

## بررسی تأثیر هوش هیجانی (عاطفی) و مؤلفه‌های آن بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج

مریم قنبرپور<sup>۱</sup> | زهرا ابازری<sup>۲</sup>

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، کتابخانه مرکزی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران

maryamghanbarpour@yahoo.com

۲. دکترای کتابداری و اطلاع رسانی - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال abazari391@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۵/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۲/۳

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از جهت هدف کاربردی، به لحاظ شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها پیمایشی - همبستگی و به لحاظ محدوده زمانی تحقیق، تک مقطعی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان (۷۰۰ نفر) زن و مرد شاغل (اعم از کارکنان اداری، تکنسین‌ها، کارشناسان و مدیران) در دانشگاه آزاد اسلامی کرج است که داده‌های مورد نیاز از این جامعه آماری به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از پرسش‌نامه از یک نمونه ۱۲۶ نفری گردآوری شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی در بررسی هوش هیجانی کارکنان نشان می‌دهد که ۶۵/۵ درصد کارکنان از هوش هیجانی (عاطفی بالا)، ۱۸/۶ درصد از هوش هیجانی نسبی و ۱۵/۹ درصد از هوش هیجانی پایینی برخوردار هستند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۷۴/۶ درصد زنان در مقابل ۵۴ درصد مردان از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند. در بررسی آزمون‌های فرضیه نیز به طور کلی مشاهده شد که هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. به طوری که مشاهده شد هوش هیجانی کل کارکنان با ضریب ۰/۴۰۶، تأثیر مثبتی بر عملکرد کیفی کارکنان دارد. برای کارکنان زن تأثیر این متغیر برابر ۰/۴۱۶ و برای کارکنان مرد برابر ۰/۳۷۶ برآورد شد.

**نتیجه گیری:** این مطالعه بر روی ۷۵ زن و ۵۱ مرد نشان داد که ۶/۳٪ کارکنان زیر میانگین هوش هیجانی قرار دارند و ۷۳ درصد کارکنان دارای ظرفیت خوبی از هوش هیجانی بوده‌اند. ۲۰/۷ درصد از کارکنان نیز دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند. در مقایسه مردان و زنان نیز مشاهده شد که کارکنان زن از هوش هیجانی بالاتری نسبت به مردان برخوردارند. نتایج آزمون ضریب همبستگی نیز نشان داد که هوش هیجانی کارکنان و ابعاد آن با کیفیت عملکرد آنها رابطه معناداری داشته است. در بررسی تأثیر ابعاد هوش هیجانی نیز مشاهده شد که مؤلفه انگیزه با ضریب بتای استاندارد ۰/۷۶۷ و مدیریت بر عواطف با ضریب بتای ۰/۳۳۷ - قادر به تبیین ۲۹/۸ درصد از تغییرات مربوط به کیفیت عملکرد کارکنان است.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، عملکرد کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی کرج.

در سال ۱۹۹۵ واژه هوش هیجانی به عنوان یکی از عبارات سودمند جدید از طرف جامعه آمریکا پذیرفته شد (کارر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). افزایش علاقه به این سازه از زمان کتاب پرفروش دانیل گلمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) به نام هوش هیجانی ایجاد شد. این کتاب جنبه‌هایی از کار علمی بر روی هوش هیجانی را که اولین بار توسط جان مایر و پیترو سالوی<sup>۳</sup> همکاران در ۱۹۹۰ منتشر شد را در تعریفی از هوش هیجانی مطرح کرد. در این تعریف، یک رویکرد دو بخشی مورد استفاده قرار گرفته بود. بخش اول این رویکرد پردازش کلی اطلاعات عمومی بود و بخش دوم، اختصاصی کردن مهارت‌هایی بود که در چنین پردازشی به کار گرفته می‌شوند. این تعریف عبارت بود از "نوعی پردازش اطلاعات هیجانی که شامل ارزیابی صحیح عواطف و هیجان‌ها در خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه آن‌ها به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود" (بنی سی، ۱۳۹۰). بررسی هوش هیجانی به طور جدی با تحقیق علمی "بار-آن"<sup>۴</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ شروع شد. او برای نخستین بار بهره هیجانی را برای این دسته توانایی‌ها به کار برد و نخستین آزمون را در این باره ابداع کرد. به علاوه، بار-ان و پارکر مدلی چند عاملی برای هوش تدوین کرده است. وی معتقد است که هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و قابلیت‌ها و مهارت‌هایی است که فرد را برای سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می‌کند و صفت هیجان در این نوع هوش رکن اساسی دارد. از نظر وی هوش هیجانی و مهارت‌های هیجانی، اجتماعی طی زمان رشد و تغییر می‌کنند و می‌توان با آموزش و برنامه‌های اصلاحی آنها را بهبود بخشید. در ادامه این تحقیقات، در سال ۱۹۸۳ گاردنر و والکر<sup>۵</sup> کتاب "هوش چندگانه" را منتشر کردند. گلمن، هوش هیجانی را بهترین عامل پیش‌بینی کننده موفقیت در زندگی معرفی کرد که هرکس می‌تواند به آن دست یابد. می‌توان آن را

خصیصه شخصیتی به حساب آورد. او در تحقیقی که در سال ۱۹۹۸ روی الگوهای شایستگی برای ۱۸۱ موقعیت شغلی متفاوت در ۱۲۱ سازمان انجام داد، به این نتیجه رسید که حدود ۶۷ درصد شایستگی‌ها به طور فزاینده‌ای برای عملکرد با هوش هیجانی در ارتباط است (کهن دل، ۱۳۹۱). هوش هیجانی یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت است: (۱) خودآگاهی<sup>۶</sup> که نوعی توانایی فردی است برای درک احساسات و حالات خلقی و به شخص کمک می‌کند تا همیشه بر افکار و احساسات خود نظر داشته و در جهت درک آنها به فرد کمک می‌کند؛ (۲) خودگردانی<sup>۷</sup> یا مدیریت عواطف<sup>۸</sup> مهارتی است که به افراد کمک می‌کند تا احساسات خود را به صورت مناسب و جامعه پسندانه نشان دهند و به زبان دیگر به فرد در کنترل عصبانیت، ناراحتی و ترس کمک می‌کند؛ (۳) آگاهی اجتماعی<sup>۹</sup> و انگیزش توانایی درک احساسات دیگران و استفاده از احساسات خود و مهم‌ترین اولویت‌هایمان برای به حرکت واداشتن و در جهت دستیابی به اهداف؛ (۴) مهارت‌های اجتماعی<sup>۱۰</sup> مهارت ارتباط با دیگران در موقعیت‌های مختلف اجتماعی و در اصل به معنای توانایی ادامه رابطه با توجه به احساسات فرد یا همان ظرفیت اجتماعی است (فصلنامه انجمن صرع ایران، ۱۳۹۰). هوش هیجانی عملکرد افراد، گروه‌ها و سرانجام سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سازمان‌ها در تلاش برای کسب و یا حفظ حاشیه‌ی رقابتی بر دارایی‌های انسانی تأکید دارند. همه سازمان‌ها خواهان کسب حاشیه‌ای رقابتی - از طریق استخدام افرادی موفق - و بهبود مهارت‌های نیروهای کهنه کار خود و در نتیجه ارتقای کل سازمان‌اند. در صورتی که سازمان بر آموزش و نیز تحلیل موفقیت کارکنان از طریق هوش هیجانی تمرکز کند مزایای بسیاری کسب خواهد کرد. مناسب‌ترین حوزه برای مقایسه‌ی هوش هیجانی و هوش عقلی، در محیط کار است، زیرا فرد در محیط کار خود، علاوه بر توانمندی‌های علمی (که از هوش عقلی نتیجه می‌شود) از

6. Self Awareness

7. Self Management

8. Managing Emotions

9. Social Awareness

10. Social Skills

1. Carr

2. Goleman

3. Mayer & Salovey

4. Bar-On

5. Gardner & Walker

نفر زن صورت گرفت، زنان امتیاز بیشتری نسبت به مردان از نظر همدلی و مسئولیت اجتماعی کسب کردند، در حالی که مردان نسبت به زنان تحمل بیشتری در مقابل فشار روانی از خود نشان می‌دهند و اعتماد به نفس بالاتری دارند. به عبارتی از نظر هوش هیجانی زنان و مردان یکسانند؛ ولی هریک در بعضی زمینه‌ها قوی‌تر عمل می‌کنند (آقاپار، ۱۳۸۵).

هم اکنون نیز در زمینه‌های گوناگون ادعاهای زیادی درباره تأثیر هوش هیجانی و اهمیت آن بر عملکرد افراد در سازمان‌ها انجام گرفته است. با توجه به اینکه اخیراً هوش هیجانی در رفتار سازمانی مورد توجه واقع شده است، لازم است، پژوهش‌هایی در جهت یافتن تأثیرات آن در عملکرد افراد و کارکنان و ارتقاء کیفیت عملکرد آنها در سازمان‌ها انجام گیرد. پژوهش حاضر بر آن است که میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را بر روی کارکنان زن و مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج را بررسی کرده و تأثیر آن را بر کیفیت و ارتقاء عملکرد آنها ارزیابی کند. پژوهش‌های گوناگونی در زمینه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن و بررسی و تأثیر و اهمیت این پدیده در ارتباطات سازمانی صورت گرفته که نزدیک‌ترین پژوهش‌ها به پژوهش حاضر به شرح زیر می‌باشد:

در پژوهشی که توسط ناظم و قائد محمدی (۱۳۸۶) تحت عنوان "رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان مدیران دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه الگویی مناسب برای مدیریت زمان مدیران براساس هوش هیجانی آنان" که با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان مدیران دانشگاه انجام شد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه مدیران دانشگاه آزاد اسلامی که از میان آنها تعداد ۵۵۴ نفر به روش تصادفی چندمرحله‌ای به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نتایج حاصل از رگرسیون چندمتغیری خطی در این پژوهش نشان داد که: ۱- بین هوش هیجانی و مدیریت زمان رابطه وجود دارد؛ ۲- الگوی مدیریت زمان براساس هوش هیجانی مدیران بدین قرار است: خودانگیزگی  $\times 0.17$  + خودآگاهی  $\times 0.26$  +  $0.17$  = مدیریت زمان

توانایی‌های عاطفی خود نیز استفاده می‌کند. از این رو، در حوزه توسعه منابع انسانی در سازمان‌ها، مفهوم هوش هیجانی به کارگرفته شده است تا به مهارت‌های عاطفی، علاوه بر توانایی‌های تخصصی توجه شود (بابایی و مؤمنی، ۱۳۸۴ نقل در لباف، ۱۳۹۰). نه تنها مدیران و رهبران نیازمند سطح بالایی از هوش هیجانی هستند؛ بلکه هرشغلی که با مشتری یا انسان در تماس است به آن احتیاج دارد. گلמן می‌گوید سازمان‌ها می‌توانند هوش هیجانی را آموزش و تمرین نمایند و بسیاری از کارفرمایان مصمم به اجرای این کار هستند. بسیاری از روان‌شناسان معتقدند دیدگاه گلמן به مرور زمان زمینه‌ساز رشد و راه‌کارهای مربوط به مهارت‌های هوش هیجانی است؛ اما در مقابل تعدادی از روان‌شناسان این نظریه را تأیید نکرده‌اند. بعضی از تئوری‌ها می‌گویند: هوش هیجانی تعریف شده را نمی‌توان یاد داد، در حالی که برخی معتقدند مهارت‌های فنی و شناختی موجب تربیت افراد و آمادگی آنان برای مشاغل عالی‌تر است و به افراد کمک می‌کند تا در زندگی شغلی خود نیز موفق‌تر و کامیاب‌تر از دیگران باشند. کارکنان ممتاز یا نمونه از سطح بالاتری از مهارت‌های بین فردی و اعتماد به نفس نسبت به کارکنان عادی برخوردارند. گلמן معتقد است هوش هیجانی مانند مهارت‌های فنی و ادراکی در عملکردهای برتر و عالی‌تر به طور ترکیبی وجود دارد و هر چقدر افراد در سازمان از نظر شغلی ارتقاء می‌یابند به هوش هیجانی بیشتری نیازمندند. به نظر وی کارکنان به ویژه رؤسا و رهبران نیازمند درجه بالایی از هوش هیجانی هستند، چرا؟ چون آنان سازمان را به جامعه معرفی می‌کنند و با بسیاری از افراد در داخل و خارج سازمان تعامل دارند و نقش مهمی در ایجاد روحیه و انگیزش کارکنان دارند. رهبران با ویژگی هم‌دلی قادرند نیازهای کارکنان را شناخته و با دریافت بازخورد سازنده، آن نیازها را برطرف نمایند. همچنین وی معتقد است شغل‌های مختلف نیازمند انواع قابلیت‌های هوش هیجانی هستند. آستین<sup>۱</sup> آستین<sup>۱</sup> می‌گوید تفاوت جنسیت در هوش هیجانی مؤثر است. در مطالعه‌ای که بر روی هوش هیجانی ۴۵۰۰ نفر مرد و ۳۲۰۰

<sup>۱</sup>. Stein

افراد دارای هوش هیجانی بالا در مشاغل نیازمند تخصص فنی، از کارایی بالاتری برخوردارند.

در پژوهشی که توسط ایچر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، تحت عنوان "رابطه هوش هیجانی و مهارت اجتماعی ضروری کارکنان" انجام شد، این نتیجه حاصل شد که هوش هیجانی در گسترش و توسعه برنامه‌های اجرایی کارکنان بسیار مفید است.

در پژوهشی که چراسیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، درخصوص "تأثیر هوش هیجانی بر موفقیت فرد در سازمان" انجام داد دریافت که هوش هیجانی به عنوان یک پیش‌بینی کننده موفقیت محسوب می‌شود و هوش هیجانی نه تنها به عنوان یک ابزار اندازه‌گیری موفقیت در سازمان است، بلکه ابزار موفقیت فردی نیز قلمداد می‌شود. وی بیان می‌کند که چگونه هوش هیجانی یک اثرگذارنده مثبت برای پیشرفت توانایی افراد برای مدیریت سازمان تجاری و بازرگانی است و همچنین فراهم آوردن بصیرت برای ارزیابی پیشرفت موقعیت‌های مبهم به صورت تغییرات معنادار می‌باشد.

مطالعه در پژوهش‌های ایران و خارج از ایران نشان داد بین هوش هیجانی و یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد و هوش هیجانی موجب پیشرفت و بهبود فرآیند تصمیم‌گیری شغلی می‌شود و افراد با هوش هیجانی بالا از کارایی بالاتری برخوردارند. هوش هیجانی نه تنها به عنوان یک ابزار اندازه‌گیری موفقیت در سازمان است بلکه ابزار موفقیت فردی نیز قلمداد می‌شود. همچنین هوش هیجانی در گسترش و توسعه برنامه‌های اجرایی کارکنان نیز بسیار مفید است و عاملی اثرگذار در فرایند مدیریت محسوب می‌شود، به طوری که بین هوش هیجانی و مدیریت زمان نیز رابطه وجود دارد. افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند به ویژه افرادی که مؤلفه‌های انگیزه و خود مدیریتی را دارا هستند، کیفیت عملکرد بالاتری در انجام امور دارند و سبب اثربخشی سازمان می‌شوند. به طور کلی هوش هیجانی سازه‌ای است که علت موفقیت، در هر جنبه‌ای از زندگی فردی است.

در پژوهشی که توسط بنی سی (۱۳۹۰)، تحت عنوان "تأثیر هوش هیجانی بر سلامت عمومی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۲" انجام شد، کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۲ که در نیمسال تحصیلی ۸۹-۸۸ مشغول به تحصیل بوده‌اند با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ساده مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار پژوهش شامل ۲ پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی و سلامت عمومی بود که به ترتیب ضریب آلفای کرنباخ آن‌ها ۰/۸۴، ۰/۸۹ محاسبه شده است. نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و سلامت عمومی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۲ رابطه وجود ندارد.

در پژوهشی که توسط نجارپور استادی و تقی زاده (۱۳۹۱)، تحت عنوان "رابطه بین هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی" با هدف تعیین رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر با روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی انجام شد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی بار - آن و پرسش‌نامه ساخته محقق بالندگی سازمانی استفاده کرده است. نتایج نشان دادند که بین مؤلفه‌های تحمل فشار روانی و واقع‌گرایی با بالندگی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین مشخص شد که رتبه مؤلفه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن و مرد یکسان است. در ضمن معلوم شد که در بین هر دو جنس و در مورد مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت و مؤلفه استقلال از پایین‌ترین اولویت برخوردار است. یافته دیگر وی در این پژوهش این بود که در بین هر دو جنس، مؤلفه گشودگی و شفاف بودن، از بالاترین اولویت در بین مؤلفه‌های بالندگی سازمانی برخوردار است.

در پژوهشی که توسط واتکین<sup>۱</sup> (۲۰۰۰)، در زمینه "تأثیر هوش هیجانی بر پیشرفت شغلی" انجام شد، نشان داد هوش هیجانی موجب پیشرفت و بهبود فرآیند تصمیم‌گیری شغلی می‌شود و این عامل تأثیر مستقیمی بر میزان فروش کالا دارد و

2. Eicher

3. Chrusciel

1. Watkin

۵. میزان تأثیر مؤلفه مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
  ۶. میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
  ۷. میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
- بر اساس مدل مفهومی پژوهش، در این تحقیق فرضیه‌های زیر با استفاده از تکنیک‌های آماری مورد آزمون قرار خواهند گرفت.
۱. بین هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد؛
  ۲. بین هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد؛
  ۳. بین هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد.

#### روش پژوهش

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان زن و مرد شاغل در دانشگاه (اعم از کارکنان اداری، تکنسین‌ها، کارشناسان و مدیران) هستند که داده‌های مورد نیاز از این جامعه آماری به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده از یک نمونه ۱۲۶ نفری گردآوری شده است.

در ترسیم نقشه راه و ویژگی‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که در دسته‌بندی پژوهش‌ها بر اساس هدف انجام آن، پژوهش حاضر جز مطالعات کاربردی؛ به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها جزو مطالعات پیمایشی؛ به لحاظ شیوه تحلیل داده‌ها جزو مطالعات علی و همبستگی و به لحاظ محدوده زمانی اجرا، جز مطالعات تک مقطعی است که داده‌های مورد نیاز در یک بازه زمانی محدود گردآوری می‌گردد. محدوده مکانی اجرای تحقیق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج است که از مدیریت‌های مختلف آموزشی، پژوهشی و ستادی تشکیل شده است.

هدف اصلی پژوهش تعیین میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه است که در این میان تأثیر هریک از مؤلفه‌های زیر بر کیفیت عملکرد کارکنان زن و مرد دانشگاه نیز بررسی می‌گردد.

- تعیین میزان تأثیر مؤلفه خودآگاهی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج.
- تعیین میزان تأثیر مؤلفه خودگردانی یا مدیریت عواطف بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج.
- تعیین میزان تأثیر مؤلفه آگاهی اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج.
- تعیین میزان تأثیر مؤلفه انگیزه بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج.
- تعیین میزان تأثیر مؤلفه مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی کرج.
- تعیین میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی کرج.

پرسش اساسی در این پژوهش این است که هوش هیجانی کارکنان دانشگاه در چه سطحی است؟ و کدامیک از مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه تأثیر بیشتری دارند؟ با انجام این مطالعه به پرسشهای فرعی زیر نیز پاسخ داده خواهد شد:

۱. میزان تأثیر مؤلفه خودآگاهی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
۲. میزان تأثیر مؤلفه خودگردانی یا مدیریت عواطف بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
۳. میزان تأثیر مؤلفه آگاهی اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟
۴. میزان تأثیر مؤلفه انگیزه بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟

لیست کارکنان دانشگاه آزاد واحد کرج بر حسب تصادف انتخاب شده و پرسش‌نامه بین آنها توزیع گردید که از بین ۱۳۰ پرسش‌نامه توزیع شده، ۱۲۶ پرسش‌نامه تکمیل و گردآوری شد و پس از بازبینی و کدگذاری داده‌ها وارد نرم افزار آماری SPSS 15 شده و خروجی‌های لازم استخراج شدند. برای تحلیل داده‌ها در این مطالعه از روش‌های آمار توصیفی، استنباطی و مدل‌سازی رگرسیونی برای اندازه‌گیری میزان تأثیر استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی نشان داد که پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه از لحاظ جنسیت ۴۰/۵ درصد مرد و ۵۹/۵ درصد زن هستند که حدود ۱۴ درصد از کارکنان کمتر از ۳۰ سال، ۳۸/۱ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۲/۹ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۴/۸ درصد کارکنان بالای ۵۰ سال سن دارند. به لحاظ سطح تحصیلات، ۵/۶ درصد دارای مدرک دیپلم، حدود ۱۱ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۴ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۲۸/۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و حدود ۱ درصد دارای مدرک دکترا هستند. بررسی رشته تحصیلی کارکنان نشان داد که آنها در رشته‌های تحصیلی متنوعی مانند مهندسی عمران، مدیریت دولتی، ادبیات فارسی، علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، فلسفه، علوم سیاسی، تاریخ و تمدن ملل اسلامی، روانشناسی، منابع طبیعی - محیط زیست، الهیات و علوم قرآن، ریاضی، کشاورزی، حسابداری، مکانیک خودرو، مامایی، جامعه‌شناسی، بهداشت محیط، باستان‌شناسی، روابط بین‌الملل، علوم تربیتی، آموزش ابتدایی، حقوق، تربیت بدنی، اقتصاد، مدیریت آموزشی، مدیریت محیط زیست، فقه و مبانی حقوق اسلامی، مدیریت صنعتی، جغرافی، مهندسی برق، میکرو بیولوژی، زمین‌شناسی، شیمی، کامپیوتر و پرستاری تحصیل نموده‌اند.

جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد واحد کرج هستند که در زمان انجام پژوهش در یکی از مدیریت‌ها مشغول فعالیت هستند. داده‌های مورد نیاز از این جامعه آماری با استفاده از تکنیک نمونه‌گیری تصادفی ساده و از روی لیست کارکنان به عنوان چارچوب نمونه‌گیری گردآوری شده است. برای تعیین حجم نمونه آماری در این پژوهش از فرمول تعیین حجم نمونه برای صفات کیفی یعنی رابطه استفاده شد که در آن  $p$  پارامتر نسبت کارکنانی است که دارای هوش هیجانی بالایی هستند. با توجه به نامعلوم بودن این پارامتر، برای اینکه حجم نمونه حداکثر شود مقدار آن را برابر ۰/۵ در نظر می‌گیرند. در این رابطه  $\alpha$ ، حداکثر خطای نوع اول برابر با ۰/۰۵، و  $Z_{1-\alpha/2}$  مقدار متناظر سطح معنی‌داری ۰/۰۲۵ در جدول توزیع احتمال نرمال برابر ۱/۹۶،  $N$  حجم جامعه آماری برابر ۵۰۰ نفر و  $d$  خطای مطلق برآورد برابر ۰/۰۸ در نظر گرفته شد. با در نظر گرفتن مقادیر فوق و جایگذاری آن در رابطه حداقل حجم نمونه لازم برابر ۱۱۶ نفر بدست آمد. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز در این پژوهش از ابزار پرسش‌نامه سیبر یا شرینگ و پرسش‌نامه هوش عاطفی استفاده شد. پرسش‌نامه از هفت بخش شامل سؤال‌های جمعیت شناختی (۷ پرسش)، عملکرد کیفی کارکنان (۳۴ پرسش) و هوش هیجانی (۲۵ پرسش) تشکیل شده است و بدنه اصلی سؤال‌های پرسش‌نامه از دو طیف (کاملاً مخالفم، مخالفم، بینابین، موافقم و کاملاً موافقم) و (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، بندرت و هرگز) تشکیل شده است. با توجه به آنکه ارزش هر تحقیق به داده‌های معتبر آن بستگی دارد، لذا با توجه به بکارگیری پرسش‌نامه‌های استاندارد موجود در این زمینه، روایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. برای تأیید پایایی پرسش‌نامه از معیار ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و مقدار آن برای سؤال‌های کیفیت عملکرد برابر ۰/۷۹ و برای هوش هیجانی برابر ۰/۹۶ بدست آمد که با توجه به آنکه از مقدار ۰/۷ بزرگ‌تر است، لذا پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت. پس از تأیید اعتبار پرسش‌نامه‌ها، تعداد ۱۳۰ نمونه از

جدول ۱. توزیع فراوانی سابقه و جنسیت کارکنان

مجموع	بالای ۲۰ سال	بین ۱۶ تا ۲۰ سال	بین ۱۱ تا ۱۵ سال	بین ۶ تا ۱۰ سال	بین ۱ تا ۵ سال	سابقه
۷۵	۱۰	۲۶	۱۵	۱۰	۱۴	زن
%۱۰۰/۰	%۱۳/۳	%۳۴/۷	%۲۰/۰	%۱۳/۳	%۱۸/۷	
۵۱	۱۴	۲۲	۷	۴	۴	مرد
%۱۰۰/۰	%۲۷/۵	%۴۳/۱	%۱۳/۷	%۷/۸	%۷/۸	
۱۲۶	۲۴	۴۸	۲۲	۱۴	۱۸	مجموع
%۱۰۰/۰	%۱۹/۰	%۳۸/۱	%۱۷/۵	%۱۱/۱	%۱۴/۳	

کارکنان دارای سابقه بالای ۲۰ سال هستند. در مقایسه بین مردان و زنان نیز مشاهده می‌شود که بیشتر کارکنان مرد و زن بین ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه کار دارند. به لحاظ وضعیت تأهل نیز ۲۶/۲ درصد کارکنان مجرد و ۷۳/۸ درصد متأهل هستند.

بررسی مجموع سابقه و جنسیت کارکنان در جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که ۱۴/۳ درصد کارکنان بین ۱ تا ۵ سال، ۱۱/۱ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۷/۵ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۳۸/۱ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه کار دارند و ۱۹ درصد

جدول ۲. توزیع فراوانی کیفیت عملکرد کارکنان

کل	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	کیفیت عملکرد
۷۳	۰	۵۴	۱۹	۰	۰	زن
%۱۰۰/۰	%۰	%۷۴/۰	%۲۶/۰	%۰/۰	%۰	
۵۱	۰	۳۲	۱۸	۱	۰	مرد
%۱۰۰/۰	%۰	%۶۲/۷	%۳۵/۳	%۲/۰	%۰	
۱۲۴	۰	۸۶	۳۷	۱	۰	مجموع
%۱۰۰/۰	%۰	%۶۹/۴	%۲۹/۸	%۰/۸	%۰	

مرد در قالب طیف لیکرت ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود.

میزان خودآگاهی ۵۴ درصد کارکنان در سطح بالا، ۳۱ درصد متوسط و ۱۵ درصد در سطح پایینی قرار دارد. به عبارت دیگر، ۵۴ درصد کارکنان، نسبت به شرایط خود و تأثیر خود بر خود دیگران و اطراف آگاهی دارند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۶۲ درصد زنان در مقابل ۴۴ درصد مردان از خودآگاهی بالاتری برخوردارند.

به منظور سنجش کیفیت عملکرد کارکنان، مجموع ۳۴ متغیر مربوط محاسبه و در قالب طیف لیکرت پنج تایی ارائه شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود حدود یک درصد کارکنان عملکرد ضعیف و ۲۹/۸ درصد عملکرد متوسطی داشته‌اند. در این میان اکثر کارکنان یعنی حدود ۶۹/۴ درصد کیفیت عملکرد قابل قبول و خوبی داشته‌اند. در مقایسه بین مردان و زنان نیز مشاهده می‌شود که کیفیت عملکرد زنان نسبت به مردان بهتر است. در جدول ۳ توزیع میزان هوش هیجانی کارکنان زن و

جدول ۳. توزیع فراوانی ابعاد هوش هیجانی

ابعاد هوش هیجانی	هوش هیجانی جنسیت	خیلی پایین	پایین	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	کل
خود آگاهی	زن	٪۰/۰	٪۶/۳	٪۳۱/۷	٪۵۴/۰	٪۷/۹	٪۱۰۰/۰
	مرد	٪۰/۰	٪۲۶/۰	٪۳۰/۰	٪۴۲/۰	٪۲/۰	٪۱۰۰/۰
	کل	٪۰/۰	٪۱۵/۰	٪۳۱/۰	٪۴۸/۷	٪۵/۳	٪۱۰۰/۰
خود مدیریتی	زن	٪۰/۰	٪۷/۹	٪۴۷/۶	٪۴۲/۹	٪۱/۶	٪۱۰۰/۰
	مرد	٪۴/۰	٪۲۸/۰	٪۵۰/۰	٪۱۸/۰	٪۰/۰	٪۱۰۰/۰
	کل	٪۱/۸	٪۱۶/۸	٪۴۸/۷	٪۳۱/۹	٪۰/۹	٪۱۰۰/۰
انگیزه	زن	٪۰/۰	٪۴/۸	٪۲۴/۲	٪۶۴/۵	٪۶/۵	٪۱۰۰/۰
	مرد	٪۲/۰	٪۲۸/۶	٪۱۶/۳	٪۵۱/۰	٪۲/۰	٪۱۰۰/۰
	کل	٪۰/۹	٪۱۵/۳	٪۲۰/۷	٪۵۸/۶	٪۴/۵	٪۱۰۰/۰
آگاهی اجتماعی (همدردی)	زن	٪۰/۰	٪۳/۲	٪۷/۹	٪۶۳/۵	٪۲۵/۴	٪۱۰۰/۰
	مرد	٪۲/۰	٪۲۲/۰	٪۱۶/۰	٪۴۸/۰	٪۱۲/۰	٪۱۰۰/۰
	کل	٪۰/۹	٪۱۱/۵	٪۱۱/۵	٪۵۶/۶	٪۱۹/۵	٪۱۰۰/۰
مهارت اجتماعی	زن	٪۱/۶	٪۱/۶	٪۴/۸	٪۷۴/۶	٪۱۷/۵	٪۱۰۰/۰
	مرد	٪۰/۰	٪۲۸/۰	٪۱۶/۰	٪۵۰/۰	٪۶/۰	٪۱۰۰/۰
	کل	٪۰/۹	٪۱۳/۳	٪۹/۷	٪۶۳/۷	٪۱۲/۴	٪۱۰۰/۰

مدیریت بر عواطف (خود مدیریتی) ۳۲/۸ درصد کارکنان در سطح زیاد و ۴۸/۷ درصد در سطح متوسطی است. در حالی که خودمدیریتی ۱۸/۶ درصد کارکنان در سطح پایینی قرار دارد. به عبارت دیگر، ۳/۴ درصد کارکنان توانایی کمی در کنترل هیجان‌ات خود دارند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۴۴/۵ درصد زنان در مقابل ۱۸ درصد مردان، از خودمدیریتی بالاتری برخوردارند. ۶۵/۱ درصد کارکنان انگیزه بالایی در انجام کارهای خود و عمل به آنچه می‌گویند دارند. در حالی که ۲۰/۷ درصد کارکنان تا حدودی دارای انگیزه بوده و ۱۶/۲ درصد نیز انگیزه چندانی ندارند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۷۱ درصد زنان در مقابل ۵۳ درصد مردان از انگیزه بالاتری برخوردارند. آگاهی اجتماعی ۷۶/۱ درصد کارکنان در سطح بالا، ۱۱/۵ درصد در سطح متوسط و ۱۲/۴ درصد در سطح پایینی قرار دارد. به عبارت دیگر حدود ۷۶ درصد کارکنان آگاهی مناسبی از شرایط همکاران خود و تأثیر رفتارشان بر دیگران داشته و

با سایر کارکنان احساس هم‌دردی دارند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۸۸/۹ درصد زنان در مقابل ۶۰ درصد مردان از خودآگاهی و احساس هم‌دردی بالاتری برخوردارند. مهارت اجتماعی ۷۶/۱ درصد کارکنان در سطح بالا، ۹/۷ درصد در سطح متوسط و ۱۴/۲ درصد در سطح پایینی قرار دارد. به عبارت دیگر، حدود ۷۶ درصد کارکنان از توانایی بروز رفتار مناسب با دیگر همکاران خود در شرایط مختلف برخوردار هستند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۹۲/۱ درصد زنان در مقابل ۵۶ درصد مردان از مهارت اجتماعی بالاتری برخوردارند. سرانجام بررسی هوش هیجانی کارکنان نشان می‌دهد که ۶۵/۵ درصد کارکنان از هوش هیجانی (عاطفی بالا)، ۱۸/۶ درصد از هوش هیجانی نسبی و ۱۵/۹ درصد از هوش هیجانی پایینی برخوردار هستند. در مقایسه بین زنان و مردان نیز مشاهده می‌شود که ۷۴/۶ درصد زنان در مقابل ۵۴ درصد مردان از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند.



جدول ۴. آماره‌های توصیفی هوش هیجانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج

	کمترین		متوسط		بیشترین		کمتر از ۵۰ امتیاز		بین ۵۰ تا ۱۰۰ امتیاز		بالای ۱۰۰ امتیاز	
	امتیاز	جمع کل	امتیاز	جمع کل	امتیاز	جمع کل	درصد کل	جمع کل	درصد کل	جمع کل	درصد کل	
کل کارکنان	۴۰	۹۲	۱۲۳	۷	۶.۳٪	۸۱	۷۳٪	۲۳	۲۰.۷٪			
کارکنان زن	۴۰	۹۵	۱۲۳	۲	۳.۲٪	۴۲	۶۲.۷٪	۱۸	۲۳.۱٪			
کارکنان مرد	۴۲	۸۷	۱۰۹	۵	۱۰.۲٪	۳۹	۷۹.۶٪	۵	۱۰.۲٪			

تفسیر نتایج پرسش‌نامه هوش هیجانی بدین صورت است که اگر امتیاز کلی فرد ۱۰۰ یا بیشتر شود، آن فرد دارای هوش عاطفی بالایی می‌باشد. امتیاز بین ۵۰ تا ۱۰۰ بدین معنی است که فرد دارای ظرفیت خوبی از هوش عاطفی بوده و می‌تواند قابلیت مدیریتی خود را توسعه دهد. امتیاز زیر ۵۰ نشان می‌دهد که فرد در زیر میانگین هوش عاطفی قرار دارد. در ادامه به بررسی رابطه بین کیفیت عملکرد کارکنان و هوش هیجانی و ابعاد آن پرداخته می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون معنادار بودن ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت عملکرد کارکنان و ابعاد هوش هیجانی

هوش هیجانی	مهارت اجتماعی	آگاهی اجتماعی	انگیزه	خودمدیریتی	خودآگاهی	ضریب همبستگی پیرسون	معمولاً کارکنان عملکرد کارکنان
۰/۴۰۶ (**)	۰/۳۷۲ (**)	۰/۳۲۰ (**)	۰/۵۰۳ (**)	۰/۲۶۲ (**)	۰/۴۴۲ (**)	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰	سطح معناداری آزمون	
۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	۱۱۱	تعداد پاسخ‌های معتبر	

\*\* ارتباط در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

نتایج آزمون Z-فیش در بررسی معنادار بودن، همبستگی بین کیفیت عملکرد کارکنان و مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون برای متغیرهای خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزه، آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/01$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که همبستگی معنادار و در عین حال با توجه به مقدار ضریب همبستگی، رابطه مستقیمی بین کیفیت عملکرد کارکنان و هوش هیجانی و مؤلفه‌های آنها وجود دارد. این امر بدین معناست که هر چه خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزه، آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و در کل هوش هیجانی کارکنان بالاتر باشد، کیفیت عملکرد کارکنان نیز بالاتر است.

جدول ۶. نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد معنادار بودن مدل رگرسیونی کل کارکنان

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
۲/۲۸۳	۱	۲/۲۸۳		
۱۱/۵۹۶	۱۰۹	۰/۱۰۶	۲۱/۴۶۳	۰/۰۰
۱۳/۸۷۹	۱۱۰			

آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که مدل رگرسیونی بین دو متغیر وابسته کیفیت عملکرد و متغیر مستقل هوش هیجانی، معنادار می‌باشد.

به منظور اندازه‌گیری میزان تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان، از تحلیل رگرسیون ساده بین متغیر وابسته کیفیت عملکرد و متغیر مستقل هوش هیجانی استفاده شد که نتایج بدست آمده در جدول ۷ نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون آنالیز واریانس برابر ۰/۰۰ بوده و از سطح

جدول ۷. نتایج آزمون معنادار بودن ضرایب رگرسیونی هوش هیجانی کل کارکنان

متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		مقدار آماره t	سطح معناداری	ضریب تعیین
	B	انحراف معیار	Beta				
ضریب ثابت	۲/۹۸۶	۰/۱۵۰			۱۹/۹۱۶	۰/۰۰۰	۰/۱۶۵
هوش هیجانی	۰/۱۹۳	۰/۰۴۲	۰/۴۰۶		۴/۶۳۳	۰/۰۰۰	

الف. پیش بینی کننده: (یکنواخت)، هوش هیجانی. ب. متغیر وابسته: عملکرد

هوش هیجانی به تنهایی ۰/۱۶۵ درصد از تغییرهای مربوط به کیفیت عملکرد کارکنان را می‌تواند پیش بینی کند. به منظور سنجش تأثیر ابعاد تشکیل دهنده هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان از مدل رگرسیون گام به گام برای ۵ متغیر مستقل تشکیل دهنده هوش هیجانی شامل چه خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزه، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی استفاده شد که نتایج بدست آمده در خصوص معنادار بودن مدل رگرسیونی و ضرایب آن در جداول زیر ارائه شده است.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری آزمون ۰/۰۰ از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، نتایج معنادار بودن ضرایب خط رگرسیونی در جدول ۷ نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون t برای متغیر مستقل هوش هیجانی برابر ۰/۰۰۰ بوده و از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که هوش هیجانی با ضریب استاندارد ۰/۴۰۶ تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد کارکنان دارد. مقدار بدست آمده برای ضریب تعیین ۰/۱۶۵ نیز نشان می‌دهد که

جدول ۸. نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد معنادار بودن مدل رگرسیونی ابعاد هوش هیجانی کل کارکنان

مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
۴/۱۳۱	۲	۲/۰۶۵		رگرسیونی
۹/۷۴۸	۱۰۸	۰/۰۹۰	۲۲/۸۸۱	باقیمانده
۱۳/۸۷۹	۱۱۰			مجموع

ب. پیش بینی کننده: (یکنواخت)، انگیزه، خودمدیریتی

گفت که مدل رگرسیونی بین دو متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان و ابعاد هوش هیجانی، معنادار است.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری آزمون آنالیز واریانس (۰/۰۰) از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان

جدول ۹. نتایج آزمون معنادار بودن ضرایب رگرسیونی هوش هیجانی کل کارکنان

متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		مقدار آماره t	سطح معناداری	ضریب تعیین
	B	انحراف معیار	Beta				
ضریب ثابت	۳/۰۳۷	۰/۱۳۳			۲۲/۹۰۴	۰/۰۰	
انگیزه	۰/۳۲۵	۰/۰۵۵	۰/۷۶۷		۵/۹۳۱	۰/۰۰	۰/۲۹۸
خودمدیریتی	۰/۱۶۴-	۰/۰۶۳	۰/۳۳۷-		۲/۶۰۵-	۰/۰۱	

ب. متغیر وابسته: عملکرد

ضریب بتای استاندارد ۰/۷۶۷ و خودمدیریتی (مدیریت بر عواطف) با ضریب بتای ۰/۳۳۷- تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد کارکنان دارد. مقدار بدست آمده برای ضریب تعیین این مدل برابر ۰/۲۹۸ بدست آمده است که این امر نشان می‌دهد این دو متغیر قادر هستند ۲۹/۸ درصد از تغییرات مربوط به کیفیت عملکرد کارکنان را توجیه و پیش بینی نمایند.

نتایج معنادار بودن ضرایب خط رگرسیونی در جدول شماره ۹ نشان می‌دهد که از بین ۵ متغیر مستقل در نظر گرفته شده، تنها متغیر انگیزه و خودمدیریتی بر کیفیت عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارد. چون سطح معناداری آزمون t برای متغیر مستقل انگیزه برابر ۰/۰۰ و برای متغیر خودمدیریتی برابر ۰/۰۱ بوده و از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که انگیزه با

جدول ۱۰. نتایج آزمون معنادار بودن ضریب همبستگی پیرسون بین کیفیت عملکرد کارکنان و ابعاد هوش هیجانی

خود آگاهی	خود آگاهی مدیریتی	انگیزه	آگاهی اجتماعی	مهارت اجتماعی	هوش هیجانی	کارکنان	
						زن	مرد
۰/۴۱۴ (**)	۰/۲۷۱ (*)	۰/۴۷۸ (**)	۰/۳۱۸ (*)	۰/۳۶۵ (**)	۰/۴۱۶ (**)	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۱	۰/۰۳۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱۲	۰/۰۰۴	۰/۰۰۱	سطح معناداری آزمون	
۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	۶۲	تعداد پاسخ‌های معتبر	
۰/۴۰۱ (**)	۰/۱۹۷	۰/۵۱۵ (**)	۰/۲۹۲ (*)	۰/۳۵۶ (*)	۰/۳۷۶ (**)	ضریب همبستگی پیرسون	کارکنان
۰/۰۰۴	۰/۱۷۴	۰/۰۰۰	۰/۰۴۲	۰/۰۱۲	۰/۰۰۸	سطح معناداری آزمون	مرد
۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	تعداد پاسخ‌های معتبر	

\* ارتباط در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

\*\* ارتباط در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

عملکرد کارکنان زن با تمام مؤلفه‌های هوش هیجانی رابطه معنادار و مستقیمی دارد. به گونه‌ای که مشاهده می‌شود عملکرد کیفی کارکنان زن با انگیزه و خودآگاهی بیشترین میزان ضریب همبستگی را دارد و با متغیر هوش هیجانی رابطه معناداری به میزان ۰/۴۱۶ دارد. برای کارکنان مرد، چون سطح معناداری آزمون برای متغیرهای خودآگاهی، انگیزه، آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی از سطح آزمون

بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام، مولفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی تأثیر معناداری بر متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان ندارند. به منظور مقایسه رابطه کیفیت عملکرد کارکنان زن و مرد و هوش هیجانی آنها و ابعاد آن پرداخته می‌شود. نتایج آزمون Z-فیش در بررسی معنادار بودن همبستگی بین کیفیت عملکرد کارکنان و مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان می‌دهد که کیفیت

را با متغیر انگیزه به میزان ۰/۵۱۵ و خودآگاهی به میزان ۰/۴۰۱ دارد. بر اساس این نتایج کیفیت عملکرد رابطه معناداری با خودمدیریتی ندارد.

(خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچکتر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت کیفیت عملکرد کارکنان مرد رابطه معنادار مستقیمی با این مؤلفه‌ها دارد. همان‌طور که مشاهده می‌شود کیفیت عملکرد کارکنان مرد بیشترین میزان همبستگی

جدول ۱۱. نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد معنادار بودن مدل رگرسیونی کل کارکنان

سطح معناداری	آماره آزمون F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	رگرسیونی	بقی
		۱/۲۲۱	۱	۱/۲۲۱	رگرسیونی	
(a) ۰/۰۰۱	۱۲/۵۶۲	۰/۰۹۷	۶۰	۵/۸۳۱	باقیمانده	ب
			۶۱	۷/۰۵۲	مجموع	
		۰/۹۳۵	۱	۰/۹۳۵	رگرسیونی	
(a) ۰/۰۰۸	۷/۷۵۹	۰/۱۲۱	۴۷	۵/۶۶۵	باقیمانده	ب
			۴۸	۶/۶۰۰	مجموع	

الف. پیش بینی کننده: (یکنواخت)، هوش هیجانی. ب. متغیر وابسته: عملکرد

برای هر یک از گروه‌ها از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچکتر است لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که مدل رگرسیونی بین دو متغیر وابسته کیفیت عملکرد و متغیر مستقل هوش هیجانی، معنادار است.

به منظور اندازه‌گیری میزان تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن و مرد از تحلیل رگرسیون ساده بین متغیر وابسته کیفیت عملکرد و متغیر مستقل هوش هیجانی به تفکیک هر یک از گروه‌ها استفاده شد که نتایج بدست آمده در جدول ۱۲ نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون آنالیز واریانس

جدول ۱۲. نتایج آزمون معنادار بودن ضرایب رگرسیونی هوش هیجانی کل کارکنان

ضریب تعیین	سطح معناداری	مقدار آماره t	ضرایب غیراستاندارد		متغیر	گروه
			B	انحراف معیار		
۰/۱۷۳	۰/۰۰۰	۱۰/۱۳۹	۰/۲۷۲	۲/۷۵۴	ضریب ثابت	زن
	۰/۰۰۱	۳/۵۴۴	۰/۴۱۶	۰/۲۵۳	هوش هیجانی	
۰/۱۴۲	۰/۰۰۰	۱۵/۶۲۶	۰/۱۹۷	۳/۰۸۳	ضریب ثابت	مرد
	۰/۰۰۸	۲/۷۸۶	۰/۳۷۶	۰/۱۶۵	هوش هیجانی	

الف. پیش بینی کننده: (یکنواخت)، هوش هیجانی. ب. متغیر وابسته: عملکرد

( $\alpha=0/05$ ) کوچکتر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که هوش هیجانی با ضریب استاندارد ۰/۴۱۶ برای کارکنان زن و ۰/۳۷۶ برای کارکنان مرد تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد کارکنان دارد. مقدار ضریب تعیین بدست آمده برای مدل

نتایج معنادار بودن ضرایب خط رگرسیونی در جدول شماره ۱۲ نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون t برای متغیر مستقل هوش هیجانی کارکنان زن برابر ۰/۰۰۱ و برای کارکنان مرد برابر ۰/۰۰۸ بوده و از سطح آزمون (خطای نوع اول ۰/۰۵

رگرسیون کارکنان زن ۰/۱۷۳ و برای کارکنان مرد برابر ۰/۱۴۲ بدست آمده است.

جدول ۱۳. نتایج آزمون واریانس در مورد معنادار بودن مدل رگرسیونی ابعاد هوش هیجانی برای کارکنان زن

سطح معناداری	آماره آزمون F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
		۱/۶۱۰	۱	۱/۶۱۰	رگرسیونی
۰/۰۰	۱۷/۷۵۵	۰/۰۹۱	۶۰	۵/۴۴۱	باقیمانده
			۶۱	۷/۰۵۲	مجموع

الف. پیش بینی کننده (یکنواخت)، انگیزه

همان گونه که مشاهده می شود، چون سطح معناداری آزمون آنالیز واریانس (۰/۰۰) از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که مدل رگرسیونی بین دو متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان زن و ابعاد هوش هیجانی، معنادار است.

جهت سنجش تأثیر ابعاد تشکیل دهنده هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن از مدل رگرسیون گام به گام برای ۵ متغیر مستقل تشکیل دهنده هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزه، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی استفاده شد که نتایج بدست آمده در خصوص معنادار بودن مدل رگرسیونی و ضرایب آن در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۱۴. نتایج آزمون معنادار بودن ضرایب رگرسیونی هوش هیجانی برای کارکنان زن

متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		ضریب تعیین
	B	انحراف معیار	Beta	مقدار آماره t	
ضریب ثابت	۲/۷۴۳	۰/۲۳۲		۱۱/۸۴۲	۰/۰۰۰
انگیزه	۰/۲۵۷	۰/۰۶۱	۰/۴۷۸	۴/۲۱۴	۰/۰۰۰

الف. متغیر وابسته: عملکرد

مقدار بدست آمده برای ضریب تعیین این مدل برابر ۰/۲۲۸ بدست آمده است که این امر نشان می دهد، متغیر انگیزه قادر است ۲۲/۸ درصد از تغییرات مربوط به کیفیت عملکرد کارکنان را توجیه و پیش بینی نمایند. بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام، مؤلفه های خودآگاهی، مدیریت بر عواطف، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی تأثیر معناداری بر متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان زن ندارند.

نتایج معنادار بودن ضرایب خط رگرسیونی در جدول شماره ۱۴ نشان می دهد که از بین ۵ متغیر مستقل در نظر گرفته شده، تنها متغیر انگیزه بر کیفیت عملکرد کارکنان زن تأثیر معناداری دارد چون سطح معناداری آزمون t برای متغیر مستقل انگیزه برابر ۰/۰۰ بوده و از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که انگیزه زنان با ضریب بتای استاندارد ۰/۴۷۸ تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد کارکنان دارد.

جدول ۱۵. نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد معنادار بودن مدل رگرسیونی ابعاد هوش هیجانی کارکنان مرد

سطح معناداری	آماره آزمون F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
		۰/۹۶۳	۳	۲/۸۹۰	رگرسیونی
۰/۰۰۰ (c)	۱۱/۶۸۷	۰/۰۸۲	۴۵	۳/۷۱۰	باقیمانده
			۴۸	۶/۶۰۰	مجموع

پ.پیش بینی کننده: (یکنواخت)، انگیزه، خودمدیریتی، همدردی

چون سطح معناداری آزمون آنالیز واریانس (۰/۰۰) از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که مدل رگرسیونی بین دو متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان مرد و ابعاد هوش هیجانی، معنادار است.

به منظور سنجش تأثیر ابعاد تشکیل دهنده هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد از مدل رگرسیون گام به گام برای ۵ متغیر مستقل تشکیل دهنده هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزه، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی استفاده شد که نتایج بدست آمده در خصوص معنادار بودن مدل رگرسیونی و ضرایب آن در جداول ۱۶ نشان می‌دهد.

جدول ۱۶. نتایج آزمون معنادار بودن ضرایب رگرسیونی هوش هیجانی کل کارکنان

ضریب تعیین	سطح معناداری	مقدار آماره t	ضرایب استاندارد		متغیر
			Beta	انحراف معیار	
	۰/۰۰۰	۱۹/۶۷۴		۰/۱۶۵	ضریب ثابت
۳۶۵/۰	۰/۰۰۰	۵/۲۸۴	۱/۲۹۶	۰/۰۹۴	انگیزه
	۰/۰۲۹	۲/۲۵۳-	۰/۴۴۹-	۰/۰۹۹	خودمدیریتی

الف. متغیر وابسته: عملکرد

هستند ۰/۳۶۵ از تغییرهای مربوط به کیفیت عملکرد کارکنان مرد را توجیه و پیش‌بینی نمایند. بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام، مؤلفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی تأثیر معناداری بر متغیر وابسته کیفیت عملکرد کارکنان ندارند.

#### بحث و نتیجه‌گیری

در انجام آزمون فرضیه اول پژوهش مبنی بر اینکه "بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد." نتایج آزمون Z-فیش در بررسی معنادار بودن همبستگی بین کیفیت عملکرد کارکنان زن و

نتایج معنادار بودن ضرایب خط رگرسیونی در جدول شماره ۱۶ نشان می‌دهد که از بین ۵ متغیر مستقل در نظر گرفته شده، تنها متغیر انگیزه و خودمدیریتی بر کیفیت عملکرد کارکنان تأثیر معناداری دارد، چون سطح معناداری آزمون t برای متغیر مستقل انگیزه برابر ۰/۰۰ و برای متغیر خودمدیریتی برابر ۰/۰۲۹ بوده و از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که انگیزه با ضریب بتای استاندارد ۱/۲۹ و خودمدیریتی (مدیریت بر عواطف) با ضریب بتای ۰/۴۴۹- تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد دارد.

مقدار بدست آمده برای ضریب تعیین این مدل برابر ۰/۳۶۵ بدست آمده است که این امر نشان می‌دهد این دو متغیر قادر

نیز مشاهده می‌شود که ۲۳/۱ درصد زنان در مقابل ۱۰/۲ درصد مردان از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند.

در پاسخ به این سؤال که "میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟" نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین ۵ مؤلفه تشکیل دهنده هوش هیجانی، مؤلفه انگیزه با ضریب بتای ۰/۷۶۷ تأثیر مثبت و مؤلفه خودمدیریتی (مدیریت بر عواطف) با ضریب ۰/۳۳۷- بر عملکرد کیفی آنها تاثیرگذار است و این دو مؤلفه قادر هستند ۲۹/۸ درصد از تغییرهای عملکرد کارکنان را تبیین نمایند. سایر مؤلفه‌ها مانند خودآگاهی، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه تأثیر معناداری ندارد.

در پاسخ به این سؤال که "میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟" یافته‌های پژوهش نشان داد از بین ۵ مؤلفه تشکیل دهنده هوش هیجانی، تنها مؤلفه انگیزه با ضریب بتای ۰/۴۷۸ تأثیر مثبتی بر عملکرد کیفی کارکنان دارد و قادر است ۲۲/۸ درصد از تغییرهای عملکرد کیفی کارکنان را تبیین نماید و سایر مؤلفه‌ها مانند خودمدیریتی، خودآگاهی، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان زن دانشگاه تأثیر معناداری ندارد.

در پاسخ به این سؤال که "میزان تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی کرج چگونه است؟" نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین ۵ مؤلفه تشکیل دهنده هوش هیجانی، مؤلفه انگیزه با ضریب بتای ۱/۲۹۶ تأثیر مثبت و مؤلفه خودمدیریتی (مدیریت بر عواطف) با ضریب ۰/۴۴۹- تأثیر منفی بر عملکرد کیفی کارکنان مرد دارد و این دو مؤلفه قادر هستند ۳۶/۵ درصد از تغییرهای عملکرد کیفی کارکنان مرد را تبیین نمایند. سایر مؤلفه‌ها مانند خودآگاهی، آگاهی اجتماعی (همدردی) و مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه تأثیر معناداری ندارد.

مؤلفه‌های هوش هیجانی در جدول ۵ نشان داد که کیفیت عملکرد کارکنان زن با تمام مؤلفه‌های هوش هیجانی رابطه معنادار و مستقیمی دارد. به گونه‌ای که ضریب همبستگی عملکرد کیفی کارکنان زن به ترتیب با انگیزه برابر ۰/۴۷۸، با خودآگاهی برابر ۰/۴۱۴، با مهارت اجتماعی برابر ۰/۳۶۵، با آگاهی اجتماعی برابر ۰/۳۱۸ و خودمدیریتی برابر ۰/۲۷۱ است. در انجام آزمون فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه "بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان مرد دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد." نتایج آزمون Z-فیش در بررسی معنادار بودن همبستگی بین کیفیت عملکرد کارکنان زن و مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان داد که چون سطح معناداری آزمون برای متغیرهای خودآگاهی، انگیزه، آگاهی اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی از سطح آزمون (خطای نوع اول  $\alpha=0/05$ ) کوچک‌تر است، لذا با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت کیفیت عملکرد کارکنان مرد رابطه معنادار مستقیمی با این مؤلفه‌ها دارد. کیفیت عملکرد کارکنان مرد به ترتیب بیشترین میزان همبستگی را با متغیر انگیزه به میزان ۰/۵۱۵، خودآگاهی به میزان ۰/۴۰۱، مهارت اجتماعی به میزان ۰/۳۵۶ و آگاهی اجتماعی به میزان ۰/۲۹۲ دارد. بر اساس این نتایج کیفیت عملکرد رابطه معناداری با خودمدیریتی ندارد. در انجام آزمون فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه "بین هوش هیجانی و کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد." نتایج آزمون Z-فیش در بررسی معنادار بودن همبستگی بین کیفیت عملکرد کارکنان و مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان داد که کیفیت عملکرد کارکنان با هوش هیجانی رابطه معنادار و مستقیمی به میزان ۰/۴۰۶ دارد.

در پاسخ به این سؤال که "هوش هیجانی کارکنان دانشگاه در چه سطح است؟" یافته‌های پژوهش نشان داد که ۲۰/۷ درصد کارکنان از هوش هیجانی بالایی برخوردارند. ۷۳ درصد کارکنان دارای ظرفیت خوبی از هوش عاطفی بوده و می‌توانند قابلیت مدیریتی خود را توسعه دهند و ۶/۳ درصد در زیر میانگین هوش عاطفی قرار دارند. در مقایسه بین زنان و مردان

به‌طور کلی نیز مشاهده شد که هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. به طوری که مشاهده شد هوش هیجانی کل کارکنان با ضریب  $0/406$  تأثیر مثبتی بر عملکرد کیفی کارکنان دارد. برای کارکنان زن تأثیر این متغیر برابر  $0/416$  و برای کارکنان مرد برابر  $0/376$  برآورد شد. پژوهش حاضر در مقایسه با پژوهش نجارپور استادی و تقی زاده (۱۳۹۱)، نشان داد که از بین ۵ مؤلفه هوش هیجانی، مؤلفه انگیزه و خودمدیریتی بیشترین تأثیر را در عملکرد کیفی کارکنان دارد در حالی که مؤلفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی بر کیفیت عملکرد کارکنان دانشگاه تأثیر معناداری ندارد. پژوهش حاضر در مقایسه با پژوهش‌های ناظم و قائدمحمدی (۱۳۸۶)، نشان داد که کیفیت عملکرد کارکنان با هوش هیجانی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد و در مقایسه با پژوهش بنی سی (۱۳۹۰)، نشان می‌دهد که مؤلفه انگیزه و مدیریت بر عواطف بر روی کیفیت عملکرد کارکنان و هوش هیجانی آن‌ها تأثیر به‌سزایی داشته و ۷۳ درصد از کارکنان نیز دارای ظرفیت خوبی از هوش عاطفی بوده و می‌توانند قابلیت مدیریتی خود را توسعه دهند. نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که هوش هیجانی، عملکرد افراد، گروه‌ها و سرانجام سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند در موقعیت‌هایی که نیازمند انعطاف‌پذیری و اثربخشی اجتماعی است، موفق‌تر عمل می‌کنند. همچنین در این پژوهش نشان داده شد که از نظر کیفیت عملکرد زنان نسبت به مردان عملکرد بهتری دارند. در خصوص مؤلفه‌های خودآگاهی و خودمدیریتی نیز زنان درصد بالاتری دارند. همان‌طور که از نتایج آزمون مشاهده شد، کیفیت عملکرد کارکنان مرد بیشترین میزان همبستگی را با متغیر انگیزه و خودآگاهی دارد که بر این اساس کیفیت عملکرد رابطه معناداری با خودمدیریتی ندارد.

در پایان، لازم به یادآوری است که هوش هیجانی زمینه‌ای مناسب برای ساختن محیطی مطلوب برای برقراری ارتباط مؤثر است، از طرفی جامعه‌ی دانشگاهی به علت سطح بالای تعامل با جامعه‌ی فرهیخته، جهت ارائه‌ی بهتر خدمات و کمک به

کسب علم و دانش و انجام پژوهش‌ها، نیازمند داشتن مهارت‌های برقراری ارتباط و بالابودن هوش هیجانی می‌باشد که کارکنان دانشگاه اعم از زن و مرد با به‌کارگیری مؤثر هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی باعث ارتقاء کیفیت فعالیت‌هایشان و افزایش کارایی سازمان شوند. بنابراین هوش هیجانی نسبت به صفات شخصیتی و بهره‌ی هوشی عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند و نیز کنترل و مدیریت هیجانات ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد کارکنان دارد.

### تشکر و قدردانی

ابتدا از کلیه کارکنان محترم دانشگاه آزاد اسلامی کرج که با همکاری خود، مرا در این پژوهش یاری رساندند، سپاسگزارم؛ همچنین از استاد ارجمندم سرکار خانم دکتر زهرا ابادری که با نظرها و پیشنهادهای خود و صرف وقت ارزشمندش در ارتقاء کیفی و کمی این پژوهش نقش به‌سزایی داشتند، قدردانی می‌نمایم.

### منابع

- آقایار، س.؛ شریفی درآمدی، پ. (۱۳۸۵). هوش هیجانی: کاربرد هوش در قلمرو هیجان. اصفهان: سپاهان، ۱۵۶-۱۵۵.
- بنی سی، پ.ن.؛ دلفان آذری، ق.ع.؛ بنی سی، و. (۱۳۹۰). تأثیر هوش هیجانی بر سلامت عمومی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۲. فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، ۲(۴)، ۱۵-۲۷.
- رایبترز، استفین پی. (۱۳۸۸). رفتار سازمانی. ترجمه‌ی علی پارسیان و محمد اعرابی. چاپ ۲۵. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۷۲.
- فصلنامه انجمن صرع ایران (۱۳۹۰). هوش عاطفی چیست؟، ۹(۳۴)، ۲.
- کهن دل، ز. (۱۳۹۱). تأثیر هوش هیجانی در موفقیت سازمانی: افزایش توانمندی برای سازگاری با محیط. پیام دریا، (۲۱۲)، ۵۸.
- لباف، ح.؛ انصاری، م.ا.؛ حیدری، م. (۱۳۹۰). هوش هیجانی و اهمیت آن در موفقیت سازمانی. دوماهنامه‌ی توسعه انسانی پلیس، ۸(۳۶)، ۸.



ناظم، ف؛ قائد محمدی، م.ج. (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان مدیران دانشگاه آزاد اسلامی به منظور ارائه الگویی مناسب برای مدیریت زمان مدیران براساس هوش هیجانی آنان. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، ۳(۱)، ۱-۲۷.

نچارپور استادی، س؛ تقی زاده، ه. (۱۳۹۱). رابطه بین هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۳)، ۱۲۱-۱۳۶.

- Bar-on, & Parker, J. (2000). Handbook of emotional intelligence. Jossey Bass.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strength*. New York: Brunner-Rutledge.
- Chrusciel, D. (2006). Considerations of emotional intelligence (EI) in dealing with change decision management. *Management Decision*. 44(5), 644.
- Eicher, D. (2003). Essential executive skills, for the future: emotional intelligence, futurics. St. Paul, Publication title: Futurics. St. Paul.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: what it can matter than IQ*. Available at: www. Yahoo.com.
- Watkin, C. (2000). Developing Emotional Intelligence. *International Journal of selection and assessment*

