

## بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی خودارزیابی کارکنان در شهرداری تهران

سید ابوالفضل داودی

کارشناسی مدیریت امور فرهنگی - برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد ۲۰، دانشگاه جامع علمی- کاربردی، تهران، ایران

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی خودارزیابی کارکنان در شهرداری تهران می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شهرداری تهران تشکیل می‌دهند. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۹ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی مورد تأیید قرار داد، همچنین نتایج نشان داد خودارزیابی کارکنان در تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی در میان کارکنان شهرداری تهران نقش میانجی دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کارایی سازمانی، خودارزیابی کارکنان

**مقدمه:**

در دنیای بسیار رقابتی امروز، سازمان‌ها در جستجوی شیوه‌های نوین جهت حداکثر نمودن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت الشعاع قرار می‌دهد و دستیابی به اهداف سازمان‌ها تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است (محمدی و نداف، ۱۳۹۹).

مبحث هوش هیجانی یکی از موضوع‌های جدید در عرصه روان‌شناسی است که به تازگی به عرصه مدیریت وارد شده است. درباره این موضوع مقالات، تحقیقات و کتاب‌های زیادی در چند سال اخیر تألیف شده است. در بیشتر این مطالعات و تحقیقات بر این موضوع تأکید شده است که هوش هیجانی به‌عنوان یک ملاک تعیین‌کننده موفقیت افراد در زندگی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. هوش هیجانی همان مدیریت بر هیجان‌های خود و دیگران است (یزدانی، ۱۳۹۱). هوش هیجانی نقش مهمی در محیط کار ایفا می‌نماید؛ به ویژه بنا بر نظر محققان هوش هیجانی در مدیران می‌تواند نتایج مرتبط با شغل، همکاران، سازمان‌های بیرونی و در نتیجه کارایی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (ایانگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

مهارت‌های هوش هیجانی در موفقیت شغلی و ایفای مسئولیت‌های حساس، بسیار مهم تلقی می‌شوند. روانشناسان معتقدند ۲۰٪ از موفقیت‌های شخص به بهره‌مندی و ۸۰٪ به هوش هیجانی بستگی دارد (کروبی، ۱۳۹۷). کارمندی که هوش هیجانی بالاتری دارند، در قالب یک گروه بهتر کار می‌کنند، سریع‌تر با تغییرات سازگار می‌شوند و انعطاف‌پذیرتر هستند. این‌که یک فرد چه مدارک تحصیلی و چه توانایی‌هایی روی کاغذ دارد مهم نیست، اگر او فاقد فاکتورهای اصلی هوش هیجانی باشد، بعید است موفقیتی کسب کند (هاشمی، ۱۳۹۲). به همان اندازه که تکامل، پذیرش فناوری‌هایی جدید و نوآوری برای یک شرکت لازم است، وجود فاکتورهای هوش هیجانی در کارمندان هم اهمیت فزاینده‌ای پیدا کرده است (فیض و گلشاهی، ۱۳۹۵).

ازجمله متغیرهای دیگری که می‌تواند به‌عنوان اصلی‌ترین سازه روانشناختی در وجود هر انسانی قرار داشته باشد مفهوم خویشتن و خودارزیابی است که می‌تواند بنیان سلامت روانی و کاری هر فردی را تحت تأثیر قرار دهد (جوادی و بون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). معتقدند در مباحث سازمانی جدید که سازه‌های روان‌شناختی اهمیت بسیار زیادی دارند مرکزی‌ترین سازه در روان‌شناسی، مفهوم خود، ساختار آن و چگونگی ساز و کارهای آن مؤثر بر عملکرد انسان است. طبق نظریه شناخت اجتماعی بندورا<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) باورها و قضاوت‌های فرد نسبت به توانایی‌های خود در انجام مسئولیت‌ها می‌تواند احساس توانمند بودن را تحت تأثیر قرار دهد. در تحقیق حاضر، به بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی خودارزیابی کارکنان در شهرداری تهران پرداخته می‌شود.

**بیان مسئله**

یکی از مهم‌ترین فاکتورهای کلیدی در سازمان‌ها داشتن نیروی انسانی توانمند است. سازمان‌ها با به‌کارگیری سرمایه‌های انسانی کارآمد، تلاش می‌کنند کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهند. در سال‌های اخیر به نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها نسبت به سایر منابع شرکت، توجه خاصی شده و محققان به دنبال بررسی عوامل و فاکتورهایی هستند که باعث افزایش کارایی نیروی انسانی می‌گردد. یکی از این عوامل، هوش هیجانی است (تقی زاده و علی پور، ۱۳۹۸).

<sup>1</sup> Ouyang<sup>2</sup> Judge & Bono<sup>3</sup> Bandura

هوش هیجانی، توانایی تشخیص احساسات خود و دیگران، تشخیص احساسات مختلف و نام‌گذاری مناسب برای آن‌ها، استفاده از اطلاعات عاطفی برای هدایت تفکر و رفتار، مدیریت و تنظیم احساسات برای انطباق با محیط یا رسیدن به اهداف است (آبازاگان و ناگراجان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴).

هوش هیجانی، احساسی یا عاطفی شامل شناخت، کنترل عواطف و هیجان‌های خود است. هوش هیجانی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را دربر گرفته و به طور معمول به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی گفته می‌شود که فراتر از دایره مشخصی از دانش‌های پیشین، مانند بهره هوشی و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است (فیض و گلشاهی، ۱۳۹۵). 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 (محبوبی و رستم زاده، ۱۳۹۹).

از مقالات پژوهشی برخی دانشمندان این‌گونه بر می‌آید که، 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 تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند. هوش هیجانی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را دربر گرفته و به طور معمول به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی گفته می‌شود که فراتر از دایره مشخصی از دانش‌های پیشین، چون بهره هوشی و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است (سعیدی، ۱۳۹۲). در عصر حاضر، طراحان نظام‌های سازمانی اغلب تلاش خود را معطوف به کسب هدف‌های راهبردی و مزیت رقابتی نموده‌اند و بر آن هستند تا با طراحی چنین نظام‌هایی، بستر بقا و یا رهبری سازمان‌ها را در بازارهای امروزی پدید آورند. آنچه در این میان مهم به نظر می‌آید و توسط این طراحان بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد، اهمیت منابع انسانی در این نظام‌ها و نقش آن در تحقق هدف‌های مورد نظر است. از سوی دیگر یکی از هدف‌های مهم مدیران و پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی توصیف و تبیین رفتارهای کارکنان است. در راستای نیل به این هدف، پژوهشگران به شناسایی رفتارهای مختلف کارکنان در محیط کار پرداخته‌اند. نخستین پژوهشگران به مطالعه رفتارهای مثبت مانند جدیدیت در انجام وظایف شغلی، وقت‌شناسی، کمک به دیگران، میل به مشارکت و حرف‌شنوی از فرادست گرایش نشان دادند (لوتانز و یوسف<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). خود ارزشیابی‌های محوری مفهوم مهمی در زمینه نگرش‌ها و رفتارهای شغلی دارند. درحالی‌که پژوهشگران اهمیت و تناسب عوامل سرشتی و تمایلات و گرایش‌ها را در پژوهش‌های مربوط به نگرش‌ها و رفتارهای شغلی موردانتقاد قرار داده‌اند. تعداد زیادی از مطالعات مربوط به پیش‌بینی‌های سرشتی نگرش‌ها و رفتارهای شغلی، اهمیت تأثیر این عوامل را بر نگرش‌ها و رفتارهای شغلی، مورد تأیید قرار داده‌اند. افراد با خود ارزشیابی‌های محوری بالا قادرند تا جنبه‌های گوناگون کار و زندگی را به شیوه‌ای مثبت ادراک کنند. رویدادهای زندگی را مثبت‌تر ببینند، به دنبال موقعیت‌های مثبت‌تری هستند و از موقعیت‌های منفی اجتناب می‌کنند. این افراد کار را به‌عنوان چالشی می‌بینند که ممکن است به‌عنوان عامل انگیزشی بنیادی که به طور مثبتی بر رفتار آن‌ها اثر می‌گذارد عمل کند (بویار و موسلی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷) و همین رویدادهای مثبت در سازمان می‌تواند باعث بروز، رفتارهای مدنی سازمانی گردد. لذا با توجه به اهمیت متغیرهای هوش هیجانی و خود ارزشیابی کارکنان در کارایی سازمانی، این مطالعه تلاش دارد به بررسی تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی خودارزشیابی کارکنان در شهرداری تهران بپردازد.

<sup>4</sup> Anbazhagan & Nagarajan

<sup>5</sup> Luthans & Youssef

<sup>6</sup> Boyar & Mosley

**پیشینه تحقیقات انجام شده:**

-رحیمی و همکاران (۱۳۹۹) تحقیقی با عنوان " بررسی تاثیر هوش هیجانی و هوش اجتماعی بر راهبردهای حل تعارض در دانشجویان دختر (مطالعه موردی: دانشجویان دختر دانشکده فنی و حرفه ای دختران اطهر اراک) " انجام داده اند. یافته‌ها و نتایج پژوهش نشان داد هوش اجتماعی و سه مولفه پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی بر راهبردهای حل تعارض تاثیر معنادار دارد، اما در مورد هوش هیجانی، تنها تاثیر دو مولفه هوشیاری اجتماعی و مهارت برقراری رابطه اجتماعی تأیید شدند. بنابراین، دانشجویان با ارتقای هوش هیجانی و هوش اجتماعی می‌توانند مهارت‌های خود را برای حل تعارض توسعه دهند.

-کروبی و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان " تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های ۵ ستاره شهر شیراز) " انجام داده اند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. و همچنین نشان داده شد که متغیر آگاهی اجتماعی دارای بزرگ‌ترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر عملکرد شغلی بیشتر است.

-ژدردی (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان " بررسی رابطه بین هوش هیجانی کارکنان با مشتری گرایی در شعب صندوق مهر امام رضا (ع) در استان گلستان " انجام داده است. یافته‌ها در خصوص وجود رابطه بین هوش هیجانی کارکنان با مشتریمداری حاکی از رابطه مثبت و معناداری میباشد. همچنین بین مولفه های هوش هیجانی با مشتری گرایی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

-صفرزاده (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان تاثیر هوش هیجانی کارکنان بر اثربخشی بازاریابی انجام داده است. نتایج نشان می‌دهد که هر یک از مولفه های هوش هیجانی با تفاوت خیلی کم تاثیر مثبت و معنی داری را بر روی مولفه های اثربخشی بازاریابی دارد. و بنا به نتایج تحقیق، اثر کلی هوش هیجانی بر اثر بخشی واحد بازار یابی مثبت و معنادار است که خود نشان دهنده یک رابطه قوی بین سازه های تحقیق بوده است.

-گلاسون و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان " بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان " انجام شده است. آنها در این تحقیق به این نتیجه رسید که شایستگی‌ها بطور فزاینده‌ای بر روی عملکرد سازمان‌ها با هوش هیجانی در ارتباط هستند ناگاران و همکاران در تحقیقات خود نتیجه گرفتند که هوش عاطفی افراد با کاربرد عواطف، موجب تولید عقاید و بروز یک احساس و تقویت روح همکاری گروهی می‌شود و با درک و فهم عواطف خود و دیگران موجب کسب بینش نسبت به انگیزهای افراد در محیط کار می‌شود.

-آنبازگان و ناگاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانه تردیمیل در ایالت تامیل نادو هند پرداخته اند. برای این منظور تعداد ۴۵۰ نفر از کارکنان این صنعت به روش نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و تمامی ابعاد آن با عملکرد شغلی و تمامی ابعاد و جنبه های آن در کارکنان مورد بررسی رابطه مثبت و معناداری وجود داشته است.

-ارشاد و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۱۴) به بررسی تاثیر هوش هیجانی مدیران بر عملکرد کارکنان با متغیر میانجی فرایند رهبری مدیران پرداخته اند. جامعه آماری پژوهش آن‌ها کارکنان بخش خدمات عمومی در پاکستان بوده اند. نتایج نشان داد که تمامی ابعاد

<sup>7</sup> Gladson et al

<sup>8</sup> Anbazhagan & Nagarajan

<sup>9</sup> Irshad et al

هوش هیجانی به جز تسهیل افکار، ارتباط غیر مستقیمی از طریق متغیر میانجی فرایند رهبری مدیران بر عملکرد کارکنان داشته است.

الن و لویس<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۰) در رساله دکترای خود به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر پذیرش تغییر سازمانی در بین کارکنان غیر سرپرستی در یک سازمان کوچک بهداشتی درمانی که تحت ادغام و تجدید ساختار قرار گرفته بود؛ پرداخت. نتایج حاصل از این مطالعه بیانگر این بود که متوسط بالای سطوح هوش هیجانی همراه با هوش شناختی و خصیصه‌های شخصیتی و رفتار شهروند سازمانی بر پذیرش تغییر سازمانی تاثیر می‌گذارد.

### فرضیات تحقیق:

- ۱- هوش هیجانی بر کارایی سازمانی تاثیر معنی داری دارد
- ۲- هوش هیجانی بر خودارزیابی کارکنان تاثیر معنی داری دارد
- ۳- خودارزیابی کارکنان بر هوش هیجانی تاثیر معنی داری دارد
- ۴- خودارزیابی کارکنان در تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی نقش میانجی دارد

### روش تحقیق

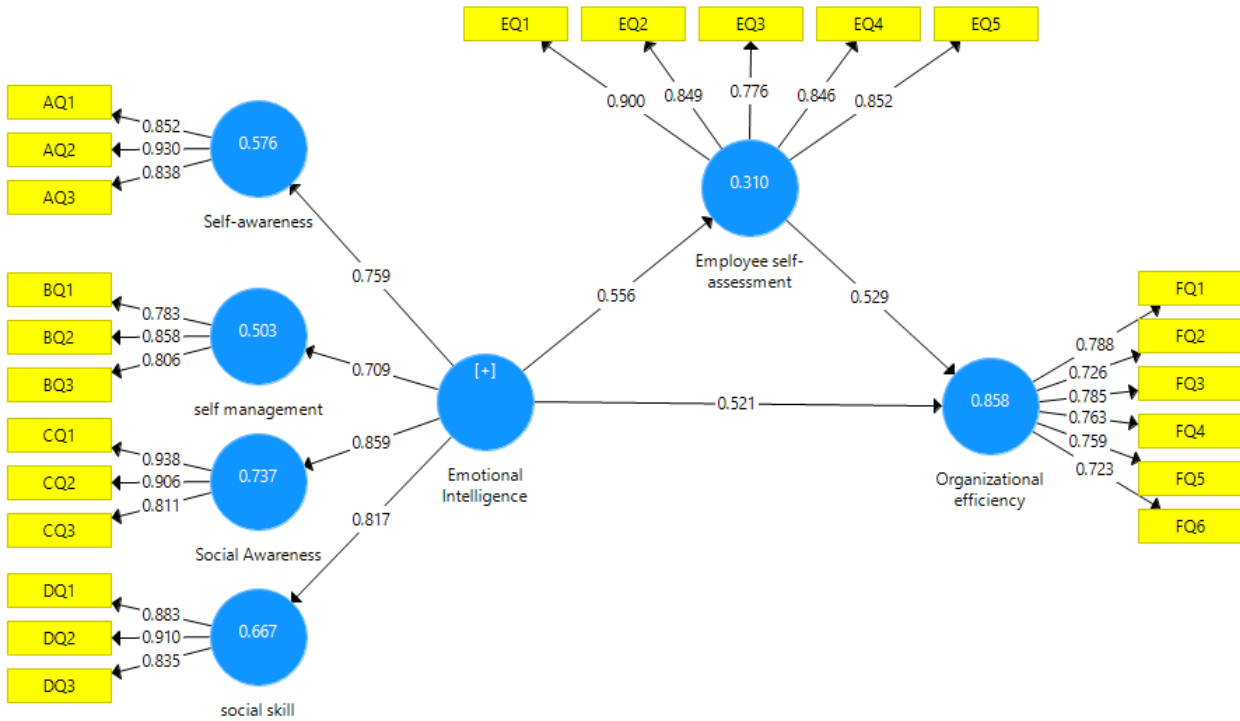
این تحقیق از نظرهدف کاربردی است زیرا نتایج تحقیق برای حل مسائل اجرایی سازمانها مناسب است. این تحقیق از نظرماهیت گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. توصیفی زیرا به شرایط پدیده هاپرداخته وپیمایشی زیرا اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه جمع آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان هرداری تهران می باشند که تعداد آنها ۲۵۰۰۰ نفر میباشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۹ نفر تعیین می شود و برای نمونه گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۲۰) محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تأیید شده برخوردار است. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

### تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

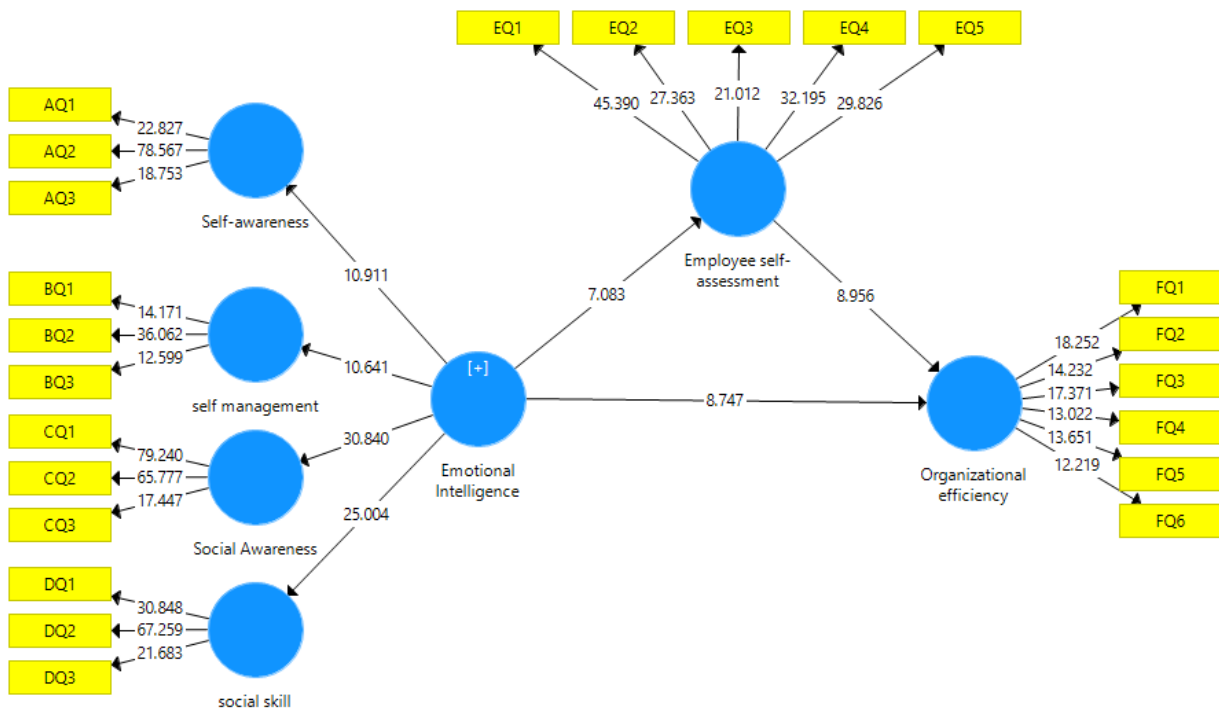
در این تحقیق به منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه میان متغیرهای پژوهش و بررسی رضیه‌های پژوهش از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده می‌شوند.

<sup>10</sup> Alen & louis

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه های تحقیق



## بررسی فرضیه های تحقیق

## جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

فرضیه	فرضیه های تحقیق	ضریب مسیر	T-VALUE	نتیجه پیش بینی
اول	هوش هیجانی بر کارایی سازمانی تاثیر معنی داری دارد	۰,۵۷۸	۸,۷۴۷	۹۹٪ تائید
دوم	هوش هیجانی بر خودارزیابی کارکنان تاثیر معنی داری دارد	۰,۵۲۱	۷,۰۸۳	۹۹٪ تائید
سوم	خودارزیابی کارکنان بر هوش هیجانی تاثیر معنی داری دارد	۰,۵۲۹	۸,۹۵۶	۹۹٪ تائید

## فرضیه چهارم تحقیق:

خودارزیابی کارکنان در تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی نقش میانجی دارد.

## - بررسی نقش میانجی متغیر خودارزیابی کارکنان

در این بخش برای آزمون ارتباط یک متغیر میانجی، یک آزمون پر کاربرد به نام آزمون سوبل<sup>۱۱</sup> وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود و از فرمول زیر محاسبه می شود:

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2)}}$$

## جدول ۲- نتایج حاصل از آزمون سوبل متغیر خودارزیابی کارکنان

a	b	S <sub>a</sub>	S <sub>b</sub>	z-value
۰,۲۹۵	۰,۲۱۹	۰,۰۵۴	۰,۰۵۸	۳,۰۹۶

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار Z-value بالاتر از ۱,۹۶ می باشد که بیانگر نقش میانجی متغیر خودارزیابی کارکنان می باشد علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره ای به نام VAF<sup>۱۲</sup> استفاده می شود که از فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

## جدول ۳- نتیجه حاصل از آزمون تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی خودارزیابی کارکنان

a	b	c	VAF
۰,۲۹۵	۰,۲۱۹	۰,۳۰۷	۰,۱۷۳

<sup>۱۱</sup> Sobel Test

<sup>۱۲</sup> Variance Accounted For

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی خودارزیابی کارکنان برابر با ۰,۱۷۳ می‌باشد. لذا در مجموع فرضیه چهارم مبنی بر اینکه خودارزیابی کارکنان در تأثیرگذاری هوش هیجانی بر کارایی سازمانی با نقش میانجی نقش میانجی دارد، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات:

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه‌های تحقیق؛ به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود برای آشنایی بیشتر کارکنان با مفاهیم مربوط به هوش هیجانی و ابعاد آن دوره‌های آموزشی کوتاه مدت (آموزش همدلی و ایجاد ارتباط، برنامه آموزش چگونگی غلبه بر تعارض و حل آن، کنترل استرس، خودمدیریتی و ...) در سازمان برگزار کنند و کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالای هستند را برای انجام امور حساس در سازمان بکار بگیرید و هر چند وقت یک بار از کارکنان تست هوش (هیجانی یا سایر تست‌های هوش) بگیرید و نتایج آن را به کارکنان بازخورد نمایند تا کارکنان از نحوه عملکرد خود در سازمان آگاهی پیدا کنند و همچنین به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می‌شود در برخورد با کارکنان نهایت دقت را داشته باشند و به نظرات و دیدگاه‌ها، احساسات و عواطف آنها احترام گذاشته شود و حس همکاری و کمک به همدیگر را در سازمان برای انجام امور تشویق کنند و هر چند وقت یک بار جلسات گروهی را با کارکنان برگزار کنند تا از مشکلات رفتاری و کاری کارکنان آگاهی یابد و برای بهبود ارتباطات در سازمان، مدیران می‌توانند از جلسات خارج از زمان کاری برای ارتباط با کارکنان استفاده کنند و کارکنان را برای مشارکت در کارهای گروهی، مشارکت در جلسات توجیهی، شرکت در تیم‌های کاری تشویق و ترغیب کنند.

### فهرست منابع

- اژدری، علیرضا؛ مهدی گرمی و حشمت‌الله حیدری، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین هوش هیجانی کارکنان با مشتری‌گرایی در شعب صندوق مهر امام رضا (ع) در استان گلستان، اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ، علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول
- تقی‌زاده حمید رضا، علی‌پور فرهاد (۱۳۹۸) بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی آوای سازمانی، فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره ۱۱، شماره ۴۱ - شماره پیاپی ۴۱، بهار ۱۳۹۸، صفحه ۲۳-۵۰.
- رحیمی ابراهیم، عباسی رستمی نجیبه، صفری فرانک، وزینی افضل مجتبی (۱۳۹۹) بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش اجتماعی بر راهبردهای حل تعارض در دانشجویان دختر (مطالعه موردی: دانشجویان دختر دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران اطهر اراک) دوفصلنامه علمی مطالعات پلیس زن، دوره ۱۴، شماره ۳۲، بهار و تابستان ۱۳۹۹، صفحه ۱۴۵-۱۲۹.
- سعیدی ساداتی، علیرضا، (۱۳۹۲). بررسی ارتباط هوش هیجانی با عملکرد شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه فرهنگیان مازندران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- صفرزاده حسین، کمالی کامل، بنکدارمازندرانی نازنین (۱۳۹۰) تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر اثربخشی بازاریابی، نشریه مدیریت کسب و کار: پاییز ۱۳۹۰، دوره ۳، شماره ۴، ص ۱۵۵۸-۱۵۶۸.



-کروبی مهدی، بهاری جعفر، بهاری شهلا، بهاری حامد، محمدی سمیرا (۱۳۹۷) تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های ۵ ستاره شهر شیراز)، مجله جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۱، شماره ۲ - شماره پایانی ۲، پاییز ۱۳۹۷، ص ۶۶۰-۶۷۱.

-فیض داود، گلشاهی بهنام (۱۳۹۵) بررسی تأثیر هوش فرهنگی و هیجانی بر عملکرد کارکنان شهرستانی شاغل در کلان شهر تهران با تأکید بر سازگاری میان فرهنگی، نشریه مدیریت فرهنگ اسلامی، دوره ۱۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۵، صفحه ۱۱۳۷-۱۱۵۹

-محبوبی داود، رستم زاده رضا (۱۳۹۹) بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای کاری مخرب با توجه به نقش میانجی جوسازمانی (مطالعه موردی شهرداری ارومیه). بهمن ۱۳۹۹، پانزدهمین کنفرانس بین المللی کیفیت و بهره وری، ۱۵ (۱۵): ۸-۱.

-هاشمی، نظام؛ صادقی، محمد صادق؛ شکیب، مهدی و قنبری، علی، (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ. *مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی*، ۶ (۳)، ۶۷-۹۳.

-محمدی سارا، نداف مهدی، روشن سارا (۱۳۹۹) تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر با میانجی گری سرمایه روانشناختی، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش های روانشناسی اجتماعی، دوره ۱۰، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۹۹، صفحه ۱۴۰-۱۱۹.

-یزدانی، زهرا و ریاضی، زهره، (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی و بهره وری کارکنان واحدهای اداری دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز در سال ۱۳۸۹. *مجله دانشگاهی یادگیری الکترونیکی (مدیا)*، ۳ (۳)، ۱۷-۲۴.

- Aleen, A., Louis, K. (2010). The role of individual differences in job satisfaction among Indonesians and Malaysians. *European journal of social science*, 10 (4), 4965-11.

Anbazhagan, A., & Nagarajan, S. K., (2014). A study on relationship between emotional intelligence and work performance among the Traedmill employees with reference to tirunelveli district Tamil Nadu. *International Journal of Business and Management Invention*, 3 (2), 30-34.

-Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. W. H. Freeman, ISBN978-0-7167-2850-4

-Boyar, S. L., & Mosley, D. C. (2007). The relationship between Core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 265-281.

Gladson N., & Nwokah, A., & Ahiauzu, I., (2009). "Emotional intelligence and marketing effectiveness", *Marketing Intelligence & Planning Journal*, Vol. 27 Iss 7 pp. 864 – 881

-Ouyang, Zhongming., Sang, Jinyan., Li, Ping., Peng, Jiayi. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*. 76 (4). 147-152.

10-Irshad, R., and Hashmi, M. S., Arshad, S. & Akram, S. (2014). Does managers emotional intelligence impact employees performance? Assessing mediating role of transformational leadership. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4 (5), 6-12.

- Judge, T. A., & Hurst, C. (2008). How the rich (and happy) get richer (and happier): Relationship of core self-evaluations to trajectories in attaining work success. *Journal of Applied Psychology*, 93, 849-861
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33: 321-349.