



## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری به منظور طراحی استراتژی‌های رقابتی در دانشگاه‌ها

( مطالعه‌ی موردی دانشگاه آزاد اسلامی استان هرمزگان )

محمدحسین رنجبر<sup>۱</sup>

مهدی باقری<sup>۲</sup>

مظفر اسپید<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۳/۲۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۴/۱۸

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مولفه‌های سرمایه فکری به منظور تدوین راهبردهای کاربردی برای کسب مزیت رقابتی در دانشگاه آزاد اسلامی استان هرمزگان انجام شده است. بدین منظور تعداد ۴۲ نفر از اساتید و کارکنان این واحد دانشگاهی به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل پرسشنامه ۲۹ سئوالی هوش هیجانی و پرسشنامه ۴۱ سئوالی سرمایه فکری است که سئوالات آنها با استفاده از پرسشنامه‌های علمی مختلف تهیه و سپس روایی و پایایی آنها مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری و معادلات ساختاری و با بکارگیری نرم افزارهای SPSS و Amos Graphics انجام شد. نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه‌ی منفی بین خودآگاهی با سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری است. همچنین بین آگاهی اجتماعی و سرمایه‌ی رابطه‌ای و بین مدیریت ارتباطات و سرمایه ساختاری نیز رابطه‌ی منفی مشاهده گردید. ولی بین خودآگاهی و سرمایه‌ی رابطه‌ای و بین خود مدیریت و ابعاد سه گانه سرمایه فکری، بین آگاهی اجتماعی با سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری و در نهایت بین مدیریت ارتباطات با سرمایه‌ی رابطه‌ای و سرمایه انسانی، رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری مشاهده گردید.

### کلمات کلیدی

هوش هیجانی، سرمایه فکری، دانشگاه آزاد اسلامی

۱- گروه حسابداری و مدیریت، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران. (نویسنده مسئول) mhranjbar54@gmail.com

۲- گروه مدیریت، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران. mbagheri.sbu@gmail.com

۳- گروه مدیریت بازرگانی، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران. victorious.speed@gmail.com

مفهوم جدیدی که در دهه اخیر بعنوان زیرمجموعه مدیریت دانش مطرح شده سرمایه فکری است. صاحب نظران، سرمایه فکری را ترکیبی از منابع نامشهود و فعالیت‌هایی در نظر می‌گیرند که به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا با تلفیق منابع مالی و انسانی به سیستمی ارزش آفرین و خلاق تبدیل شوند (فطرس و بیگی، ۱۳۸۸). با توجه به تحولات روزافزون محیط کار، سازمان‌ها به منظور کسب جایگاه رقابتی در عرصه منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی، نیازمند انطباق سریع با تغییرات محیطی بوده تا بدین وسیله بتوانند علاوه بر سرمایه فیزیکی سرمایه‌های فکری خود را به حداکثر برسانند. اعمال تغییرات سریع و افزایش سرمایه فکری مستلزم آن است که سازمان‌ها دارای مدیران و کارکنانی باشند که انطباق پذیر بوده و به صورت مؤثر کارکنند؛ بطور مداوم سیستم‌ها و فرایندها را بهبود بخشیده و مشتری‌مدار باشند. از طرفی هوش هیجانی، سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران و کارکنان برخوردار از هوش هیجانی، نیروهایی تاثیرگذاری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری محقق می‌سازند (قلیچ لی، ۱۳۸۵). دانش یک مزیت رقابتی است که در استراتژی تجاری سازمان‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد؛ به گونه‌ای که ایجاد دانش موجب نوآوری مستمر و نوآوری مستمر منجر به ایجاد مزیت رقابتی خواهد شد و این امر مستلزم تقویت و توجه به پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های منابع انسانی است تا سازمان‌ها بتوانند برای دستیابی به مزیت رقابتی از طریق عملکرد و بهبود مستمر، عکس العمل سریع به تغییرات محیط تجاری و شرایط اقتصادی نشان دهند (معین نژاد، ۱۳۹۴). هوش عاطفی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌سازد و آنها را تشویق می‌کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. نظریه هوش هیجانی در واقع طرح یک مسئله مهم و اجتناب ناپذیر است و لزوماً مکتب فکری جدید محسوب نمی‌شود و به لحاظ یادگیری و آموزشی از شیوه‌های شناختی و رفتاری انسان گرا استفاده فراوانی می‌برد و حوزه‌هایی را به روی ما می‌گستراند که مکاتب قبل به آن توجه نداشته‌اند (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲).

بر اساس این مباحث می‌توان گفت توجه به سرمایه فکری و ابعاد آن و همچنین درک و شناخت درست از هوش هیجانی و جنبه‌های آن دارای اهمیت ویژه‌ای است. این اهمیت در سازمان‌های آموزشی که با مباحث علمی و نوآوری سر و کار دارند، بیش از سایر سازمان‌ها احساس می‌گردد. با توجه به این موضوع، پژوهش حاضر در پی تبیین رابطه‌ی بین هوش هیجانی و ابعاد سرمایه فکری در دانشگاه آزاد اسلامی استان هرمزگان است تا بتوان بر اساس آن راهبردهای مناسبی را برای کسب مزیت رقابتی ارائه

## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

نمود. لذا در ادامه ابتدا مبانی نظری و پیشینه پژوهش ارائه خواهد شد. سپس فرضیه‌های پژوهش مطرح می‌گردد و در ادامه روش پژوهش و یافته‌ها و در نهایت نتایج و پیشنهادها ارائه می‌گردد.

### **مبانی نظری و پیشینه پژوهش**

سرمایه فکری می‌تواند بعنوان دارائی‌های دانشی یک شرکت محسوب شود که هر محقق از نقطه نظر خود و بنابر مدل‌های تجربی و آزمایشی این اصطلاح را تعریف می‌نماید. سرمایه فکری عبارت است از تفاوت میان ارزش دفتری و ارزش بازار (بروکینگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). همچنین سرمایه فکری را می‌توان منبعی از دارائی‌های نامشهود که غالباً در ترازنامه قید نمی‌شود دانست (ادوینسون<sup>۲</sup>، ۱۹۴۴). از این رو سرمایه فکری دانشی است که می‌تواند به ارزش تبدیل شود (اسیوی، ۱۹۹۸). این سرمایه‌دارای سه مولفه می‌باشد که عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای. سرمایه انسانی (HC) جوهر سرمایه انسانی عقل فردی کارمند و تابعی از توانایی کارمند در صنعت رشد از طرف سازمان است. منظور از سرمایه ساختاری (SC) مکانیزم پشتیبانی از کارکنان برای دستیابی به عملکرد کار مطلوب و عملکرد کلی سازمانی است و سرمایه رابطه‌ای (RC) حاکی از رابطه نامشهود و هم‌افزایی گروهی درون و بیرون سازمان است (بنتیس، ۱۹۹۸). سرمایه فکری را می‌توان جمع تمامی مقادیری که هر کسی در شرکت می‌داند و به شما حاشیه رقابتی بازار می‌دهد (استوارت، ۱۹۹۱). در تعریفی دیگر سرمایه فکری را دانشی تعریف می‌کنند که می‌تواند به ارزش تبدیل شود (ادوینسون و سالیوان، ۱۹۹۶). لورنس پروساک سرمایه فکری را موجودی‌های فکری که به منظور تولید دارایی‌هایی با ارزش بالاتر، فرمول بندی، تحصیل شده و اهرمی است، تعریف می‌نماید (کلین و پروساک، ۱۹۹۴). بطور آشکارا مزایای دانش در بنگاه‌های اقتصادی تغییر شکل اختراعات توسط منابع انسانی به دارایی‌های فکری است، در جاییکه بنگاه‌های اقتصادی می‌توانند حمایت از حقوق مالکان را داشته‌باشند. یکی از وظایف اصلی سرمایه فکری مدیران تغییر شکل منابع انسانی به دارایی‌های فکری است. سرمایه فکری ذخیره‌ای از دانش را که در نقطه خاصی از زمان در یک سازمان وجود دارد نشان می‌دهد (بنتیس و هالند، ۲۰۰۲). برای رسیدن به تفکر سرمایه فکری جهان در حال تبدیل شدن به یک دانش فشرده است، نه از طریق کار فشرده یا موارد فشرده یا انرژی فشرده بلکه تنها از طریق همان دانش فشرده که سرمایه فکری اطلاق می‌شود (دراکر، ۱۹۹۲).

همچنین، هوش هیجانی برای اولین بار در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روان‌شناس به نام‌های جان مایر و پیتر سالووی مطرح شد. آنان اظهار داشتند، کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرایند اندیشه و اقدامات شخصی استفاده کنند (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). بر اساس

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

هوش هیجانی هوشمند بودن یک امتیاز است که البته تضمینی برای موفقیت در زندگی و روابط بین فردی و اجتماعی نخواهد بود (امیری نیا و آقازاده، ۱۳۹۳). سالووی و مایر هوش هیجانی را شکلی از هوش که به فرد توانایی شناخت احساس و عواطف خود و دیگران را می‌دهد تا با بکارگیری آن به تفکرات و اعمال دیگران جهت دهد، تعریف می‌کنند (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲). مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل: ۱- خودآگاهی<sup>۳</sup>: یک نوع توانایی فردی است برای درک احساسات و حالات خلقی، خودآگاهی به شخص کمک می‌کند تا همیشه بر افکار و احساسات خود نظر داشته و بنابراین در جهت درک آن‌ها به فرد کمک می‌کند ۲- خودمدیریتی<sup>۴</sup>: مهارتی است که به افراد کمک می‌کند تا احساسات خود را به صورت مناسب و جامعه پسندانه نشان دهند. به زبان دیگر به فرد در کنترل عصبانیت، ناراحتی و ترس کمک می‌کند ۳- آگاهی اجتماعی<sup>۵</sup>: عبارت است از توانایی درک احساسات دیگران و استفاده از احساسات خود در جهت دستیابی به اهداف. این مهارت نیز در واقع برانگیختن و به هیجان آوردن خود است؛ یعنی استفاده از هیجان‌ها برای هدفی خاص، تمرکز و توجه، ایجاد انگیزه در خود و تسلط بر خویشتن و خلاقیت است. ۴- مدیریت ارتباطات<sup>۶</sup>: عبارت است از ارتباط با دیگران در موقعیت‌های مختلف اجتماعی و در اصل به معنای توانایی ادامه رابطه با توجه به احساسات افراد یا همان ظرفیت اجتماعی است (برادبری و گریوز، ۱۳۸۴). همچنین، هوش هیجانی را می‌توان یکسری مهارت‌ها و قابلیت‌ها دانست که می‌تواند هم آموزش داده و هم یادگرفته شود به طوری که شخص بتواند از نظر هیجانی بهتر تربیت شود (ادیب زاده ۱۳۸۳). یا می‌توان گفت هوش هیجانی شامل توانایی ما برای حل مشکلات هیجانی انعطاف‌پذیری و قبول واقعیت می‌شود. بر اساس مطالعات دانیل گلمن در بهترین شرایط همبستگی اندکی بین هوش عمومی و برخی از ابعاد هوش هیجانی وجود دارد؛ به طوری که می‌توان ادعا کرد آنها عمدتاً ماهیت مستقل دارند. وقتی افراد دارای هوش عمومی بالا در زندگی تقلا می‌کنند و افراد دارای هوش متوسط به طور شگفت‌انگیزی پیشرفت می‌کنند، شاید بتوان دلیل آن را هوش هیجانی بالای آنان دانست (گلمن ۱۹۹۸).

در زمینه هوش هیجانی و اجزای آن و سرمایه فکری و ابعاد آن مطالعات گسترده‌ای انجام شده است. همچنین پژوهش‌هایی نیز یافت شده است که رابطه‌ی بین هوش هیجانی و ابعاد سرمایه فکری را مورد بررسی قرار داده‌اند. اما این پژوهشی با این مضمون در دانشگاه‌ها و موسسات آموزشی یافت نشد. لذا به برخی از پژوهش‌های مرتبط داخلی و خارجی بطور مختصر اشاره می‌گردد.

میر هاشمی و دیگران (۱۳۸۷) "رابطه‌ی هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران" را در بخش اورژانس بیمارستان‌های شهر تهران مورد بررسی قرار داده‌اند. تحلیل‌ها نشان داد که بین متغیر هوش

## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

هیجانی و درگیری شغلی پرستاران، همبستگی معنی‌دار وجود دارد و براساس مولفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت خود، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) می‌توان مدلی را برای پیش‌بینی متغیر درگیری شغلی ارائه کرد. عربشاهی (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان "شناسایی ابعاد و مولفه‌های رفتار اشتراک دانش اعضای هیات علمی و ارائه الگویی برای آن و بررسی آزمون هوش هیجانی و هوش سازمانی بر آن" انجام داد. پژوهش مذکور با هدف شناسایی ابعاد و مولفه‌های رفتار اشتراک دانش اعضای هیئت علمی و ارائه الگو و آزمون تاثیر هوش هیجانی و سازمانی بر آن در دانشگاه‌های ایران انجام پذیرفته است. در این پژوهش ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، مصاحبه به روش نیم ساختار یافته عمیق و در بخش کمی، پرسشنامه بوده است که برای تحلیل مصاحبه‌ها از روش تحلیل محتوا استفاده شد. در نتیجه، ابتدا ابعاد و مولفه‌های رفتار اشتراک دانش اعضای هیئت علمی شناسایی و الگویی برای آن استخراج گردید. برای سنجش الگو، از طریق توزیع پرسشنامه به اعضای هیئت علمی رشته‌ی مدیریت (۸۰ نفر) در دانشگاه‌های اقدام شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها روش دو مرحله‌ای هالاند، مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر و تحلیل عاملی استفاده شد. یافته‌های بخش کیفی نشان داد که رفتار اشتراک دانش اعضای هیئت علمی در چهار بعد قابل بررسی و مطالعه می‌باشد، که این ابعاد شامل فعالیت‌های حرفه‌ای و تخصصی، حوزه‌ی فعالیت‌های آموزشی، حوزه‌ی فعالیت‌های فرهنگی و حوزه‌ی فعالیت‌های تحقیقاتی و پژوهشی می‌باشد. حدادنیا و جوکار (۱۳۹۵) "رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر تهران" را مورد بررسی قرار دادند. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود و ۲۰۲ نفر به روش تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای و بر اساس جدول کوکران از جامعه مورد نظر انتخاب را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد هوش معنوی (آمرام، ۲۰۰۹) و هوش هیجانی (گلمن، ۱۹۹۵) و پرسشنامه سنجش رفتار شهروندی سازمانی به وسیله پودساکف، مکنزی، مورمن و فیتز (۱۹۹۱) استفاده شد. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین هوش معنوی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از بین هوش معنوی و ابعاد آن، تنها هوش معنوی (۲۷٪) و هوش هیجانی و ابعاد آن تنها هوش هیجانی (۲۴٪) توان پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند. رشیدی (۱۳۹۴) به بررسی "رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان ادارات اوقاف و امور خیریه استان مازندران" پرداخته است. روش تحقیق حاضر توصیفی از شاخه پیمایشی می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد عملکرد پاترسون (۲۰۰۴) و پرسشنامه استاندارد بنتیس (۲۰۰۲) استفاده گردیده است. جامعه آماری شامل کارکنان ادارات کل اوقاف استان مازندران می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۳۲ نفر

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

بعنوان نمونه انتخاب گردیده‌اند. نتایج تحقیق بیانگر آن بوده است که بین سرمایه فکری و عملکرد شغلی ارتباط معنی‌دار وجود دارد. همچنین بین مولفه‌های سرمایه فکری و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کوتزی و هری (۲۰۱۳) به بررسی "هوش هیجانی بعنوان معرف سازگاری شغلی کارکنان" پرداختند. تحقیق حاضر ارتباط بین هوش هیجانی نسبت به سازگاری شغلی را بررسی نمود. بررسی مقطعی با تعداد نمونه ۴۰۹ تایی از نمایندگی مراکز تلفن که در سه مورد از بزرگترین مراکز تلفن مالی برون سپاری شده در آفریقا انجام گرفت. نتایج نشان داد مدیریت احساسات شخصی، بیشترین کمک در توضیح هوش عاطفی کلی و واریانس سازگاری شغلی کلی در چهار حوزه نگرانی شغلی، کنترل شغلی، اعتماد شغلی و کنجکاوی شغلی می‌باشد. لینده بام (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای با عنوان "آیا هوش هیجانی در تعدیل روابط بین سلامت روانی و عملکرد شغلی نقش دارد؟ (یک مطالعه اکتشافی)" اثرات مستقیم هوش هیجانی بر عملکرد مرتبط با سلامت را بررسی کرده‌اند. با استفاده از طراحی چند منبع و وسایلی با پروتکل‌های ارزش‌گذاری مختلف (مانند داده‌های توانایی و خود اظهاری) نشان دادند که در بخش عمومی انگلستان هوش هیجانی تنها تا یک اندازه روابط بین سلامت روانی و جنبه‌های عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.

### **روش تحقیق**

پژوهش حاضر از نوع توصیفی همبستگی است که برای گردآوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری از روش کتابخانه‌ای و برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از روش پیمایشی استفاده شده است. همچنین به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از شاخص‌ها و آزمون‌های آماری و معادلات ساختاری با نرم افزار SPSS و Amos استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش نیز دانشجویان تحصیلات تکمیلی، اساتید و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی استان هرمزگان می‌باشند که تعداد ۴۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب و پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ۳۳ مورد قابلیت بررسی داشت که مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

جدول شماره ۱. ویژگی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

تعداد	درصد	شرح	موارد
۱۲	۳۶,۴٪	زن	جنسیت
۱۸	۵۴,۵٪	مرد	
۳	۹,۱٪	نامشخص	
۴	۱۲,۱٪	۲۰-۳۰ سال	سن
۲۱	۶۳,۶٪	۳۱-۴۰ سال	
۵	۱۵,۲٪	۴۱-۵۰ سال	
۲	۶,۱٪	بالاتر از ۵۰	
۱	۳٪	نامشخص	
۱۱	۳۳,۳٪	دانشجو	نوع رابطه با دانشگاه
۹	۲۷,۳٪	کارمند	
۱	۳٪	استاد مدعو	
۱۰	۳۰,۳٪	هیأت علمی	
۲	۶,۱٪	نامشخص	
۷	۲۱,۲٪	دیپلم و فوق دیپلم	تحصیلات
۷	۲۱,۲٪	لیسانس	
۱۴	۴۲,۴٪	فوق لیسانس	
۵	۱۵,۲٪	دکتر	

**ابزار گردآوری داده‌ها**

با تکیه بر مبانی نظری نسبت به تهیه پرسشنامه‌های مورد نظر اقدام شد. بدین صورت که پرسشنامه شماره (۱) مربوط به متغیر سرمایه فکری با ۲۹ سوال و پرسشنامه شماره (۲) مربوط به متغیر هوش هیجانی با ۴۱ سؤال متناسب با فرضیه‌ها تهیه گردید. در پرسشنامه شماره (۱) ابتدا اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جامعه شناختی از قبیل جنسیت، میزان تحصیلات، سن، نوع رابطه استخدامی مطرح شد، سپس در بخش دوم سؤالات تخصصی مربوط به سرمایه فکری ارائه گردید. همچنین برای نمره‌گذاری گویه‌های پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای استفاده شد؛ برای پرسشنامه شماره (۱) که به ترتیب

### فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

عدد ۱ برای گویه هرگز، عدد ۲ برای گویه گاهی، عدد ۳ برای گویه معمولاً، عدد ۴ برای گویه تقریباً همیشه و عدد ۵ برای گویه همیشه استفاده شد. همچنین برای پرسشنامه شماره (۲) که به ترتیب عدد ۱ برای گویه کاملاً مخالفم، عدد ۲ برای گویه مخالفم، عدد ۳ برای گویه نظری ندارم، عدد ۴ برای گویه موافقم و عدد ۵ برای گویه کاملاً موافقم استفاده شد.

#### یافته‌های تحقیق

جهت برآورد قابلیت اعتماد آزمون از روش سنجش همبستگی درونی استفاده شد. در این روش که از ضریب آلفای کرونباخ، ضریب دو نیم سازی (تنصیف) و ضریب گاتمن بهره می‌جوید، برای سنجش همبستگی درونی پرسشنامه رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری به کار رفت. نتایج حاصل از آزمون‌های آلفای کرونباخ، دونیم سازی (تنصیف) و ضریب گاتمن مربوط قابلیت اعماد کل مقیاس و خرده مقیاس‌ها در جداول ۲ و ۳ قابل مشاهده است.

جدول ۲- برآورد قابلیت اعتماد پرسشنامه رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری

قابلیت اعتماد کل مقیاس					
ضریب گاتمن	ضریب اسپیرمن براون	آلفای نیمه دوم	آلفای نیمه اول	آلفای کرونباخ	
0.948	0.949	0.905	0.8۸۱	0.9۴۴	پرسشنامه شماره (۱)
0.784	0.803	0.686	0.8۷۵	0.۸۸۰	پرسشنامه شماره (۲)

جدول ۳- برآورد قابلیت اعتماد خرده مقیاس‌های پرسشنامه هوش هیجانی و سرمایه فکری

خرده مقیاس‌ها	آلفای کرونباخ	ضریب اسپیرمن براون	ضریب گاتمن
خود آگاهی	۰,673	۰,۵۴۸	۰,۵۴۲
خودمدیریتی	۰,۸۳۴	۰,۸۵۰	۰,۸۳۳
آگاهی اجتماعی	۰,۷۰۸	۰,۶۴۷	۰,۶۱۰
مدیریت ارتباطات	۰,۸۶۰	۰,۸۸۴	۰,۸۸۱
سرمایه انسانی	۰,548	0.442	0.441
سرمایه رابطه ای	۰,۴۴۵	0.۶۶۰	0.۶۵۲
سرمایه ساختاری	۰,۸۷۶	۰,۸۷۹	۰,۸۷۸

ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس در نمونه حاضر در پرسشنامه شماره (۱) در دامنه ۰,۶۵ تا ۰,۸۵ و در پرسشنامه شماره (۲) در دامنه ۰,۴۰ تا ۰,۹۰ و ضریب اسپیرمن براون برای مقیاس مذکور



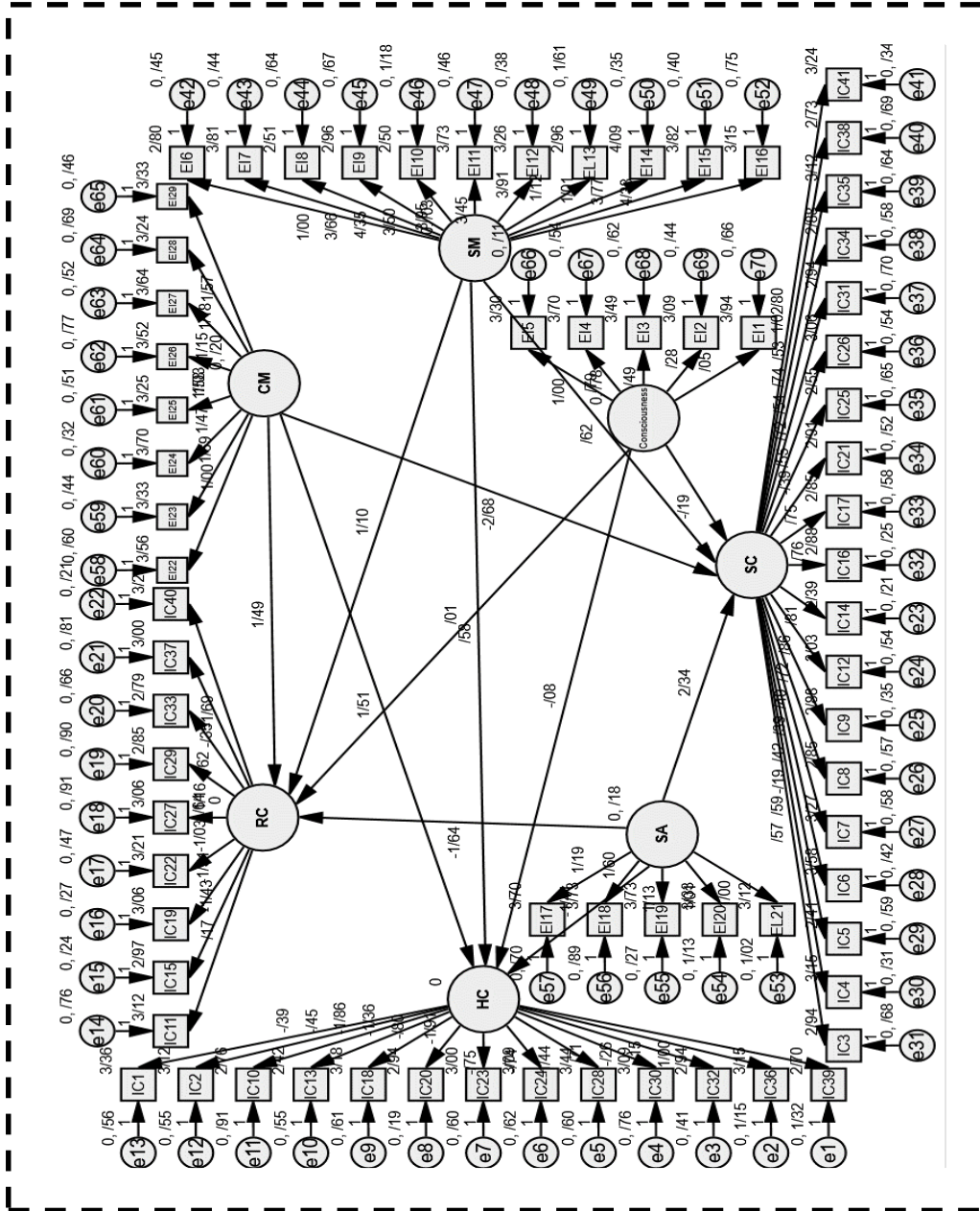
### ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

در نمونه حاضر در پرسشنامه شماره (۱) در دامنه ۰,۵۵ تا ۰,۹۰ و در پرسشنامه شماره (۲) در دامنه 0.44 تا ۰,۹۰ قرار دارد. همچنین ضریب گاتمن برای مقیاس مذکور در نمونه حاضر نیز در پرسشنامه شماره (۱) در دامنه ۰,۵۰ تا ۰,۹۰ و در پرسشنامه شماره (۲) در دامنه 0.44 تا ۰,۹۰ قرار دارد. از مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ، اسپیرمن براون و ضریب گاتمن مربوط به پرسشنامه شماره (۱) و پرسشنامه شماره (۲) اینگونه بر می‌آید که پایایی آزمون در سطح مطلوب و قابل قبولی است و می‌توان از این آزمون در مطالعات مشابه استفاده نمود. به منظور برآورد روایی آزمون از روش روایی‌سازه استفاده شد. روش روایی‌سازه بر روی متغیرهای پرسشنامه پژوهش حاضر، با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی، انجام شد. روش تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار Amos-۲۴ انجام شد. متغیرهای موجود در تحلیل عاملی به تفکیک نام و نوع متغیر در جدول شماره 4 مشاهده می‌شود.

جدول ۴- متغیرهای تحلیل عاملی رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری

نام متغیر	مؤلفه‌ها	شماره سوال	پرسشنامه
Consciousness	خود آگاهی (Consciousness)	۵-۴-۳-۲-۱	پرسشنامه شماره (۱)
SM	خودمدیریتی (Self-management)	۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶	
SA	آگاهی اجتماعی (Social Awareness)	۲۱-۲۰-۱۹-۱۸-۱۷	
CM	مدیریت ارتباطات (communication management)	۲۹-۲۸-۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	
HC	سرمایه انسانی (Human Capital)	۲۳-۲۰-۱۸-۱۳-۱۰-۲-۱ ۳۹-۳۶-۳۲-۳۰-۲۸-۲۴-	پرسشنامه شماره (۲)
RC	سرمایه رابطه ای (Relational capital)	۴۰-۳۷-۳۳-۲۹-۲۷-۲۲-۱۹-۱۵-۱۱	
SC	سرمایه ساختاری (Structural capital)	۱۷-۱۶-۱۴-۱۲-۹-۸-۷-۶-۵-۴-۳ ۴۱-۳۸-۳۵-۳۴-۳۱-۲۶-۲۵-۲۱-	

همچنین تحلیل عاملی متغیرها و میزان بار عاملی بین این متغیرها در نمودار ۱ آمده است. لازم به ذکر است این تحلیل عاملی مربوط به آزمون اصلی تحقیق می‌باشد همبستگی آن‌ها با یکدیگر را بر حسب وزن‌های استاندارد نشان می‌دهد:



اجرای این تحلیل مستلزم ساختن مدل بر مبنای روابط مورد نظر بین متغیرهاست، مدل این پژوهش بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی و سرمایه فکری شامل؛ خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی،

ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

مدیریت ارتباطات، سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری است.

جدول ۵- وزن‌های عاملی استاندارد پرسشنامه شماره (۱) و (۲) رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری

سرمایه ساختاری		سرمایه رابطه‌ای		سرمایه انسانی		مدیریت ارتباطات		آگاهی اجتماعی		خود مدیریتی		خود آگاهی	
وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال	وزن استاندارد	شماره سوال
/573	3	۱۷۳/۱	11	-/385	1	1/000	22	1/190	۱۷	1/000	۶	/050	۱
/593	4	-1/433	15	-/450	2	1/689	23	1/596	۱۸	3/658	۷	/284	۲
-/191	5	-1/570	19	-1/857	10	1/474	24	1/130	۱۹	4/349	۸	/489	۳
/422	6	-1/031	22	-1/356	13	1/576	25	1/013	۲۰	3/501	۹	/786	۴
392	7	/643	27	-/799	18	1/025	26	1/000	۲۱	3/946	۱۰	1/000	5
/486	8	1/158	29	-1/909	20	1/145	27			3/449	۱۱		
/721	9	-/621	33	-/751	23	1/182	28			3/910	۱۲		
/860	12	-/353	37	-/743	24	1/572	29			1/118	۱۳		
/808	14	-1/693	40	-1/444	28					1/006	۱۴		
/755	16			/708	30					3/769	۱۵		
/753	17			-/259	۳۲					4/376	۱۶		
-/394	21			-/150	36								
/547	25			1/000	39								
/724	26												
/544	31												
/736	34												
/530	35												
1/018	38												
/801	41												

در تحلیل معادلات ساختاری هر چه مقدار بار عاملی بین مؤلفه‌های پژوهش عدد بزرگتری باشد، نشان دهنده همبستگی بالاتر بین مؤلفه‌های پژوهش و تأثیر بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است؛ بر این اساس با توجه به جدول فوق که بیانگر وزن‌های عاملی استاندارد پرسشنامه شماره (۱) و (۲) رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری است، همچنین بیش از بیست شاخص برازش در این زمینه وجود دارد، که دو شاخص برازش مربوط به مدل پژوهش در جدول ۶ ذکر شده است:

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

جدول ۶- شاخص‌های برازش برای متغیرهای پژوهش

شاخص‌ها	شاخص‌های برازش	مقدار مشاهده شده	مقدار قابل انتظار
شاخص‌های	CMIN	1226/043	2452/086
مطلق	AIC	1668/043	3336/086

همانطور که مشاهده می‌گردد، مدل از نظر دو شاخص مورد تأیید است و از نظر سایر شاخص‌ها مورد تأیید نیست. مقادیر مورد انتظار مقادیر ایده آل هستند. در مورد شاخص‌هایی مانند، CFI، GFI، PNFI، PCFI، PGFI و AGFI در اکثر موارد برازش متوسطی ارائه شده است. مقدار CMIN در اینجا نشان دهنده موارد مرتبط با کای دو است که در اینجا مقدار ۰/۴۳/۱۲۲۶ را نشان می‌دهد. در ادامه در جدول شماره ۷، نتایج بدست آمده از تحلیل فرضیات پژوهش بر شمرده و تأیید یا رد آن مشخص می‌گردد.

جدول ۷- نتایج تحلیل فرضیه‌های پژوهش

شماره	فرضیه‌ها	نوع رابطه
1	بین خودآگاهی و سرمایه انسانی رابطه معنی داری وجود دارد	منفی (معکوس)
2	بین خودآگاهی و سرمایه رابطه ای رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
3	بین خودآگاهی و سرمایه ساختاری رابطه معنی داری وجود دارد	منفی (معکوس)
4	بین خودمدیریتی و سرمایه انسانی رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
5	بین خود مدیریت و سرمایه رابطه ای رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
6	بین خود مدیریت و سرمایه ساختاری رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
7	بین آگاهی اجتماعی و سرمایه انسانی رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
8	بین آگاهی اجتماعی و سرمایه رابطه ای رابطه معنی داری وجود دارد	منفی (معکوس)
9	بین آگاهی اجتماعی و سرمایه ساختاری رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
10	بین مدیریت ارتباطات و سرمایه انسانی رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
11	بین مدیریت ارتباطات و سرمایه رابطه ای رابطه معنی داری وجود دارد	مثبت
12	بین مدیریت ارتباطات و سرمایه ساختاری رابطه معنی داری وجود دارد	منفی (معکوس)

با استناد به نمودار شماره ۱ و جدول شماره ۶ و ۷ این نتایج در رابطه با آزمون فرضیه‌ها حاصل می‌شود؛ در مورد فرضیه‌های شماره ۱، ۳، ۸ و ۱۲ رابطه معنادار معکوس بر قرار است و در مورد سایر

## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

فرضیه‌ها، رابطه معنادار مثبت برقرار است. بر این اساس بین خودآگاهی و سرمایه انسانی رابطه معناداری وجود دارد؛ از نتایج حاصل از نمودار شماره ۱ و جدول شماره ۶ اینگونه استنباط می‌شود که بین مؤلفه‌های خودآگاهی و سرمایه انسانی رابطه معنادار معکوس وجود دارد. در واقع افزایش در خودآگاهی فرد کاهش در میزان سرمایه انسانی را باعث می‌شود. همچنین بین خودآگاهی و سرمایه رابطه‌ای رابطه معناداری وجود دارد؛ اینگونه استنباط می‌شود که بین مؤلفه‌های خودآگاهی و سرمایه رابطه‌ای رابطه معنادار مثبت وجود دارد. در واقع افزایش در خودآگاهی فرد افزایش در میزان سرمایه انسانی را باعث می‌شود. همچنین بین خودآگاهی و سرمایه ساختاری رابطه معنادار معکوس وجود دارد و تغییر در خودآگاهی فرد سرمایه ساختاری را در جهت عکس کاهش یا افزایش می‌دهد. در مورد رابطه بین مدیریت ارتباطات و سرمایه ساختاری و رابطه بین آگاهی اجتماعی و سرمایه رابطه‌ای نیز این موضوع صدق می‌کند. سایر مؤلفه‌ها دارای مقادیر همبستگی و رابطه معنادار مثبت هستند و با افزایش در مقدار متغیر مستقل، متغیر وابسته نیز افزایش خواهد یافت. از این رو می‌توان گفت بین هوش هیجانی و سرمایه فکری رابطه معناداری وجود دارد که با توجه به نتایج بعضی از این رابطه معکوس و بعضی مثبت و هم رویه هستند. بر این اساس از جدول شماره ۷ اینطور استنباط می‌شود که تمامی فرضی‌های پژوهش تأیید می‌شود. در ادامه به نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها پرداخته می‌شود.

### **بحث و نتیجه‌گیری**

با توجه به نتایج حاصل از سنجش پایایی و روایی آزمون می‌توان اینگونه استنباط کرد از آنجایی که ابزار گردآوری داده‌ها از پایایی مناسب و قابل قبولی برخوردار است می‌توان از آن در مطالعات مشابه استفاده کرد و در مورد آزمون معادلات ساختاری و تحلیل عاملی مربوط به مؤلفه‌های این پژوهش اینگونه استنباط می‌شود که تأثیر مؤلفه خودآگاهی بر مؤلفه‌های سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری و همچنین مؤلفه‌های آگاهی اجتماعی و سرمایه رابطه‌ای و مؤلفه‌های مدیریت ارتباطات و سرمایه ساختاری، مقدار منفی را نشان می‌دهد که بیانگر رابطه معکوس بین این مؤلفه‌ها است. باقی مؤلفه‌های مدل پژوهش در مجموعه عاملی خویش از وزن‌های مثبت و قابل قبول و درخور توجهی برخوردارند بر این اساس از جمله نتایجی که می‌توان از این پژوهش بدست آورد به شرح ذیل بیان می‌گردد: افراد در این دانشگاه به توانایی‌های خود اعتماد دارند و می‌توان گفت آنان که شامل دانشجویان، کارمندان، هیأت علمی و اساتید هستند، به گونه‌ای هوش هیجانی را درک کرده‌اند. بیشتر افراد در این دانشگاه علی‌رغم وجود ناتوانی‌ها و نارسایی‌های فردی از پذیرش آن سرباز می‌زنند. نیمی از افراد نمونه در این دانشگاه هیجانات درونی خود را درک و به آن توجه می‌کنند. اما نیمی دیگر قادر به درک واقعی هیجانات فردی و هوش هیجانی

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

خود نیستند. بیشتر مواقع افراد در بطن روابط با یکدیگر هیجانات خود را بروز می‌دهند و می‌توان گفت فقط نیمی از افراد این دانشگاه تأثیر رفتار خود بر دیگران را درک می‌کنند. و این مسئله به صورت دو طرفه صدق می‌کند. بیشتر افراد این دانشگاه شرایط محیطی و دیگر افراد را مسبب هیجانات و بروز هوش هیجانی در خود می‌دانند. به دلیل دخیل بودن احساسات و عواطف در شرایطی که دیگران به کمک ما نیاز دارند بیشتر افراد این دانشگاه تأیید کرده‌اند که در زمان درخواست کمک از طرف دیگران به آنان کمک خواهند کرد. کنترل هیجانات کاذب کار بسیار دشواری است و دور از انتظار نیست که تنها نیمی از افراد این دانشگاه قادر به کنترل هیجانات کاذب همچون استرس در خود هستند. تغییرات موفق در تمام حوزه‌ها و جوامع تغییراتی هستند که در طول زمان ایجاد می‌شوند نه صرفاً یکباره و در بازه زمانی کوتاه، همینطور در این دانشگاه نیز نتایج حاکی از این است که بیشتر افراد در بازه زمانی کوتاه مدت از پذیرش تغییر خودداری می‌کنند. تصمیم‌گیری خوب، تصمیمی است که با سنجش تمامی جوانب و بررسی تمامی راه‌های موجود همراه باشد، بیشتر افراد در این دانشگاه نیز تأیید کرده‌اند که قبل از تصمیم‌گیری تمام جوانب آن را می‌سنجند و بدون دخالت هیجانات و احساسات به اتخاذ بهترین تصمیم می‌پردازند.

شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها نیاز به دیدی بسیار موشکافانه و شرایط سنجی بسیار دقیق دارد. بر اساس بررسی گویه‌های مربوطه، می‌توان گفت بخش زیادی از افراد مورد مطالعه نمی‌توانند از فرصت‌ها و تهدیدها استفاده حداکثری داشته باشند. همانگونه که گفته شد کنترل هیجانات کاذب کاری اغلب دشوار یا غیرممکن است و بیشتر افراد در شرایط بحرانی از اداره کردن شرایط و کنترل هیجانات خود عاجز هستند. از طرفی دیگر، افراد درون‌گرا کمتر هیجانات خود را بروز می‌دهند و به تبع آن نقش‌های اجتماعی کمتری را می‌پذیرند. در نتیجه از هوش هیجانی خود نیز کمتر بهره می‌برند. درصد قابل توجهی از افراد مورد مطالعه تمایل کمی به حضور در فعالیت‌های اجتماعی و کارهای جمعی دارند و در نتیجه از هوش هیجانی خود کمتر استفاده می‌کنند. اما باید توجه داشت که بیشتر این افراد در هنگام ضرورت با دیگران ارتباط خوب و مفیدی را برقرار می‌کنند. همچنین می‌توان گفت، برقراری روابط ریشه در احساس نیاز افراد به یکدیگر دارد. بیشتر افراد نمونه مورد مطالعه از پذیرش تعارضات و حل آنها سرباز می‌زنند و در شرایط تعارض کمتر، نیازهای افراد را در هنگام ایجاد ارتباط برطرف می‌کنند. شناخت بیشتر افراد از یکدیگر می‌تواند این مشکل را تا حدود زیادی برطرف کند. در مورد کمیت سرمایه انسانی، نتایج حاکی از آن است که این دانشگاه رشد قابل توجهی را در این حیطة داشته است، اما در بعد کیفیت سرمایه انسانی از نتایج اینگونه بر می‌آید که خلق ایده و نوآوری ضعیف است. با وجود این ضعف، کارکنان و

## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

اعضای هیات علمی تلاش می‌کنند عملکرد بهتری را از خود نشان دهند و در این زمینه کوشا هستند. همچنین بیشتر کارکنان (اعم از اعضای هیات علمی و کارکنان اداری) تلاش لازم برای حمایت از دانشجویان و برنامه‌های علمی آنان را دارند.

نتایج حاصل از تحلیل سرمایه رابطه‌ای نیز مسائل نشان می‌دهد که ترویج روابط درونی و قدرت‌گیری گروه‌های مختلف در این دانشگاه رو به فزونی است. روابط این دانشگاه با دانشجویان در سطح متوسطی قرار دارد. نیمی از نمونه مورد مطالعه معتقدند که دانشجویان این دانشگاه نسبت به سایر دانشگاه‌ها وفادارتر هستند و روابط خود را با دانشگاه ادامه خواهند داد. همچنین بخش زیادی از آنها معتقدند که ترک غیر منتظره محل خدمت و قطع همکاری توسط برخی از افراد، فعالیت عادی دانشگاه را با مشکل مواجه می‌کند و برنامه‌های جانشین‌پروری مناسبی می‌بایست وجود داشته باشد. در مورد نتایج حاصل از سرمایه‌ساختاری می‌توان اشاره کرد که انجام خدمات در این دانشگاه در زمان مناسبی انجام می‌شود و دانشگاه زمان مورد نیاز جهت حل مشکلات دانشجویان را کاهش داده است. اکثر افراد نمونه تأیید کردند که دانشگاه بر اساس جدول زمانی تعیین شده پیش می‌رود، اما حمایت از کارگروهی اساتید و حمایت از اجرای ایده‌های جدید به نحو مطلوبی انجام نشده است. در مورد فرایند جذب و استخدام نیروی انسانی، بخش زیادی از افراد مورد مطالعه معتقدند که دانشگاه می‌بایست فرایند جذب و استخدام نیروی انسانی و اصلح‌گزینی را باید تقویت نماید. سیستم‌های اطلاعاتی دانشگاه، انجام امور و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز را ساده‌تر کرده است. اما از طرفی دیگر، بروکراسی اداری قرار دارد که به شکل مهارنشده‌ی رشد یافته است. جو دانشگاه برای دانشجویان حمایتی و آرام‌بخش است و دانشگاه جهت برطرف کردن نقاط ضعف خود به استفاده از بازخورد دانشجویان توجه ویژه‌ای معطوف داشته است. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، به مدیران و تصمیم‌گیرندگان دانشگاه توصیه می‌شود به سرمایه فکری و ابعاد آن و هوش هیجانی و مولفه‌های آن توجه ویژه‌ای داشته باشند و بر اساس این نتایج به رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت اهتمام ورزند و نقش سرمایه فکری و هوش هیجانی را در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و شرایط رقابتی موجود، لحاظ نمایند.

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و سوم - پائیز ۱۳۹۸

### منابع

- ۱) کارتر، فیلیپ ج. (۱۹۴۴)، هوش هیجانی خود را بسنجید. ترجمه محمود امیری نیا و پریسا آقازاده، (۱۳۹۳) قم: نشر آراسته.
- ۲) فطرس، محمد حسین و بیگی، تورج (۱۳۸۸)، الگوهای اندازه گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره ۲۰۳، ص ۲۷.
- ۳) قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۵)، نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی درمیت رقابتی (مطالعه موردی دوشرکت خودروساز ایرانی)، پایان نامه دکترا، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۴) معین نژاد، بهراد (۱۳۹۴)، بررسی و شناخت ادبیات حسابداری سرمایه فکری و نقش آن در مدیریت سرمایه (ص ۱) اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری، علوم اجتماعی، مشهد، انجمن مدیریت ایران، گروه پژوهشی اترک دانش.
- ۵) سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷)، هوش هیجانی و مدیریت در سازمان (مبانی نظری، شیوه‌های آموزش و ابزارهای سنجش. تهران: انتشارات یسپرون.
- ۶) خائف الهی، احمد علی و دوستار، محمد (۱۳۸۲)، مؤلفه های هوش هیجانی، فصلنامه مدیریت و توسعه، ۱۳۸۲، شماره ۱۸.
- ۷) میر هاشمی و دیگران (۱۳۸۷)، رابطه ی هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران، فصلنامه اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی)، پاییز ۱۳۸۷، دوره ۳، شماره ۹.
- ۸) حداد نیا، سیروس و جوکار، ناصر (۱۳۹۵)، رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، تابستان ۱۳۹۵، دوره ۷، شماره ۲ (پیاپی ۲۶).
- ۹) تیلکو، سولماز (۱۳۹۱)، تأثیر هوش هیجانی بر فرایندهای مدیریت دانش سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شعب منطقه غرب بانک ملت شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۱۰) عربشاهی، معصومه (۱۳۹۲)، شناسایی ابعاد و مولفه‌های رفتار اشتراک دانش اعضای هیات علمی و ارائه الگویی برای آن و بررسی آزمون هوش هیجانی و هوش سازمانی بر آن، پایان نامه دکترا، دانشگاه فردوسی مشهد - دانشکده علوم اقتصادی.
- ۱۱) گلمن، دانیل، (۱۹۹۵). هوش هیجانی، ترجمه نسرين پارسا (۱۳۸۲). تهران، انتشارات جوانه رشد.
- ۱۲) برادبری، تراویس و گریوز، جین (۲۰۰۵). هوش هیجانی: مهارتها و آزمون ها، ترجمه مهدی گنجی (۱۳۹۲). تهران: نشر ساوالان.



## ارائه الگویی از اثر متغیرهای هوش هیجانی بر مولفه‌های سرمایه فکری.../رنجبر، قائدی و اسپید

۱۳) رشیدی، سیروس (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد کارکنان ادارات اوقاف و امور خیریه استان مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله آملی، دانشکده فنی و مهندسی.

14) Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A., Clustering Competence in Emotional Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI), from the world wide web, 2002, <http://www.eiconsortium.org>, [26,12,2007].

15) Golman, D., and Emotional Intelligence: Issues in paradigm building, In C. Cherniss & D. Golman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*, San Francisco: Jossey Bass, pp. 13-26, 2001a.

16) Developing intellectual capital at Skandia, *Long Range Planning*, Volume 30, Issue 3, June 1997, Pages 366-373.

17) Brooking, A. *Intellectual Capital: Core Asset for Third Millennium Enterprise*, International Thomson Business Press, London. (1996)

18) Sveiby, K. E. "A Knowledge-based Theory of the Firm to Guide in Strategy Formulation." *Journal of Intellectual Capital*, (2000). 2 (4): 344-358,

19) Stewart, T.A. (1991) 'Brainpower: How intellectual capital is becoming America's most valuable asset'. *Fortune*, June 3, pp.44-60.

20) Klein, D.A and Prusak, L. (1994) *Characterising Intellectual capital*, Cambridge, MA, Centre for Business Innovation, Ernst and Young.

21) Bontis, N. "There's a price on your head: managing intellectual capital strategically", *Business Quarterly*, (1996), vol, 60 No, 4m pp, 40-70.

22) Peter Drucker "Managing in the Next Society (2002)". Butterworth-Heinemann, Oxford, 2002), xiii+321 pp., £19.99 (hbk), ISBN 0-7506-5624-7

23) Coetzee, Melinde, Harry, Nisha (2013) Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *Journal of Vocational Behavior* 84 (2014) 90-97.

24) Lindebaum, Dirk (2012), Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study, *European Management Journal* (2012).

یادداشت ها :

- 
- 1 . Brooking
  - 2 . Edvinsson
  - 3 . Self Awareness
  - 4 . Self-Management
  - 5 . Social Awareness
  - 6 . communication management