

• دریافت مقاله: ۸۶/۱۲/۱۳

• ارسال برای داوران:

(۱) ۸۶/۱۲/۱۳

(۲) ۸۶/۱۲/۱۳

(۳) ۸۷/۴/۱۱

(۴) ۸۷/۴/۱۱

• دریافت نظر داوران:

(۱) ۸۷/۳/۲۶

(۲) ۸۷/۱/۲۸

(۳) ۸۷/۶/۲۷

(۴) ۸۷/۷/۱۶

• ارسال برای اصلاحات:

(۱) ۸۷/۷/۱۷

• دریافت اصلاحات:

(۱) ۸۷/۸/۲۰

• ارسال برای داور نهایی:

(۱) ۸۷/۸/۲۸

• دریافت نظر داور نهایی:

(۱) ۸۷/۱۰/۱۰

• پذیرش مقاله: ۸۷/۱۰/۲۵

Scientific-Research Journal  
Of Shahed University  
Seventeenth Year, No.40  
Apr.-May. 2010  
Clinical Psy. & Personality

# رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان

نویسندگان: دکتر محسن گل‌پرور<sup>۱\*</sup> و فخری خاکسار<sup>۲</sup>

۱. استادیار دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان)

۲. کارشناس ارشد روان‌شناسی، دانشگاه آزاد خوراسگان

\* Email: mgolparvar@khuisf.ac.ir

## چکیده

هدف از این پژوهش بررسی ارتباط بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (شامل حل مسئله، شادمانی، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری، مسئولیت پذیری اجتماعی، همدلی و خودابرازی) با خود ارزیابی عملکرد در محیط‌های عمومی، فنی و بین فردی بود. به همین منظور از ۱۵۰ کارخانه مستقر در شهرک صنعتی مورچه خورت که دارای حدود ۱۱۰۰۰ هزار پرسنل بوده‌اند، ۳۵ کارخانه و از این ۳۵ کارخانه، ۳۰۰ نفر از کارکنان آنها با استفاده از نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه هوش هیجانی، بار-اون EI با ۹۰ سؤال) و پرسشنامه خودارزیابی عملکرد شغلی موتو ویدلو و ون اسکاتر (با ۶ سؤال) بود. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی عمومی ضرایب همبستگی معنادار و مثبت بین ۰/۳۰۳ (برای انعطاف‌پذیری) تا ۰/۴۰۹ (برای عزت نفس) وجود دارد. بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی فنی ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۶۷ (برای انعطاف‌پذیری) تا ۰/۳۲۷ (برای عزت نفس) به دست آمد. بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی بین فردی ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۸۲ (برای انعطاف‌پذیری) تا ۰/۳۸۳ (برای خوش بینی) به دست آمد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که متغیرهای عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش برای خودارزیابی عملکرد شغلی عمومی، متغیرهای عزت نفس، روابط بین فردی و واقع‌گرایی برای خودارزیابی عملکرد شغلی فنی و متغیرهای خوش بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی برای خودارزیابی عملکرد شغلی بین فردی دارای توان پیش بین معنادار ( $p < 0/05$ ) هستند.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی، عملکرد شغلی بین فردی

## مقدمه

طی چند دهه گذشته، مفهوم هوش هیجانی (Emotional intelligence) به صورت روزافزونی در پیشینه‌ی نظری و تحقیقاتی روان‌شناسی به عنوان سازه‌ای که با رفتارهای متعدد انسان در محیط‌های مختلف ارتباط دارد معرفی شده است [۱، ۲، ۳، ۴].

از نظر تاریخی مفهوم هوش هیجانی ریشه در مطالعات مربوط به هوش اجتماعی (Social Intelligence) در دهه ۱۹۲۰ و یا حتی زودتر از آن دارد [۶ و ۵]. با این حال این پدیده بعدها به طور مجدد توسط سالوی و مایر (Salovey & Meyer) یعنی کسانی که برای اولین بار این پدیده را هوش هیجانی نامگذاری کردند مورد توجه قرار

شایستگی‌های معینی هستند که افراد دارای هوش هیجانی پایین فاقد آن می‌باشند. در محیط‌های سازمانی و کاری، شایستگی‌ها، اشاره‌ای به شایستگی‌های شغلی و یا مرتبط با شغل هستند [۱۳].

با تأکید بر ارتباط هوش هیجانی و مفهوم شایستگی، دولویتز و هیگز صد مدیر را در طول یک دوره هفت ساله بر حسب بررسی شایستگی‌های متعدد آنها به همراه طی مسیر ارتقاء و پیشرفت را مورد مطالعه قرار دادند. این محققان در طول این دوره هوش‌بهر، هوش هیجانی و صفات شخصیتی چندی را در این مدیران مورد اندازه‌گیری قرار دادند. پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها آنها پی بردند که عوامل هوش هیجانی مبتنی بر شایستگی، قادر به پیش‌بینی ۳۶ درصد از واریانس موفقیت و عملکرد رو به پیشرفت در مدیران تحت مطالعه در دوره هفت ساله بودند. در حالی که هوش‌بهر فقط قادر به پیش‌بینی ۲۷ درصد از عملکرد موفق مدیران بود. در مجموع از طریق هوش هیجانی و هوش‌بهر این محققان توانستند ۵۲ درصد از عملکرد موفق و رو به پیشرفت مدیران را پیش‌بینی نمایند. این محققان سومین عامل را هوش‌بهر مدیریتی (Managerial quotient) نامگذاری کردند. این عامل (یعنی MQ) قادر به تبیین ۱۶ درصد از واریانس عملکرد رو به پیشرفت مدیران بود. این یافته یعنی تأثیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر عملکرد در محیط‌های کاری، تا اندازه‌ای از طریق تحقیقات صورت گرفته در دیگر حوزه‌های زندگی مورد تأیید قرار گرفته است. این یافته‌ها با ادعاهای نظریه پردازان هوش هیجانی همخوانی نشان می‌دهد [۱۳].

مایر، سالوی و کاروسو (Meyer, Salovey & Caruso) پیشنهاد داده‌اند که هوش هیجانی بر عملکرد کاری و شغلی و تعاملات بین فردی تأثیر می‌گذارد [۱۴]. گلن نیز ادعا نموده که هوش هیجانی سازه‌ای مناسب برای موفقیت شغلی و کاری و به‌طور کلی موفقیت در زندگی است. او این ادعای خود را با این استدلال همراه ساخته که، چون هوش‌بهر فقط قادر به تبیین حدود ۲۰ درصد از واریانس موفقیت در زندگی است،

گرفت. سازه معرفی شده توسط سالوی و میر دو بعد از هفت بعد هوش چندگانه گاردنر (Gardner) یعنی هوش بین فردی و درون فردی را دربرمی‌گرفت [۸ و ۷]. گلن (Goleman) نیز مفهوم هوش هیجانی را با کتاب خود در سال ۱۹۹۶ به شهرتی فراگیر رساند و برای اولین بار این مسئله را مطرح کرد که هوش هیجانی با احتمال زیاد سازه‌ای اساسی‌تر از سازه هوش‌بهر (Intelligence quotient) است [۹].

در حال حاضر تعاریف متعددی از هوش هیجانی وجود دارد، ولی بین تعاریف ارائه شده همخوانی کامل وجود ندارد، چرا که این پدیده مفهومی چندبعدی است و نمی‌توان از آن تعریفی روشن و ساده ارائه کرد. برای نمونه گلن هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی تمیز احساسات خود و دیگران جهت برانگیختن خویش و مدیریت هیجان‌ها در خود و در روابط با دیگران تعریف کرده است [۱۰]. مارتینز (Martinez) هوش هیجانی را آرایه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و شایستگی‌های غیرشناختی تعریف نموده که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد [۱۱]. به هر حال شواهد تحقیقاتی این حوزه نشان از آن دارد که هوش هیجانی بالا با سلامتی، شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب‌تر در محیط‌های کاری ارتباط دارد [۱۲].

مرور اخیر دولویتز و هیگز (Dulewicz & Higgs) حاکی از آن است که هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد [۱۳]. عملکرد موفق و کارآمد و ارزیابی آن در نظر این دو محقق به مثابه انجام امور و وظایف محوله بنحو موفق و طی نمودن مسیر پیشرفت در شغل و فعالیت سازمانی معرفی شده است. به نظر دولویتز و هیگز شواهد تحقیقاتی و مبانی نظری از این دیدگاه که هوش هیجانی پیوند و همسویی زیادی با مفهوم شایستگی دارد حمایت می‌نماید. تحقیقات معطوف به شایستگی حاکی از آن است که افراد دارای هوش هیجانی بالاتر دارای

هم در مصاحبه شونده)، مدیریت، عملکرد تحصیلی و آکادمیکی، عملکرد تیمی و گروهی، تکالیف شناختی و در عملکرد زمینه‌ای (Contextual performance) پیش‌بینی می‌کند [۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶ و ۲۷]. نسبت به تحقیقات انجام شده بر روی هوش هیجانی صفت مدار، هوش هیجانی توانایی مدار کمتر مورد مطالعه قرار گرفته است. دی و کارول (Day & Carooli) رابطه بین ابعاد مختلف هوش هیجانی توانایی مدار را با عملکرد در تکالیف تصمیم‌گیری مورد اندازه‌گیری قرار دادند. آنها پی بردند که ادراک هیجانی به تنهایی با عملکرد بهتر در این نوع تکالیف (تصمیم‌گیری) مرتبط است [۲۸]. تحقیقات دیگر نیز حاکی از آن است که افرادی که شروع به سخنرانی می‌کنند، زمانی که ابراز هیجان‌های آنها (که یکی از ابعاد ادراک هیجانی است) با پیامی که در حال ابراز آن هستند همسویی دارد، به‌طور مثبت‌تری مورد ارزیابی قرار می‌گیرند [۲۹]. این مطالعات پیشنهاد نموده‌اند که ادراک هیجانی باید عملکرد در تکالیف را بهبود ببخشد.

فورگاس (Forgas) و شوارز (Schwarz) بر این باورند که هیجان‌ها می‌تواند پردازش افکار و ارزیابی‌ها را از طریق افزایش راهبردهای پردازش اطلاعات متفاوت بهبود بخشد. برای مثال هیجان‌های مثبت باعث افزایش پردازش اکتشافی می‌شود و برای تکالیف خلاقانه و تکالیف حافظه کوتاه مدت سودمند هستند [۳۰، ۳۱، ۳۲ و ۳۳]. در عوض هیجان‌های منفی باعث افزایش پردازش عمیق‌تر و عملکرد مطلوب‌تر در تکالیف فضایی می‌شوند [۳۳ و ۳۴]. تحقیق گل پرور، آقای و خاکسار نیز حاکی از آن است که مؤلفه‌های هوش هیجانی با پیشرفت‌گرایی شغلی ارتباط دارد. به ویژه یافته‌های این محققان حاکی از آن است که خوش‌بینی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، خودابرازی، همدلی و تحمل فشار روانی قادر به پیش‌بینی پیشرفت‌گرایی شغلی در بین کارکنان سازمان‌ها و صنایع است [۳۵]. در مجموع از آنجایی که شایستگی‌های هیجانی نظیر سطوح اطمینان به خویش‌تن بالاتر و خودگردانی بالاتر و همچنین

هوش هیجانی با احتمال زیاد ۸۰ درصد واریانس باقیمانده را تبیین خواهد کرد [۱۰ و ۱۵].

گل‌من همچنین مدعی گشته که چون هوش هیجانی تقریباً تمام جنبه‌های زندگی کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند، دارای عملکرد بهتری خواهند بود. منتشرکنندگان آزمون‌های هوش هیجانی نیز استفاده از آزمون‌های هوش هیجانی را برای گزینش کارکنان مورد تبلیغ قرار داده و مدعی شده‌اند که تحقیقات از رابطه نیرومند بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی حمایت نموده است [۱۰ و ۱۶]. متأسفانه بسیاری از این ادعاها بر مبنای مطالعات منتشر نشده و یا سوء تفسیر داده‌هاست [۱۷ و ۱۸]. بخش قابل توجهی از این چالش‌ها به این حقیقت بازمی‌گردد که به دلیل چندوجهی بودن هوش هیجانی (که گاهی تا پانزده بعد و گاهی تا ابعاد کمتر به اندازه پنج تا شش بعد)، توافق و همسویی کاملی راجع به روایی سازه، تمیزی و پیش‌بین این پدیده وجود ندارد [۱۹]. مایر، کاروسو و سالوی برای کاهش چالش‌های موجود در حوزه مفید و موثر بودن هوش هیجانی و مولفه‌های آن بر این نظر تأکید نموده‌اند که هوش هیجانی توانایی مدار (Ability - based EI) دارای خصایص، ویژگی‌ها و یا معیارهای یک هوش استاندارد (Standard intelligence) برای پیش‌بینی عملکرد کارآمد افراد در محیط‌های مختلف می‌باشد [۱۹]. در برابر هوش هیجانی توانایی مدار، هوش هیجانی صفت مدار (Trait - based EI) قرار دارد. براساس تمایزات معرفی شده، هوش هیجانی توانایی مدار به موقعیت و شرایط و نحوه مقابله با تقاضاهای موقعیتی بازمی‌گردد، در حالی که هوش هیجانی صفت مدار وابسته به موقعیت نیست و ویژگی‌ها و صفات به نسبت ثابت هیجانی را دربرمی‌گیرد. این تمایز یعنی تمایز بین هوش هیجانی صفت مدار و توانایی مدار در پیشینه تحقیقات نتایج یک دست‌تری بیار آورده است [۲۰].

تحقیقات نشان داده که هوش هیجانی صفت مدار عملکرد را در مصاحبه کردن (هم در مصاحبه‌کننده و

## آزمودنی

### جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه مردان شاغل در صنایع و شرکت‌های مستقر در شهرک صنعتی مورچه خورت اصفهان در بهار و تابستان ۱۳۸۴ تشکیل داده‌اند. براساس اطلاعات به‌دست آمده از اداره صنایع و معادن اصفهان در شش ماه اول سال ۱۳۸۴ در مجموع حدود یازده هزار نفر در صنایع و شرکت‌های شهرک صنعتی مورچه‌خورت اصفهان مشغول به کار بوده‌اند. به این لحاظ جامعه آماری این پژوهش را ۱۱۰۰۰ هزار نفر از مردان شاغل در صنایع کارخانجات شهرک صنعتی مورچه‌خورت تشکیل داده‌اند.

### نمونه و روش نمونه‌گیری

براساس اطلاعات ارائه شده در جامعه آماری و متناسب با اهداف پژوهش حجم نمونه ۳۰۰ نفر در نظر گرفته شد. مکفی بودن حجم نمونه با استفاده از فرمول  $n = \frac{z^2 \delta^2}{d^2}$  برآورد گردید. در این فرمول z برابر ۱/۹۶ برای سطح اطمینان ۹۵ درصد،  $\delta^2$  واریانس و d برابر با سطح خطا می‌باشد. واریانس در نظر گرفته شده برابر ۲۲/۳۸۲ (که در بالاترین حد مربوط به خرده‌مقیاس ارتباطات بین فردی برای پرسشنامه هوش هیجانی بوده است.) و d، ۰/۳ در نظر گرفته شده است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده نیز روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای بوده است. در مرحله اول با دریافت فهرست اسامی تمامی صنایع و کارخانجات مستقر در شهرک صنعتی مورچه‌خورت از اداره صنایع و معادن اصفهان که در مجموع ۱۵۰ شرکت و کارخانه بودند، ۳۵ شرکت و کارخانه به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. سپس برای هر کارخانه یا شرکت متناسب با تعداد کل پرسنل تعداد گروه نمونه موردنیاز را مشخص کردیم. در مرحله نهایی با مراجعه به هر یک از این صنایع و شرکت‌ها اقدام به نمونه‌گیری تصادفی از بین کارکنان آنها شده است.

وظیفه‌شناسی از زمره عناصر مطرح در کارایی مطلوب افراد است [۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹ و ۴۰]. بر اساس آنچه در مقدمه مطرح شد مسئله اصلی در پژوهش آن بود که کدامیک از مولفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی افراد در حوزه‌های عمومی، فنی و بین فردی هستند. عملکرد شغلی عمومی (General job performance) نحوه عمل و اقدام یکپارچه در تمامی ابعاد شغل را در بر می‌گیرد. در مقابل عملکرد شغلی فنی (Technical job performance) مبتنی بر مهارت‌ها و توانایی‌های فنی مورد نیاز در شغل و عملکرد شغلی بین فردی (Interpersonal job performance) مبتنی بر ارزیابی توانایی تعامل و رابطه همکارانه با دیگر همکاران و کارکنان در سازمان می‌باشند. بر همین مبنا هدف این پژوهش بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد کارکنان کارخانجات و صنایع در نظر گرفته شد تا اثرات احتمالی هوش هیجانی بر عملکرد و ارزیابی عملکرد کارکنان روشن‌تر شود. فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر می‌باشند.

- فرضیه اول:** هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با خودارزیابی عملکرد در حوزه عمومی رابطه دارند.
- فرضیه دوم:** هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با خودارزیابی عملکرد در حوزه فنی رابطه دارند.
- فرضیه سوم:** هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با خودارزیابی عملکرد در حوزه بین فردی رابطه دارند.

### روش

از آنجا که هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (شامل حل مسأله، شادمانی، استقلال، تحلیل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت‌نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، همدلی و خودابزاری)، با خودارزیابی عملکرد شغلی (در حیطه‌های عمومی، فنی و بین فردی) بود، از روش پژوهش همبستگی استفاده به‌عمل آمده است.

## ابزارهای تحقیق

از دو پرسشنامه به شرح زیر در این پژوهش استفاده بعمل آمده است.

**الف) پرسشنامه هوش هیجانی بار - اون:** برای سنجش و اندازه گیری هوش هیجانی، از پرسشنامه هوش هیجانی بار - اون که در سال ۱۹۸۰ ساخت و اعتباریابی شده استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه دارای ۱۵ زیر مقیاس بنامهای حل مسأله، سازمانی، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع گرایی، روابط بین فردی، خوش بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری، مسئولیت پذیری اجتماعی، همدلی و خودابزاری می باشد.

این پرسشنامه بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۵ کشور آرژانتین، آلمان، هند، نیجریه و آفریقای جنوبی و با نسبت ۴۸/۸ درصد مرد و ۵۱/۲ درصد زن مورد پایایی سنجی و روایی یابی قرار گرفته است. نتایج حاصل

حاکمی از آن است که پرسشنامه از پایایی و روایی قابل قبول و مطلوبی برخوردار است. پاسخ های این آزمون بر روی طیف پنج درجه ای (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، تا اندازه ای مخالفم و کاملاً مخالفم) پاسخ داده می شود. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش توسط سموعی و همکاران ترجمه و مورد اعتباریابی قرار گرفته است. لازم به ذکر است که بررسی های صورت گرفته توسط سموعی و همکاران ۱۱۷ سؤال این پرسشنامه را به ۹۰ سؤال در نسخه ایرانی تقلیل داده است. بنابراین هر زیرمقیاس دارای شش سؤال می باشد [۴۱]. در بررسی پرسشنامه علاوه بر بررسی روایی صوری و محتوایی، آلفای کرونباخ و ضریب بازآزمایی با فاصله ۴ تا ۶ هفته در یک نمونه ۳۰ نفری در پژوهش حاضر بررسی شده که نتایج آن را در جدول ۱ مشاهده می کنید.

جدول ۱. آلفای کرونباخ و ضرایب پایایی پرسشنامه هوش هیجانی و مؤلفه های آن

ردیف	زیرمقیاسها	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ	ضریب بازآزمایی
۱	حل مسأله	۶	۰/۷۱۸	۰/۶۲**
۲	شادمانی	۶	۰/۶۵۵	۰/۸۱۴**
۳	استقلال	۶	۰/۵۸۴	۰/۷۵۱**
۴	تحمل فشار روانی	۶	۰/۶۷۹	۰/۸۳**
۵	خودشکوفایی	۶	۰/۵۶۰	۰/۷۱۲**
۶	خودآگاهی هیجانی	۶	۰/۵۲۸	۰/۷۰۷**
۷	واقع گرایی	۶	۰/۵۳۰	۰/۷۷۹**
۸	روابط بین فردی	۶	۰/۷۲۷	۰/۸۰۶**
۹	خوش بینی	۶	۰/۶۵۰	۰/۸۰۱**
۱۰	عزت نفس	۶	۰/۶۶۸	۰/۷۶**
۱۱	کنترل تکانش	۶	۰/۷۴۳	۰/۶۶**
۱۲	انعطاف پذیری	۶	۰/۵۹۷	۰/۵۴۷**
۱۳	مسئولیت پذیری اجتماعی	۶	۰/۷۴۵	۰/۶۶۵**
۱۴	همدلی	۶	۰/۶۲۲	۰/۸۳۴**
۱۵	خودابرازی	۶	۰/۴۹۷	۰/۷۳**
۱۶	کل پرسشنامه هوش هیجانی	۹۰	۰/۹۳۶	۰/۸۵۴**

\*\* p < ۰/۰۱

جدول ۲. آلفای کرونباخ و ضرایب پایانی پرسشنامه خودارزیابی عملکرد در پژوهش حاضر

ردیف	زیرمقیاس‌ها	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ	ضریب بازآزمایی
۱	عملکرد شغلی عمومی	۲	۰/۷۳	۰/۵۴۱**
۲	عملکرد شغلی فنی	۲	۰/۷۵۹	۰/۷۴۷**
۳	عملکرد شغلی بین فردی	۲	۰/۸۳۷	۰/۵۳۶**
۴	کل پرسشنامه	۶	۰/۸۷۲	۰/۶۲۵**

\*\* p<۰/۰۱

هر یک از سؤالات با نمره کل پرسشنامه ۰/۶ به بالا بود. همچنین همبستگی این پرسشنامه با ارزیابی عملکرد توسط سرپرست به عنوان شواهدی از روایی همزمان بین ۰/۶۴ تا ۰/۷۳ (p<۰/۰۰۱) به دست آمد. شواهد پایایی این پرسشنامه در مطالعه نهائی نیز برحسب آلفای کرونباخ و ضریب بازآزمایی (با فاصله ۴ تا ۶ هفته و با استفاده از ۳۰ نفر) بررسی شده که نتایج آن را در جدول ۲ می‌بینید.

چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود آلفای کرونباخ عملکرد شغلی عمومی برابر با ۰/۷۳، عملکرد شغلی فنی برابر با ۰/۷۵۹، عملکرد شغلی بین فردی ۰/۸۳۷ و کل پرسشنامه خودارزیابی عملکرد برابر با ۰/۸۷۲ است. ضریب بازآزمایی ارزیابی عملکرد عمومی برابر ۰/۵۴۱، ارزیابی عملکرد فنی ۰/۷۴۷، ارزیابی عملکرد بین فردی برابر با ۰/۵۳۶ و برای کل پرسشنامه نیز برابر با ۰/۶۲۵ بوده است.

### روش‌های تحلیل داده‌ها

داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفت. ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد در حوزه‌های عملکرد عمومی، فنی و بین فردی مورد استفاده قرار گرفت. و رگرسیون گام به گام نیز برای تعیین ترتیب مهم‌ترین متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های هوش هیجانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شده‌اند). برای عملکرد شغلی عمومی، فنی و

چنانکه در جدول ۱ دیده می‌شود، آلفای کرونباخ زیرمقیاس‌های پرسشنامه هوش هیجانی از ۰/۴۹۷ (برای خودارزیابی) تا ۰/۷۴۵ (برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی) در نوسان بوده است. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه نیز ۰/۹۳۶ بوده است. ضریب بازآزمایی زیرمقیاس‌های هوش هیجانی نیز از ۰/۵۴۷ (برای انعطاف‌پذیری) تا ۰/۸۴۳ (برای همدلی) در نوسان بوده است. ضریب بازآزمایی کل پرسشنامه هوش هیجانی نیز برابر با ۰/۸۵۴ بوده است.

### ب) پرسشنامه خودارزیابی عملکرد: عملکرد

شغلی بر مبنای سه بعد عملکرد شغلی عمومی، فنی و بین فردی از طریق پرسشنامه خود گزارش‌دهی موتوویدل و ون‌اسکاتر (Motowidlo & Vanscotter) مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفته است [۴۲]. این پرسشنامه دارای شش سؤال است که هر دو سؤال آن مربوط به یکی از ابعاد عملکرد شغلی عمومی و فنی و بین فردی است. در هر یک از این شش سؤال فرد پاسخگو میزان موافقت و نظر خود را به صورت ده درجه‌ای (ضعیف = ۱ تا بسیار خوب = ۱۰) و بر اساس سطح عملکرد شغلی ادارک شده جاری خود اعلام می‌دارد. آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه توسط موتوویدل و ون‌اسکاتر برای عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی و کل پرسشنامه به ترتیب ۰/۶۶، ۰/۷۱، ۰/۷۱ و ۰/۷۱ گزارش شده است [۴۲]. این پرسشنامه برای اولین بار در این پژوهش ترجمه و اعتباریابی شده است. در مطالعه مقدماتی انجام شده در این پژوهش ضرایب همبستگی

اجتماعی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/259$ )، همدلی ( $p < 0/001$ ) و  $r = 0/313$  و خود ابرازی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/239$ ) با عملکرد شغلی عمومی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از بین ضرایب همبستگی مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی عمومی (مبتنی بر خودارزیابی) عملکرد شغلی عمومی با عزت نفس دارای بالاترین همبستگی و با انعطاف‌پذیری دارای پایین‌ترین همبستگی ( $0/203$ ) بوده است. واریانس مشترک بین عملکرد شغلی عمومی و حل مسأله  $7/4$  درصد، با شادمانی  $12/2$  درصد، با استقلال  $9/7$  درصد، با تحمل فشار روانی  $9/9$  درصد، با خودشکوفایی  $13$  درصد، با خودآگاهی هیجانی  $5/7$  درصد، با واقع‌گرایی  $6/5$  درصد، با روابط بین فردی  $9/3$  درصد، با خوش‌بینی  $15/6$  درصد، با عزت نفس  $16/7$  درصد، با کنترل تکانش  $4/2$  درصد، با انعطاف‌پذیری  $4/1$  درصد، با مسئولیت‌پذیری اجتماعی  $6/7$  درصد، با همدلی حدود  $9/8$  درصد و با خود ابرازی  $5/7$  درصد بوده است.

بین فردی (به‌عنوان متغیر ملاک) مورد استفاده قرار گرفته است. عملیات آماری مورد اشاره با استفاده از SPSS (Statistical package for social science) انجام گردید.

### نتایج

در جداول ۳ تا ۹ به ترتیب ضرایب همبستگی بین مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی و سپس نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۳ دیده می‌شود، بین حل مسأله ( $p < 0/001$  و  $r = 0/273$ )، شادمانی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/350$ )، استقلال ( $p < 0/001$  و  $r = 0/313$ )، تحمل فشار روانی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/315$ )، خودشکوفایی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/362$ )، خودآگاهی هیجانی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/239$ )، واقع‌گرایی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/256$ )، روابط بین فردی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/306$ )، خوش‌بینی ( $p < 0/001$  و  $r = 0/395$ )، عزت نفس ( $p < 0/001$  و  $r = 0/409$ )، کنترل تکانش ( $p < 0/001$  و  $r = 0/260$ )، انعطاف‌پذیری ( $p < 0/001$  و  $r = 0/203$ )، مسئولیت‌پذیری

جدول ۳. ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی (خودارزیابی)

عملکرد شغلی بین فردی		عملکرد شغلی فنی		عملکرد شغلی عمومی		عملکرد شغلی هوش هیجانی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	
0/0001	0/269	0/0001	0/281	0/0001	0/273	حل مسأله
0/0001	0/286	0/0001	0/301	0/0001	0/350	شادمانی
0/0001	0/268	0/0001	0/224	0/0001	0/313	استقلال
0/0001	0/234	0/0001	0/267	0/0001	0/315	تحمل فشار روانی
0/0001	0/310	0/0001	0/269	0/0001	0/362	خودشکوفایی
0/001	0/192	0/0001	0/183	0/0001	0/239	خودآگاهی هیجانی
0/0001	0/218	0/0001	0/263	0/0001	0/256	واقع‌گرایی
0/0001	0/338	0/0001	0/289	0/0001	0/306	روابط بین فردی
0/0001	0/383	0/0001	0/309	0/0001	0/395	خوش‌بینی
0/0001	0/305	0/0001	0/327	0/0001	0/409	عزت نفس
0/001	0/185	0/0001	0/227	0/0001	0/260	کنترل تکانش
0/002	0/182	0/004	0/167	0/0001	0/203	انعطاف‌پذیری
0/0001	0/305	0/0001	0/229	0/0001	0/259	مسئولیت‌پذیری اجتماعی
0/0001	0/332	0/0001	0/260	0/0001	0/313	همدلی
0/002	0/175	0/0001	0/203	0/0001	0/239	خودارزیابی

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بین حل مساله (r=۰/۲۸۱ و p<۰/۰۰۱)، شادمانی (r=۰/۳۰۱ و p<۰/۰۰۱)، استقلال (r=۰/۲۲۴ و p<۰/۰۰۱)، تحمل فشار روانی (r=۰/۲۶۷ و p<۰/۰۰۱)، خودشکوفایی (r=۰/۲۶۹ و p<۰/۰۰۱)، خودآگاهی هیجانی (r=۰/۱۸۳ و p<۰/۰۰۱)، واقع‌گرایی (r=۰/۲۶۳ و p<۰/۰۰۱)، روابط بین فردی (r=۰/۲۸۹ و p<۰/۰۰۱)، خوش‌بینی (r=۰/۳۰۹ و p<۰/۰۰۱)، عزت‌نفس (r=۰/۳۲۷ و p<۰/۰۰۱)، کنترل تکانش (r=۰/۲۲۷ و p<۰/۰۰۱)، انعطاف‌پذیری (r=۰/۱۶۷ و p<۰/۰۰۱)، مسئولیت‌پذیری (r=۰/۲۲۹ و p<۰/۰۰۱)، همدلی (r=۰/۲۶۰ و p<۰/۰۰۱) و خود ابرازی (r=۰/۲۰۳ و p<۰/۰۰۱) با عملکرد شغلی فنی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از بین ضرایب همبستگی مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی فنی (خودآرزیایی) رابطه عزت‌نفس (۰/۳۲۷) در بالاترین حد و رابطه انعطاف‌پذیری (۰/۱۶۷) در پایین‌ترین حد بوده است. واریانس مشترک بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی فنی به ترتیب برای حل مساله ۷/۸ درصد، شادمانی ۹ درصد، استقلال ۵ درصد، تحمل فشار روانی ۷/۱ درصد، خودشکوفایی ۷/۲ درصد، خودآگاهی هیجانی ۳/۳ درصد، واقع‌گرایی ۶/۹ درصد، روابط بین فردی ۸/۳ درصد، خوش‌بینی ۵/۹ درصد، عزت‌نفس ۱۰/۶ درصد، کنترل تکانش ۵/۱ درصد، انعطاف‌پذیری ۲/۸ درصد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۵/۲ درصد، همدلی حدود ۶/۷ درصد و خود ابرازی ۴/۱ درصد می‌باشد.

همان‌طورکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بین حل مساله (r=۰/۲۶۹ و p<۰/۰۰۱)، شادمانی (r=۰/۲۸۶ و p<۰/۰۰۱)، استقلال (r=۰/۲۳۴ و p<۰/۰۰۱)، خودشکوفایی (r=۰/۳۱۰ و p<۰/۰۰۱)، خودآگاهی هیجانی (r=۰/۱۹۲ و p<۰/۰۰۱)، واقع‌گرایی (r=۰/۲۱۸ و p<۰/۰۰۱)، روابط بین فردی (r=۰/۳۳۸ و p<۰/۰۰۱)، خوش‌بینی (r=۰/۳۸۳ و p<۰/۰۰۱)، عزت‌نفس (r=۰/۳۰۵ و p<۰/۰۰۱)، کنترل تکانش (r=۰/۱۸۵ و p<۰/۰۰۱)، انعطاف‌پذیری (r=۰/۱۸۲ و p<۰/۰۰۱)، مسئولیت‌پذیری (r=۰/۳۰۵ و p<۰/۰۰۱)، همدلی (r=۰/۳۳۲ و p<۰/۰۰۱) و خود ابرازی (r=۰/۱۷۵ و p<۰/۰۰۱) با عملکرد شغلی بین فردی رابطه مثبت و معنادار وجود داشته است. از بین همبستگی‌های بین مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی بین فردی، همبستگی خوش‌بینی (۰/۳۸۳) با عملکرد شغلی بین فردی بالاترین حد و همبستگی خودآرزیایی با عملکرد شغلی بین فردی در پایین‌ترین حد (۰/۱۷۵) بوده است. واریانس مشترک مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی بین فردی به ترتیب برای حل مساله ۷/۲ درصد، با شادمانی ۸/۱ درصد، با استقلال ۷/۱ درصد، با تحمل فشار روانی ۵/۴ درصد، با خودشکوفایی ۹/۶ درصد، با خودآگاهی هیجانی ۳/۶ درصد، با واقع‌گرایی ۴/۷ درصد، با روابط بین فردی ۱۱/۴ درصد، با خوش‌بینی ۱۴/۷ درصد، با عزت‌نفس ۹/۳ درصد، با کنترل تکانش ۳/۴ درصد، با انعطاف‌پذیری ۳/۳ درصد، با مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۹/۳ درصد، با همدلی حدود ۱۱ درصد و با خودآرزیایی ۳ درصد بوده است.

جدول ۴. ضریب همبستگی چندگانه، مجذور ضریب همبستگی و... برای پیش‌بینی عملکرد شغلی عمومی (خودآرزیایی)

سطح معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی چندگانه	ضریب همبستگی چندگانه	شاخص‌های آماری	
						متغیرهای وارد شده در تحلیل گام به گام	ردیف
۰/۰۰۰۱	۲۳/۳۳۸	۳/۰۲۱	۰/۱۶۵	۰/۱۶۷	۰/۴۰۹	عزت‌نفس	۱
		۲/۹۶۲	۰/۱۹۷	۰/۲۰۲	۰/۴۵۰	همدلی	۲
		۲/۹۲۸	۰/۲۱۵	۰/۲۲۳	۰/۴۷۲	استقلال	۳
		۲/۹	۰/۲۳۰	۰/۲۴۰	۰/۴۹۰	کنترل تکانش	۴



چنانکه در جدول ۵ مشاهده می‌شود، چهار متغیر عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش در معادله نهایی تحلیل رگرسیون گام به گام وارد شده‌اند (البته به دلیل محدودیت در ارائه تمامی جداول، از ارائه جداول گام‌های اول تا سوم اجتناب شده و فقط جدول مربوط به گام چهارم ارائه شده‌است). در تحلیل رگرسیون گام به گام عزت نفس دارای بالاترین ضریب بتای استاندارد معادل ۰/۲۲۵، سپس همدلی با ضریب بتای استاندارد ۰/۲۰۲، استقلال با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۵۵ و کنترل تکانش با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۴۱ بوده‌اند. بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که به ازای یک واحد تغییر بر حسب انحراف معیار در عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش (هر یک به صورت جداگانه) به ترتیب ۰/۲۲۵ (به ازای عزت نفس)، ۰/۲۰۲ (به ازای همدلی)، ۰/۱۵۵ (به ازای استقلال) و ۰/۱۴۱ (به ازای کنترل تکانش) واحد تغییر بر حسب انحراف معیار در عملکرد شغلی عمومی وقوع می‌پیوندد. از طریق معادله رگرسیون در گام چهارم که برگرفته شده از جدول ۶ است می‌توان دست به پیش‌بینی عملکرد شغلی عمومی زد. این معادله پیش‌بینی به شرح زیر است.

$$\text{عملکرد شغلی عمومی} = (\text{کنترل تکانش}) \times ۰/۰۹۸ + (\text{استقلال}) \times ۰/۱۵۲ + (\text{همدلی}) \times ۰/۲۱۲ + (\text{عزت نفس}) \times ۰/۲۱۷ + ۰/۰۸۷$$

چنانکه در جدول ۶ دیده می‌شود، در تحلیل رگرسیون گام به گام، در مجموع طی سه گام، سه مولفه عزت نفس، روابط بین فردی و واقع‌گرایی با عملکرد

چنانکه در جدول ۴ دیده می‌شود، در تحلیل رگرسیون گام به گام، در مجموع طی چهار گام، چهار مولفه عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش با عملکرد شغلی عمومی (خودارزیابی) همبستگی داشته‌اند. از آنجا که در تحلیل رگرسیون گام به گام متغیرها به ترتیب اهمیت در جداول قرار می‌گیرند می‌توان گفت که در گام اول عزت نفس با عملکرد شغلی عمومی (خودارزیابی) دارای ضریب همبستگی ۰/۴۰۹ بوده‌است. در گام دوم با افزوده شدن همدلی ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۵۰ رسیده‌است. میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای همدلی ۰/۰۴۱ بوده‌است. در گام سوم با افزوده شدن استقلال ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۷۲ رسیده‌است که میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای استقلال ۰/۰۲۲ بوده‌است. بالاخره در گام چهارم و نهایی با افزوده شدن کنترل تکانش ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۹۰ رسیده‌است که میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای کنترل تکانش ۰/۰۱۸ بوده‌است. در مجموع چهار متغیر فوق‌قادر به تبیین ۲۴ درصد از واریانس عملکرد شغلی عمومی (خودارزیابی) هستند که ۱۶/۷ درصد آن به عزت نفس، ۳/۵ درصد به همدلی، ۲/۱ درصد به استقلال و ۱/۷ درصد آن به کنترل تکانش اختصاص دارد. چنانکه در دو ستون آخر جدول ۴ دیده می‌شود، تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش‌بینی عملکرد شغلی عمومی (خودارزیابی) مورد تأیید قرار می‌دهد. ( $F=۲۳/۳۳$  و  $p<۰/۰۰۱$ )

جدول ۵. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی عملکرد شغلی عمومی (خودارزیابی)

معناداری	مقدار t	ضرایب غیر استاندارد		شاخص‌های آماری		گام
		بتا	خطای استاندارد	بتا	متغیرها	
۰/۹۵۸	۰/۰۵۳	---	۱/۹۵	۰/۰۸۷	مقدار ثابت	گام چهارم (نهایی)
۰/۰۰۰۱	۳/۶۲۳	۰/۲۲۵	۰/۰۶	۰/۲۱۷	عزت نفس	
۰/۰۰۰۱	۳/۷۴۷	۰/۲۰۲	۰/۰۵۷	۰/۲۱۲	همدلی	
۰/۰۰۰۷	۲/۷۲۴	۰/۱۵۵	۰/۰۵۶	۰/۱۵۲	استقلال	
۰/۰۱۰	۲/۶۱۱	۰/۱۴۱	۰/۰۳۸	۰/۰۹۸	کنترل تکانش	

جدول ۶. ضریب همبستگی چندگانه، مجذور ضریب همبستگی و... درپیش بینی عملکردشغلی فنی (خودارزیابی)

معناداری	F	خطای استاندارد برآورد	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی چندگانه	ضریب همبستگی چندگانه	شاخص های آماری	ردیف
						متغیرهای وارد شده در تحلیل گام به گام	
۰/۰۰۰۱	۱۸/۰۷۳	۳/۰۹۷	۰/۱۰۴	۰/۱۰۷	۰/۳۲۷	عزت نفس	۱
		۳/۰۵	۰/۱۲۸	۰/۱۳۴	۰/۳۶۶	روابط بین فردی	۲
		۳/۰۲	۰/۱۴۶	۰/۱۵۵	۰/۳۹۳	واقع گرایی	۳

جدول ۷. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش بینی عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی)

معناداری	مقدار t	ضرایب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد		شاخص های آماری	گام
		بتا	خطای استاندارد	بتا	خطای استاندارد		
۰/۰۲۷	۲/۲۲۷	---	۱/۵۶۸	۳/۴۹۱	۳/۴۹۱	مقدار ثابت	گام سوم (نهایی)
۰/۰۰۲	۳/۱۵۹	۰/۱۹۷	۰/۰۵۹	۰/۱۸۸	۰/۱۸۸	عزت نفس	
۰/۰۰۴	۲/۸۹۲	۰/۱۷۲	۰/۰۵۶	۰/۱۶۳	۰/۱۶۳	روابط بین فردی	
۰/۰۰۷	۲/۷۱۶	۰/۱۵۶	۰/۰۵۶	۰/۱۵۱	۰/۱۵۱	واقع گرایی	

چنانکه در جدول ۷ مشاهده می شود، سه متغیر عزت نفس، روابط بین فردی و واقع گرایی برای پیش بینی عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی) به معادله تحلیل رگرسیون گام به گام (گام نهایی و سوم) وارد شده اند. به ترتیب عزت نفس دارای ضریب بتای استاندارد ۰/۱۹۷ (بالاترین ضریب بتای استاندارد)، روابط بین فردی دارای ضریب بتای استاندارد ۰/۱۷۲ و واقع گرایی دارای ضریب بتای استاندارد ۰/۱۵۶ بوده اند. بدین ترتیب می توان نتیجه گرفت که به ازای یک واحد تغییر بر حسب انحراف معیار در عزت نفس، روابط بین فردی و واقع گرایی هر یک به تفکیک ۰/۱۹۷ واحد تغییر بر حسب انحراف معیار به ازای عزت نفس، ۰/۱۷۲ واحد تغییر بر حسب انحراف معیار به ازای روابط بین فردی و ۰/۱۵۶ واحد تغییر بر حسب انحراف معیار به ازای واقع گرایی در عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی) بوقوع می پیوندد. معادله رگرسیون در گام نهایی برای پیش بینی عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی) به شرح زیر است:

$$\begin{aligned} &= \text{عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی)} \\ &+ (واقع گرایی) ۰/۱۵۱ + (روابط بین فردی) ۰/۱۶۳ + \\ &+ (عزت نفس) ۰/۱۸۸ + ۳/۴۹۱ \end{aligned}$$

شغلی فنی (خودارزیابی) همبستگی داشته اند. براساس اهمیت متغیرهای پیش بین (در تحلیل رگرسیون گام به گام) در گام اول عزت نفس با عملکرد شغلی فنی دارای ضریب همبستگی چندگانه ۰/۳۲۷ بوده است. سپس در گام دوم با افزوده شدن روابط بین فردی ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۳۶۶ رسیده است. میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای روابط بین فردی ۰/۰۳۹ بوده است. در گام سوم با افزوده شدن واقع گرایی ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۳۹۳ رسیده است. میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای واقع گرایی ۰/۰۲۷ بوده است. در مجموع سه متغیر فوق قادر به تبیین ۱۵/۵ درصد از واریانس عملکرد شغلی فنی (خودارزیابی) هستند که ۱۰/۷ درصد آن مربوط به عزت نفس، ۲/۷ درصد آن مربوط به روابط بین فردی و ۲/۱ درصد به واقع گرایی اختصاص دارد. چنانکه در دو ستون آخر جدول ۶ دیده می شود. تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش بینی عملکرد شغلی فنی مورد تأیید قرار می دهد. ( $F=18/073$  و  $P<0/001$ ) قرار می دهد.

چنانکه در جدول ۹ مشاهده می‌شود، در تحلیل رگرسیون گام به گام، چهار متغیر خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی وارد معادله رگرسیون برای پیش‌بینی عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیابی) شده‌اند. به ترتیب متغیرهای خوش‌بینی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۷۰، همدلی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۵۲، استقلال با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۴۷ و روابط بین فردی با ضریب بتای استاندارد ۰/۱۳۶ دارای توان پیش‌بینی معناداری برای عملکرد شغلی بین فردی بوده‌اند. ضرایب بتای استاندارد مذکور بدین ترتیب هستند که به ازای یک واحد افزایش برحسب انحراف معیار در خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی (هر یک به صورت جداگانه) به ترتیب ۰/۱۷۰ و احد تغییر برحسب انحراف معیار برای خوش‌بینی، ۰/۱۵۲ واحد تغییر برحسب انحراف معیار برای همدلی، ۰/۱۴۷ واحد تغییر برحسب انحراف معیار برای استقلال و ۰/۱۳۶ واحد تغییر برحسب انحراف معیار برای روابط بین فردی در عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیابی) بوقوع می‌پیوندد. براساس جدول ۹ می‌توان با استفاده از معادله رگرسیون زیر اقدام به پیش‌بینی عملکرد شغلی بین فردی کرد.

$$\text{عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیابی)} = \\ \text{روابط بین فردی (۰/۱۲۱)} + \text{استقلال (۰/۱۳۴)} + \text{همدلی (۰/۱۴۸)} + \text{خوش‌بینی (۰/۱۷۰)} + ۰/۶۴۶$$

چنانکه در جدول ۸ دیده می‌شود، در تحلیل رگرسیون گام به گام، در مجموع طی چهار گام، چهار مولفه خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی با عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیابی) همبستگی داشته‌اند. براساس ترتیب اهمیت متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون گام به گام، در اولین گام خوش‌بینی دارای ضریب همبستگی چندگانه ۰/۳۸۳ با عملکرد شغلی بین فردی بوده است. در گام دوم با افزوده شدن همدلی ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۱۹ رسیده است. میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای همدلی ۰/۰۳۶ بوده است. در گام سوم با افزوده شدن استقلال، ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۳۶ رسیده که میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای استقلال ۰/۰۱۷ بوده است. در گام چهارم و نهایی با افزوده شدن روابط بین فردی ضریب همبستگی چندگانه به ۰/۴۴۹ رسیده که میزان ضریب همبستگی چندگانه افزوده شده (انحصاری) برای روابط بین فردی ۰/۰۱۳ بوده است. در مجموع چهار متغیر فوق‌قادر به تبیین ۲۰/۱ درصد از واریانس عملکرد شغلی بین فردی هستند که از این مقدار ۱۴/۷ درصد آن به خوش‌بینی، ۲/۸ درصد به همدلی، ۱/۵ درصد به استقلال و ۱/۱ درصد آن به روابط بین فردی اختصاص دارد. چنانکه در دو ستون آخر جدول ۸ دیده می‌شود، تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش‌بینی عملکرد شغلی بین فردی مورد تأیید ( $F=18/59$  و  $p<0/01$ ) قرار می‌دهد.

جدول ۸. ضریب همبستگی چندگانه، مجذور ضریب همبستگی و... در پیش‌بینی عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیابی)

ردیف	شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی چندگانه	مجدور ضریب همبستگی چندگانه	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	F	معناداری
۱	خوش‌بینی	۰/۳۸۳	۰/۱۴۷	۰/۱۴۴	۲/۸۳۲	۱۸/۵۹	۰/۰۰۰۱
۲	همدلی	۰/۴۱۹	۰/۱۷۵	۰/۱۷۰	۲/۷۸۹		
۳	استقلال	۰/۴۳۶	۰/۱۹۰	۰/۱۸۲	۲/۷۶۸		
۴	روابط بین فردی	۰/۴۴۹	۰/۲۰۱	۰/۱۹۱	۲/۷۵۴		

جدول ۹. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی عملکرد شغلی بین فردی (خودارزیایی)

مقدار t	مقدار r	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد		شاخص‌های آماری	گام
		بتا	خطای استاندارد	بتا	خطای استاندارد		
۰/۲۹	۱/۰۴	---	۱/۵۷۲	۱/۶۴۶	۱/۶۴۶	مقدار ثابت	گام چهارم (نهایی)
۰/۰۱۷	۲/۳۹	۰/۱۷۰	۰/۰۷۱	۰/۱۷۰	۰/۱۷۰	خوش‌بینی	
۰/۰۱۹	۲/۳۶	۰/۱۵۲	۰/۰۶۳	۰/۱۴۸	۰/۱۴۸	همدلی	
۰/۰۱۲	۲/۵۲	۰/۱۴۷	۰/۰۵۳	۰/۱۳۴	۰/۱۳۴	استقلال	
۰/۰۴۶	۲/۰۰	۰/۱۳۶	۰/۰۶۱	۰/۱۲۱	۰/۱۲۱	روابط بین فردی	

### بحث و نتیجه‌گیری

چنانکه در جدول ۳ مشاهده شد، بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی بر مبنای خودارزیایی رابطه مثبت و معناداری ( $p < 0/001$  یا  $p < 0/01$ ) به دست آمد. این نتیجه حاکی از آن است که با افزایش هر یک از مؤلفه‌های پانزده گانه هوش هیجانی شامل حل مسأله، شادمانی، استقلال، تحمل فشار روانی، خود شکوفایی، خود آگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، همدلی و خود ابرازی، به طور نسبی عملکرد در حوزه‌های عمومی، فنی و بین فردی بالا می‌رود. این یافته در عین حال به طور ضمنی گویای آن است که بر مبنای در نظر گرفتن محدودیت‌های پژوهش، می‌توان به طور احتمالی اثرگذاری هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را بر روی عملکرد شغلی به‌عنوان یکی از نمودهای رفتاری در محیط کار مطرح کرد. این یافته در این صورت با نظریات مطرح در باب تأثیر گذاری و مهم تلقی نمودن هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر رفتارها در محیط‌های اجتماعی و کاری، نظیر گلمن، دلویتز و هیگز و دی و کارول همسویی نسبی نشان می‌دهد [۲۸ و ۹۸، ۱۳]. بر اساس نظریات مطرح در باب رابطه بین هوش هیجانی با رفتارهای کاری و شغلی، هیجان‌ها نه به‌عنوان نقطه مقابل شناخت، تفکر و استدلال، بلکه به‌عنوان امری در آمیخته با آنها و حتی به‌عنوان یکی از متغیرهایی که می‌تواند در بسیاری شرایط فرایندهای

شناختی را تسهیل نماید [۱۴ و ۸] در بسیاری از رفتارهای کاری نظیر رابطه با سرپرست و رابطه با همکاران به‌صورت تشریک مساعی معطوف به عملکرد بهینه‌تر وارد عمل می‌شود. بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول ۳، عزت نفس، خوش‌بینی، خود شکوفایی و شادمانی دارای رابطه به نسبت بالاتری با عملکرد شغلی عمومی (خود ارزیابی) نسبت به دیگر مؤلفه‌های هوش هیجانی بودند. تفسیر و نتیجه‌گیری احتمالی در این حوزه آن است که عزت نفس به‌صورت ایده‌تصور فرد نسبت به اطمینان به خود همراه با خوش‌بینی و شادمانی که باعث دیدگاه‌های مثبت‌تری از سوی فرد به خود و جهان اطراف می‌شود، باعث می‌شود تا فرد در ارزیابی خود، با اطمینان خاطر و خوش‌بینی شرایط را ارزیابی نماید. در عین حال خود شکوفایی نیز بر مبنای تلاش و کوشش فرد برای تعالی بخشی استعدادها بالقوه خود می‌تواند باعث شود تا فرد کوشش‌های معطوف به عملکرد بهینه‌تر شغلی را در راستای تحقق بخشی توانایی‌های بالقوه خویش تعبیر و تفسیر نماید. این وضعیت به‌طور نسبی در رابطه بین عملکرد شغلی فنی با مؤلفه‌های هوش هیجانی نیز دیده می‌شود. بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول ۳، عزت نفس، خوش‌بینی و شادمانی و روابط بین فردی (و حتی برخی مؤلفه‌های دیگر نظیر تحمل فشار روانی و خود شکوفایی) با عملکرد شغلی فنی رابطه به نسبت بالاتری نسبت به دیگر مؤلفه‌های هوش هیجانی داشتند. به نظر می‌رسد که عملکرد فنی افراد در محیط‌های کاری امروز مستلزم

شخصیتی - انگیزشی - استعدادها و...) آن بوده تا افرادی را برای سازمان‌ها و صنایع به استخدام درآورند که از لحاظ دانش، مهارت، توانایی و ویژگی‌های شخصی افراد کارآمد، همراه با آینده شغلی امیدبخش باشند. برای مثال در شرایط کنونی باور بر این است که میزان ثبات هیجانی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری از عناصر شخصیتی هستند که میزان عملکرد افراد در محیط‌های کاری را از خود متأثر می‌سازند. برای مثال بر اساس تحقیقات وبه ویژه از طریق دو فرا تحلیل صورت گرفته توسط باریک ومانت افراد توافق‌پذیر، افرادی قابل انعطاف، اهل همکاری و مؤدب هستند [۳۹]. در کنار این مسئله چنانچه خصیصه یا ویژگی وظیفه‌شناسی هم وجود داشته باشد، سخت کوشی، گرایش انگیزشی معطوف به موفقیت و پیشرفت و قابل اتکاء و اعتماد بودن نیز افزوده می‌شود. بنابراین تعجب‌آور نیست که یک فرد توافق‌پذیر، تجربه‌پذیر و مسئولیت‌پذیر دارای عملکرد شغلی مطلوبی باشد. بر اساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر، میزان تسلط فرد بر خود (که مبتنی بر عزت‌نفس و کنترل تکانش باشد) به همراه گرایش فردی به مستقل عمل نمودن در شرایط خاص همراه با توانایی همدلی بخوبی قادر است میزان عملکرد شغلی عمومی (بر مبنای ارزیابی خود فرد) را تعیین نماید. در حوزه عملکرد شغلی فنی (خود ارزیابی) و بر اساس اطلاعات ارائه شده در جداول ۶ و ۷، عزت‌نفس، روابط بین فردی و واقع‌گرایی دارای توان پیش‌بینی معنادار و با اهمیتی بودند. و بالاخره در حوزه عملکرد شغلی بین فردی (خود ارزیابی) متغیرهای خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی دارای چنین توانی بودند. متأسفانه علیرغم تلاش‌ها و کوشش‌های گسترده برای دستیابی به نظریات و تحقیقاتی که قادر به تبیین و تشریح نتایج به‌دست آمده برای هر یک از ابعاد عملکرد شغلی (خود ارزیابی) باشند، این تحقیقات و نظریات یا در حد بسیار محدود و یا در مواردی در حد صفر (به دلیل بدیع بودن توجه به هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در محیط‌های کاری و

حضور و وجود اطمینان به خود همراه با گرایش‌های خلقی مثبت و خوش‌بینی باشد. در عین حال محیط‌های سازمانی و صنعتی در ایران و بویژه در کارخانجات و صنایع شرکت داده شده در پژوهش، به‌عنوان محیط‌های اجتماعی خاص، به نوع و ماهیت روابط بین افراد در آنها وابسته هستند. یعنی در این گونه محیط‌ها افراد بسادگی قادر به فعالیت مجزا و مستقل از دیگران نیستند، بلکه باید همراه با خوش‌بینی، عزت‌نفس و شادمانی سعی در تشریح مساعی جمعی در راستای دستیابی به اهداف سازمان یا کارخانه‌ای باشند که در آن کار می‌کنند. به‌طور طبیعی افرادی که دارای توانایی‌های مستتر در هوش هیجانی (نظیر حل مسأله، استقلال، خود آگاهی هیجانی، واقع‌گرایی و...) هستند، به‌خوبی قادر خواهند بود تا در همکاری و تشریح مساعی در راستای اهداف کارخانه یا سازمان خویش بهتر عمل نمایند. این ادعا با ارتباطات مشاهده شده بین عملکرد شغلی بین فردی (با تأکید بر نحوه عملکرد فرد در ارتباط با همکاران، سرپرستان، مدیران و حتی احیاناً مراجعان) و مؤلفه‌های هوش هیجانی (جدول ۳) مورد تقویت قرار می‌گیرد. مؤلفه‌های خود شکوفایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت‌نفس، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و همدلی از مؤلفه‌هایی بودند که با عملکرد شغلی بین فردی دارای بالاترین همبستگی بودند. در واقع افراد مسئولیت‌پذیر، دارای توانایی همدلی، همراه با اطمینان به خود و گرایش‌های خلقی مثبت بهتر قادر به برقراری ارتباط و همکاری با همکاران و سرپرستان خود خواهند بود. میزان اهمیت هر یک از این مولفه‌ها برای هر یک از ابعاد عملکرد شغلی (خود ارزیابی) در تحلیل رگرسیون گام به گام بهتر مشخص می‌شود.

نتایج ارائه شده در جدول ۴ و ۵ نشان داد که مؤلفه‌های عزت‌نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش مؤلفه‌های معنادار و مهم (به ترتیب) در پیش‌بینی عملکرد شغلی عمومی (خود ارزیابی) هستند. بیشترین کوشش و تلاش روان‌شناسان و به‌ویژه روان‌شناسان صنعتی و سازمانی از زمان طرح مباحث روان‌شناختی (اعم از

نظیر عزت نفس و روابط بین فردی و حتی استقلال و همدلی می‌توانند باعث تسهیل شناختی شده و از این طریق نحوه عملکرد شغلی فرد را بهبود بخشند. در مجموع لازم است در تحقیقات آینده عملکرد شغلی از طریق شاخص‌های عینی و ارزیابی سرپرست و همکاران مورد اندازه‌گیری قرار گیرد تا بدین وسیله روابط بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی روشن‌تر شود. در مجموع یافته‌های این پژوهش که با هدف بررسی نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در عملکرد شغلی در حوزه‌های عمومی، فنی و بین فردی به مرحله اجرا درآمد منتهی به شناسایی مؤلفه‌هایی از هوش هیجانی که برای هر یک از ابعاد عملکرد شغلی دارای اهمیت هستند منجر گردید. بنابراین می‌توان براساس یافته‌های پژوهش پیشنهاد نمود تا در صنایع برای تقویت عملکرد شغلی و عمومی چهار مشخصه هیجانی در کارکنان شامل عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش، برای تقویت عملکرد شغلی فنی سه مشخصه هیجانی عزت نفس، روابط بین فردی و واقع‌گرایی و برای تقویت عملکرد شغلی بین فردی، خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی از طریق پی‌ضمن خدمت برای کارکنان تقویت شوند. البته باید توجه داشت که در تعمیم نتایج این پژوهش به صنایع دولتی به دلیل اینکه کارخانجات و صنایع نمونه‌گیری شده در این پژوهش از صنایع و سازمان‌های خصوصی بوده‌اند باید احتیاط لازم صورت گیرد.

### منابع

1. Chan, D.W. (2002) Stress, self-efficacy, social support, and psychological distress among prospective teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 22, 557-569.
2. Chan, D.W. (2004) Perceived emotional intelligence and self-efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36, 1781-1795.
3. Ciarrochi, J., Chan, A.Y.C., & Bajgar, J. (2001) Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.

شغلی) برای نتیجه‌گیری‌های نهایی در دسترس قرار گرفت. بهمین دلیل در این قسمت‌ها سعی شده تا با استفاده از برخی تحقیقات و نظریات به نسبت مشابه نتیجه‌گیری‌های احتمالی مطرح و به بحث گذاشته شود. هیجان‌ها یا کوشش هیجانی در کنار دو مؤلفه دیگر یعنی کوشش ذهنی و کوشش فیزیکی درون داده‌هایی هستند که توسط کارکنان سازمان‌ها و صنایع در مبادله با پاداش‌های فردی که از سازمان به‌طور محسوس و غیرمحسوس دریافت می‌کنند ارائه می‌شود. از این نقطه نظر می‌توان متغیرهایی نظیر خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین فردی را به‌عنوان مؤلفه‌هایی که دارای توان پیش‌بینی برای عملکرد شغلی بین فردی هستند، عزت نفس، روابط بین فردی و واقع‌گرایی را به‌عنوان مؤلفه‌هایی که دارای توان پیش‌بینی برای عملکرد شغلی فنی (خود ارزیابی) هستند و عزت نفس، همدلی، استقلال و کنترل تکانش را به‌عنوان مؤلفه‌هایی که دارای توان پیش‌بینی برای عملکرد شغلی عمومی (خود ارزیابی) هستند، به‌عنوان درون داده‌هایی در نظر گرفت که عملکرد شغلی پرسنل و کارکنان را از خود متأثر می‌سازند. بعبارت دیگر این مؤلفه‌ها عناصری محسوب می‌شوند که باید در راستای تقویت و بهبود آنها تلاش شود. البته این مهم باید با توجه به این محدودیت مورد تفسیر قرار گیرد که ارزیابی عملکرد در ابعاد عمومی، فنی و بین فردی در این بخش مربوط به خود ارزیابی ذهنی بوده و بر مبنای عملکرد عینی و یا شاخص‌های رفتار عینی عملکرد نمی‌باشد. حتی در محیط‌های اجتماعی و خانوادگی افراد بر مبنای ادراک و فهم هیجانی خود قادر به تمیز تهدیدها از منافع هستند. بدین ترتیب براساس نظر محققانی چون مایر، سالوی و کاروسو و مایر، کاروسو و سالوی عزت نفس، کنترل تکانش، استقلال، واقع‌گرایی، خوش‌بینی و روابط بین فردی می‌توانند باعث شوند تا از طریق جهت‌دهی توجه فرد به نشانه‌های وابسته به تقاضاهای محیطی و فشارآور تا اندازه‌ای این گونه تقاضاها و فشارآورها تحت کنترل در آیند [۱۹و۱۴]. از طرف دیگر مؤلفه‌های هوش هیجانی

19. Mayer, J.D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000) Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-on & J.Parker (Eds.) *Application at home, school, and in the workplace* (PP. 320-342). SanFrancisco, CA: Jossey-Bass/Pfeiffer.
20. Lyons, J. B., & Schneider, T.R. (2005). The influence of emotional intelligence on Performance. *Personality and Individual Differences* (Article in press).
21. Fox, S., & Spector, P.E. (2000) Relations of emotional intelligence, Practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes: It's not all just "g". *Journal of Organizational Behavior*, 21, 203-220.
22. Salski, M., & Cartwright, S. (2002) Health performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
23. Miller, C.E., Lyons, J.B., Lin, M., Sassoon, L., Stokes, C., & Zeng, X. (2006, Submitted for Publication). Does emotional intelligence (EI) Predict academic Performance beyond traditional Predictors?
24. Petrides, K.V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004) The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual Differences*, 36, 277-293.
25. Jordan, P.L., Ashkanasy, N.M., Hartel, C.E., & Hooper, G.S. (2002) Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process, effectiveness, and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12, 195-214.
26. Shutte, N.S., Schuettpelez, E., & Malouff, J.M. (2001) Emotional intelligence and task performance. *Imagination, Cognition, and Personality*, 20, 347-354.
27. Carmeli, A. (2003) The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 788-813.
28. Day, A.L., & Carool, S.A. (2004) Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.
29. Newcombe, M.J., & Ashkanasy, N.M. (2002) The role of affect and affective congruence in perceptions of leaders: An experimental study. *Leadership Quarterly*, 13, 601-614.
30. Forgas, J.P. (1995) Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, 117 39-66.
4. Ciarrochi, J. Chan. A.Y.C., & Caputi, P. (2000) A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Difference*, 30, 539-561.
5. Laird, D.A. (1925) *The psychology of selecting men* (2nded.). McGraw-Hill, NewYork, NY.
6. Moss. F.A., Hunt, T., Omwake, K.T., & Bonning, M.H. (1927) *Social intelligence test*. Center for psychological service, Washington, DC.
7. Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990) Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
8. Gardner, H. (1993) *Multiple intelligence: the theory in practice*. Basic Books. New York, NY.
9. Goleman, D. (1996) *Emotional intelligence*. Bloomsbury, London.
10. Goleman, D. (1998) *Working with emotional intelligence*. Bloomsbary, London.
11. Martinez, M.N. (1997) The smart that count. *HR Magazine*, 42(11), 72-78.
12. Tischler, L., Biberman, J., & McKeage, R. (2002) Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definitions, models and ideas for research. *Journal of Managerial Psychology*, 17(3), 203-218.
13. Dulewicz, P., & Higgs, M. (2000) Emotional intelligence; A review and evaluation study. Henely Management College, Henely-on- Thames.
14. Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000) *Manual for the MSCEIT*. Toronto, Canada: MHs.
15. Neely-Martinez, M. (1997) The smarts that count. *HR Magazine*, November, 71-78.
16. Multi-Health Systems. (2001) *Emotional intelligence: a collection of new measures and industry-leading solutions*. Toronto: Multi-Health Systems.
17. Barrett, G.V., Miguel, R.F., Tan, J.A., & Hurd, J.M. (2001) Emotional intelligence: the Madison Avenue approach to science and professional practice. Paper presented at the 16th annual conference of the society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
18. Jordan, P.J., Ashkanasy, N.M., Hartel, C.E., & Hooper, G.S. (2001) Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. Paper presented at the 16th annual conference of society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.

36. Bandura, A. (1976) Self-reinforcement: theoretical and methodological consideration. *Behaviorism*, 4, 135-155.
37. Bandura, A. (1977) *Social learning theory*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
38. Greenleaf, R.K. (1977) *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press, NewYork, NY.
39. Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991) The big five personality dimensions and job Performance: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
40. Jones, G.R., George, J.M., & Hill, C.W.L. (2000) *Contemporary management*. Irwin McGraw-Hill, Boston, MA.
۴۱. روان تجهیز سینا (۱۳۸۰) آزمون هوش هیجانی بار - اون. ترجمه و هنجاریابی: راحله سموعی و همکاران. چاپ مؤسسه تحقیقات علوم رفتاری سینا (روان تجهیز).
42. Motowidlo, S.J., & Van Scotter, J.R. (1994) Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.
31. Schwarz, N. (1990) Feelings as information: Informational and affective functions of affective states. In E.T. Higgins & R.M. Sorrentino (Eds.) *Handbook of motivation and Cognition: Foundations of social behavior* (vol.2, PP. 527-561). NewYork: Guilford.
32. Isen, A.M., Daubman, K.A., & Nowicki, G.P. (1987) Positive affect facilitates creative problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1122-1131.
33. Gray. J.R. (2004) Integration of emotion and cognitive control. *Current Directions in Psychological Science*, 13, 46-48.
34. Bless, H., Bohner, G., Schwarz, N., & Strack, F. (1990) Mood persuasion: A cognitive response analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 331-345.
۳۵. گل پرور، محسن، آقای، اصغر و خاکسار، فخری (۱۳۸۴) رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با پیشرفت‌گرایی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع. دانش و پژوهش در روان‌شناسی، سال هفتم، شماره ۲۵، صص ۱۰۶-۷۵.