterly Journal of Management Research* 3, no. 10 (2010): 129-43.
- Noora'ee, Mahmood. "The Effect of Faculty Members' Emotional Intelligence on Their Educational Performance, with Individual Competency Approach." *Beyond Management* 4, no. 13 (2010): 121-40.
- Petri, Herbert L. *Motivation : Theory, Research, and Applications*. Pacific Grove: Brooks/Cole, 1996.
- Poon Teng Fatt, James. "Emotional Intelligence: For Human Resource Managers." *Management Research News* 25, no. 11 (2002): 57-74. <http://dx.doi.org/doi:10.1108/01409170210783223>.
- Pourafkari, Nosrat Allah. *Dictionary of Psychology*. Tehran: Contemporary Culture (Farhang-e-Mo'aser), 2007.
- Salovey, Peter and John D Mayer. "Emotional Intelligence." *Imagination, cognition and personality* 9, no. 3 (1990): 185-211.
- Gunu, U and RO Oladepo. "Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers." *University of Mauritius Research Journal* 20 (2014): 1-32.
- Hafezian, Maryam. "The Relationship between Emotional Intelligence Components of Managers and Employees' Performance in Mazandaran Province Universities." Islamic Azad University Garmsar Branch, 2009.
- Hasanzade, Ramazan. *Motivation and Excitement*. Tehran: Arasbaran Publishing House, 2011.
- Hasanzade, Ramazan and Seyed Morteza Sadati Kiadehi. *Emotional Intelligence (Managing Feeling, Affection and Emotion)*. Tehran: Ravan Publication, 2011.
- Heidari, Hossein Ali and Sadegh Feyz Elahi. "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance with Moderating Conflict Management (Case Study: Ilam Gas Refining Company)." *Journal of the Promotion of Culture of Ilam* 17, no. 50.51 (2016): 145-60. http://www.farhangeilam.ir/article_43351_897d881dc94b0caed61f0bc047f3fa70.pdf.
- Hooman, Heydarali. *Structural Equation Modeling Using Laser Software*. Tehran: Organization for the Study and Compilation of Humanities Books of Universities (SAMT), 2011.
- Hossein Zade Shahri, Ma'soome, Sara Fakhrian, and Mahboobe Baghchesarae. "The Relationship between Emotional Intelligence with Organizational Commitment." *Quarterly Journal of Human Resources Management Researches at Imam Hossein University of Medical Sciences* 7, no. 1 (2015): 19-37. http://hrm.iranjournals.ir/article_13571_815057a691253d7534130b0302b47c71.pdf.
- Jalali, Abdolali and Ahmadali Rohollahi. "The Effect of Transformational Leadership on Job Performance of Faculty Members with Job Involvement Mediation." *Iranian Journal of Public Administration Mission* 6, no. vol6 (2016): 1-16. http://ijpa.srbiau.ac.ir/article_8767_867222bde51f87cb481f7ca853ef9b17.pdf.
- Luthans, Fred. *Organizational Behavior*. Boston: McGraw-Hill, 2005.
- Martin, John. *Organizational Behaviour*. London [etc.]: International Thomson Business Press : ITP, 1998.
- MesgarZadegan, Zeynab. "The Effect of Emotional Intelligence on Performance of Managers of Tehran Gas Company." Allameh Tabataba'i University., 2011.

یادداشت‌ها

- ¹ *Feeling*
- ² *Emotional Intelligence*
- ³ *Goleman*
- ⁴ *Motivation*
- ⁵ *Performance*
- ⁶ *Self-awareness*
- ⁷ *Self management*
- ⁸ *Social awareness*
- ⁹ *Relations management*
- ¹⁰ *Salovey & Mayer*
- ¹¹ *Baron*
- ¹² *Martin*
- ¹³ *Arunkumar*
- ¹⁴ *Luthanz*
- ¹⁵ *Petri*
- ¹⁶ *Stipek*
- ¹⁷ *Motowidlo*
- ¹⁸ *Mohyeldin & Suliman*
- ¹⁹ *Spector*
- ²⁰ *Shen*
- ²¹ *Daley*
- ²² *Brown & Benson*
- ²³ *Baron & Parker*
- ²⁴ *Wang & Law*
- ²⁵ *Zaccaro et al*
- ²⁶ *Drew*
- ²⁷ *Casper*
- ²⁸ *Millet*
- ²⁹ *Poon*
- ³⁰ *Structural Equation Model*
- ³¹ *General Leaner Model*
- ³² *Root Mean Square Error of Approximation*
- ³³ *Goodness of Fit Index*
- ³⁴ *Adjusted Goodness of Fit Index*

Sharifi, Seyed Mahdi , Mohammad Hosain Zarifian Yeganeh, and Ali Mohammad Saberi. "The Study of the Effect of Emotional Intelligence Dimension on the Employee Performance (Case: Sport Channel of Islamic Republic of Iran)." *Management of organizational culture* 15, no. 2 (2017): 373-92.

https://journals.ut.ac.ir/article_62701.html.

Shen, Jie. "Effective International Performance Appraisals: Easily Said, Hard to Do." *Compensation & Benefits Review* 37, no. 4 (2005): 70-79.

Spector, Paul E. *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*. Hoboken: John Wiley & Sons, 2008.

Stipek, Deborah J. *Motivation to Learn : Integrating Theory and Practice*. Boston: Allyn and Bacon, 2002.

Tafreshi, Mohammad, Mohsen Hosseini, and Mohammad Alizade, "The Effect of Emotional Intelligence on Employees' Motivation (Case Study: Employees of Sadegh Bank in Torbat Heydarieh)." First International Conference on Management and Accounting Techniques, 2016.

Taghizade Yazdi, Mohammad Reza and Afshar Soleimani. "Application of Conventional Correlation Method to Investigate the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment." *Public Administration Quarterly* 7, no. 2 (2015): 211-28.

https://jipa.ut.ac.ir/article_50759.html.

Wong, Chi-Sum and Kenneth S Law. "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study." *The leadership quarterly* 13, no. 3 (2002): 243-74.

Yazdanshenas, Mehdi and Puya Poormoghadasian. "The Relationship between Organizational Communication and Employee Reactions to Change: With Emphasis on the Role of Emotional Intelligence." *Management Studies in Development and Evolution* 25, no. 80 (2016): 143-56.

<http://dx.doi.org/10.22054/jmsd.2016.4033>.

Zaccaro, Stephen J., Cary Kemp, and Paige Bader. "Leader Traits and Attributes." In *The Nature of Leadership.*, 101-24. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc, 2004.