

تأثیر هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش

حمیدرضا وزیر گهر^۱، محمود سمیعی نصر^۲، ایلناز اسدیپور^۳

^۱ هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

^۲ هیئت علمی. دانشگاه آزاد اسلامی

^۳ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین الملل کیش

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، تبیین تأثیر هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش بود. جامعه آماری این پژوهش دربرگیرنده مدیران بخش‌های مختلف سازمان منطقه آزاد کیش که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ۷۰ نفر از مدیران عنوان نمونه آماری پژوهش برآورد شد. جهت گردآوری اطلاعات، شرکت‌کنندگان پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ (۱۹۹۶)، پرسشنامه هوش شناختی مک کنزی (۲۰۰۴) و پرسشنامه عملکرد شغلی ترنیک (۱۳۷۴) را تکمیل کردند. جهت تجزیه و تحلیل از روش‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) و در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی و رگرسیون چند متغیره به روش همزمان استفاده شده است؛ که نتایج حاکی از آن بود: یافته‌های فرضیه اول نشان داد که بین هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری و عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معنی‌داری وجود داشت و ماتریس همبستگی مقدار این رابطه در هوش شناختی برابر ۰/۹۹ و در هوش هیجانی برابر ۰/۶۵ می‌باشد. همچنین یافته‌ها نشان داد بین هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان و بین هوش شناختی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود داشت.

واژگان کلیدی: هوش شناختی، هوش هیجانی، عملکرد، سازمان منطقه آزاد کیش

مقدمه

زندگی، صحنه رویارویی لحظه‌به‌لحظه انسان با مسائل و مشکلات متعددی است که در موقعیت‌های مختلف فردی و اجتماعی با آن‌ها مواجه می‌شود و این امری گریزناپذیر و بی‌پایان است؛ زیرا هرچند انسان‌ها در طول تاریخ با تلاش بی‌وقفه خود در فتح قله‌های علم و فناوری، سعی در تقلیل مسائل و سختی‌های پیش روی خود داشته‌اند، اما این خواسته هرگز به‌طور کامل به حقیقت پیوند نخورد؛ چرا که گذر از هر مسئله‌ای، مسائل متعدد دیگری را متولد کرده که از پیچیدگی فزون‌تری برخوردارند. به همین دلیل، تصور زندگی عاری از هرگونه مشکل و مسئله‌ای تنها در قامت خیال می‌گنجد و نشانه‌ی زندگی و زنده بودن هر انسانی به مسائل و مشکلات پیش روی اوست. از این رو، مهم نیست افراد در زندگی با مشکل، دردسر و گرفتاری روبرو شوند؛ بلکه مهم آن است که در مواجهه با این‌گونه موقعیت‌ها بتوانند به شیوه‌ای صحیح و کارآمد عمل کنند. در این بین، بعضی از افراد هنگام مواجهه با مشکلات زندگی روزمره متوقف شده و یا از راه‌حل‌های نادرست و غیر مؤثر برای حل مشکلاتشان بهره می‌برند. در مقابل این گروه؛ افرادی قرار دارند که هنگام رویارویی با مسائل زندگی نه تنها متوقف نشده بلکه با باوری که نسبت به توانایی‌های خود دارند از راه‌حل‌های مؤثر، منطقی و درست استفاده کرده و بر مشکلاتشان فائق می‌آیند.

هوش شناختی به ما می‌گوید که چه کار می‌توانیم انجام دهیم در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید چه کار باید انجام دهیم. مطالعات انجام شده نشان‌دهنده تأثیر هوش هیجانی در زندگی روزمره است در حوزه‌هایی مثل آسیب‌شناسی روانی، تعلیم و تربیت، روابط میان فردی، رضایت حرفه‌ای و شغلی، سلامت جسمی، فعالیت‌های اقتصادی و تجاری و بهزیستی روانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در موقعیت‌های بحران و خاص فردی هوش بالایی دارد که بتواند در زمینه مدیریت و تنظیم عواطف درست عمل کند. تنظیم عواطف برای تبدیل شدن به انسان‌هایی خردمند، سالم و ثروتمند کمک می‌کند. تحریک عواطف در جهت مثبت منجر به تقویت انگیزه و مبارزه برای رسیدن به هدف می‌شود.

برخی از نظریه‌پردازان بر این عقیده‌اند که هوش هیجانی و هوش شناختی برای رهبران و مدیران و کسانی که سمت‌های بالایی دارند، بسیار پر اهمیت و ضروری است؛ زیرا تعامل صحیح شناخت و ویژگی‌های شخصی افراد و انعطاف‌پذیری جزو ویژگی‌های مهم مدیران و رهبران مؤثر است (گلمن، ۱۳۸۸). لذا با توجه به مطالب بیان شده برای بالا بردن عملکرد کارکنان تحقیق در زمینه هوش هیجانی و هوش شناختی رهبران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد.

هدف ما در این مقاله تبیین تأثیر هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش است.

مبانی نظری

هوش هیجانی

مایر و سالووی^۱ (۱۹۹۷) در مدل خود که به مدل توانایی (رویکرد غیر ترکیبی) مشهور است معتقدند هوش هیجانی به توانایی شناسایی مفاهیم و معانی هیجانات، روابط میان آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مسئله بر اساس آنها اشاره دارد. این هوش، توانایی دریافت هیجانات، جذب احساسات مرتبط با هیجان، درک و فهم اطلاعات به هیجانات و نیز مدیریت آنها را شامل می‌شود که هم می‌تواند آموزش داده شده و هم یاد گرفته شود. در رویکرد غیر ترکیبی که توسط مایر و سالووی (۱۹۹۷) مطرح شد، مبنا و اساس هوش هیجانی، توانایی پردازش اطلاعات هیجانی است (یوسفی، ۱۳۸۲). از طرف دیگر، بنا به تعریف

^۱ Mayer & Salvi

پترایدز و فارنهام^۲ (۲۰۰۱) هوش هیجانی شکلی از هوش است که به تفاوت‌های افراد در شناخت احساسات، انگیزش و کنترل هیجانات هم در زمینه فردی و هم در زمینه اجتماعی اشاره دارد و شامل مهارت‌های درک عواطف و هیجانات خود و دیگران، کنترل عواطف، خوش‌بینی و مهارت‌های اجتماعی است. دیدگاه پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) در حوزه رویکرد ترکیبی در مبحث هوش هیجانی قرار می‌گیرد که نظریه‌پردازان آن مانند گلمن (۱۹۹۵) و بار-آن (۲۰۰۰) تلاش می‌کنند دیدگاه‌های توانایی و شخصیتی را با هم ترکیب کرده و یک مفهوم پویا بسازند (یوسفی، ۱۳۸۲). در این پژوهش به دلیل همین پویایی در رویکرد ترکیبی، دیدگاه پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) در زمینه هوش هیجانی پذیرفته شد و مبنای کار نیز در سنجش این هوش، نمره-هایی قرار گرفت که آزمودنی‌ها در پاسخ به فرم کوتاه مقیاس هوش هیجانی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) کسب کردند که این همان تعریف عملیاتی متغیر موردنظر در پژوهش حاضر است.

هوش شناختی

در زمینه هوش به معنای هوش شناختی یا عمومی، تعاریف بسیار زیاد و متنوع است؛ مانند تعریف بینه و سیمون^۳ (۱۹۱۶) که یکی از قدیمی‌ترین تعاریف هوش را مطرح کرده‌اند: آنها مواردی مانند قضاوت و به‌عبارت‌دیگر، عقل سلیم، شعور عملی، ابتکار، استعداد، انطباق خود با موقعیت‌های مختلف، قضاوت صحیح، درک مناسب و به‌خوبی استدلال کردن را جزء فعالیت‌های اساسی هوش می‌دانند؛ و یا استرنبرگ^۴ (۲۰۰۰) که در تعریف خود از هوش، توانایی شناختی فرد برای یادگیری از تجربه، خوب استدلال کردن، به خاطر داشتن اطلاعات مهم و انطباق یافتن با ملزومات زندگی روزمره را مدنظر قرار می‌دهد. در نظریه گاردنر^۵ (۱۹۹۳) نیز هوش، توانایی زیستی-روانی پردازش اطلاعاتی است که می‌تواند در یک موقعیت فرهنگی منجر به حل مسئله شود و یا خلق محصولاتی کند که در یک فرهنگ باارزش‌اند را به‌عنوان هوش تعریف کرده است. همچنین از نظر او یک نوع واحد و یکپارچه هوش نیست که موفقیت در زندگی را تضمین می‌کند بلکه طیف گسترده‌ای از هوش وجود دارد که هفت نوع اصلی را در برمی‌گیرد. مهم‌ترین وجه این دیدگاه، چندگانه دانستن هوش است که از مفهوم بهره هوشی به‌مثابه عاملی منفرد و تغییرناپذیر بسیار فراتر می‌رود (حسن‌زاده و ساداتی کیادهی، ۱۳۹۰).

عملکرد شغلی

عبارت است از آنچه که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد، بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (رابینز^۶، ۱۳۷۷).

تعاریف عملیاتی

- **هوش هیجانی:** میزان نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه ۳۳ سؤالی هوش هیجانی شیرینگ به دست می‌آورد.
- **هوش شناختی:** میزان نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه ۳۰ سؤالی هوش شناختی مک کنزی به دست می‌آورد
- **عملکرد مدیران:** عبارت است از میزان نمره‌ای که هر یک از آزمودنی‌ها پرسشنامه عملکرد شغلی ترنیک^۷ (۱۳۷۴) به دست می‌آورند

² Petrides & Furnham

³ Bine & Simun

⁴ Esternberg

⁵ Gardner

⁶ Rabinz

⁷ Ternik

هوش شناختی

یکی از اولین مسائلی که در قلمرو مطالعات روانشناختی توجه متفکران و اندیشمندان را به خود معطوف نموده، ماهیت هوش آدمی است. این سؤال همانگونه که از آغاز تاریخ مدون بشر (دو هزار سال قبل) در چین و یونان باستان ذهن فلاسفه را مشغول کرده بود، اکنون و در آغاز هزاره سوم میلادی نیز دستمایه حجم انبوهی از پژوهش‌های روانشناسان است اما آنچه باقی‌مانده است پاسخ صریح، عینی و مورد وفاق همگان بدین سؤال علمی است که هوش چیست؟ (توماس و گوپال- مک نیکول،^۸ ۱۹۹۸).

بینه و سیمون (۱۹۱۶) یکی از قدیمی‌ترین تعاریف هوش را مطرح کرده‌اند: آنها مواردی مانند قضاوت و به‌عبارت‌دیگر، عقل سلیم، شعور عملی، ابتکار، استعداد، انطباق خود با موقعیت‌های مختلف، قضاوت صحیح، درک مناسب و به‌خوبی استدلال کردن را جزء فعالیت‌های اساسی هوش می‌دانند. وکسلر^۹ (۱۹۵۸) معتقد بود که هوش عبارت است از استعداد کلی برای عمل هدفمند و تفکر خردگرا و مقابله مؤثر با محیط. کتل^۱ (۱۹۷۱) هوش را ترکیبی از صفات انسان، دربرگیرنده ظرفیت بینش نسبت به روابط پیچیده، کلیه فرآیندهای درگیر در تفکر انتزاعی، انطباق‌پذیری در حل مسئله و ظرفیت به دست آوردن ظرفیت‌های جدید می‌داند. گاردنر (۱۹۹۳) توانایی زیستی- روانی پردازش اطلاعاتی که می‌تواند در یک موقعیت فرهنگی منجر به حل مسئله یا خلق محصولاتی شود که در یک فرهنگ باارزش‌اند را به‌عنوان هوش تعریف کرد. استرنبرگ (۲۰۰۰) در تعریف خود از هوش، توانایی شناختی فرد برای یادگیری از تجربه، خوب استدلال کردن، به خاطر داشتن اطلاعات مهم و انطباق یافتن با ملزومات زندگی روزمره را مدنظر قرار داد؛ اما با توجه با این تعاریف متنوع، کافمن^{۱۰} و استرنبرگ (۱۹۹۸) عقیده دارند که عدم تعریف واحد از هوش ناشی از وجود رویکردها و مدل‌های نظری متعدد در این حیطه است. لذا به این پرسش که هوش چیست، با توجه به هر رویکرد می‌توان پاسخ متفاوتی داد. به‌بیان‌دیگر پاسخ به این پرسش جدای از مبانی نظری نیست و مطالعه این مبانی نیز در گرو بررسی سیر تاریخی شکل‌گیری و تحول این سازه در متون علمی روانشناسی است که در ادامه به برخی رویکردهای مهم در این حوزه اشاره شده است.

مدل‌های هوش هیجانی

مدل توانایی مایر و سالووی

مایر و سالووی (۱۹۹۷) در مدل خود که به مدل توانایی مشهور است معتقدند هوش هیجانی به توانایی شناسایی مفاهیم و معانی هیجانات، روابط میان آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مسئله بر اساس آنها اشاره دارد. این هوش، توانایی دریافت هیجانات، جذب احساسات مرتبط با هیجان، درک و فهم اطلاعات به هیجانات و نیز مدیریت آنها را شامل می‌شود که هم می‌تواند آموزش داده شده و هم یاد گرفته شود.

^۸ Thomas & Gopaul- McNicol

^۹ Wechsler

^۱ Kettel 0

^۱ Kaufman 1

بر اساس نظر کروسو، آلمایر و سالووی (۲۰۰۲) هوش هیجانی دارای چهار سطح از توانایی است که به صورت سلسله وار و بر اساس فرآیندهای زیربنایی تا فرآیندهای پیچیده تر و منسجم تر روانشناختی تنظیم شده اند. اولین و پایین ترین سطح از هوش هیجانی، ارزیابی و ابراز هیجانی است که پاسخی به این سؤال است که افراد چقدر می توانند هیجانها و محتوای آن را به درستی تشخیص دهند. ادراک هیجانی به توانایی بنیادی فرد برای ثبت حالات هیجانی در خود و دیگران گفته می شود (کروسو، مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

دومین سطح از این الگو در رابطه با هوش هیجانی، تسهیل هیجانی تفکر و فعالیت های شناختی است؛ یعنی هیجانها می توانند حافظه را شکل دهند؛ زوایای دید متفاوتی را در حل مسئله ایجاد کنند؛ و خلاقیت را تسهیل سازند. به این صورت که هیجانها بر یادآوری خاطرات، قضاوتها و تعبیر و تفسیر وقایع، رفتار و فرآیند شناخت تأثیر می گذارند (کروسو، مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

سطح سوم از هوش هیجانی نیز در رابطه با توانایی تحلیل هیجانی و استفاده از دانش و اطلاعات هیجانی است. اساسی ترین توانایی این سطح در رابطه با نام گذاری و ارائه عناوین به هیجانها و تشخیص رابطه میان این عناوین است. در واقع شناخت هیجانی مشخص می کند که چگونه فرد معانی، علتها، عواقب و موقعیت های هیجانی را مشخص خواهد کرد (کروسو، مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

و چهارمین و بالاترین سطح هوش هیجانی، در ارتباط با مدیریت آگاهانه هیجانی به منظور ارتقای رشد هیجانی و هوش است که با عنوان مدیریت هیجانی به توانایی تنظیم هیجانها در خود و دیگران برای افزایش بالندگی هیجانی و عقلی گفته می شود. سطح چهارم هوش هیجانی با پذیرش احساسات از جانب فرد و دیگران آغاز می شود و با این پذیرش است که افراد می توانند با استفاده از راهبردهای مؤثر کنترل هیجانی، همواره خلق خود و دیگران را در حالت مطلوب نگاه داشته و از تغییر آن به خلق بد جلوگیری نمایند (کروسو، مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

مدل هوش هیجانی گلמן

هر چند اصطلاح هوش هیجانی توسط مایر و سالووی در سال ۱۹۹۰ مطرح شد، اما این اصطلاح توسط دانیل گلמן و با انتشار کتاب معروف هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ به شهرت جهانی رسید (جوکار، ۱۳۸۶). گلמן (۱۹۹۵) هوش هیجانی را ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس و تکانه ها می داند. او با استناد به تعریف اولیه مایر و سالووی، هوش هیجانی را به صورت ترکیبی از پنج مهارت تعریف کرد. خودآگاهی به معنای شناختن هیجانهایی است که آنها را احساس کرده و دلیل آنها را می دانیم. در واقع خودآگاهی به معنای آگاه بودن از حالت روانی خود و نیز تفکر درباره آن حالت است (گلמן، ۲۰۰۵). خودکنترلی، تعادل هیجانی است. خودکنترلی به معنای کنترل احساسات، عواطف و تکانشها است. خودکنترلی یک قابلیت زیربنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی نقش دارد (گلמן، ۲۰۰۵).

1 Caruso	2
1 Emotional perception & expression	
1 Emotional facilitation of thought	
1 Emotional understanding	5
1 Emotional management	6
1 Self awareness	7

همدلی^۱ به معنای توانایی همدردی کردن با احساسات دیگران و شناخت دیدگاه آن‌هاست. همدلی، توانایی شناخت و نفوذ بر حالت هیجانی دیگران است و یا آگاهی نسبت به احساسات، نیازها و علایق آنها. در واقع همدلی به معنای وارد شدن به حریم احساس دیگران است (گلمن، ۲۰۰۵).

خودانگیزی^۲ نیز به معنای مولد، اثربخش و خلاق بودن در زمینه کاری است، انگیزش توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آنان علیرغم داشتن روحیه ضعیف است. در انگیزش از هیجان‌ها به‌عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کنیم (گلمن، ۲۰۰۵).

مهارت‌های اجتماعی^۳ که توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن عمیق، پرسیدن سؤالات مهم، تشریک مساعی، مربیگری و مذاکره کردن از اجزای این مهارت محسوب می‌شوند. به عبارتی این مهارت‌ها شامل آگاهی و شناخت نسبت به هیجان‌ها و احساسات دیگران و مهارت گوش دادن به احساسات دیگران در زمانی است که افراد دچار هیجان و احساسات هستند و نیاز دارند که کسی به حرف‌های آنان گوش دهد (گلمن، ۲۰۰۵). البته باید به این نکته توجه داشت که بنا به نظر گلمن (۲۰۰۵) هنر برقراری ارتباط با دیگران که ما آن را تحت عنوان مهارت‌های اجتماعی می‌شناسیم به وجود دو مهارت عاطفی دیگر یعنی تسلط بر احساسات خود یا همان خودکنترلی و حس همدلی وابسته است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مهارت‌های مطرح شده در نظریه گلمن ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و تصور هر یک از آنها بدون در نظر گرفتن بقیه مهارت‌ها کار بی‌فروده‌ای است.

مدل شخصیتی بار-آن

یکی دیگر از نظریه‌پردازان معروف در این حوزه، بار-آن است. بار-آن (۱۹۹۷) در تعریف ترکیبی خود هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی‌های غیرشناختی، دانش و شایستگی‌هایی می‌داند که شخص را قادر می‌کند به‌طور موفقیت‌آمیزی با شرایط مختلف زندگی انطباق یابد.

بار-آن پنج حوزه شایستگی را برشمرده است که می‌تواند معادل ظرفیت‌های هوش هیجانی باشد. مهارت‌های درون فردی که بیانگر توانایی شخص در آگاهی از هیجان‌ها و کنترل آن‌هاست و شامل الف- حرمت نفس (توانایی خودآگاهی، درک و پذیرش خویش و احترام به خود)؛ ب- خودآگاهی هیجانی (میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و فهم این احساسات)؛ ج- جراتمندی (ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع از حق و حقوق خویش به شیوه‌های سازنده) د- استقلال (توانایی رهبری خود، خویشنداری فکری و عملی و رهایی از وابستگی‌های هیجانی) و ه- خودشکوفایی (توانایی تشخیص استعدادهای ذاتی و استعداد انجام کارهایی که شخص نه تنها خواهان اجرای آن است بلکه از توانایی انجام آن نیز برخوردار است و از انجام آن لذت می‌برد) می‌شود (بار-آن، ۱۹۹۷).

مهارت‌های میان فردی که توانایی شخص برای سازگاری با دیگران و اعمال مهارت‌های اجتماعی است و شامل الف- همدلی (توانایی آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات)؛ ب- مسئولیت اجتماعی (توانایی فرد در معرفی خود به‌عنوان عضو مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش) و ج- ارتباط میان فردی (توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش متقابل که نزدیکی و صمیمیت از ویژگی‌های آن است) می‌شود (بار-آن، ۱۹۹۷).

¹ Empathy	8
¹ Self motivation	9
² Social skills	0

مهارت سازگاری که شامل الف- آزمون واقعیت (توانایی ارزیابی رابط‌های بین تجربه عاطفی- آنچه فرد حس کرده- و عینیت‌های موجود در آنچه در عالم واقع وجود داشته است)؛ ب- انعطاف‌پذیری (توانایی کنار آمدن با هیجان‌ها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های متغیر) و ج- حل مسئله (توانایی تشخیص، خلق و به‌کارگیری راه‌حل‌های مؤثر) است (بار-آن، ۱۹۹۷).

مهارت کنترل فشار روانی که شامل الف- تحمل استرس (تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند، شرایط تنش‌زا و هیجان‌های شدید)؛ و ب- کنترل تکانش (توانایی مقاومت فرد در برابر تنش‌ها یا وسوسه و کنترل هیجان‌ات خویش) است (بار-آن، ۱۹۹۷).

خلق عمومی که شامل الف- خوش‌بینی (توانایی توجه به جنبه‌های روشن‌تر زندگی و حفظ نگرش مثبت، حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند) و ب- شادکامی (توانایی احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت) است (بار-آن، ۱۹۹۷).

همچنین در کنار گل‌من و بار-آن می‌توان از صاحب‌نظرانی مانند پترایدز و فارنهام نیز نام برد که نظریه‌شان در مورد هوش هیجانی بسیار نزدیک به نظریه آن‌هاست. بنا به نظر پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) هوش هیجانی شکلی از هوش است که به تفاوت‌های افراد در شناخت احساسات، انگیزش و کنترل هیجان‌ات هم در زمینه فردی و هم در زمینه اجتماعی اشاره دارد و شامل مهارت‌های درک عواطف و هیجان‌ات خود و دیگران، کنترل عواطف، خوش‌بینی و مهارت‌های اجتماعی است. حال با نگاهی اجمالی به نظریات مطرح در حوزه هوش هیجانی می‌توان دو خط نظری کلی را در این زمینه نشان داد که تمامی مدل‌های موجود در این حوزه در این دو رویکرد عمده قرار می‌گیرند. رویکرد توانایی (غیر ترکیبی) که این رویکرد بر اساس توانایی پردازش اطلاعات عاطفی است و توسط مایر و سالووی (۱۹۹۰) مطرح شده است. رویکرد ترکیبی که تلاش می‌کند تا دیدگاه‌های توانایی و شخصیتی را ترکیب کرده و یک مفهوم پویا بسازد. رویکرد ترکیبی توسط نظریه پردازانی مانند گل‌من (۲۰۰۵) بار-آن (۲۰۰۰) و پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) پذیرفته شده است (یوسفی، ۱۳۹۰). با توجه به آنچه تاکنون بیان شد، می‌توان گفت افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده‌اند و هیچ‌گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند و احساسات خود را به‌طور مستقیم بیان کرده و راجع به خود مثبت فکر می‌کنند. آنان ظرفیت چشمگیری برای تعهد، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند و در رابطه‌ی خود با دیگران، بسیار دلسوز و با ملاحظه‌اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و مناسبی برخوردارند (حسن‌زاده و ساداتی‌کیادهی، ۱۳۹۰). همچنین در رابطه با تفاوت این افراد با افرادی که از هوش شناختی بالا برخوردارند می‌توان به‌طور عمیق‌تر به تفاوت بین هوش شناختی و هوش هیجانی به‌عنوان مبحث پایانی این قسمت اشاره کرد. در تفاوت بین هوش شناختی و هوش هیجانی، صاحب‌نظران حوزه هوش هیجانی معتقدند درحالی که هوشبهر یا همان هوش شناختی به ما می‌گوید که چه کار می‌توانیم انجام دهیم، هوش هیجانی به ما می‌گوید چه کاری باید انجام دهیم. هوش شناختی شامل توانایی ما برای یادگیری، تفکر منطقی و انتزاعی می‌شود، درحالی‌که هوش هیجانی توانایی استفاده از هوش شناختی در جهت موفقیت در زندگی است (گل‌من، ۱۹۹۵). همچنین برخلاف هوش شناختی که میزان سطح آن نسبتاً ثابت و ایستا است و از طرفی همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد، سطح هوش هیجانی را می‌توان با تعلیم و تربیت، مربیگری هدفمند، ابتکار عمل و توسعه و رشدیافتگی ارتقا داد. به‌علاوه ثابت شده است بین موفقیت‌های شغلی و زندگی فردی با هوش هیجانی، همبستگی بالایی وجود دارد؛ به همین دلیل حتی بدبین‌ترین محققان در زمینه تأثیر مهارت‌های هیجانی بر موفقیت افراد معتقدند که اهمیت مهارت‌های هیجانی در مقایسه با مهارت‌های شناختی،

یکسان نیست زیرا افراد نمی‌توانند برای ارتقای هوش شناختی کار زیادی انجام دهند، اما می‌توانند ضریب هیجانی خود را بالا ببرند (حسن‌زاده و ساداتی‌کیادهی، ۱۳۹۰).

مؤلفه‌های هوش هیجانی

گلمن، بویاتزیس و ری (۱۹۹۹) اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند:

۱. **خودآگاهی:** خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه‌به‌لحظه احساس‌ها نشان از درک خویشتن و بصیرت روان‌شناسانه دارد. مدیران و رهبرانی که درجه‌ای بالا از خودآگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساس‌هایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد. آنها با یک احساس قوی از خودآگاهی، با اعتمادبه‌نفس و در استفاده از قابلیت‌هایشان کوشا هستند و می‌دانند چه وقت درخواست کمک کنند.
۲. **خودنظم‌دهی:** کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خودآگاهی شکل می‌گیرد. مدیران و رهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عامل خودنظم‌دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمان‌ها مستهلک می‌شوند و فناوری کار با سرعتی گیج‌کننده تغییر شکل می‌یابد. فقط افرادی که بر هیجان‌هایشان تسلط یافته‌اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند.
۳. **انگیزش:** هدایت احساس‌ها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساس‌ها زمینه‌ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساس‌های خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می‌کنند مولد و مؤثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارهای خود و هرکس دیگر حرکت می‌کنند. کلیدواژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می‌شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت می‌کنند و یک انرژی خستگی‌ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می‌دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلی‌شان را برای خودش دوست دارند. به سازمانی که در آن مشغول بکارند، احساس تعهد می‌کنند و به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای موقعی که علایم بر ضد آن‌هاست، خوش‌بین باقی می‌مانند.
۴. **همدلی:** توانایی دیگری که بر اساس خودآگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود. رهبران همدلی سعی می‌کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساس‌های کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم‌گیری‌ها در نظر می‌گیرند. امروزه همدلی به‌عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می‌دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روش‌های ظریف اما بااهمیت استفاده می‌کنند.
۵. **مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران:** هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساس‌های دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند. رهبران دارای سطوح بالای توانایی‌های هیجانی می‌باشند. اغلب با روحیه هستند. افراد ماهر از نظر اجتماعی به حوزه وسیعی از آشنایی‌ها و همچنین مهارت‌ها برای ایجاد رابطه تمایل دارند. این افراد در مدیریت گروه‌ها ماهر هستند. مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به‌عنوان کلید قابلیت‌های رهبری در اکثر سازمان‌ها در نظر گرفته شود، زیرا وظیفه رهبر انجام کار از طریق دیگر افراد است. در این راستا رهبران به مدیریت مؤثر روابط نیاز دارند و مهارت‌های اجتماعی آن را ممکن می‌سازد.

عملکرد شغلی

شاید اولین مفهومی که از ابتدای پیدایش سازمان‌ها تا به امروز مورد توجه قرار گرفته و می‌گیرد، مفهوم عملکرد سازمانی است. عملکرد سازمان‌ها مفهومی است که به‌تنهایی قادر به توجیه وجود بقاء و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آنها می‌باشد چرا که همه عناصر و زیرمجموعه‌های یک سازمان که یک نظام یا سیستم می‌سازند (خاکپور، ۱۳۹۶).

برناردین (۱۹۹۸) معتقد است که «عملکرد را باید به‌عنوان نتایج کاری تعریف کرد» زیرا که این نتایج قوی‌ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می‌کنند. مدل‌های اخیر عملکرد شغلی، عملکرد را تابعی می‌دانند که تأکید بر جنبه‌های جداگانه عملکرد دارند. عملکرد عبارت است از فراتر رفتن یا دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی و انجام مسئولیت‌هایی که بر عهده فرد می‌باشد (آلن، ۲۰۰۸).

عملکرد عبارت است از معیار پیش‌بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارائه می‌دهیم. این چارچوب به‌عنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند (آندور، ۲۰۰۶). عملکرد عبارت است از به نتیجه رسانیدن وظایف که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (آندور، ۲۰۰۶).

عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت‌های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت‌زمان معین (آرمسترنگ، ۱۳۸۴). عملکرد رفتاری است که جهت رسیدن به اهداف سازمانی، اندازه‌گیری یا ارزش‌گذاری شده است (آرمسترنگ، ۱۳۸۴). از نظر رایینز عملکرد عبارت است از آنچه که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد، بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (رایینز، ۱۳۷۷).

برناردین (۱۹۹۸) عملکرد شغلی اشخاص را به‌عنوان رفتار شخص در سازمان محسوب می‌کند. او معتقد است که بر روی این رفتارها دو دسته عوامل تأثیرگذار هستند. این دو دسته عامل عبارتند از: پیشگویی‌کننده‌ها و عوامل فرآیند میانی. عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (گریفین، ۲۰۱۰). دسلر (۱۹۸۸) عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی را در چهار گروه طبقه‌بندی کرده است:

۱. عوامل فردی
۲. عوامل شغلی
۳. عوامل سازمانی
۴. عوامل تغییرات سازمانی

پیشینه تحقیق

تحقیقات داخلی

قادری و همکاران (۱۳۹۶) رابطه‌ی هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان را مورد بررسی قرار دادند؛ نتایج نشان داد، با آموزش و ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی، می‌توان روند انتخاب و گزینش کارکنان را بهبود بخشید و سطح عملکرد آنان را ارتقا داد.

2 Bernardin	1
2 Alen	2
2 Androw	3
2 Gerifen	4
2 Decler	5

علامه و همکاران (۱۳۹۴) در بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش هیجانی بر سبک رهبری مدیران، نتایج نشان داد که هوش اجتماعی و هوش هیجانی بر سبک رهبری مدیران اثر مستقیم دارند.

نتایج پژوهش پیراسته مطلق (۱۳۹۲)، تحت عنوان بررسی رابطه تیپ‌های شخصیتی، هوش اجتماعی و سبک رهبری مدیران نشان داد که بین هوش اجتماعی و سبک رهبری و نیز بین تیپ شخصیتی و سبک رهبری ارتباط معنادار وجود دارد. از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی بهترین پیش‌بین برای سبک رهبری مشارکتی بودند.

گل پرور و خاکسار (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات شهر اصفهان» به بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های هوش عاطفی با عملکرد شغلی پرداختند. آنها از پرسشنامه هوش عاطفی بار - آن و پرسشنامه خودارزیابی عملکرد موتوویلدو و وناسکاتر استفاده کردند. داده‌های حاصل از این تحقیق نشان داد که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه مثبتی داشته است. حاجی کریمی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی تأثیر شایستگی‌های هوش عاطفی، شناختی و اجتماعی در شایستگی‌های مدیران منابع انسانی بخش دولتی ایران پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش، نشان‌دهنده تأیید کلیه فرضیه‌های مهم پژوهش و تأثیرگذاری زیاد شایستگی‌های مدیران منابع انسانی در ارزش‌آفرینی منابع انسانی و رد شدن برخی از فرضیه‌های اخص پژوهش بود.

تحقیقات خارجی

گلمن (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان «رابطه هوش هیجانی با عملکرد و کارآمدی» هوش هیجانی را به‌عنوان شایستگی‌های هیجانی و توانایی قابل یادگیری می‌داند که پیامد آن عملکرد موفقیت‌آمیز است، هوش هیجانی به‌عنوان عاملی در تشخیص مدیریت هیجانات خود و دیگران، راه‌های کارآمدی را در رشد ارتباطات اجتماعی ارائه داده و قدرت پیش‌بینی احساس ناتوانی و انگیزه فرد را دارد (به نقل از کرمی نژاد، ۱۳۹۰).

بارآن (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان «رابطه هوش هیجانی با عملکرد» به این نتیجه رسید که هوش هیجانی می‌تواند رشد یابد و افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند در برخورد با فشارهای محیطی عملکرد موفقیت‌آمیزتری دارند.

چاو و همکاران (۲۰۱۸) در بررسی چگونگی تأثیر هوش هیجانی رهبر بر عملکرد کاری کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی بیان داشتند؛ ارتباط میان هوش هیجانی رهبران و عملکرد کارکنان مثبت و معنادار می‌باشد و رابطه قوی بین هوش هیجانی رهبر و عملکرد کارکنان وجود دارد.

ژانگ و همکاران (۲۰۱۸) نقش میانجی سبک‌های رهبری در پروژه‌های یکپارچه از دیدگاه هوش هیجانی بررسی کردند و نتایج نشان دادند که رهبری تبادل‌گرای فعال و تحول‌آفرین، ارتباط میان EI یا PCS، ES و IS را تحت تأثیر قرار می‌دهد و تعدیل‌کنندگی جزئی میان EI و RS می‌باشد. علاوه بر این، نقش تعدیل‌کنندگی جزئی رهبری تبادل‌گرای غیرفعال در ارتباطات EI و RS شناخته شدند، اما اثرات آن میان PCS و ES یافت نشدند. به‌طور مشابه، به دلیل اثرات نه‌چندان مهم رهبری بی‌تفاوت بر ابعاد رضایت همکاری، این نوع رهبری نقش میانجی در میان EI با چهار بعد رضایت مشتری را ایفا

² Chaw 6

² Zhang 7

نمی‌کند. این مقاله، با ارائه معیارهای رضایتمندی همکاری و مدل EI در پروژه IPD، به تحقق مکانیزم میانجیگری مدل تجدیدنظر رهبری کامل کمک می‌کند.

جانگ لی^۲ (۲۰۱۷) چگونگی ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در مشاغل خدماتی عمومی بررسی کرد و یافته‌های این تحقیق در نمونه ۱۶۷ تایی از کارکنان خدمات دولتی در ایالات متحده و با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری، نشان دادند که تنظیم هیجانی به صورت معنادار و منفی با فرسودگی شغلی در ارتباط است و خودآگاهی هیجانی به‌طور معنادار و مثبت با رضایت شغلی ارتباط دارد.

طرح پژوهش

پژوهش حاضر از نوع علمی بوده است و با توجه به اینکه هدف پژوهش تبیین تأثیر هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش می‌باشد، برای اجرای آن از روش توصیفی همبستگی استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش دربرگیرنده مدیران بخش‌های مختلف سازمان منطقه آزاد کیش می‌باشند. طبق آمار گرفته شده از سازمان تعداد آنها ۱۲۰ نفر بوده است. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ۷۰ نفر از مدیران عنوان نمونه آماری پژوهش برآورد شده است.

روش جمع‌آوری داده‌ها

مهم‌ترین روش‌های گردآوری اطلاعات در این تحقیق به شرح زیر است:

مطالعات کتابخانه‌ای

در این قسمت به منظور گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های موردنیاز و نیز سایت‌های معتبر استفاده شده است.

تحقیقات میدانی

در این پژوهش از سه پرسشنامه هوش هیجانی، پرسشنامه هوش شناختی و پرسشنامه عملکرد شغلی استفاده شده است.

پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ

فرم اصلی این پرسشنامه شامل ۷۰ سؤال است که چندین جنبه از هوش هیجانی (خودآگاهی، خودنظم‌دهی، انگیزه، همدلی و مهارت‌های اجتماعی در شغل) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد که البته بعد از هنجار شدن در ایران تعدادی از سؤالات آزمون به دلایل مختلف از قبیل نداشتن مشخصات لازم سؤال، طولانی بودن سؤال عدم تطبیق با فرهنگ ایران حذف شده است. در نتیجه آزمون هنجار شده دارای ۳۳ سؤال است.

این آزمون ۵ مؤلفه هوش هیجانی را اندازه‌گیری می‌کند. این مؤلفه‌ها عبارتند از: خودآگاهی، خودکنترلی خودانگیزی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی.

• مؤلفه‌ها و سؤالات مربوط به هر مؤلفه:

E1 - خود انگیزی سؤالات (۳۱-۲۶ - ۲۱ - ۲۰ - ۱۵ - ۹ - ۱)

² Chang Li

E2 - خودآگاهی سؤالات (۳۳ - ۳۲ - ۲۷ - ۲۴ - ۱۴ - ۱۲ - ۱۰ - ۶)

E3 - خودکنترلی سؤالات (۳۰ - ۲۳ - ۱۸ - ۱۶ - ۱۱ - ۲ - ۵)

E4 - هوشیاری اجتماعی سؤالات (۲۹ - ۲۵ - ۲۲ - ۱۷ - ۴ - ۳)

E5 - مهارت‌های اجتماعی سؤالات (۲۸ - ۱۹ - ۱۳ - ۸ - ۷)

• روش نمره‌گذاری

اگر آزمودنی در سؤالات (۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۸، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۳۳) گزینه الف را انتخاب کند، نمره ۵ گرفته و اگر گزینه‌های ب، ج، د، ه را انتخاب کند، به ترتیب نمرات ۴، ۳، ۲، ۱ می‌گیرد. نمره‌گذاری سؤالات دیگر برعکس (الف = ۱؛ ب = ۲؛ ج = ۳؛ د = ۴؛ ه = ۵) است. پاسخ‌ها بر اساس لیکرت درجه‌بندی شده‌اند

• تفسیر پرسشنامه طبق مؤلفه:

هر آزمودنی، پس از پاسخگویی به این آزمون ۶ نمره جداگانه دریافت می‌کند؛ که ۵ نمره آن مربوط به هرکدام از مؤلفه‌ها و ۱ نمره به صورت کلی است.

شماره سؤالات منطبق با هر یک از مؤلفه‌ها به ترتیب زیر است:

E1 - خود انگیزی سؤالات (۳۱ - ۲۶ - ۲۱ - ۲۰ - ۱۵ - ۹ - ۱)

E2 - خودآگاهی سؤالات (۳۳ - ۳۲ - ۲۷ - ۲۴ - ۱۴ - ۱۲ - ۱۰ - ۶)

E3 - خودکنترلی سؤالات (۳۰ - ۲۳ - ۱۸ - ۱۶ - ۱۱ - ۲ - ۵)

E4 - هوشیاری اجتماعی سؤالات (۲۹ - ۲۵ - ۲۲ - ۱۷ - ۴ - ۳)

E5 - مهارت‌های اجتماعی سؤالات (۲۸ - ۱۹ - ۱۳ - ۸ - ۷)

بیشترین مقدار نمره در هر مؤلفه نشانگر اهمیت آن در هوش هیجانی فرد است.

• تحلیل (تفسیر) بر اساس میزان نمره پرسشنامه

بر اساس این روش از تحلیل شما نمره‌های به‌دست‌آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت می‌شود:

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
۳۳	۱۰۰	۱۶۵

الف. چنانچه نمره محاسبه شده بین ۳۳ تا ۶۶ باشد، نشانه هوش هیجانی در فرد در حد پایین می‌باشد.

ب. چنانچه نمره محاسبه شده بین ۶۶ تا ۱۰۰ باشد، هوش هیجانی در فرد متوسط می‌باشد.

ج. چنانچه نمره محاسبه شده ۱۰۰ به بالا باشد، هوش هیجانی در فرد بالا می‌باشد.

• روایی و پایایی

منصوری (۱۳۸۰) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود میزان هماهنگی درونی این مقیاس را از طریق آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۵ به دست آورده است که مطلوبیت آزمون را نشان می‌دهد. همچنین روایی آزمون مطلوب گزارش شده است.

پرسشنامه هوش شناختی مک کنزی

مک کنزی (۲۰۰۴) جهت بررسی درک افراد از نقاط قوتشان در انواع هوش‌ها، ابزاری تهیه نمود که از طریق آن، فهرستی از ترجیحات افراد در انواع هوش‌های چندگانه را توصیف می‌کرد. در واقع هدف تهیه این ابزار، سنجش قطعی یک هوش ایستا نیست؛ بلکه هدف، بررسی اولویت‌های هوشی افراد است. این ابزار از ۳۰ گویه تشکیل یافته است، این ابزار به صورت ۲ گزینه‌ای بلی یا خیر است، به طوری که با انتخاب گزینه بلی، نمره ۱ و با انتخاب گزینه خیر، نمره صفر تعلق می‌گیرد.

در پژوهش حاضر از نمره کل هوش شناختی -تحلیلی استفاده شده است. در پژوهش بهمنش (۱۳۹۲) روایی این مقیاس با استفاده از روش تحلیل عاملی به روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس، مورد بررسی قرار گرفت که وجود سه عامل موردنظر تأیید شد؛ در پژوهش وی مقدار ضریب KMO برابر ۰/۷۰ و ضریب کروییت بارتلت برابر ۱۵۷۵/۴۹۰ ($P < ۰/۰۰۱$) به دست آمده است که نشان از کفایت نمونه‌گیری سؤالات و کفایت ماتریس همبستگی گویه‌ها داشت؛ همچنین ضریب آلفای کرونباخ کل برای این مقیاس ۰/۶۸ و برای هر کدام از عوامل هوش منطقی ریاضی، موسیقیایی و طبیعت‌گرا به صورت جداگانه، به ترتیب ۰/۶۸، ۰/۵۴ و ۰/۵۸ به دست آمد.

در پژوهش حاضر به منظور بررسی پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۵۷ به دست آمده است.

• روایی و پایایی

برای بررسی روایی نیز، از همبستگی سؤالات کل مقیاس با نمره کل این مقیاس استفاده گردید که همه ضرایب در دامنه ۰/۱۵ تا ۰/۴۲ در سطح $P < ۰/۰۱$ معنادار بودند که نشان از روایی مناسب این مقیاس است.

پرسشنامه عملکرد شغلی (ارزیابی سرپرست)

پرسشنامه عملکرد

نمره‌ای است که فرد از پرسش‌نامه عملکرد شغلی ترنیک (۱۳۷۴) برای سنجش عملکرد کارکنان طراحی شده که عملکرد شغلی کارکنان را در سه بعد زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

۱- برنامه‌ریزی: شامل گویه‌های ۱-۴-۷-۱۰-۱۳-۱۶-۱۹-۲۲-۲۵

۲- تصمیم‌گیری: شامل گویه‌های ۲-۵-۸-۱۱-۱۴-۱۷-۲۰-۲۳-۲۶

۳- روابط انسانی: شامل گویه‌های ۳-۶-۹-۱۲-۱۵-۱۸-۲۱-۲۴-۲۷

این پرسشنامه از نسخه تدوین شده به وسیله موتوویدلون اسکاتر (۱۹۹۴) به نقل از خاکسار (۱۳۸۴) گرفته شده و دارای ۶ سؤال و سه زیر مقیاس شغلی عمومی، عملکرد شغلی بین فردی و عملکرد شغلی فنی است و بر اساس مقیاس لیکرات (ضعیف=۱ تا بسیار عالی=۱۰) پاسخ داده می‌شود. بدین صورت از فرد سرپرست خواسته می‌شود تا میزان عملکرد فرد تحت سرپرستی خود را به صورت کلی در مقایسه با همکارانش ارزیابی نماید.

روایی و پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی مدیران

روایی صورتی این پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور و برخی اساتید رشته مدیریت مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است. برای برآورد پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که پس از انجام دادن محاسبات ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۹۴۳ محاسبه شده است، ضریب به دست آمده رضایت بخش بوده و نشان‌دهنده پایا بودن پرسشنامه می‌باشد. در تحقیق حاضر محقق پس از جمع‌آوری اطلاعات

جهت تعیین پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده نمودند که میزان آلفای کرونباخ به دست آمده ۰/۹۵ می باشد که نشان دهنده پایایی ابزار می باشد.

تکنیک‌های آزمون داده‌ها

در این پژوهش از تکنیک‌های آماری زیر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است.

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

به منظور مشخص کردن نوع آزمون مورد استفاده برای فرضیه‌های تحقیق ابتدا باید اقدام به بررسی نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌های مربوط به فرضیات کنیم، سپس با استفاده از نتایج از این آزمون از روش‌های آماری پارامتری یا ناپارامتری مناسب برای آزمون فرضیه‌ها استفاده کنیم.

روش تجزیه و تحلیل آماری

تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه، در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در سطح آمار توصیفی از آمارهایی نظیر فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شده و در سطح آمار استنباطی نظر به این که استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها بوده ابتدا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اجرا و پس از آن برای تجزیه تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. این کارها از طریق نرم‌افزار SPSS 21 محاسبه گردید.

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

جدول (۱) آمار توصیفی (معیارهای تمرکز (میانگین و میانه و معیارهای پراکندگی (انحراف معیار، کمترین و بیشترین داده) متغیرهای هوش هیجانی، هوش اجتماعی و هوش شناختی و عملکرد کارکنان را ارائه می دهد.

جدول ۱ آمار توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

بیشترین	کمترین	انحراف معیار	میانه	میانگین	
۵/۷۸	۱/۱۲	۰/۷۴	۴/۵۶	۴/۳۲	هوش هیجانی
۴/۲۴	۱/۷	۰/۶۲	۳/۸۳	۳/۴۳	هوش شناختی
۴/۳۳	۱/۵۲	۰/۷۵	۳/۸۴	۳/۵۵	عملکرد

با توجه به مقادیر به دست آمده برای میانگین‌ها، مدیران سازمان متغیرهای هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد را به طور میانگین برابر با ۴/۳۲ و ۳/۴۳ و ۳/۵۵ ارزیابی کرده‌اند. همچنین همانگونه که از مقادیر میانه مشخص است، چون مقادیر میانه برای متغیرهای هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد بیشتر از ۳ می باشد می توان نتیجه گرفت که میزان موافقت با گویه‌های این سه متغیر بیشتر از میزان مخالفت با گویه‌های آن می باشد.

یافته‌های استنباطی

آمار استنباطی آن قسمت از آمار است که به برآورد و آزمون فرضیه‌ها در خصوص پارامترهای جامعه از روی نمونه می پردازد. استنباط‌هایی که از نمونه می شود نمی تواند قطعی باشد و این استنباط‌ها احتمالی هستند و لذا باید مبانی نظریه احتمال را در بیان آنها به کار گیریم. در واقع هدف نهایی آمار استنباطی برآورد ویژگی‌های جامعه است. به منظور تحلیل داده‌های پژوهش از

تحلیل‌های گوناگون استفاده شده است. در مرحله اول نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار می‌گیرد. در مرحله دوم نیز پس از اطمینان از توزیع نرمال داده‌ها، با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

آزمون نرمال بودن داده‌ها

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود تا بر اساس نرمال بودن یا نبودن آنها، آزمون‌ها استفاده شود. برای این منظور می‌توان از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده نمود. فرضیه آماری متناظر با این آزمون به صورت زیر بیان می‌شود:

H_0 : متغیر Y از توزیع نرمال برخوردار نیست.

H_1 : متغیر Y از توزیع نرمال برخوردار است.

جدول ۲ آزمون کلموگروف اسمیرنوف

کلموگروف اسمیرنوف			متغیر
سطح معناداری	درجه آزادی	آماره‌ها	
۰/۰۱۷	۷۰	۱/۶۶	هوش هیجانی
۰/۰۱	۷۰	۱/۵۶	هوش شناختی
۰/۰۳۱	۷۰	۱/۷۹	عملکرد

در این پژوهش داده‌های مربوط به آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جدول (۲) نشان می‌دهد که فرض H_1 تأیید و نرمال بودن داده‌ها پذیرفته شد؛ بنابراین با توجه به نرمال بودن داده‌ها به منظور آزمون فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون استفاده خواهد شد.

آزمون فرضیات تحقیق

به منظور سنجش فرضیات پژوهش یک مدل همبستگی با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS برآورد شده و معنادار بودن مدل با استفاده از Sig محاسبه شده برای تعیین معناداری آماره در سطح ۰/۰۵ اطمینان مورد استفاده قرار می‌گیرد. از آنجاکه هر یک از متغیرهای مربوط به فروض تحقیق متغیرهایی نرمال و پارامتریک بودند برای اثبات یا رد فرضیه‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده کردیم، بنابراین فرضیات زیر آزمون می‌شود که در صورت رد فرض H_0 فرضیه محقق تأیید می‌شود.

فرضیه اصلی: هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری دارند.

برای بررسی این فرضیه از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

فرضیه صفر (H_0): بین هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود ندارد.

فرضیه آماری (H_1): بین هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳ ماتریس همبستگی بین هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری و عملکرد کارکنان

متغیرها	۱	۲	۳
۱- هوش هیجانی	۱		
۲- هوش شناختی	۰/۹۹**	۱	
۳- عملکرد کارکنان	۰/۶۵**	۰/۶۸**	۱

**P≤0.01 * P≤0.05

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۳) ضرایب هوش هیجانی و هوش شناختی با عملکرد کارکنان در سطح $P \leq 0.01$ رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. مقدار این رابطه در هوش شناختی برابر ۰/۹۹ و در هوش هیجانی برابر ۰/۶۵ می‌باشد.

فرضیه فرعی اول: هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معنی‌داری دارد.

فرضیه صفر (H_0): بین هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود ندارد.

فرضیه آماری (H_1): بین هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون رگرسیون همزمان استفاده شده است.

جدول ۴ مشخصه‌های آماری رگرسیون بین هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان به روش همزمان

شاخص آماری متغیر	R	R ^۲	F	df	p	B	Beta	t	sig
برنامه‌ریزی	۰/۴۸	۰/۶۲	۳/۹۱۸	۷۰	۰/۰۱	۰/۳۹۲	۰/۲۹۷	۲/۰۹۸	۰/۰۴۱
تصمیم‌گیری						۰/۶۳۳	۰/۲۴۵	۲/۱۷۸	۰/۰۳۲
روابط انسانی						۰/۱۲۰	۰/۹۹	۱/۰۲۳	۰/۰۰۱

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = ۰/۴۸$ و ضریب تعیین به‌دست‌آمده برابر با ۶۲ می‌باشد. این امر بیانگر این است که مؤلفه‌های وظایف و کارایی کارکنان جمعاً حدود ۶۲ درصد از تغییرات هوش هیجانی رهبری را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین، با توجه به سطح معناداری و بتا می‌توان پی برد که مؤلفه روابط انسانی در سطح $p \leq ۰/۰۱$ به‌طور مثبت دارای قدرت پیش‌بینی معنادار قوی‌تری برای متغیر هوش هیجانی رهبری می‌باشد.

فرضیه فرعی دوم: هوش شناختی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری دارد.

جدول ۵ مشخصه‌های آماری رگرسیون بین هوش شناختی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان به روش همزمان

شاخص آماری متغیر	R	R ^۲	F	df	p	B	Beta	t	sig
برنامه‌ریزی	۰/۷۴۱	۰/۵۵	۳/۹۱۸	۷۰	۰/۰۰۱	۰/۳۹۲	۰/۲۹۷	۲/۰۹۸	۰/۰۰۱
تصمیم‌گیری						۰/۶۳۳	۰/۲۴۵	۲/۱۷۸	۰/۰۰۱
روابط انسانی						۰/۱۲۰	۰/۹۹	۱/۰۲۳	۰/۰۱

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = ۰/۷۴۱$ و ضریب تعیین به‌دست‌آمده برابر با ۵۵ می‌باشد. این امر بیانگر این است که مؤلفه‌های وظایف و کارایی کارکنان جمعاً حدود ۵۵ درصد از تغییرات هوش

شناختی رهبری را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین، با توجه به سطح معناداری و بتا می‌توان پی برد که هر سه مؤلفه برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و روابط انسانی در سطح $p \leq 0/01$ به‌طور مثبت دارای قدرت پیش‌بینی معنادار قوی برای متغیر هوش شناختی رهبری می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق

امروزه در کشورهای توسعه یافته و کمپانی‌های بزرگ دنیا اهمیت تقویت هوش هیجانی و هوش شناختی بسیار پر رنگ شده است و همگی به این نتیجه رسیده‌اند که تقویت این هوش منجر به بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. در همین راستا در این بخش نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

فرضیه اصلی: یافته‌های فرضیه اول نشان داد که بین هوش هیجانی و هوش شناختی رهبری و عملکرد کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری وجود دارد. در جدول ماتریس همبستگی مقدار این رابطه در هوش شناختی برابر $0/99$ و در هوش هیجانی برابر $0/65$ می‌باشد؛ که نشان‌گر میزان رابطه دو متغیر می‌باشند. همچنین مقدار مثبت ضریب همبستگی آن جهت مثبت رابطه را نشان می‌داد یعنی با بالا رفتن میزان هوش هیجانی، عملکرد کارکنان نیز بهتر می‌شود و بالعکس. با توجه به سطح معنی‌داری $0/001$ ، رابطه دو متغیر در سطح 95 درصد معنادار بود؛ و بنابراین فرضیه رابطه مثبت و معنادار هوش هیجانی و هوش شناختی با عملکرد کارکنان مورد تأیید قرار گرفت.

نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج حاصل از پژوهش گلدسون و آگوستین (۲۰۱۳)، صفرزاده و همکاران (۱۳۹۲)، منصوریان (۱۳۹۰)، خادیمان (۱۳۹۶) و عباس‌آبادی (۱۳۸۹) همخوانی دارد.

عباس‌آبادی در پژوهش خود با عنوان «تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان» نشان داد حدود 48% تغییرات عملکرد شغلی کارکنان به سطح هوش هیجانی آنها نسبت داده می‌شود.

بنابراین کارکنان با هوش هیجانی و هوش شناختی بالاتر، مهارت بیشتری در استفاده از هیجانات در جهت تسهیل عملکرد شغلی، آگاهی بیشتر در خصوص نحوه تأثیر هیجانات روی رفتار و نتایج کار و توان بالاتری در تنظیم هیجانات در مسیری دارند که هم جهت با قوانین و مقررات مرتبط با وظایف کاری آنهاست.

فرضیه فرعی اول: یافته‌های فرضیه فرعی اول حاکی از وجود رابطه معنادار و مثبت بین هوش هیجانی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش می‌باشد. نتایج نشان داد که؛ ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = 0/48$ و ضریب تعیین به‌دست‌آمده برابر با $R^2 = 0/23$ می‌باشد. این امر بیانگر این بود که مؤلفه‌های وظایف و کارایی کارکنان جمعاً حدود 23% درصد از تغییرات هوش هیجانی رهبری را پیش‌بینی کردند.

فرضیه فرعی دوم: طبق نتایج به‌دست‌آمده، هوش شناختی رهبری با وظایف و کارایی کارکنان سازمان منطقه آزاد کیش رابطه معناداری داشت؛ و ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = 0/741$ و ضریب تعیین به‌دست‌آمده برابر با $R^2 = 0/55$ بود. این امر بیانگر آن است که مؤلفه‌های وظایف و کارایی کارکنان جمعاً حدود 55% درصد از تغییرات هوش شناختی رهبری را پیش‌بینی می‌کنند.

بنابراین هرچه میزان هوش شناختی یا IQ کارکنان بیشتر باشد، مؤلفه‌های عملکرد شغلی کارکنان یعنی (قدرت برنامه‌ریزی، قدرت تصمیم‌گیری و روابط انسانی) بالاتری خواهند داشت.

بر مبنای پژوهش حاضر، به علاقه‌مندان پژوهش در زمینه مشابه با تحقیق حاضر، تکرار تحقیق در سایر شرکت‌ها و سایر سازمان و در جامعه گسترده‌تر توصیه می‌شود.

همچنین پژوهش‌های زیر نیز در ارتباط با گسترش ادبیات و پیشینه پژوهش پیشنهاد می‌گردد:

- با توجه به همبستگی مثبت هوش هیجانی و هوش شناختی بر عملکرد کارکنان پیشنهاد می‌شود به صورت جزئی‌تر بررسی نقش هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی و هوش شناختی بر عملکرد کارکنان نیز بررسی گردد.
- با توجه به اینکه مؤلفه‌های برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و روابط انسانی قادر به پیش‌بینی هوش شناختی رهبری می‌باشند؛ بررسی موانع موجود در زمینه مؤلفه‌های برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و روابط انسانی در جهت افزایش هوش شناختی رهبری توصیه می‌شود.
- هوش شناختی نسبت به هوش هیجانی و تأثیر آن بر متغیرهای سازمانی بسیار کمتر مورد بررسی قرار گرفته است، لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده تأثیر هوش شناختی بسیار بیشتر مورد توجه و بررسی قرار گیرد.

منابع

۱. اتکینسون، ری‌تال، اتکینسون، ریچارد سی، اسمیت، ادوارد ای، بم، داریل ج، هوکسما، سوزان، ۱۳۸۹، زمینه روانشناسی هیلگارد، مترجمان براهنی؛ بهروز بیرشک؛ نولن مهرداد بیک؛ رضا زمانی؛ سعید شاملو؛ مهرناز شهرآرای؛ یوسف کریمی؛ نیسان گاهان؛ مهدی محی‌الدین و
۲. آرمسترانگ، م، ۲۰۰۱، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه سید محمد اعرابی و داوود ایزدی. چاپ دوم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های بازرگانی
۳. آقاریار، س، شریفی درآمدی، پ، ۱۳۸۵، هوش هیجانی، کاربرد هوش در قلمرو هیجان، اصفهان انتشارات سپاهان.
۴. آقاریار، س، شریفی درآمدی، پ، ۱۳۸۶، هوش هیجانی سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات سپاهان.
۵. برادبری، تریویس، گریوز، جین، ۱۳۸۷، EQ چیست و چرا مهم‌تر از IQ است؟، ترجمه هادی ابراهیمی، تهران، انتشارات نسل نواندیش.
۶. بهممنش، س، ۱۳۹۲، رابطه انواع خلاقیت و هوش با بهزیستی معنوی در دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
۷. تفرشی، م، ۱۳۸۷، هوش هیجانی، سفری به اعماق، هفته‌نامه آموزشی - تحلیلی - اطلاع‌رسانی، فروردین، شماره پی‌درپی ۲۲۱-۲۲۲.
۸. حجاری، ی، ۱۳۹۵، نقش ویژگی‌های شخصیتی، تبار اجتماعی و ضوابط گزینش در موفقیت تحصیلی عملکرد شغلی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران، رساله دکتری دانشگاه تهران.
۹. حسن‌زاده، ر، ساداتی کیادهی، م، ۱۳۹۰، هوش هیجانی (مدیریت احساس، عاطفه و هیجان)، چاپ دوم، تهران، انتشارات روان.
۱۰. گلمن، د، ۱۳۸۳، هوش هیجانی: خودآگاهی هیجانی، خویشتن‌داری، همدلی و یاری به دیگران، ترجمه نسرين پارسا، تهران، انتشارات رشد.
۱۱. گنجی، ح، ۱۳۸۹، روانشناسی عمومی، چاپ پنجاه و سوم، تهران، انتشارات ساوالان.
۱۲. یوسفی، ف، ۱۳۸۲، الگوی علی هوش عاطفی، رشد شناختی، تنظیم شناختی عواطف و سلامت عمومی، پایان‌نامه دکتری دانشگاه شیراز.

۱۳. یوسفی، ف.، چاری، م.، ۱۳۸۶، هوش سنجی: یک قرن تلاش، دورنمای قرن بیست و یکم، روان‌شناسی، عرصه‌ها و دیدگاه‌ها به قلم جمعی از مؤلفان، تهران، انتشارات سمت، ص ۲۱ تا ۵۵.

14. Amram, J. Y. (2009). The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Clinical Psychology, Palo Alto, California
15. Azimmudin, S., & Chandra, R. (2013). Influence of intelligence and gender on academic achievement of secondary school students of lucknow city. *Journal of Humanities and Social Science*, 17(5), 9-14.
16. Baker, J. A. (1998). Everyday stressors of academically gifted adolescents. *Journal of Secondary Gifted Education*, 7, 356-368.
17. Baker, R. W., & Siryk, B. (1984). Measuring adjustment to college. *Journal of Counseling Psychology*, 3, 179-189.
18. Baker, R. W., & Siryk, B. (1989). SACQ. Student adjustment to college questionnaire. Manual, Los Angeles, CA: Western Psychological Services.
19. Baker, R. W., & Siryk, B. (1999). Student adaptation to college questionnaire. Los Angeles: Western Psychological Services.
20. Bastin, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional Intelligence predicts life skills but not as well as personality and cognitive abilities. *Personality and Individual Differences*, 39, 1135-1145.
21. Bedell, B. T., Detweiller, J. B., Mayer, G. D., & Salovey, P. (2000). Coping Intelligently: Emotional Intelligence and the coping process. In C. R. (Eds.), *Coping: The psychology of what works* (pp. 141-146). New York: Oxford University press.
22. Bell, A. B., & D'Zurilla, T. J. (2009). The influence of social problem solving ability on the relationship between daily stress and Adjustment. *Cognitive Therapy and Research*, 33, 43-44.
23. Binet, A., & Simon, T. (1916). *The Development of Intelligence in children* (E. S. Kit, Trans.). Baltimore: Williams & Wilkins.
24. Chao Miaoa, , Ronald H. Humphrey, Shanshan Qian. 2018. A cross cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business*.
25. Cheok San Lam. 2012. Enhancing employee outcomes The interrelated influences of managers emotional intelligence and leadership style. *Enhancing employee outcomes*. 149-162.
26. Chook-Huat Koh, G., Eng Khoo, H., Wong, M.L., & Koh, D. (2009). The effects of problem-based learning during medical school on physician competency: A systematic review. *Canadian Medical Association Journal*, 178(1), 34-41.
27. Clark, B. (1992). *Growing up gifted: developing the potential of children at home*
28. Drew, Todd L. (2010). *The Relationship between Emotional Intelligence and Student Teacher Performance*.
29. Gardner, H. (1993). *Multiple intelligence: the theory in practice*. New York: Basic Books.
30. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence : why it can matter more the IQ?* New York, bantam book , <http://trochim>.

31. Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P.D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2010). Transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15, 353-367.
32. Hyun Jung Lee. 2017. How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences* 0(0) 1-17.
33. Intelligence. 2011; 27(4): 267-293.
34. Leana, C. R., Feldman, D. C. & Tan, Goy. (1998). Predictors of coping behavior after a layoff. *Journal of organizational behavior*, 19, 85-97.
35. Lianying Zhang, Tingting Cao, Yu Wang. 2018. The mediation role of leadership styles in integrated project collaboration: An emotional intelligence perspective. *International Journal of Project Management* 36 (2018) 317-330.
36. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence.
37. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sulyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Psychology press. (pp. 3-24).
38. McColl Kennedy, J. R. & Anderson, R. D. (2005). Subordinate-manager gender combination and perceived leadership style influence on emotions, self-esteem and organizational commitment. *Journal of Business Research*, 58, 115-125.
39. Zhang, Lianying Tingting Cao, Yu Wang. (2018). The mediation role of leadership styles in integrated project collaboration: An emotional intelligence perspective. *International Journal of Project Management* Volume 36, Issue 2, February 2018, Pages 317-330.