



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار

مقالات ارائه شده در همایش ارتقاء سلامت و ایمنی محیط کار

سخنرانی



زکبه شوشتریان

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، آدرس: مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی Email: zashooshtarian@yahoo.com

فاطمه عاملی

استاد مدعو دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت آدرس: مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی Email: S_ameliz003@yahoo.com

محمود امین لاری

دبیر مرکز تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی شیراز، آدرس: شیراز، دانشگاه علوم پزشکی Email: mamini1357@yahoo.com

چکیده

نیروی انسانی یکی از با اهمیت‌ترین منابع سازمان جهت تحقق اهداف، محسوب می‌گردد. لذا سازمان‌ها به دنبال برنامه‌ریزی‌های مناسب به منظور جذب و نگهداری نیروی انسانی کارا، می‌باشند. عوامل مختلفی در کارایی نیروی انسانی نقش دارند و محققان به دنبال بررسی این عوامل و تأثیر آنها بر روی عملکرد نیروی انسانی می‌باشند. از اواخر قرن بیستم هوش هیجانی به عنوان عامل تأثیرگذار بر نگرش و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است. در این تحقیق نیز تأثیر هوش هیجانی نیروی کار شاغل در صنایع تولیدی استان فارس بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. نمونه آماری ۳۵۰ نفر از کارکنان صنایع تولیدی استان فارس بوده که به صورت تصادفی انتخاب گردیدند و با استفاده از چهار پرسشنامه مربوط به هوش هیجانی (MSEIS، 1995)، تعهد سازمانی (آلن و میر، ۱۹۹۱)، رضایت شغلی (گریکسون، ۱۹۸۷) و عملکرد شغلی (محقق ساخته)، داده‌های مربوط به ۲۸۹ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر اساس یافته‌های این مطالعه، رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نیروی کار و همچنین رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در سطح معنی‌دار ۰/۰۱ مشاهده گردیده است. در حالی که رابطه‌ی معنی‌دار بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت‌های تحت بررسی، ملاحظه نگردید.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی

۱. مقدمه

هدف اصلی تمام سازمان‌ها افزایش کارایی و اثربخشی می‌باشد. سازمان‌ها با بکارگیری سرمایه و دارایی‌های فیزیکی به همراه نیروی انسانی کارآمد، تلاش در تحقق اهداف مذکور دارند. در سال‌های اخیر به نقش نیروی انسانی در سازمان‌ها نسبت به سایر منابع شرکت، توجه خاصی شده و محققان به دنبال بررسی عوامل و فاکتورهائی هستند که باعث افزایش کارایی نیروی انسانی می‌گردد. یکی از این عوامل، هوش هیجانی^۱ است که به مفهوم توانائی افراد در کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران می‌باشد. لذا در این تحقیق تأثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد نیروی کار در بخش‌های تولیدی صنایع استان فارس مورد بررسی قرار گرفته است.



۲- موضوع و هدف تحقیق:

هدف کلی این طرح بررسی تأثیر هوش هیجانی نیروی کار صنایع استان فارس بر نگرش و عملکرد شغلی آنها می‌باشد. اهداف جزئی طرح نیز شامل:

- ☞ بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نیروی کار شاغل در بخش‌های تولیدی صنایع استان فارس
- ☞ بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی کار شاغل در بخش‌های تولیدی صنایع استان فارس
- ☞ بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی نیروی کار شاغل در بخش‌های تولیدی صنایع استان فارس

۳- تئوری‌ها و نظرات

۳-۱- هوش هیجانی

هوش هیجانی که از مفهوم "هوش اجتماعی" استخراج شده است، اولین بار در سال ۱۹۲۰ توسط ثورندیک [۱۳] مطرح گردید. وی هوش هیجانی را به‌عنوان "توانایی درک و هدایت افراد، به‌منظور عملکرد عاقلانه در روابط اجتماعی" تعریف نمود. مایر و سالوی (۲۰۰۴) [۱۰]، هوش هیجانی را توانایی افراد در درک و کنترل احساسات و هیجانان خود و همچنین توانایی افراد در تشخیص احساسات دیگران به‌منظور هدایت فکر و عمل آنها، تعریف نمود. در سال ۱۹۹۳، گاردنر [۷]، هوش هیجانی را شامل ۲ هوش درونی و بیرونی فرد بیان نمود. هوش درونی به توان فرد در کنترل خودش اطلاق می‌شود و مربوط است به هدایت مجموعه‌ای پیچیده از احساسات فردی و هوش بیرونی مربوط است به توانایی فرد در هدایت و کنترل رفتار دیگران و توجه و تمایز قائل شدن بین افراد بر اساس شناخت ویژگی‌ها و احساسات آنها. بارون (۲۰۰۰) [۴]، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی فرد که قابلیت کلی را در پاسخ به نیازهای محیطی به‌طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد، تعریف می‌نماید.

۳-۲- تعهد سازمانی

معنی لغوی "تعهد" بر اساس فرهنگ لغوی آکسفورد، الزامی است که آزادی عمل را محدود می‌نماید. پرتز و همکاران وی (۱۹۷۴) [۱۲]، تعهد سازمانی را به معنی همسان‌سازی با یک سازمان و پیوند با آن تعریف می‌نماید. از نظر پرتز، تعهد ناشی از سه عامل قبول اهداف و ارزش‌های سازمان، تمایل به همکاری با سازمان برای کسب اهداف و میل باقی ماندن در سازمان می‌باشد. در این دیدگاه تعهد به‌عنوان یک مفهوم تک بعدی نگریسته شده است که تنها متمرکز بر تعهد عاطفی است. بویان و منگو (۲۰۰۲) [۶] تعهد سازمانی را تمایل به ماندن در سازمان، علی‌رغم وجود فرصت‌های شغلی در بیرون سازمان، تعریف می‌نمایند. می‌یر و آلن (۱۹۹۳) [۱۱] مدل سه بعدی تعهد را که شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است ارائه می‌نمایند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد، تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به‌خاطر هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود. تعهد هنجاری نیز احساس تکلیف به باقی ماندن به‌عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌نماید.

۳-۳- رضایت شغلی

لاک (۱۹۶۹) "رضایت شغلی" را احساسی تعریف می‌کند که از "ارزیابی شغل به‌عنوان عامل تسهیل‌کننده نیل به ارزش‌های شغلی" حاصل می‌شود. وی رضایت شغلی را در برگیرنده ۴ عامل توصیف می‌نماید. این چهار عامل عبارتند از عامل پاداش، (یعنی حقوق و شرایط ارتقاء)، عامل زمینه شغلی، (یعنی شرایط و مزایای شغلی)، عامل روابط انسانی (به مفهوم روابط با همکاران و سرپرستان) و عامل شغل یا حرفه [۲]. وینر (۱۹۸۲) [۱۴]، رضایت شغلی را نگرش کارکنان در ارتباط با موقعیت و شرایط کاری و ابعاد و جنبه‌های مختلف شغل نظیر عوامل سازمانی، محیطی، ماهیت کار و عوامل فردی تعریف می‌نماید.

۳-۴- عملکرد شغلی

سازمان‌ها به‌منظور نیل به اهداف خاص به‌وجود آمده‌اند و رسیدن به اهداف (اثربخشی سازمان) و استفاده بهینه از منابع (کارایی) در گرو عملکرد کارکنان است. عملکرد کارکنان در سازمان از ۲ دیدگاه مورد بررسی است. از طرفی در برخی از مطالعات، عملکرد کارکنان توسط خود آنها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (روش خود ارزیابی) و از طرف دیگر ارزیابی عملکرد توسط مدیران انجام می‌شود.

۴. پیشینه تحقیق

گلمن (۱۹۹۵) [۸] معتقد است که بایستی بین هوش هیجانی افراد و توانایی مورد نیاز در شغل وی، هماهنگی و انطباق وجود داشته باشد، زیرا بر اساس نتایج تحقیقات وی افراد با هوش هیجانی بالا، به‌دنبال مشاغلی هستند که رضایت شغلی بیشتری دارد و اگر این انطباق وجود نداشته باشد، تمایل به تغییر شغل ایجاد خواهد شد و نیروی کار یا سعی در خروج از سازمان خواهد نمود و یا عملکرد مطلوبی در سازمان نخواهد داشت. نتیجه جالب توجهی که از این تحقیق به‌دست آمده نشان می‌دهد که افراد با هوش هیجانی بالا، تعهد سازمانی بالاتری را نشان نمی‌دهند. بارون [۳] (۷۹۹۱) با تحقیقی که بر روی خصوصیات رهبران موفق انجام داد، به این نتیجه رسید که این رهبران دارای هوش عاطفی بالاتری بوده و دارای ویژگی‌های میل به پیشرفت، بلندپروازی، انرژی زیاد، صداقت و درستکاری، قابل اعتماد، میل به تأثیرگذاری بر دیگران و



اعتماد به نفس بالا می‌باشند. نتایج بررسی‌های وانگ و لائو (۲۰۰۲) [۱۵] بر روی ۱۸۹ نفر که به‌صورت نیمه وقت مشغول بکار بودند، نشان داد که اولاً هوش هیجانی رابطه مستقیم و قوی با عملکرد شغلی و ارضای شغلی دارد، از طرف دیگر در این تحقیق رابطه کمی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی مشاهده گردید و بین هوش هیجانی و تمایل به تغییر شغل نیز رابطه معنی‌داری مشاهده نگردید. تحقیقی که توسط جین و سین‌ها (۲۰۰۵) [۹] انجام شد نشان داد که هوش هیجانی رابطه قوی و مثبتی با سلامت عمومی داشته و حتی می‌تواند سلامت روانی فرد را پیش‌بینی نمود. بریک، استوارت و پیترسکی (۲۰۰۲) [۵]، با مطالعه‌ای که بر روی کارکنان در یک شرکت بزرگ خدماتی مالی انجام دادند، نشان دادند که افرادی که خصوصیتی نظیر تلاش برای به اتمام رسانیدن عملیات و وظایف، تلاش برای انجام دادن وظایف در بالاترین سطح و تلاش به‌منظور همکاری و مشارکت با سایر همکاران دارند، انگیزه بیشتری در پیشرفت داشته و عملکرد شغلی آنها در سطح بالاتری قرار دارد، به‌خصوص تمایل افراد به انجام وظایف در بالاترین سطح ممکن، ارتباط بیشتری را با عملکرد شغلی نشان می‌دهد. زارغان و اسدالله‌پور (۱۳۸۶) [۱] با بررسی که بر روی ۶۹ نفر از دانشجویان دانشگاه تبریز انجام دادند، رابطه مثبت بین هوش هیجانی و سلامت فرد و همچنین بین هوش هیجانی و ۲ سبک از روش‌های حل مشکلات را مشاهده نمودند.

۵. روش تحقیق

با توجه به عنوان موضوع مورد بررسی، تحقیق مذکور از نوع توصیفی، با رویکرد تحقیق پیمایشی می‌باشد

۵-۱- فرضیات تحقیق

در این تحقیق فرضیه‌های صفر عبارتند از:

- بین هوش هیجانی کارکنان بخش تولیدی صنایع استان فارس و رضایت شغلی آنها، رابطه معنی‌داری وجود ندارد.
- بین هوش هیجانی کارکنان بخش تولیدی صنایع استان فارس و تعهد سازمانی آنها، رابطه معنی‌داری وجود ندارد.
- بین هوش هیجانی کارکنان بخش تولیدی صنایع استان فارس و عملکرد شغلی آنها، رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

۵-۲- جامعه و نمونه آماری

در این تحقیق جامعه آماری، کارکنان بخش تولیدی صنایع استان فارس می‌باشد. نمونه آماری نیز ۳۵۰ نفر از کارکنان بخش تولیدی صنایع استان فارس هستند که به‌صورت تصادفی ساده انتخاب گردیده‌اند. حجم نمونه بر اساس فرمول تعداد نمونه در سطح اطمینان ۹۵٪ و $P = ۰/۲۵$ ، ۲۸۸ نفر محاسبه گردیده است. با توجه به عدم پاسخگویی دقیق برخی از پرسش‌شوندگان، حدوداً ۸۲٪ از داده‌های جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

۵-۳- روش جمع‌آوری اطلاعات

به منظور جمع‌آوری اطلاعات، از ۴ پرسشنامه به شرح زیر استفاده گردید:

تعهد سازمانی نیروی کار با بکارگیری مقیاس آلن و می‌یر (۱۹۹۱)، اندازه‌گیری گردید. این پرسشنامه شامل ۲۱ سؤال با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد. ضریب اعتبار پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ ۷۴٪ است. مقیاس رضایت شغلی، پرسشنامه گریکسون (۱۹۸۷) است که شامل ۳۰ سؤال بوده و ابعاد مختلف رضایت شغلی را از بعد ارتقاء، بعد سرپرست، بعد کار و بعد حقوق می‌سنجد. پایایی این پرسشنامه ۸۲٪ است. مقیاس مورد استفاده جهت اندازه‌گیری هوش هیجانی مقیاس $MSEIS^{33}$ می‌باشد که در سال ۱۹۹۵ تهیه گردید. بر اساس روش آلفای کرونباخ، پایایی این پرسشنامه ۸۵٪ می‌باشد. عملکرد شغلی توسط پرسشنامه محقق ساخته اندازه‌گیری شد. ضریب اعتبار این پرسشنامه ۸۱٪ می‌باشد. پرسشنامه عملکرد شغلی به صورت Pilot بر روی ۴۰ نفر اجرا گردید. این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال می‌باشد. داده‌ها با بکارگیری بسته نرم‌افزار SPSS و روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات

جدول شماره (۱) خلاصه اطلاعات مربوط به نمرات هوش هیجانی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان بخش تولیدی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱: میانگین و انحراف معیار نمرات متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد

شرح	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
هوش هیجانی	۱۳	۱۹۳	۱۳۸/۷۲	۱۹/۲۲
رضایت شغلی	۱۳	۱۸۸	۱۰۷/۳۰	۲۳/۷۲
تعهد سازمانی	۶	۶۶۹	۶۹/۸۸	۳۷/۲۴
عملکرد شغلی	۶	۱۴۷	۵۲/۷۴	۹/۶۹

فرضیات تحقیق با بکارگیری روش t-test در سطح اطمینان ۰/۹۹، آزمون گردید. جدول شماره (۲) نیز همبستگی بین هوش هیجانی را با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: همبستگی بین هوش هیجانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد

	E.I	J.S	C	P
E.I Pearson Correlation	1	.184**	.077	.283**
Sig (2-Tailed)	.	.002	.191	.000
N	289	289	289	289
J.S Pearson Correlation	.184**	1	.180**	.104
Sig (2-Tailed)	.002	.	.002	.078
N	289	289	289	289
C Pearson Correlation	.077	.180**	1	.077
Sig (2-Tailed)	.191	.002	.	.192
N	289	289	289	289
P Pearson Correlation	.283**	.104	.077	1
Sig (2-Tailed)	.000	.078	.192	.
N	289	289	289	289

** همبستگی در سطح ۰/۰۱

E.I= Emotional Intelligence

J.S = Job Satisfaction

C= Commitment

P=Performance

به منظور آزمون فرضیه اول، ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده، رابطه مثبت و معنی‌داری بین نمرات هوش هیجانی نیروی کار صنایع استان فارس و رضایت شغلی آنها ملاحظه گردید. و فرضیه (۱) یعنی "بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نیروی کار رابطه معنی‌داری وجود ندارد" رد می‌گردد.

بدین ترتیب کارکنان با هوش هیجانی بالا مهارت بیشتری در شناخت و کنترل هیجانات خود داشته و توانایی درک هیجانات توسط نیروی کار می‌تواند دلالت بر آگاهی بیشتر آنها از فاکتورهای مؤثر در تجربه‌های هیجانی مثبت و منفی داشته باشد و این عوامل باعث افزایش رضایت شغلی آنها می‌گردد. به عنوان مثال کارکنان با هوش هیجانی بالا در مقایسه با هوش هیجانی پائین، مهارت بیشتری در شناسایی موقعیت‌های استرس‌زا دارند و هوش هیجانی بالا به آنها کمک می‌کند که به دنبال دلایل استرس بوده و در نتیجه از شیوه‌های انطباق و پاسخگویی در محیط استفاده نموده و شرایط حاکم بر محیط را کنترل و مدیریت می‌نمایند. نتایج به دست آمده از این طرح تحقیقاتی، با نتایج مطالعات گلمن (۱۹۹۵) [۸]، وانگ و لائو (۲۰۰۲) [۱۵] و بریک و همکاران [۵] که رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، مشاهده نمودند، همسو می‌باشد.

به منظور آزمون فرضیه دوم، همبستگی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی محاسبه و مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده رابطه معنی‌داری بین نمرات هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان صنایع استان فارس ملاحظه نگردید. و بدین ترتیب فرضیه (۲) یعنی

"بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود ندارد" رد نمی‌گردد.

افراد با هوش هیجانی بالاتر، معمولاً توان یافتن فرصت‌های شغلی بهتر در خارج را سازمان را دارا می‌باشند. لذا با محول کردن وظایفی که در خور توان این افراد است، می‌توان تعهد و مسئولیت‌پذیری آنها نسبت به سازمان را افزایش داد. نتایج به‌دست آمده مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی مشابه نتایج به‌دست آمده از تحقیقات گلمن [۸]، وانگ و لاو [۱۵]، مایر و همکاران [۱۰] می‌باشد. به‌منظور آزمون فرضیه (۳) نیز همبستگی بین هوش هیجانی و عملکرد نیروی کار محاسبه و مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج به‌دست آمده، رابطه مثبت و معنی داری بین هوش هیجانی و عملکرد نیروی انسانی ملاحظه گردید و بدین ترتیب فرضیه (۳)، "بین هوش هیجانی و عملکرد نیروی انسانی رابطه معنی داری وجود ندارد"، رد می‌گردد. یافته‌های این مطالعه، با یافته‌های مطالعات دیگر در خصوص رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی نظیر یافته‌های باریک و همکاران [۵] و وانگ و لاو [۱۶] همسو می‌باشد، به‌گونه‌ای که کارکنان با هوش هیجانی بالاتر، عملکرد شغلی بهتری را نشان می‌دهند و این مسئله بیانگر آن است که کارکنان با هوش هیجانی بالاتر، مهارت بیشتری در استفاده از هیجانات، در جهت تسهیل عملکرد شغلی خود دارند و به نظر می‌رسد که آنها آگاهی بیشتری در خصوص نحوه تأثیر هیجانات روی رفتار و نتایج کار داشته و توان بالاتری در تنظیم هیجانات در مسیری دارند که هم جهت با قوانین و مقررات مرتبط با وظایف کاری آنها است.

۷- خلاصه و نتیجه‌گیری

هوش هیجانی که توانایی فرد در درک و کنترل احساسات و هیجانات خود و همچنین توانایی فرد در تشخیص احساسات دیگران به منظور هدایت فکر و عمل آنها، تعریف شده است، یکی از عوامل و فاکتورهای مهم در سلامت ذهنی و انطباق فرد با شرایط زندگی می‌باشد. این توانایی شامل تعامل بین احساسات و شناخت است که افراد را به سمت انطباق با شرایط زندگی هدایت می‌نماید. بر اساس نتایج به‌دست آمده، رابطه مثبت و معنی داری بین هوش هیجانی کارکنان با رضایت شغلی و عملکرد آنها ملاحظه گردید و بدین ترتیب کارکنان با هوش هیجانی بالاتر و مهارت در شناخت و کنترل هیجانات، رضایت بیشتری از شغل خود نشان داده و عملکرد شغلی آنها در سطح بالاتری می‌باشد.

علاوه بر آن میانگین نمره هوش هیجانی نمونه آماری ۱۳۸/۷۲ می‌باشد که با توجه به مقیاس مربوط به پرسشنامه هوش هیجانی بین سطح متوسط و خوب قرار دارد و صنایع تحت بررسی در انتخاب و جذب نیروی انسانی با هوش هیجانی در سطح قابل قبولی موفق بوده‌اند. با توجه به آن که هوش هیجانی باعث خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و انطباق فرد با محیط کار می‌باشد، و با توجه به نتایج این مطالعه که هوش هیجانی رابطه مثبت و معنی داری با رضایت شغلی و عملکرد شغلی دارد، پیشنهاد می‌گردد که صنایع در زمان جذب نیروی انسانی، با استفاده از آزمون‌های هوش هیجانی، توان افراد را در کنترل احساسات خود و تشخیص احساسات دیگران، مورد سنجش قرار دهند و نمرات این آزمون را به‌عنوان یک فاکتور در تصمیم‌گیری مربوط به استخدام مورد استفاده قرار دهند. از طرف دیگر توصیه می‌شود که کارکنان در دوره‌های آموزشی هوش هیجانی که توسط مشاوران و افراد متخصص اداره می‌شود، شرکت نمایند، زیرا هوش هیجانی، مهارت‌هایی است که قابل آموزش، قابل انعطاف و متغیر است و با شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی مذکور، توان آنها در انطباق با شرایط محیط کار و ایجاد روابط کاری مناسب، افزایش خواهد یافت که این امر می‌تواند منجر به افزایش کارایی و بهبود عملکرد نیروی کار گردد.

در آخر بر خود لازم میدانیم که از حوزه محترم معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت که هزینه طرح تحقیقاتی مذکور را تقبل نموده اند تشکر و قدردانی نمائیم.

منابع

- [۱] زارغان، مصطفی و همکاران - رابطه هوش هیجانی و سبک‌های حل مسأله با سلامت عمومی - مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران - سال ۱۳ - شماره ۲ - تابستان ۱۳۸۶.
- [۲] مرتضوی، شهرناز - بررسی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و امنیت کاری - دانشگاه شهید بهشتی - ۳۸۳۱.

- [۳] BarOn, R. EQ-I technical manual. Toronto Canada: Psychological assessment resources. (1997).
- [۴] BarOn, R. and Parker, J.D.A. _ Emotional and social intelligence insights from the emotional quotient inventory. The handbook of emotional intelligence. San Francisco. Jossey Bass. (2000),
- [۵] Barrick, M.R. and Stewart, G.L and Piotrowki, M. _ Personality and job performance: Test of the mediating effects of motivation among sales representatives_ Journal of applied psychology_ Vol. ۸۷_ No. ۱_ pp. 1-9. (2002).
- [۶] Bhuian, S and Mengue, B. _ An Extension and evaluation of job characteristics, organizational



- commitment and job satisfaction in an expatriate guest worker, sales setting_ Journal of personal selling and sales management_ Vol. 22_ No. 1_ pp. 1-11. (2002).
- [۷]-Gardner. H_ Multiple intelligences: The Theory in practice. NY: Basic Books. (1993).
- [۸]-Goleman. D_. Emotional intelligence_ New York: Bantam books. (1995)
- [۹]-Jain. A.K and Sinha. A. K_ General health in organizations: Relative relevance of emotional intelligence, trust, and organizational support_ International journal of streets management_ 12_ pp. 257-273. (2005)
- [۱۰]-Mayer. J.D. and Salovey. P. and Caruso. D_ Emotional intelligence: theory, findings and implications_ Psychological inquiry_ 15_ pp. 197-215. (2004).
- [۱۱]-Meyer. J.P. and Allen. N.J. and Smith. C.A _Commitment to organizations and occupations: Extensions and test of a three-component conceptualization", Journal of applied psychology_ 78 (4)_ pp. 538-555. (1993).
- [۱۲]-Porter. L.W and Steers . R.M. and Modway. R.T. and Boulioan. P.V. _Origination commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", Journal of applied psychology_ vol. 59_ pp. 603-609. (1974).
- [۱۳]-Thorndike. E.L_ Intelligence and its uses_ Harper's, magazine_140_ pp. 227-235. (1920).
- [۱۴]-Weiner. Y_ Commitment in organization: A normative view_ Academy of management review_ Vol. ۷_ pp. 418-428. (1982),.
- [۱۵]-Wong. Ch.S. and Law. K.S_ The effects of leader and follower emotional Intelligence on performance and attitude: An exploratory study_ The leadership quarterly 13_ pp. 243-274. (2002).

پانویس

- 1 – Emotional Intelligence
- 2 – Social Intelligence
- 3 – Thorndike
- 4 – Mayer
- 5 – Salovey
- 6 – Gardner
- 7 – BarOn
- 8 – Porter
- 9 – Bhuian
- 10 – Mengue
- 11 – Meyer
- 12 – Allen
- 13 – Locke
- 14 – Weiner
- 15 – BarOn
- 16 – Wang & Law
- 17 – Jain
- 18 – Sinha
- 19 – Barrick
- 20 – Stewart
- 21 – Piotrowki
- 22 – Modified Schutte Emotional Intelligence Scale