

## بررسی نقش تعدیل گر هوش هیجانی بر رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی دیوان محاسبات کشور)

تاریخ دریافت: ۹۶/۱/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۶/۷/۳

محمد رضا آزاده دل<sup>۱</sup>ایوب احمدی<sup>۲</sup>

### چکیده:

از اساسی‌ترین مسائل پیش روی مدیران، چگونگی بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمانی است. در این راستا سلامت روانی و هوش هیجانی در کارکنان به عنوان مؤلفه‌های تأثیرگذار بر بهبود عملکرد شغلی مطرح بوده و ارتقاء آن‌ها می‌تواند در نهایت حرکت سازمان را به سمت تحقق اهداف تسهیل نماید. تحقیق حاضر، با هدف بررسی نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی بر رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان، انجام شد. داده‌های مربوط به این پژوهش از بین نمونه‌ای به تعداد ۳۹۶ نفر از کارکنان رده‌های فنی دیوان محاسبات کشور و با استفاده از پرسشنامه استاندارد که با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت امتیازگذاری گردیده جمع‌آوری شده و آزمون فرضیه‌ها نیز مبتنی بر معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) صورت گرفته است. نتایج حاصل، حاکی از آن است که هوش هیجانی رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور را تعدیل می‌کند، علاوه بر آن، نشان داده شد که رابطه مثبت و معناداری بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور وجود دارد لذا در پایان پیشنهاداتی جهت بهبود این مؤلفه‌ها ارائه گردید.

کلمات کلیدی: سلامت روانی، هوش هیجانی، عملکرد شغلی

۱ - استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

۲- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت (نویسنده مسئول)  
پست الکترونیک: ahmadi.ayyoub@yahoo.com

## ۱- مقدمه:

آنچه که از گذشته در میان عوام مطرح بوده است که بهره‌ی بالایی افراد، باعث موفقیت‌هایی در شغل، زندگی و تحصیل و ... می‌شود. اما تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که عواملی غیر از هوش و یا استعداد در این موفقیت‌ها دخالت دارند. یکی از این عوامل هوش هیجانی است. هوش هیجانی نوعی از هوش درون فردی است که افراد با دریافتن و کشف این مهارت در خود به موفقیت‌هایی نائل می‌شوند (هویی-هائو و شات، ۲۰۱۵). هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند، به این معنا که فرد به چه میزانی از هیجان‌ها و احساس‌های خود، آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در مورد هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند و می‌توانند آموخته شود. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می‌بخشد و سازگاری بیشتری از خود نشان می‌دهد به طوری که افراد با هوش هیجانی بالا، در برقراری روابط با کیفیت بالا، مهارت بیشتری دارند (اویانگ و همکاران، ۲۰۱۵). از طرف دیگر، سلامت روانی نیز از عوامل مؤثر در عملکرد است که از آن به عنوان قادر بودن «به کار خلاقانه و مولد، احساس راحتی در هنگام تنهایی، خلق یک زندگی غنی و تحقق رضایتمندی درونی یاد می‌شود». مطالعات تجربی نشان می‌دهد که روان رنجور یا سلامت روانی ضعیف با اثرات منفی همچون اضطراب و افسردگی موفقیت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمانی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. سلامت روان در محیط کار یعنی مقاومت در مقابل پریشانی‌ها و اختلالات روانی در کارکنان سازمان و سالم‌سازی محیط و فضای کار. (اصغرنژاد، ۱۳۸۹)

## ۲- بیان مسئله و مبانی نظری:

عملکرد انسان در گرو دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی اوست. آنچه از این حیث برای یک سازمان اهمیت دارد چگونگی بهبود و ارتقاء عملکرد افراد است تا متعاقب آن بهره‌وری و اثربخشی سازمانی نیز بهبود یابد. در این راستا ارزشیابی شایستگی کارکنان عملی است که به منظور سنجش خصایص مذکور و نقاط ضعف و قدرت و ایجاد انگیزه، اصلاح، ارتقاء و شکوفایی فرد صورت می‌پذیرد. به طور کلی ارزشیابی و سیستم مناسب تشویق و تنبیه و داشتن معیار سنجش تلاش و فعالیت افراد، موجب بالا رفتن بهره‌وری در سازمان می‌شود (شریفی و همکاران، ۱۳۹۳). هوش هیجانی و سلامت روانی در کارمندان ضمن تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی آنان از جمله مفاهیمی هستند که به طور مستقیم و غیر مستقیم نقشی بنیادینی در تحقق اثربخشی و بهره‌وری سازمان‌ها و مؤسسات ایفا می‌کنند. از این رو، با آشکار شدن ارتباط هوش هیجانی و موفقیت شغلی، پژوهشگران در صدد آن برآمدند تا با بررسی دقیق این قابلیت در مدیران و کارکنان، درصدد کاوش ارتباط این متغیر سازمانی با ابعاد مختلف شغلی برآیند و دلایل آن را تبیین نمایند. نقش مدیریت احساسات و هیجان‌ات در بهبود عملکرد سازمان همواره مورد توجه بوده است. چنانکه رابینز (۲۰۰۰)، معتقد است: برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان از هوش هیجانی و دانش مربوط به کنترل هیجان‌ات استفاده کرد (سلیمی

و همکاران، ۱۳۹۴). از طرف دیگر سلامت روانی نیز از متغیرهای اساسی تأثیر گذار بر عملکرد شغلی کارکنان بوده به گونه‌ای که قدرت سازگاری فرد با محیط و اطرافیان را رقم زده و بر نحوه مواجهه کارکنان با چالش‌های محیط کار و حل مسائل مربوطه نیز اثر می‌گذارد (اصغرزاد، ۱۳۸۹). بنابراین شناخت و تبیین روابط موجود بین متغیرهای یاد شده، مدیران را قادر خواهد نمود که بر توسعه منابع انسانی سازمانها بیافزایند و عملکرد کلی سازمان را بهبود بخشند. پژوهش حاضر ابتدا رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی را بررسی نموده و در پی آن نقش تعدیلی هوش هیجانی را در این رابطه مورد ارزیابی قرار خواهد داد و در پی پاسخ به این پرسش بر خواهد آمد که آیا هوش هیجانی در تأثیر سلامت روان با عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور ارتباط معناداری دارد یا خیر؟

### عملکرد شغلی

امروزه یکی از مهمترین موضوعات در علم مدیریت و رفتار سازمانی مباحث مرتبط با عملکرد و عوامل مؤثر بر آن است. در اکثریت قریب به اتفاق شاخه‌های کاربردی در حوزه روانشناسی به ویژه روانشناسی صنعتی و رفتار سازمانی و بالاخص در حوزه‌های آموزش کارکنان<sup>۳</sup> و طراحی شغل<sup>۴</sup>، هدف اصلی و تأکید بر چگونگی ارتقاء عملکرد کارکنان می‌باشد (وانگ و همکاران، ۲۰۱۵). عملکرد در واقع همان بازده افراد طبق وظایف قانونی مقرر می‌باشد و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی درخصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود (ایوانسویچ، ۲۰۱۰). به زعم هولتون<sup>۵</sup> (۲۰۰۲)، سازمان‌هایی که به عملکرد شغلی نیروی انسانی توجه دارند، به توانمندسازی، یادگیری فردی و توسعه انسانی کمک می‌کنند. در واقع، با توسعه منابع انسانی، علاوه بر افزایش ارزش و پتانسیل فردی کارکنان، عملکرد کلی سازمان نیز افزایش می‌یابد (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۴).

### هوش هیجانی

در همین راستا، هوش هیجانی به معنای مهارت افراد در حیطه‌های کلی خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی و زیر مجموعه‌های تشکیل دهنده آن‌ها است. مارتینز (۱۹۹۷) هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌های غیر شناختی، توانایی‌ها و ظرفیت‌ها می‌داند که ظرفیت فرد را در مقابل مطالبات و فشارهای بیرونی مقاوم می‌سازد (وان و همکاران، ۲۰۱۴). در سیر تاریخی هوش هیجانی ذکر شده که دثورن دیک در سال (۱۹۲۰) مفهوم هوش هیجانی را مطرح کرده و آن را به عنوان توانایی درک دیگران و توانایی برقراری ارتباط با آنها تعریف کرد. وی در سال (۱۹۲۷) انواع هوش را در سه طبقه کلی شامل هوش عمومی، هوش تجسمی و هوش اجتماعی قرار داد. از انواع مدل‌های هوش هیجانی می‌توان به مدل‌های (توانایی هوش هیجانی و مختلط از هوش هیجانی) اشاره نمود. مشهورترین نظریه پردازان مدل مختلط هوش هیجانی گلمن (۱۹۹۵) و بار-آن (۱۹۹۷) می‌باشند.

3- employee training

4 -job redesigning

5-Holton

## سلامت روانی

محققان سلامت روانی را سازش افراد با جهان اطرافش می‌دانند، در واقع، سلامت روانی، اعتماد در مقابل فقدان اعتماد، خودمختاری در مقابل شرم و حیا، صمیمیت در مقابل انزوا و توانایی تسلط بر دوره‌های رشد تعریف می‌شود (بی و همکاران، ۲۰۱۵). برای سلامت روانی طبقه‌بندی‌های مختلفی ارائه که شامل: انطباق عینی فرد با محیط، انطباق ذهنی فرد با محیط، انطباق واقعی و قابلیت شناخت و دسترسی به خود می‌باشد (شیخه پور و همکاران، ۱۳۹۲).

### ارتباط بین توانمندسازی روان شناختی سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان

توانمندسازی روان شناختی به عنوان مجموعه‌ای از حالت‌های روان شناختی تعریف می‌شود و بر این موضوع که چگونه کارکنان در کارشان فکر و تجربه کسب می‌کنند، و چه مقدار نقش و نفوذشان را در سازمان باور دارند، متمرکز است و باعث می‌شود که آنان احساس اعتماد به نفس و تمایل به موفقیت داشته باشند (هوی هوا، ۲۰۱۵). در واقع، توانمندسازی روان شناختی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی به معنای آزاد نمودن نیروهای کارکنان و همچنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت‌ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد می‌باشد. علاوه بر این، سبب می‌شود کارکنان نسبت به شغل و سازمان خویش نگرش مثبتی داشته باشند. ارتقاء سلامت روانی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی‌های کارکنان شروع می‌شود، بدین معنا که آنان بایستی به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که آزادی عمل و استقلال در انجام فعالیت‌ها را دارند و باور داشته باشند که توانایی تاثیرگذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند. احساس کنند که اهداف شغلی معنی دار و ارزشمندی را دنبال می‌کنند و باور داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می‌شود. چنانچه کارکنان این احساس را در شغل و سازمان خویش داشته باشند، منابع سازمانی و فردی متعددی از قبیل: خلاقیت، انعطاف پذیری، حل مسأله، عملکرد شغلی با کیفیت بالا، رضایت شغلی، سلامت و بهداشت روانی را در بر خواهد داشت. علاوه بر این، افراد توانمند از بعد روانی، خود کنترل و خود تنظیم کننده هستند، آن‌ها به آسانی قبول مسئولیت می‌کنند و دیدگاه مثبتی درباره خود، دیگران و محیط دارند. به زندگی شغلی خویش خوشبین بوده و اساساً دیگران را به عنوان همکار و شریک می‌بینند نه رقیب. آنچه این تحقیق درصدد شناسایی آن است این موضوع می‌باشد که هوش هیجانی چه تأثیری می‌تواند بر رابطه یاد شده برجای گذارد.

دیوان محاسبات کشور، از سازمان‌های دولتی پُرکار کشور است. حجم بالای کاری، استرس شغلی، فشار کاری زیاد و تنوع و حساسیت وظایف این سازمان می‌تواند سلامت روانی کارکنان را به خطر اندازد. کارکنان با سطح سلامت روانی پایین نمی‌توانند وظایف شغلی خود را به درستی انجام داده و عملکرد مناسبی از خود بروز دهند. با توجه به اهمیت نیروی انسانی شاغل در سازمان و با عنایت به این امر که عملکرد کارکنان یکی از ارکان اساسی تعیین کننده عملکرد کلی سازمان می‌باشد، لذا مدیران و برنامه ریزان دیوان محاسبات کشور، بایستی عواملی که موجب بهبود عملکرد کارکنان را

فراهم آورده و یا عواملی که تاثیرات منفی بر روی عملکرد کارکنان دارند، شناسایی نموده و در جهت تقویت عملکرد شغلی کارکنان برآیند.

### □ ۳- پیشینه پژوهش:

در حوزه‌های مرتبط با موضوع تحقیق، پژوهش‌های قابل توجهی صورت گرفته است که در زیر به چند مورد از آنها اشاره می‌شود.

#### تحقیقات داخلی

ایروانی و ایزدی در سال ۱۳۷۸ پژوهشی را با عنوان «بررسی ارتباط سبک‌های اسنادی و وضعیت سلامت روانی دانشجویان» انجام دادند که در آن این نتایج حاصل شد که اولاً اکثریت اعضای جامعه مورد مطالعه دارای سبک اسنادی درونی هستند، ثانیاً بین سبک‌های اسنادی و ویژگی‌های روانی سلامت روانی دانشجویان همبستگی معکوس وجود دارد (ایروانی و ایزدی، ۱۳۷۸).

در تحقیق دیگری که در سال ۱۳۸۹ با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان» توسط رعنا انجام گرفت مشخص شد که از لحاظ تأثیر گذاری مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) بر سلامت روانی، مؤلفه آگاهی اجتماعی بیشترین تأثیر را بر روی سلامت روانی افراد دارد (رعنا، ۱۳۸۹).

بیک زاده و همکاران در سال ۱۳۹۱ در تحقیق خود با عنوان «رابطه هوش هیجانی مدیران با خود کارآمدی و سلامت روانی آنان» را مورد بررسی قرار دادند. آنان به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با خودکارآمدی و سلامت روانی همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد، همچنین بین خودکارآمدی و سلامت روانی و مؤلفه‌های آن رابطه معنی داری وجود دارد (بیک زاده و همکاران، ۱۳۹۱).

در تحقیقی دیگر که در اداره کل تربیت بدنی استان لرستان توسط بازوند و همکارانش تحت عنوان «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان» انجام گرفت؛ نتایج بدست آمده نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این موضوع به این معنی است که کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احتمالاً تعهد بیشتری به سازمان خود خواهند داشت. همچنین نتیجه پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احتمالاً سطح رضایت شغلی بالاتری خواهند داشت. (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲).

محمد نژاد و همکارانش در سال ۱۳۹۳ مطالعه‌ای با عنوان «ارتباط هوش هیجانی و سلامت روان در کارکنان پتروشیمی» انجام دادند، نتیجه یافته‌های آنان این بود که هوش هیجانی نقش موثری در سلامت روان دارد. بنابراین به مسئولین پیشنهاد گردید که با شیوه‌های مقتضی، آنان را با مؤلفه‌های هوش هیجانی آشنا سازند تا سلامت روانی و عملکرد شغلی و رفتاری آنان مطلوب‌تر گردد (محمد

نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

در تحقیقی دیگر توسط دودانگه و همکارانش با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران انجام گرفت این نتیجه حاصل شد که هوش هیجانی به عنوان یک متغیر روانشناختی، میزان رضایت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و با توجه به ارتباط مستقیم این دو متغیر با یکدیگر، با آموزش و افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان، می‌توان میزان رضایت شغلی ایشان و بالطبع میزان راندمان و بهره‌وری را در محیط کار افزایش داد. (دودانگه و همکاران، ۱۳۹۵)

### تحقیقات خارجی

هوپی-هائو و شات در سال ۲۰۱۵ در یک مطالعه با عنوان «شخصیت، هوش هیجانی و عملکرد شغلی»، به بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد شغلی و وظیفه‌ای ایشان پرداختند. نتایج تحقیقات آنها نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان دارد.

شمس‌الدین و عبدالرحمن در سال ۲۰۱۴ در یک مطالعه با عنوان «ارتباط میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی»، به بررسی ارتباط میان ارتباط میان هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان مراکز تلفن پرداختند. نتایج تحقیقات ایشان نشان دادند که هوش هیجانی کارکنان با عملکرد شغلی ایشان ارتباط مثبت و معناداری دارد.

آلتینداگ و کوسداغی در سال ۲۰۱۵ در یک مطالعه با عنوان «ارتباط میان هوش هیجانی مدیران، فرهنگ نوآورانه و عملکرد کارکنان»، به بررسی ارتباط میان هوش هیجانی مدیران، فرهنگ نوآورانه و عملکرد کارکنان پرداختند. نتایج تحقیقات نشان دادند که ارتباط مثبت و معناداری میان هوش هیجانی مدیران و فرهنگ نوآورانه شرکت و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد. لذا فرهنگ نوآورانه در شرکت و وجود مدیرانی با هوش هیجانی بالا می‌تواند عملکرد شغلی کارکنان را بهبود بخشد.

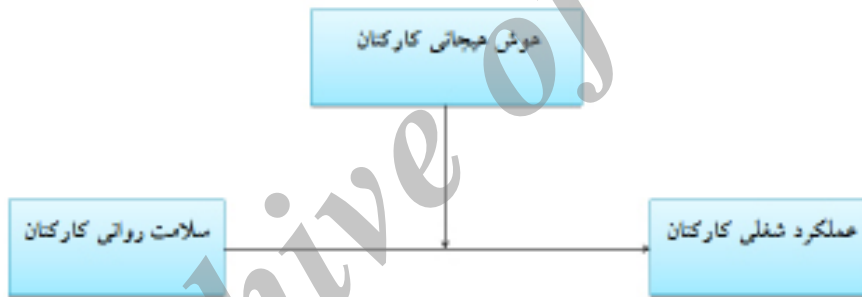
پاستور در سال ۲۰۱۴ در یک مطالعه با عنوان «رهبری و هوش هیجانی: تأثیر بر عملکرد و نگرش»، به بررسی تأثیر سبک‌های رهبری و هوش هیجانی بر عملکرد و نگرش کارکنان پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان دادند که هوش هیجانی رهبران و کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی ایشان دارد. سبک‌های رهبری همچنین می‌توانند تأثیر مثبت و معناداری بر نگرش کارکنان داشته باشد.

لیندبام در سال ۲۰۱۲ در یک مطالعه با عنوان «آیا هوش هیجانی در تعدیل روابط بین سلامت روانی و عملکرد شغلی نقش دارد؟» به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و سلامت روانی و عملکرد افراد در سازمان‌های دولتی انگلستان پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد هوش هیجانی تنها تا یک اندازه روابط بین سلامت روانی و جنبه‌های عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.

#### ۴- روش تحقیق:

این پژوهش بر اساس طرح، از نوع توصیفی-تحلیلی و بر اساس هدف، از نوع کاربردی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند برای شناخت بیشتر شرایط موجود و یاری رساندن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. تحقیق توصیفی شامل جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه یا پاسخ به سؤالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مورد مطالعه می‌باشد. جهت اجرای پژوهش با استفاده از مدل تئوریک برگرفته از تحقیق لیندبام (۲۰۱۲) به تبیین و پیش‌بینی نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی در رابطه سلامت روانی با عملکرد شغلی کارکنان، می‌پردازیم. نگاره زیر مدل مفهومی مورد استفاده در این تحقیق را نشان می‌دهد.

نگاره شماره ۱- مدل تحقیق



#### فرضیه‌های تحقیق:

با عنایت به مطالب مطروحه، این پژوهش در پی آزمون دو فرضیه است که عبارتند از:

فرضیه اول:

هوش هیجانی رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.

فرضیه دوم:

بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

#### جامعه آماری پژوهش:

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان دیوان محاسبات کشور به استثنای ستاد مرکزی و در رده

نیروهای فنی بوده که تعداد ایشان حدود ۱۴۰۰ نفر می‌باشد.

برای انتخاب نمونه‌های آماری جهت استفاده از روش‌های تحلیلی آمار استنباطی و با توجه به

توزیع پرسشنامه در سطح دیوان محاسبات استان‌های کشور از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده

می‌شود یعنی هیچگونه گزینش ذهنی از قبل وجود ندارد و با توجه به محدود بودن تعداد اعضای جامعه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود کوکران اقدام به تعیین اعضای نمونه به شرح ذیل گردید:

$$n = \frac{N \cdot \delta^2 \cdot z_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + \delta^2 \cdot z_{\alpha}^2}$$

$N$  = حجم نمونه

$N$  = حجم جامعه آماری

$z_{\alpha}^2$  = اندازه متغیر مورد بررسی مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم اطمینان  $\alpha$

$e^2$  = میزان خطا

$\delta^2 S_x^2$  = واریانس جامعه براساس متغیر مورد بررسی (بر اساس پیش‌آزمون انحراف معیار متغیر وابسته)

$$n = \frac{1400 \times (0/5982)^2 \times (1/96)^2}{(0/05)^2 \times (1400-1) + (1/96)^2 \times (0/5982)^2} = 395$$

در نتیجه، تعداد ۳۹۵ پرسشنامه مورد نیاز است. لذا به منظور اطمینان از جمع‌آوری پرسشنامه به میزان کافی تعداد ۴۶۵ پرسشنامه در میان اعضای جامعه آماری (کارکنان دیوان محاسبات کشور به استثنای ستاد مرکزی)، توزیع شد و از این تعداد ۳۹۶ پرسشنامه پاسخ داده شده و به محقق بازگشت.

### جمع‌آوری داده‌ها و ابزار پژوهش:

جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به فرضیات تحقیق از پرسشنامه استفاده گردید. بدین صورت که برای اندازه‌گیری عملکرد کارکنان با استفاده از پرسشنامه آنگ و همکاران (۲۰۰۳)، برای اندازه‌گیری هوش هیجانی از پرسشنامه جک (۲۰۰۵) و برای اندازه‌گیری سلامت روانی با استفاده از پرسشنامه سلامت روانی (G.H.Q)، نسبت به جمع‌آوری داده‌ها اقدام شد. پرسشنامه این تحقیق حاوی ۳۳ سؤال بوده است که به ترتیب ۶ سؤال مربوط به عملکرد شغلی، ۱۶ سؤال مرتبط با هوش هیجانی و ۱۱ پرسش نیز در رابطه با سلامت روانی می‌باشد که با استفاده از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت امتیازگذاری شده بود و به تعداد ۴۶۵ عدد بین اعضای جامعه توزیع شد.

### روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها:

مفهوم روایی به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد ویژگی مورد نظر محقق را



می‌سنجد. یعنی هنگامی که به امید مطالعه یک مفهوم، مجموعه‌ای از پرسش‌ها (یا یک ابزار اندازه‌گیری دیگر) را مطرح کنیم، چگونه می‌توانیم اطمینان یابیم که واقعاً به اندازه‌گیری همان مفهوم مورد نظر پرداخته‌ایم یا چیز دیگری را سنجیده‌ایم. باید توجه داشت که بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه‌گیری، نمی‌توان به دقت و درستی داده‌های حاصل از آن، اطمینان یافت (سکاران، ۱۳۸۸). در این تحقیق، ابزار جمع‌آوری داده‌ها (پرسشنامه) توسط متخصصین و اساتید آشنا به موضوع، مورد بررسی قرار گرفته و روایی آن مورد تأیید است.

قابلیت اعتماد که واژه‌هایی مانند پایایی، ثبات و اعتبار برای آن به کار برده می‌شود؛ یکی از ویژگی‌های ابزاراندازه‌گیری (پرسشنامه یا مصاحبه یا سایر آزمون‌های علوم اجتماعی) است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد که ابزار پژوهش در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. (سکاران، ۱۳۸۸).

برای تعیین پایایی پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق، با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که نتیجه حاصل به شرح جدول زیر بدست آمد:

جدول شماره ۱- نتایج حاصل از انجام آزمون پایایی ابزار پژوهش	
متغیر	درصد آلفای کرونباخ
عملکرد شغلی	۸۴/۶
هوش هیجانی	۹۰/۳
سلامت روانی	۹۰/۲

بطوریکه ملاحظه می‌شود، مقادیر بدست آمده برای هر یک از پرسشها به تفکیک بیش از ۰/۷ است که بیانگر مقدار پایایی قابل قبول می‌باشد.

## □ ۵- یافته‌های پژوهش:

### آزمون فرضیه‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه‌ها، از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در این تحقیق، جهت یافتن آزمون‌های مناسب برای تحلیل، ابتدا داده‌های مربوط به هر فرضیه، با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف از جهت نرمال بودن بررسی شدند و سپس با توجه به نتیجه آزمون نرمال بودن داده‌ها، از آزمون فرض آماری مناسب استفاده گردید. رویکرد مورد استفاده در این پژوهش، مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) و نرم‌افزار WARP PLS است و تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز بر اساس الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش حداقل مربعات جزئی که شامل دو بخش «بررسی برازش مدل» و «آزمون فرضیه‌های پژوهش» است صورت می‌گیرد. دلیل این امر نیز به این نکته بر می‌گردد که روش حداقل مربعات جزئی بر خلاف نرم افزارهای نسل اول مدل‌سازی معادلات ساختاری مانند لیزرل یا آموس به حجم نمونه

و نرمال بودن توزیع متغیرها حساس نمی‌باشد و با وجود متغیرهای تعدیل گر استفاده از این رویه مناسب‌تر است. به این ترتیب وجود متغیر تعدیل گر دلیلی مهم است که از این رویکرد در تحلیل استفاده گردد. جداول زیر نتایج حاصل را بطور خلاصه ارائه می‌کند.

جدول شماره ۲- تحلیل توصیفی داده‌های تحقیق					
متغیر مستقل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
عملکرد شغلی	۳۹۶	۳/۹۲۱۱	۰/۵۳۷۰۲	۱/۸	۵
هوش هیجانی	۳۹۶	۳/۸۳۹۷	۰/۴۷۸۸۸	۱/۸	۵
سلامت روانی	۳۹۶	۳/۹۴۷۴	۰/۵۴۳۹۲	۲	۵

جدول شماره ۳- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق		
سطح معنی داری	آماره آزمون	
۰/۰۰۱	۱/۹۸۳	عملکرد شغلی
۰/۰۴۵	۱/۳۶	هوش هیجانی
۰/۰۰۰	۲/۳۲۴	سلامت روانی

جدول شماره ۴- شاخص‌های برازش مدل	
مقدار بدست آمده	مقدار قابل قبول
APC(Average path coefficient) = ۰,۳۶۸, P=۰,۰۰۸	Good if $p < ۰,۰۵$
ARS(Average adjusted R-squared) = ۰,۵۲۸, P<۰,۰۰۱	Good if $p < ۰,۰۵$
AVIF(Average block VIF) = ۲,۳۹۱	Good if AVIF < ۵

جدول شماره ۵- شاخص برازش کلی مدل	
میزان شاخص	معیار
Tenenhaus GoF (GoF)=۰,۶۱۷	small $\geq ۰,۱$ , medium $\geq ۰,۲۵$ , large $\geq ۰,۳۶$

### □ تحلیل آماری

از تعداد ۴۶۵ پرسشنامه توزیع شده در بین اعضای جامعه آماری تعداد ۳۹۶ پرسشنامه برگشت داده شد. با عنایت به اینکه این تحقیق از ۲ فرضیه تشکیل می‌شود از تجزیه و تحلیل اعداد و ارقام به دست آمده می‌توان چنین نتیجه گرفت:

### □ نتایج توصیفی

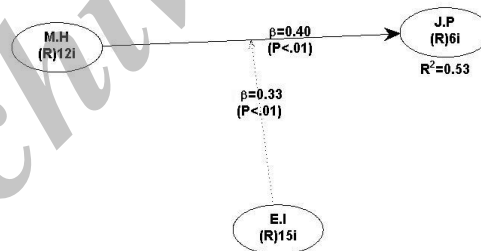
الف - جنسیت: اکثریت پاسخگویان ۸۳ درصد مرد هستند و ۱۷ درصد را زنان شامل می‌شوند.  
 ب- میزان تحصیلات: بیشترین درصد (۵۱/۵ درصد) پاسخگویان میزان تحصیلات خود را کارشناسی ارشد و (۳۸/۶ درصد) نیز میزان تحصیلات خود را کارشناسی، اعلام نمودند. مابقی پرسش‌شوندگان نیز به ترتیب دارای تحصیلات فوق دیپلم (۵/۸ درصد) و دکتری (۴/۱ درصد) هستند.

ج- سابقه کار: سابقه کار ۱۱/۶ درصد از پاسخگویان زیر ۵ سال می‌باشد و ۱۵/۹ درصد از آنان بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه دارند. همچنین ۲۱/۵ درصد از آنان دارای سابقه‌ای بین ۱۰ تا ۱۵ سال هستند و ۲۳ درصد نیز بین ۱۵ تا ۲۰ سال تجربه در دیوان محاسبات کشور دارند. مابقی پاسخگویان (۲۸ درصد) دارای تجربه بالاتر از بیست سال در سازمان مورد مطالعه هستند.

د- پست سازمانی: پست سازمانی ۲۸/۵ درصد از پاسخگویان حسابرس، ۲۱/۵ درصد حسابرس ارشد و همتراز و ۲۴/۲ درصد سر حسابرس و همتراز می‌باشد. همچنین ۲۲ درصد از پاسخگویان را سر حسابرس ارشد دیوان محاسبات و باقیمانده را حسابرسان کل و همتراز تشکیل می‌دهند.

### □ نتایج آزمون فرضیه‌ها:

برای فرضیه‌های تحقیق از مدلی به صورت زیر استفاده گردید.



### نگاره شماره ۲- مدل معادلات ساختاری بر اساس خروجی نرم افزار

جهت سنجش برازش مدل سه شاخص مورد بررسی قرار گرفت: ضرایب متوسط مسیر (APC)، ضریب تعیین تعدیل شده (ARS) و متوسط عوامل تورم واریانس (AVIF). برطبق فرضیات تناسب مدل ارائه شده که توسط کوک<sup>۶</sup> ارائه شد بر مبنای نتایج جدول شماره (۴) ملاحظه گردید که از تناسب قابل قبولی برخوردار است. همچنین مدل کلی شامل هر بخش مدل اندازه گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش کلی مدل کامل می‌شود. معیار کلی که در روش pls

برای بررسی برازش کلی مدل ارائه گردید توسط تننهاوس<sup>۷</sup> و همکاران (۲۰۰۵) ارائه شده است و با حصول عدد ۰/۶۱۷ بر اساس جدول شماره (۵) به این نتیجه می‌رسیم که مدل دارای برازش لازم است. حال با توجه به تأیید مدل به بررسی فرضیه‌های تحقیق می‌پردازیم.

**فرضیه اول:** نتیجه آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، فرض عدم نرمال بودن داده‌های این فرضیه را تأیید نمود، از طرف دیگر با توجه به مدل تحقیق مشاهده می‌شود که سطح معنی داری متناظر با تأثیر هوش هیجانی بر رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور دارای سطح معنی داری کمتر از پنج صدم می‌باشد. لذا فرضیه تحقیق مبنی بر این امر که هوش هیجانی رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند، پذیرفته می‌شود. همچنین مشاهده می‌شود که هوش هیجانی بر رابطه فوق تأثیر مثبت دارد، یعنی با افزایش هوش هیجانی در کارکنان رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی آنان تقویت خواهد شد (میزان رابطه ۰/۳۳).

**فرضیه دوم:** نتیجه آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، فرض عدم نرمال بودن داده‌های این فرضیه را نیز تأیید نمود، همچنین با توجه به مدل نهایی مشاهده می‌شود که سطح معنی داری متناظر با رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور کمتر از پنج صدم می‌باشد. لذا این فرضیه نیز پذیرفته می‌شود. همچنین میزان رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور برابر با ۰/۴۰ است.

علاوه بر موارد فوق ملاحظه گردید، میانگین هوش هیجانی در کارکنان مرد ۳/۹۰۲۷ بیش از میانگین هوش هیجانی کارکنان زن ۳/۸۰۲۴ است. از طرف دیگر میزان سلامت روانی کارکنان زن بیش از کارکنان مرد می‌باشد (مقدار یاد شده در کارکنان زن پرسش شونده ۳/۹۵۷۰ و در مردان ۳/۹۱۰۸ بوده است). اما میانگین عملکرد شغلی دو گروه تفاوت قابل ملاحظه‌ای را نشان نمی‌دهد. همچنین ملاحظه گردید با افزایش میزان سنوات خدمت کارکنان بر میانگین متغیرهای یاد شده افزوده شده است.

#### □ ۶- مقایسه نتایج فرضیات تحقیق با نتایج مطالعات نظری:

در این تحقیق، محققین درصد بررسی نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی در رابطه سلامت روانی بر عملکرد شغلی کارکنان، بودند. با توجه به آزمون مدل تحقیق، مشاهده می‌شود که سطح معنی داری متناظر با تأثیر هوش هیجانی بر رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور قابل توجه می‌باشد. همچنین مشاهده می‌شود که هوش هیجانی بر رابطه فوق تأثیر مثبت دارد، یعنی با افزایش هوش هیجانی در کارکنان، رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور تقویت خواهد شد (شدت رابطه فوق ۰/۳۳ است). نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه با نتایج حاصل از مطالعه لیندبام و همکاران (۲۰۱۲)، شمس‌الدین و عبدالرحمن (۲۰۱۵)، هویی-هائو و شات (۲۰۱۵)، آلتینداگ و کوسداغی (۲۰۱۵)، بیک زاده و همکاران (۱۳۹۱) و محمد نژاد و همکاران (۱۳۹۳) هم جهت می‌باشد. علاوه بر این نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم بیانگر آن

است که بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور رابطه مثبت و معناداری وجود دارد این نتیجه گیری تأیید کننده نتایج حاصل از تحقیقات لیندبام و همکاران (۲۰۱۲)، رعنا (۱۳۸۹) و مرجانی و همکاران (۱۳۸۷) می‌باشد.

## ۷- بحث و نتیجه گیری

پیشرفت حرفه‌ای سازمانی با مشاهده مفاهیم هوش عاطفی مرتبط با توسعه رهبری آغاز شد. ارزش خود آگاهی و خود مدیریتی، ایجاد روابط، دریافت شهودی و عوامل احساسی در زندگی کاری غیر قابل تردیدند. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در راستای دستیابی به بیشترین مطلوبیت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می‌تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد. درک و اداره هوش هیجانی به شکل مؤثر نه تنها بینشهای جدیدی درباره برانگیختن افراد ارائه می‌کند بلکه این امکان را می‌دهد که درباره احساسات و اداره آنها به شکل سازنده عمل شود. این تحقیق دارای دو فرضیه بوده است که نتایج حاصل از آزمون آنها نشان داد که اولاً: هوش هیجانی رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی را تعدیل بطور مثبت تعدیل می‌کند، ثانیاً: بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به فرضیه‌های تحقیق، ادبیات نظری و میانگین سؤالات پرسش نامه‌ها پیشنهادهاتی به شرح ذیل ارائه می‌گردد.

### پیشنهادهای در خصوص فرضیه اول

با عنایت به اینکه میانگین هوش هیجانی در جامعه مورد پژوهش بیش از حد متوسط را نشان می‌دهد و با در نظر گرفتن شدت تأثیر آن بر رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات که میزان آن برابر ۳۳٪ می‌باشد؛ به منظور تقویت این رابطه پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- ۱- سازمان‌ها در جذب، حفظ و نگهداری و ارتقاء کارکنان با استفاده از تست‌های هوش هیجانی میزان این معیار را در هریک از آنان تعیین نموده و برنامه‌های آموزشی را در جهت تقویت هوش هیجانی کارکنان به مرحله اجرا درآید.

- ۲- دیوان محاسبات کشور، تلاش کند تا به روش‌های مختلف به تهییج کارکنان بپردازد، ایجاد هیجان و انگیزش در نیروی کار، یک ویژگی سازمان‌های هوشمند هیجانی است، زیرا کارکنان با انگیزه، سخت‌تر کار می‌کنند و کارکنان در آن سازمان، به احتمال زیاد راضی‌تر می‌باشند.

- ۳- مدیران، باید روابطی دوستانه با کارکنان برقرار کنند چراکه این روابط بستر ل. بدین منظور لازم را جهت ارتقاء هوش هیجانی در پرسنل فراهم می‌کند لذا مدیران شبکه گسترده‌ای از ارتباطات را در سازمان توسعه داده، در جستجوی اولویت‌ها و نیازهای کارکنان باشند و ارزش‌های مشترکی را در سازمان بنا نهند.

- ۴- مدیران سازمان، باید سعی در شناسایی احساسات و عواطف کارکنان کنند و در این مورد

کنجکاو باشند. همچنین در فرآیند تصمیم‌گیری اثرات آن را بر روی دیگران در نظر بگیرند، شنونده خوبی باشند و بر احساسات دیگران تمرکز کنند. این شناسایی مستلزم نزدیکی هرچه بیشتر مدیران به کارکنان می‌باشد.

۵- به مدیران سازمانها پیشنهاد می‌شود که برنامه‌هایی را در مورد خود افشایی و شیوه بیان احساسات و عواطف خود و دیگران تدارک ببینند که می‌تواند مثرم ثمر واقع گردد و موجبات بهبود روابط اجتماعی کارکنان را فراهم نماید.

### پیشنهادهای در خصوص فرضیه دوم

با توجه به میانگین بدست آمده از متغیر سلامت روانی که مقدار آن برابر ۳/۹۴۷۴ بوده و این مقدار بیش از حد متوسط است و با مد نظر قرار دادن تأثیر این متغیر بر عملکرد شغلی کارکنان که شدت آن برابر ۰/۴ می‌باشد پیشنهاد زیر در راستای ارتقای سطح سلامت روانی کارکنان ارائه می‌شود:

- ۱- فراهم کردن امکانات کافی جهت مشاوره و درمان مشکلات کارکنان.
- ۲- ارتقاء مهارت‌هایی مثل کنترل خشم، غلبه بر استرس، ارتباطات بین فردی میان کارمندان و مدیران و غیره، از طریق برگزاری و اجرای کارگاههای آموزشی.
- ۳- تلاش برای اضطراب آور نبودن محیط کار، سعی در ایجاد محیط کاری آرام و متبوع و به دور از تنش و استرس برای کارکنان.
- ۴- ایجاد جو صمیمیت، همدلی، صداقت، همکاری و احترام متقابل در محیط کار.
- ۵- فراهم کردن فرصت‌های برابر شغلی و نیز فرصت‌های برابر برای ارتقا و ترفیع درجه برای کارکنان.
- ۶- دادن آزادی عمل و اختیار به کارکنان در حدی که بتوانند تغییراتی در شرایط محیط کار ایجاد کنند.

### پیشنهادهایی برای پژوهشهای آتی:

- ۱- با توجه به استفاده صرف از پرسشنامه بسته و دارای مقیاس برای جمع آوری داده‌ها در این تحقیق که به تبع اطلاعات محدودی در اختیار محقق قرار می‌دهد محققان در پژوهشهای آتی می‌توانند برای رفع این نقیصه از مصاحبه و یا پرسشنامه باز به منظور جمع آوری اطلاعات کامل‌تر و جامع‌تر استفاده نمایند.
- ۲- پیشنهاد می‌شود در پژوهشهای آتی تأثیر متغیرهای جمعیت شناختی مانند (سن، جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کار و ...) کارمندان را بر هر یک از متغیرهای سلامت روانی، هوش هیجانی و عملکرد شغلی بطور مستقل مورد بررسی و سنجش قرار دهند.
- ۳- پیشنهاد می‌شود موضوع تحقیق با رویکرد مقایسه‌ای در سایر ادارات دولتی و یا به صورت مقایسه‌ای میان چند اداره دولتی و خصوصی انجام شود.
- ۴- پیشنهاد می‌شود محققان پژوهش حاضر را در مشاغل که پاداش و دستمزد افراد در رابطه

مستقیم با عملکرد شغلی ایشان است (مشاغلی مانند بازاریابی، فروشندگی و دیگر مشاغلی که به صورت پیمانکاری یا حق العمل کاری کار می کنند)، انجام دهند.

۵- تأثیر هریک از عواملی همچون رضایت شغلی، عدالت سازمانی، مهارت‌های سیاسی، کار تیمی و... بر عملکرد شغلی و سلامت روانی کارکنان نیز می تواند به عنوان یک موضوع پژوهشی مد نظر محققان در تحقیقات آتی قرار گیرد.

## □ منابع و مآخذ:

### الف- منابع فارسی:

- ۱- آذر، عادل، مؤمنی، منصور. (۱۳۸۸). آمار و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات سمت، تهران، چاپ دهم.
- ۲- اصغرنژاد فرید، علی اصغر، مرادی، شهرام و زوزیان، سعیده. (۱۳۸۹). «رابطه بین سلامت روان و هوش هیجانی کارکنان بانک مسکن»، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال دوم، شماره ۴، صص ۲۷-۹.
- ۳- ابروانی، محمود و ایزدی، مریم. (۱۳۷۸). «بررسی ارتباط سبک‌های اسنادی و وضعیت سلامت روانی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان»، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۱، صص ۲۰-۷.
- ۴- ایمانی، صحر، عسگری، رقیه و قیتانی، احمد. (۱۳۹۴). «اثر بازاریابی داخلی بر عملکرد کارکنان: اثر میانجی نوآوری سازمانی در اداره‌های تابع شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاجاری»، مدیریت بازرگانی، سال هفتم، شماره ۲، صص ۳۳۸-۳۱۵.
- ۵- بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد و اسمعیلی، محمدرضا. (۱۳۹۲). «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان»، مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴، صص ۱۴۳-۱۲۵.
- ۶- بیک زاده، جعفر، خدیوی، اسداله، حسین پور سنبل، علیرضا و محمدنژاد اصل، راحله. (۱۳۹۱). «رابطه هوش هیجانی مدیران با خود کارآمدی و سلامت روانی آنان»، فصلنامه علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ۱۹، صص ۱۴۱-۱۲۷.
- ۷- دودانگه سجاده، ذاکریان سید ابوالفضل، دهقانی محمد، قاضی طباطبایی سید محمد و پیرمند، رضا. (۱۳۹۵). «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران»، فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، سال اول، شماره ۶، صص ۴۳-۳۱.
- ۸- رعنا، آناهیتا. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان»، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور رشت.
- ۹- سکاران، اوما. (۱۳۸۹). روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه دکتر محمد صائبی و دکتر محمود شیرازی، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ ششم.
- ۱۰- سلیمی، قربانعلی، محمدی، مجید و مختاری، زهرا. (۱۳۹۴). «اثر هوش عاطفی در بهبود رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در نهادهای آموزش عالی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز»، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ششم، شماره ۲، صص ۶۰-۳۹.

۱۱- شریفی، سمیه و تابان، محمد. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین تفکر راهبردی و عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه دولتی استان ایلام)». تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، سال سوم، شماره ۴، صص ۳۸۹-۳۷۱.

۱۲- شیخه پور، زهرا، یعقوبی، نادر و راحت دهمرده، محمد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان ادراک از عدالت سازمان و سلامت روانی، فصلنامه علمی-پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زابل، سال دوم، شماره ۵، صص ۴۱-۳۲.

#### ب) منابع انگلیسی:

1. Altundag, E, Kosedagi, Y, (2015), The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance, Social and Behavioral Sciences, 210, 270 – 282
2. Bee, P, Brooks, H, Fraser, C, Lovell, K, (2015), Professional perspectives on service user and carer involvement in mental health care planning: A qualitative study, International Journal of Nursing Studies, 52, 1834–1845
3. Hui-Hua, Z, Schutte, N S, (2015), Personality, emotional intelligence and other-rated task performance, Personality and Individual Differences, 87, 298–301
4. Ivancevich, J.M. (2010), Human Resource Management. (9th edition), McGraw- Hill/ Irwin Companies, New york, 255287-
5. Lindebaum, D (2012). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. European Management, 33(4), 172–183.
6. Ouyang, Zh, Sang, J, Li, P, Peng, J, (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, 147–152
7. Pastor, L, (2014), Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude, Economics and Finance, 15, 985 – 992
8. Shamsuddin, N, Abdul Rahman, R, (2014), The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents, Social and Behavioral Sciences, 129, 75 – 81
9. Wan, h.Ch, Downey, L.A, Stough, C, (2014), Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress, Personality and Individual Differences, 65, 86–90
10. Wang, S, Hu, Q, Dong, B, (2015), Managing personal networks: An examination of how high self-monitors achieve better job performance, Journal of Vocational Behavior, 91, 180–188