



بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی

(مورد مطالعه: سازمان بیمه تامین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری)

حسین زمانی^۱
منصور رفیعی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۹/۱۷ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۰/۰۱

چکیده

هوش هیجانی به توانایی حفظ انگیزه و مقاومت در برابر ناملایمات، کنترل تکانه‌ها، همدلی با دیگران و امیدوار بودن اطلاق شده، همچنین توسعه منابع انسانی فرایندی است که کارمندان سازمان به روش برنامه‌ریزی شده و به صورت مداوم مورد کمک قرار می‌گیرند که با هدف توانمندسازی کارکنان برای پذیرش تغییر در محیط کسب‌وکار فعلی در جهت توسعه اجتماعی و روانی از عوامل مهم ارتقاء بهره‌وری و تحقق برنامه‌های سازمانی است که اثر آن بر بهبود عملکرد کارکنان و سازمان مشخص می‌شود بر این اساس هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی است. نوع تحقیق کاربردی و از بعد روش همبستگی - پیمایشی می‌باشد، جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان بیمه تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری بوده، ابزار تحقیق پرسشنامه و حجم نمونه ۲۴۹ نفر می‌باشد که اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق نرم‌افزار SPSS و Lisrel تجزیه و تحلیل شده است. بررسی نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تأثیر مثبت دارد و پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان از طریق برقراری ارتباطات فردی و سازمانی اثربخشی، احساس مسئولیت‌پذیری در کارکنان را افزایش داده و با انتقال ارزش‌های سازمانی به زیردستان و پذیرش اهداف سبب ایجاد انگیزش در آنها شوند که با در نظر گرفتن این موضوع، سازمان بیمه تأمین اجتماعی که رسالت آن توسعه خدمات بیمه برای تک‌تک افراد جامعه است کارکنانی را برای ارائه خدمات به مشتریان انتخاب کنند که دارای هوش هیجانی و ارتباطات اجتماعی بالا باشند.

کلمات کلیدی

هوش هیجانی رهبری، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی، بیمه تأمین اجتماعی

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران. hoseinzamanitamin@gmail.com

۲- گروه مدیریت دولتی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران. (نویسنده مسئول) Mohrg.1880@gmail.com

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

مقدمه

یکی از وظایف و فرایندهای اصلی در چرخه منابع انسانی، توسعه منابع انسانی است که به مسایلی چون ایجاد یک سازمان پویا و استفاده از فرصت‌های آموزش و پرورش و یادگیری کارکنان به منظور بهبود عملکرد سازمانی، گروهی و فردی می‌پردازد. فعالیت‌های توسعه منابع سازمانی شامل طراحی و ارائه آموزش، پرورش و توسعه برای بهبود اثربخشی سازمانی می‌باشد. که بر این اساس توسعه منابع انسانی را می‌توان فرایند توسعه و برانگیختن تخصص‌های انسانی از طریق توسعه سازمانی و آموزش کارکنان و توسعه به منظور عملکرد تعریف کرد چرا که توسعه منابع انسانی فرایند یا فعالیتی کوتاه‌مدت یا بلندمدت به منظور توسعه دانش، تخصص، بهره‌وری و رضایت کاری در سطوح مختلف فردی، تیمی، سازمانی یا ملی می‌باشد (جیمز^۱، ۲۰۱۸: ۹).

در رویکرد جدید توسعه منابع انسانی، کار تیمی و نحوه همکاری کارکنان با یکدیگر اهمیت خاصی دارد. در واقع، تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا از این رو، بهره‌وری سازمان افزایش یابد. انتخاب کارکنان گام بسیار مهمی در تحقق عملکرد مطلوب سازمان است. بنابراین، کارکنانی مدنظر سازمان‌ها هستند که از توانمندی‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطات برخوردار بوده، شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساس خود و دیگران، در بیان و انتقال احساس به‌خوبی عمل کنند و در یک جمله بتوانند محیطی با نشاط ایجاد کنند که در آن افراد رشد یابند. مواجهه تلاش‌های فرد در مهار و اداره موقعیت‌های فشارزا، استرس‌زا و چالش برانگیز در موفقیت در عمل و رفتار تأثیر می‌گذارد. هر سازمان باید بتواند از طریق افراد به اهداف خود برسد و این امر امروزه اهمیت بیشتری یافته است، زیرا مسائل انسانی، ارتباطات و روابط بین مدیر و کارکنان افزایش یافته است، به‌ویژه آنکه کارهای فردی روبه کاهش و اهمیت کارهای تیمی و گروهی روبه افزایش است، این مهم شکل‌دهنده رویکرد مدیریت جدید است که اهمیت آن روزبه‌روز آشکارتر می‌شود (باتمن^۲، ۲۰۱۹: ۳۰). از آنجا که هر سازمانی که می‌خواهد پیشرفت کند و در بازار امروز که به سرعت تغییر می‌کند پویا و موفق باشد، به توسعه منابع انسانی نیاز دارد چرا که سازمان‌ها تنها از طریق تلاش‌ها و قابلیت‌های منابع انسانی خود می‌توانند پیشرفت کرد و به موفقیت برسانند (کوپر و همکاران^۳، ۲۰۲۰: ۲۷). بر این اساس توسعه منابع انسانی نیازمند فضای مناسبی است که ترکیب مطلوبی از عوامل مختلف را در شرایطی معین برای نیل به هدفی خاص به وجود می‌آورد. در درازمدت موفق‌ترین شرکت‌ها آنهایی هستند که مدیران آن‌ها بر آموزش نیروی انسانی و بالا بردن مهارت کارکنان خود توجه ویژه داشته‌اند و انگیزه بهتر کار کردن، حفظ کیفیت استاندارد و ایجاد فضا برای رشد هوش هیجانی کارکنان سازمان را فراهم آورند لذا، هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی اثرات

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری می‌باشد.

مبانی نظری تحقیق

• هوش هیجانی

هوش هیجانی از جمله دستاوردهای تازه با خواستگاه روانشناسی است که به‌تازگی در عرصه مدیریت مطرح شده است. امروزه هوش هیجانی تبدیل به ابزار مدیریتی نوین برای هدایت کارکنان و مشتریان و همچنین تامین رضایت آنان شده است (صالحی‌صدقیانی و همکاران، ۱۳۹۸: ۷۶). مفهوم هوش هیجانی در سازمان‌ها به منظور توسعه منابع انسانی به کار گرفته می‌شود تا بر مهارت‌های مهمی تأکید کند که در محیط کار، غیر از قابلیت‌های تخصصی مربوط به شغل لازم است. گفته می‌شود که هوش هیجانی امری است در درون هر یک از ما که تا حدی نامحسوس است. هوش هیجانی تعیین می‌کند چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات احتمالی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی بگیریم که به نتایج مثبت ختم شوند. هوش عاطفی پیش‌بینی موفقیت را ممکن می‌سازد، زیرا نشان می‌دهد که چگونه فرد بلافاصله دانش خود را در موقعیت‌های مختلف به کار می‌گیرد. به عبارت دیگر، هوش هیجانی به تفاوت‌های افراد در ادراک، پردازش، تنظیم و به کارگیری اطلاعات هیجانی اشاره دارد (محمدامینی و همکاران، ۱۳۹۹: ۴۲). بر این اساس است که بحث هوش هیجانی به عنوان یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت افراد در کنار هوش شناختی آن‌ها بسیار مورد توجه قرار می‌گیرد. تا آنجا که نگرش جدید در ارتباط با هوش و موفقیت بر این است که هوش هیجانی نسبت به هوش شناختی نقش مؤثرتری در موفقیت زندگی فردی و کاری ایفا می‌کند (هیس، ۲۰۱۷: ۱۰۸).

• تحلیل عوامل اجتماعی و روانی کارکنان

لزوم باز تعریف منابع انسانی از اینجا شروع می‌شود که امروزه بسیاری از مدیران ساعات خود را برای جستجوی شبانه‌روزی راه‌های توسعه منابع انسانی شرکت خود می‌گذرانند. بسیاری دیگر به دنبال توانمند سازی منابع انسانی خود هستند و راهکارهای تبیین استراتژی منابع انسانی را به یکی از اصلی‌ترین اهداف مجموعه مدیریتی خود بدل کرده‌اند. جستجو در راه مدیریت استراتژیک منابع انسانی فی‌نفسه عملی مثبت محسوب می‌شود، اما وقتی در تعامل با مدیران متوجه می‌شویم که در ذهن آنان تعریف منسجمی از چیستی و تعریف منابع انسانی وجود ندارد، می‌توان به جرات ادعا کرد که امکان برنامه‌ریزی صحیح منابع انسانی نیز وجود نخواهد داشت چرا که تا زمانی که تعریف منابع انسانی و بایسته‌های آن درست

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

شکل نگرفته باشد، امکان تحلیل سایر جنبه‌های این بخش مهم در توسعه ارتباطات اجتماعی، روانی و فرهنگی فراهم نخواهد شد (هوکا، ۵، ۲۰۱۸: ۶۱).

• توسعه منابع انسانی

هر سازمانی به افراد آموزش دیده و متخصص که یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می‌رود نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. اگر توانایی‌های کارکنان موجود سازمان پاسخگوی این نیاز باشد آموزش ضرورت چندانی ندارد اما اگر کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات، مهارت‌های لازم و مناسب نباشند سازمان را دچار مشکلات و ضایعات عدیده مالی و اداری و غیره خواهند کرد. از آنجا که تکنولوژی به سرعت رشد می‌کند بنابراین کارکنان متخصص و ماهر هم در زمان کوتاهی پس از استخدام نیازمند دریافت دانش و مهارت می‌باشند. بسیاری از مدیران ارشد سازمان‌ها بر این ادعا هستند که نیروی انسانی آن‌ها سرمایه‌های واقعی در سازمان‌هایشان هستند. اما با مطالعه‌ای ساده می‌توان پی برد که چندان بر این اعتقاد خود پایبند نیستند، چرا که اگر برآوردن نیازهای عاطفی، مادی و ارتباطاتی نیروی انسانی را محور اصلی مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها قرار دهیم، خواهیم دید که به‌طور مثال به برخی از نیازهای اساسی کارکنان در سطح سازمان‌ها از جمله: نیاز به آموزش و بهسازی کارکنان که یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرشتاب امروز می‌باشد، توجه چندانی نمی‌شود (جاسبی، ۱۳۹۷: ۶۵).

آموزش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌آید، که بازده آن در واقع یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به‌طور مستمر در سازمان مورد توجه قرار گیرد، چرا که آموزش یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث به کارگیری استعدادهای نهفته، به کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حسن انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد (سلطانی، ۱۳۹۸: ۲۴).

پیشینه تحقیق

جدول (۱) خلاصه ای از تحقیقات انجام شده را به شرح ذیل نشان می‌دهد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

جدول ۱: خلاصه از تحقیقات انجام شده

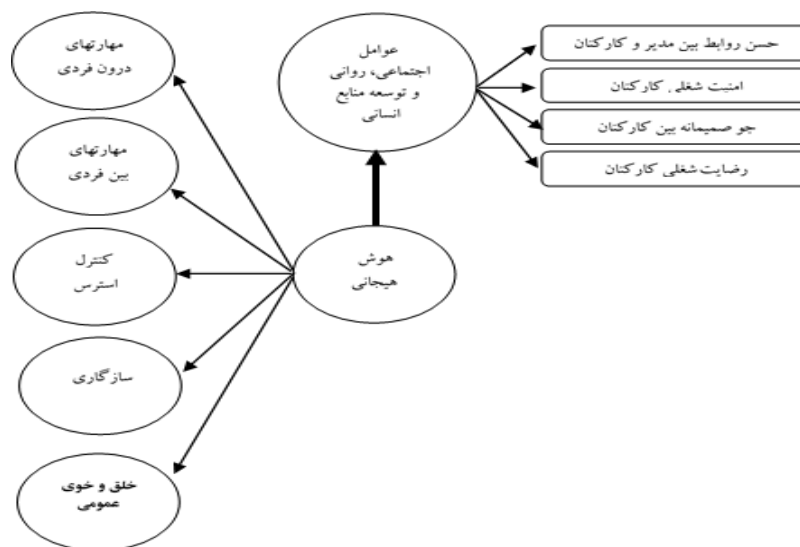
ردیف	نام محقق	موضوع	سال	نتیجه
۱	کریمی و همکاران	بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار نیروی انسانی سازمان‌های اداری شهر اصفهان	۱۳۹۹	از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه‌ای مثبت داشتند. بین نظرات کارکنان در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی (با توجه به جنس، سابقه‌ی خدمت و مدرک تحصیلی) تفاوت معناداری مشاهده نشد.
۲	اسعدی و همکاران	بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی بین کارکنان سازمان‌های اداری تهران	۱۳۹۸	گرچه خلاقیت هیجانی دارای رابطه معنادار با خلاقیت رفتاری است اما این رابطه برای هوش هیجانی و خلاقیت رفتاری تاثیر ندارد و در نهایت افرادی که دارای نمرات بالاتر هوش هیجانی هستند، دارای خلاقیت هیجانی بالاتری خواهند بود
۳	محمدتبار و همکاران	بررسی اثر رفتار نیروی انسانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های صنعتی	۱۳۹۷	رفتار کارکنان ۴۸ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند و هوش هیجانی ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌نماید. همچنین بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات رابطه‌ی معناداری وجود دارد اما در این پژوهش از لحاظ رضایت شغلی، بین دو جنس تفاوت معناداری وجود نداشت.
۴	بازوند و همکاران	بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره‌ی کل تربیت بدنی استان لرستان	۱۳۹۶	بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده شد
۵	کرامتی و همکاران	بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با گرایش به رفتار واحد منابع انسانی در ادارات	۱۳۹۵	سه حیطة‌ی هوش هیجانی یعنی تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها، می‌توانند گرایش به رفتار واحد منابع انسانی را در میان کارکنان ادارات شهر زنجان پیش‌بینی کنند.

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

۶	مکی زاده و همکاران	بررسی ارتباط توسعه منابع انسانی و در ارتقاء هوش هیجانی و پرورش خلاقیت کارکنان سازمانی در دانشگاه تربیت مدرس	۱۳۹۴	تفاوت معنی داری بین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری، و پسران و دختران درباره کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده وجود دارد.
۷	آوریل	بررسی ارتباط هوش هیجانی و عملکرد نیروی انسانی در سازمان های اداری کشور نروژ	۲۰۲۰	افراد باهوش هیجانی باورها و قواعدی را درک می کنند، که یک هیجان را معنی دار می کند و قادر هستند به طور صحیح موقعیت را ارزیابی و احساسات خود را ماهرانه بیان کنند
۸	توبیاس	بررسی ارتباط بین هوش هیجانی، توسعه منابع انسانی و خلاقیت کارکنان در ادارات دولتی هند	۲۰۱۹	بعد تحصیلات و تجربه بیشترین ارتباط را با خلاقیت کارکنان داشته و آن را به سمت سازمانی با جو مناسب برای پیشرفت سازمان با کارکنانی با خلاقیت و هوش هیجانی سوق می دهد
۹	ایوچویچ و همکاران	بررسی ارتباط بین هوش و خلاقیت هیجانی بر توسعه نیروی انسانی در سازمان های خدماتی جمهوری چک	۲۰۱۸	سازهای هوش و خلاقیت هیجانی دارای همبستگی بالا و معنادار مثبتی با یکدیگر هستند و همچنین مشخص شد که هر دو توانایی پیش بینی رفتار خلاق را دارند
۱۰	مایر	بررسی تاثیر هوش هیجانی بر خلاقیت، عملکرد و بهره وری نیروی انسانی در سازمان های خدماتی کشور هلند	۲۰۱۷	با توجه به تأثیرات خلاقیت هیجانی بر بهره وری و البته تأثیرات هوش و خصوصا هوش هیجانی بر خلاقیت و خصوصا خلاقیت هیجانی، در نظر گرفتن نقش میانجی برای خلاقیت هیجانی منطقی به نظر می رسد
۱۱	لین	بررسی ارتباط هوش هیجانی و توسعه منابع انسانی بر خلاقیت کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان در نهادهای خدماتی چین	۲۰۱۶	تحصیلات کارکنان در ارتقاء هوش هیجانی می تواند بیشترین تاثیر را بروز خلاقیت کارکنان در سازمان داشته باشد و پیشنهاد می شود سازمان ها زمینه سازمانی شفاف ایجاد نمایند
۱۲	لی و چیانگ	بررسی تاثیر هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی نیروی انسانی در سازمان های خدماتی در کشور چین	۲۰۱۵	کاهش خستگی و افزایش و ارتقاء رضایت شغلی، نقش حیاتی و تعیین کننده ی هوش هیجانی کارکنان و نیروی کار هیجانی در سازمان های خدماتی دارد و همچنین هوش هیجانی تاثیر مستقیم و مثبتی بر رضایت شغلی احساسی دارد

مدل مفهومی تحقیق

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی است مبنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مسئله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند و بنیانی است که تمامی پژوهش بر اساس آن شکل می‌گیرد و شبکه‌ای است منطقی و توصیفی که بر روابط میان متغیرها استوار است. به طوری که یک چارچوب نظری می‌تواند متغیرهای مهم مرتبط با مسئله پژوهش را شناسایی و مشخص نماید و پیوند این متغیرها را به گونه‌ای منطقی ارائه دهد (سکاران، ۱۳۹۴: ۳۷). همچنین لازم به ذکر است با توجه به تعداد بالای مراجعه کنندگان سازمان تامین اجتماعی و اهمیت هوش هیجانی کارکنان در برخورد با ارباب رجوع و مشاوره با اساتید متخصص دانشگاهی، انجام پژوهش اجتماعی و مدیریتی در حوزه خدمات رسانی تامین اجتماعی نیاز پیدا کرده که بر این اساس چارچوب مورد استفاده در تحقیق حاضر مطابق شکل (۱) است که در آن روابط متغیرها نشان داده می‌شوند و در خصوص ارتباط بین متغیرهای این پژوهش تاکنون مطالعات زیادی صورت گرفته است که نشان دهنده رابطه میان متغیرها است که در بخش پیشینه تحقیق به آن اشاره می‌شود. در این قسمت با توجه به چارچوب نظری تحقیق و مطابق شکل (۱) و با توجه به اهداف تحقیق سعی بر آن است تا اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی مورد ارزیابی و مطالعه قرار گیرد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق (برادبری، ۲۰۲۰: ۷)

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است.

فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است

فرضیه دوم: مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است

فرضیه سوم: کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است

فرضیه چهارم: سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است

فرضیه پنجم: خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است.

روش تحقیق

این تحقیق، از نوع همبستگی از شاخه میدانی می‌باشد و از لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر زمان مقطعی است و جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان بیمه تامین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری می‌باشند که بر این اساس روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد و از طیف لیکرت استفاده شده است. این تحقیق به صورت نمونه‌گیری انجام می‌شود که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای کارکنان مشخص شده و روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو سطح توصیفی و استنباطی و با توجه به سطح اندازه‌گیری و توزیع داده‌ها از آزمون‌های آماری و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شده است.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

با توجه به اهداف تحقیق، از پرسشنامه به شرح ذیل برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد که ابتدای پرسشنامه، ۴ سؤال به منظور جمع‌آوری برخی از اطلاعات جمعیت شناختی آزمودنی‌ها مانند سن، وضعیت تاهل، جنسیت، سطح تحصیلات و سابقه خدمت آمده است. سوالات پرسشنامه برای هر فرضیه در جدول (۲) به شکل زیر می‌باشد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

جدول ۲: تناظر سوالات با هر فرضیه

شماره سوالات	ابعاد
۱۰-۱	مهارت درون فردی کارکنان
۱۹-۱۱	مهارت بین فردی کارکنان
۳۰-۲۰	کنترل استرس کارکنان
۳۷-۳۱	سازگاری کارکنان
۴۴-۳۸	خلق و خوی عمومی کارکنان
۵۲-۴۵	عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی

تحلیل عاملی متغیرهای تحقیق

• مهارت‌های درون فردی کارکنان

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر مهارت درون فردی کارکنان برابر با ۰/۹۱ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۵۱ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگراست. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

جدول ۳: بررسی روایی و پایایی مهارت درون فردی کارکنان

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
مهارت درون فردی کارکنان	۱	۰/۵۹	۰/۶۶	۱۱/۰۷	۰/۵۱	۰/۹۱
	۲	۰/۵۰	۰/۷۵	۹/۰۷		
	۳	۰/۴۳	۰/۸۱	۷/۷۲		
	۴	۰/۶۷	۰/۵۵	۱۲/۹۲		
	۵	۰/۶۸	۰/۵۴	۱۳/۰۲		
	۶	۰/۷۹	۰/۳۷	۱۵/۹۹		
	۷	۰/۸۷	۰/۲۴	۱۹/۰۳		
	۸	۰/۸۷	۰/۲۴	۱۸/۵۵		
	۹	۰/۷۹	۰/۳۸	۱۶/۱۵		
	۱۰	۰/۸۰	۰/۳۶	۱۶/۶۴		

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

• مهارت‌های بین فردی کارکنان

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر مهارت بین فردی کارکنان برابر با ۰/۹۶ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۷۱ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگراست. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

جدول ۴: بررسی روانی و پایایی مهارت بین فردی کارکنان

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
مهارت بین فردی کارکنان	۱۱	۰/۸۱	۰/۳۴	۱۷/۲۳	۰/۷۱	۰/۹۶
	۱۲	۰/۸۲	۰/۳۳	۱۷/۶۳		
	۱۳	۰/۸۸	۰/۲۳	۱۹/۵۸		
	۱۴	۰/۸۳	۰/۳۱	۱۷/۹۲		
	۱۵	۰/۸۹	۰/۲۱	۲۰/۰۱		
	۱۶	۰/۸۱	۰/۳۵	۱۷/۲۷		
	۱۷	۰/۸۷	۰/۲۴	۱۹/۵۰		
	۱۸	۰/۸۷	۰/۲۴	۱۹/۳۲		
	۱۹	۰/۸۴	۰/۲۹	۱۸/۴۹		

• کنترل استرس کارکنان

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر کنترل استرس کارکنان برابر با ۰/۹۰ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۵۲ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگراست. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

جدول ۵: بررسی روایی و پایایی کنترل استرس کارکنان

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
کنترل استرس کارکنان	۲۰	۰/۶۶	۰/۵۷	۱۲/۸۹	۰/۵۲	۰/۹۰
	۲۱	۰/۶۷	۰/۵۵	۱۳/۲۴		
	۲۲	۰/۷۹	۰/۳۸	۱۶/۲۵		
	۲۳	۰/۸۷	۰/۲۴	۱۹/۳۷		
	۲۴	۰/۷۰	۰/۵۲	۱۳/۸۵		
	۲۵	۰/۷۴	۰/۴۵	۱۵/۱۳		
	۲۶	۰/۸۲	۰/۳۳	۱۷/۵۰		
	۲۷	۰/۸۹	۰/۲۱	۱۹/۹۰		
	۲۸	۰/۹۱	۰/۱۸	۲۰/۷۰		
	۲۹	۰/۶۰	۰/۶۴	۱۱/۳۴		
۳۰	۰/۴۸	۰/۷۷	۸/۸۳			

• سازگاری کارکنان

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر سازگاری کارکنان برابر با ۰/۸۶ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۵۱ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگرایی است. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

جدول ۶: بررسی روایی و پایایی سازگاری کارکنان

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
سازگاری کارکنان	۳۱	۰/۷۲	۰/۴۸	۱۲/۹۸	۰/۵۱	۰/۸۶
	۳۲	۰/۷۱	۰/۴۹	۱۱/۹۹		
	۳۳	۰/۵۸	۰/۶۶	۱۰/۲۱		
	۳۴	۰/۴۰	۰/۸۴	۷/۲۴		
	۳۵	۰/۷۷	۰/۴۰	۱۴/۶۷		
	۳۶	۰/۸۸	۰/۲۳	۱۵/۷۲		
	۳۷	۰/۷۷	۰/۴۰	۱۳/۹۹		

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

• خلق و خوی عمومی کارکنان

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر خلق و خوی عمومی کارکنان برابر با ۰/۸۷ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۵۵ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگراست. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

جدول ۷: بررسی روایی و پایایی خلق و خوی عمومی کارکنان

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
خلق و خوی عمومی کارکنان	۳۸	۰/۴۱	۰/۸۴	۷/۷۲	۰/۵۵	۰/۸۷
	۳۹	۰/۸۳	۰/۳۱	۱۶/۹۰		
	۴۰	۰/۹۰	۰/۱۹	۱۸/۸۷		
	۴۱	۰/۶۷	۰/۵۶	۱۳/۱۱		
	۴۲	۰/۶۵	۰/۵۸	۱۲/۸۰		
	۴۳	۰/۸۸	۰/۲۲	۱۴/۱۵		

• عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی

مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی برابر با ۰/۸۳ بدست آمده است که نشان می‌دهد میزان پایایی ترکیبی برای این متغیر بیشتر از مقدار ۰/۷ است و به معنای تایید پایایی این متغیر دارد. میانگین واریانس استخراج شده که اعتبار همگرایی هر مقیاس را می‌سنجد ۰/۵۱ بدست آمد که بیشتر از حداقل ۰/۵۰ برای هر متغیر بدست آمده است که در کل مقادیر مناسب و مورد تاییدی برای اعتبار همگراست. در مجموع نتایج نشان از پایایی و اعتبار سوالات این متغیر دارد.

جدول ۸: بررسی روایی و پایایی عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی

متغیر	شماره سوال	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس خطا	آماره T	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب (CR)
عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی	۴۵	۰/۴۳	۰/۸۲	۷/۳۳	۰/۵۱	۰/۸۳
	۴۶	۰/۴۸	۰/۷۹	۸/۰۰		
	۴۷	۰/۸۲	۰/۳۲	۱۵/۰۱		
	۴۸	۰/۸۴	۰/۳۰	۱۴/۹۹		

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

		۱۰/۲۰	۰/۶۱	۰/۶۲	۴۹
		۷/۳۳	۰/۸۲	۰/۴۳	۵۰
		۸/۰۰	۰/۷۹	۰/۴۶	۵۱
		۱۵/۰۳	۰/۳۲	۰/۸۲	۵۲

آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

H0: مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر ندارد.

H1: مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

جدول ۹: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a۰/۹۵۳	۰/۸۶۶	۰/۸۵۲	۰/۶۲۸	۱/۶۷۸

در جدول (۹) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۹۵۳ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۸۵۲ می‌باشد که نشان می‌دهد مهارت‌های درون فردی حدود ۸۵ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین-واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۶۷۸ می‌باشد.

جدول ۱۰: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۹۰/۹۳۰	۱	۹۰/۹۳۰	۲۲/۳۵۸	b۰/۰۰۰
باقی مانده	۷/۳۸۲	۲۴۷	۰/۰۲۹		
مقدار کل	۹۸/۳۱۲	۲۴۸			

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش نشد ($P\text{-Value} \geq 0.05$) که نشان می‌دهد مهارت‌های درون فردی، تغییرات عوامل اجتماعی را پیش‌بینی و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

جدول ۱۱: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۱۹/۲۳۱		۰/۱۸۵	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱/۵۳۶	۰/۹۵۳	۰/۰۵۹	مهارت‌های درون فردی

در جدول (۱۱) ضریب Beta برابر با ۰/۹۵۳ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار نبود ($P\text{-Value} \geq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش مهارت‌های درون فردی، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۹۵۳ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. فرضیه دوم: مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد. H0: مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر ندارد. H1: مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

جدول ۱۲: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a۰/۷۱۵	۰/۵۱۱	۰/۴۹۷	۰/۶۲۷	۱/۵۱۲

در جدول (۱۲) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۷۱۵ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین مهارت‌های بین فردی و عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۴۹۷ می‌باشد که نشان می‌دهد مهارت‌های بین فردی می‌تواند حدود ۴۹ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین- واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۵۱۲ می‌باشد.

جدول ۱۳: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۹۱/۰۹۴	۱	۹۱/۰۹۴	۱۸/۷۷۹	b۰/۰۰۰
باقی مانده	۷/۲۱۸	۲۴۷	۰/۰۲۹		
مقدار کل	۹۸/۳۱۲	۲۴۸			

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش نشد ($P\text{-Value} \geq 0.05$) که نشان می‌دهد مهارت‌های بین فردی، تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را پیش‌بینی می‌کند و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

جدول ۱۴: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۲۰/۹۵۳		۰/۱۷۰	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱/۶۶۷	۰/۷۱۵	۰/۰۵۵	مهارت‌های بین فردی

در جدول (۱۴) ضریب Beta برابر با ۰/۷۱۵ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود ($P\text{-Value} \leq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش مهارت‌های بین فردی، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۷۱۵ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. فرضیه سوم: کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد. H0: کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر ندارد. H1: کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

جدول ۱۵: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a۰/۷۲۰	۰/۶۳۲	۰/۵۶۳	۰/۶۲۶	۱/۵۱۱

در جدول (۱۵) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۷۲۰ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین کنترل استرس و عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۵۶۳ می‌باشد که نشان می‌دهد کنترل استرس می‌تواند حدود ۵۶ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین-واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۵۱۱ می‌باشد.

جدول ۱۶: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۹۱/۴۱۶	۱	۹۱/۴۱۶	۱۸/۶۱۰	b۰/۰۰۰
باقی مانده	۶/۸۹۶	۲۴۷	۰/۰۲۷		
مقدار کل	۹۸/۳۱۲	۲۴۸			

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش شد ($P\text{-Value} \leq 0.05$) که نشان می‌دهد کنترل استرس می‌تواند تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را پیش‌بینی

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

کند و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

جدول ۱: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۱۷/۴۷۰		۰/۱۹۹	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱/۹۰۰	۰/۷۲۰	۰/۰۶۱	کنترل استرس

در جدول (۱۷) ضریب Beta برابر با ۰/۷۲۰ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود ($P\text{-Value} \leq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش یک انحراف استاندارد در کنترل استرس، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۷۲۰ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. فرضیه چهارم: سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

H0: سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر ندارد.

H1: سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

جدول ۱۸: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a۰/۳۹۴	۰/۱۵۵	۰/۱۳۴	۰/۶۴۱	۱/۵۱۱

در جدول (۱۸) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۳۹۴ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین سازگاری با عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۱۳۴ می‌باشد که نشان می‌دهد سازگاری می‌تواند حدود ۱۳ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین- واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۵۱۱ می‌باشد.

جدول ۱۹: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۱۰۳/۹۸۰	۱	۱۰۳/۹۸۰	۱۶/۴۳۹	۰/۰۰۰b
باقی مانده	۱/۵۹۴	۲۴۷	۰/۰۰۶		
مقدار کل	۱۰۵/۵۷۴	۲۴۸			

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش شد ($P\text{-Value} \leq 0.05$) که نشان

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

می‌دهد سازگاری می‌تواند تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را پیش‌بینی می‌کند و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

جدول ۲۰: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		ضریب استاندارد Beta	Std. Error B	
۰/۰۰۰	۹/۱۷۲		۰/۲۵۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۲	۳/۱۱۱	۰/۱۹۴	۰/۰۶۵	سازگاری

در جدول (۲۰) ضریب Beta برابر با ۰/۱۹۴ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود ($P\text{-Value} \leq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش یک انحراف استاندارد در سازگاری، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۱۹۴ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. فرضیه پنجم: خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

H0: خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر ندارد.

H1: خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر دارد.

جدول ۲۱: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a۰/۹۲۴	۰/۸۴۶	۰/۸۳۴	۰/۶۴۱	۱/۷۸۱

در جدول (۲۱) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۹۲۴ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین خلق و خوی عمومی با عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۸۳۴ می‌باشد که نشان می‌دهد خلق و خوی عمومی می‌تواند حدود ۸۳ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین-واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۷۸۱ می‌باشد.

جدول ۲۲: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۱۰۳/۹۸۰	۱	۱۰۳/۹۸۰	۲۹/۶۷۶	۰/۰۰۰b
باقی مانده	۱/۵۹۴	۲۴۷	۰/۰۰۶		
مقدار کل	۱۰۵/۵۷۴	۲۴۸			

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش شد ($P\text{-Value} \leq 0.05$) که نشان می‌دهد خلق و خوی عمومی می‌تواند تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را پیش‌بینی می‌کند و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

جدول ۲۳: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۲۹/۱۷۲		۰/۲۵۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۳/۱۱۱	۰/۹۲۴	۰/۰۶۵	خلق و خوی عمومی

در جدول (۲۳) ضریب Beta برابر با ۰/۹۲۴ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود ($P\text{-Value} \leq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش یک انحراف استاندارد در خلق و خوی عمومی، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۹۲۴ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تأثیر دارد.

H0: هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تأثیر ندارد.

H1: هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تأثیر دارد.

جدول ۲۴: خلاصه‌ی الگوی رگرسیون

Model	R	۲R	تعدیل شده ۲R	خطای استاندارد برآورد	دوربین - واتسون
مقدار	a ۰/۸۶۴	۰/۷۴۶	۰/۷۳۴	۰/۷۴۱	۱/۷۶۲

در جدول (۲۴) که خلاصه آماره‌های مربوط به برازش مدل است، مقدار ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۸۶۴ می‌باشد که نشان از وجود همبستگی مستقیم بین هوش هیجانی با عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی دارد. مقدار R^2 تعدیل شده برابر با ۰/۷۳۴ می‌باشد که نشان می‌دهد هوش هیجانی می‌تواند حدود ۷۳ درصد تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کند. نتایج آماره دوربین-واتسون استقلال مشاهدات (استقلال مقادیر باقی مانده یا خطاها) از یکدیگر را تأیید کرد. این آماره در جدول ۱/۷۶۲ می‌باشد.

جدول ۲۵: آزمون مجموع مجذورات و مقدار F

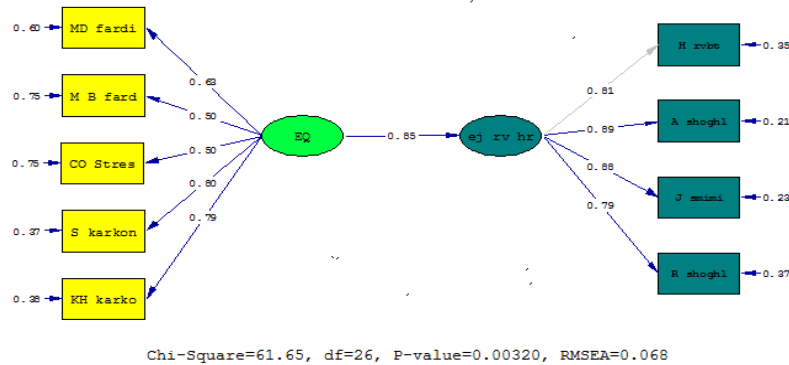
مدل	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig
رگرسیون	۱۰۳/۹۸۰	۱	۱۰۳/۹۸۰	۲۷/۴۴۶	۰/۰۰۰b
باقی مانده	۱/۵۹۴	۲۴۷	۰/۰۰۶		
مقدار کل	۱۰۵/۵۷۴	۲۴۸			

در جدول مذکور مقدار F در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گزارش شد ($P\text{-Value} \leq 0.05$) که نشان می‌دهد هوش هیجانی می‌تواند تغییرات عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را پیش‌بینی می‌کند و مدل رگرسیونی برازش مناسبی دارد.

جدول ۲۶: ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

Sig	t	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
		Beta	Std. Error	
۰/۰۲۲	۲/۱۱۱		۰/۲۱۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۲۷/۱۱۱	۰/۸۶۴	۰/۰۶۵	هوش هیجانی

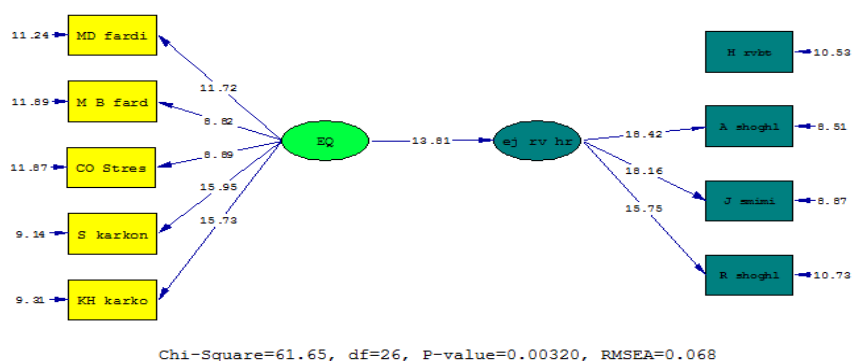
در جدول (۲۶) ضریب Beta برابر با ۰/۸۶۴ می‌باشد. در جدول مذکور مقادیر t در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود ($P\text{-Value} \leq 0.05$) و این بدان معناست که با افزایش یک انحراف استاندارد در هوش هیجانی، عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی به میزان ۰/۸۶۴ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.



نمودار ۱: نتایج آزمون مدلسازی معادلات ساختاری استاندارد

نتایج بررسی ضرایب استاندارد مدل فرضیه اصلی نشان داد که ضریب تأثیر هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی برابر با ۰/۸۵ می‌باشد.

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی



نمودار ۲: نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری در حالت معناداری

نتایج بررسی ضرایب معناداری مدل فرضیه اصلی نشان داد که ضریب معناداری هوش هیجانی با عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی برابر با ۱۲/۸۱ می‌باشد، در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار بود (P-Value ≤ 0.05).

جدول ۲۷: شاخص‌های برازش مدل

شاخص برازش	مقدار قابل قبول	مقدار مدل	نتیجه برازش
GFI	> 0.9	۰/۹۷۲	مناسب
RMR	نزدیک به صفر	۰/۳۱۲	مناسب
NFI	> 0.9	۰/۹۷۳	مناسب
CFI	> 0.9	۰/۹۶۵	مناسب
RFI	> 0.9	۰/۹۶۶	مناسب
IFI	> 0.9	۰/۹۵۲	مناسب
PRATIO	> 0.50	۰/۷۵۳	نامناسب
PCFI	> 0.50	۰/۷۴۳	نامناسب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۶۸	مناسب
CMIN/DF	کمتر از ۵	۲/۳۷	مناسب

پس از بررسی ضرایب ساختاری، برازندگی مدل پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت. برازش مدل بر اساس سنج‌های برازندگی ارزیابی شد. بررسی مقادیر شاخص‌های برازندگی مانند نسبت مجذور خی به درجه آزادی χ^2/df ، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازندگی افزایشی (IFI)، جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI) و شاخص نیکویی برازندگی

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

تطبیقی (AGFI) نشان می دهند که مدل پیشنهادی از برازش خوبی، با داده‌ها برخوردار هست.

تحلیل یافته‌ها

• تحلیل فرضیه اول: مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/953$ می باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد و ضریب تعیین چندگانه $0/852$ می باشد به این معنی که بهبود مهارت‌های درون فردی به میزان ۸۵ درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین نماید. مقدار F برابر $22/358$ و مقدار سطح معناداری برابر با $(Sig= 0/000)$ می باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر مهارت‌های درون فردی $Sig > 0/05$ می باشد پس آماره بتای آن معنادار می باشد، بنابراین فرضیه فرعی اول تحقیق مورد تایید قرار می گیرد به این مفهوم که مهارت‌های درون فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر مثبت دارد.

• تحلیل فرضیه دوم: مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/715$ می باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد و ضریب تعیین چندگانه $0/497$ می باشد به این معنی که بهبود مهارت‌های بین فردی به میزان ۴۹ درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین نماید. مقدار F برابر $18/779$ و مقدار سطح معناداری برابر با $(Sig= 0/000)$ می باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر مهارت‌های بین فردی $Sig > 0/05$ می باشد پس آماره بتای آن معنادار می باشد، بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق مورد تایید قرار می گیرد به این مفهوم که بهبود مهارت‌های بین فردی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر مثبت دارد.

• تحلیل فرضیه سوم: کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیرگذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/720$ می باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد و ضریب تعیین چندگانه $0/563$ می باشد به این معنی که بهبود کنترل استرس به میزان ۵۶ درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین نماید. مقدار F برابر $18/610$ و مقدار

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

سطح معناداری برابر با ($Sig = 0/000$) می‌باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر کنترل استرس $Sig > 0/05$ می‌باشد پس آماره بتای آن معنادار می‌باشد، بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که بهبود کنترل استرس بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر مثبت دارد.

• تحلیل فرضیه چهارم: سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر گذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/394$ می‌باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد و ضریب تعیین چندگانه $0/134$ می‌باشد به این معنی که بهبود سازگاری به میزان 13 درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین نماید. مقدار F برابر $16/436$ و مقدار سطح معناداری برابر با ($Sig = 0/000$) می‌باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر سازگاری $Sig > 0/05$ می‌باشد پس آماره بتای آن معنادار می‌باشد، بنابراین فرضیه فرعی چهارم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که سازگاری بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر مثبت دارد.

• تحلیل فرضیه پنجم: خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر گذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/924$ می‌باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد و ضریب تعیین چندگانه $0/834$ می‌باشد به این معنی که بهبود خلق و خوی عمومی به میزان 83 درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کنند. مقدار F برابر $29/676$ و مقدار سطح معناداری برابر با ($Sig = 0/000$) می‌باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر خلق و خوی عمومی $Sig > 0/05$ می‌باشد پس آماره بتای آن معنادار می‌باشد، بنابراین فرضیه فرعی پنجم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که بهبود خلق و خوی عمومی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی مثبت دارد.

• تحلیل فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر گذار است.

بر اساس آزمون رگرسیون، همبستگی چندگانه $0/864$ می‌باشد یعنی همبستگی قوی تری وجود دارد

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

و ضریب تعیین چندگانه $0/734$ می‌باشد به این معنی که متغیر مستقل هوش هیجانی به میزان 73 درصد توانست عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی را تبیین کنند. مقدار F برابر $27/446$ و مقدار سطح معناداری برابر با $(Sig= 0/000)$ می‌باشد به علت اینکه سطح معناداری از $0/05$ کمتر است پس مدل رگرسیونی معنادار بوده و خوب برازش شده است، لذا با توجه به اینکه سطح معناداری متغیر هوش هیجانی $Sig > 0/05$ می‌باشد پس آماره بتای آن معنادار می‌باشد، بنابراین فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که بهبود هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی تاثیر مثبت دارد.

بحث و نتیجه گیری

بنابر آنچه گفته شد، هوش هیجانی می‌تواند با اثرگذاری بر عوامل اجتماعی، روانی، توسعه منابع انسانی برای تمامی سازمان‌ها حائز اهمیت باشد اما این امر برای افرادی که مسئولیت ارائه خدمات را بر عهده دارند از اهمیت بالایی برخوردار است زیرا این افراد در تمامی ساعات کاری‌شان مرتباً با مراجعان و سایرین در ارتباط‌اند. حال اگر به‌صورتی موشکافانه به مسئله نگریسته شود آنچه که در ذهن نقش می‌بندد، آن است که از میان سازمان‌های خدماتی، صنعت بیمه در موفقیت یا عدم موفقیت اقتصادی یک کشور و همچنین تعاملات اقتصادی با سایر جوامع دارای نقشی انکار نشدنی است زیرا دنیا به سوی دهکده‌ی جهانی در حرکت است که در آن افزون بر فرهنگ‌ها، اقتصاد نیز بسیار مهم تلقی می‌شود و بیمه‌ها نیز به عنوان یکی از اصلی‌ترین شریان‌های اقتصادی جوامع باید به گونه‌ای ویژه عملکرد خود را مطلوب ساخته و به‌صورت ویژه مدنظر قرار گیرند. با توجه به اینکه در دنیای رقابتی امروز سازمان‌ها با تلاش فراوان به دنبال رقابت هستند و بخش مهمی از انرژی سازمان صرف توجه به کارکنان می‌شود چرا که سازمان‌ها بدون تمایل کارکنان به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی^۷ و کارایی خود نخواهند بود. تفاوت همکاری خودجوش با اجباری، اهمیت بسیاری دارد، زیرا در حالت اجبار، فرد وظایف خود را در جهت قوانین و استانداردهای تعیین شده سازمانی انجام می‌دهد، در حالیکه در همکاری خودجوش و آگاهانه، افراد کوشش، انرژی و بصیرت خود را در جهت شکوفایی توانایی‌های شخصی و حتی به نفع سازمان به کار می‌گیرند چرا که ساختار سازمانی با گذشت زمان و تغییرات تکنولوژی نیاز به تغییر دارد که امروزه امری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد سازمان‌های خدماتی نیز با تکیه بر عناصر سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تغییراتی در سلسله‌مراتب سازمانی و وظایف سازمانی را اجتناب‌ناپذیر می‌نمایند به عبارتی نگاه اصلاح ساختار سازمانی نیز می‌بایستی با تکیه بر واقعیت‌های روزآمد هر سازمان با توجه به استراتژی‌های مورد لزوم می‌بایستی صورت گیرد. اصلاح ساختار نیز در سازمان‌ها می‌بایستی با تقویت اصل مسئولیت‌پذیری

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

و مشارکت کارکنان در جهت تدوین روش‌های دانش‌محوری سازمانی و رهائی از سلسله مراتب، توجه به عملکرد و افزایش تولید با توجه به وجود یک زیرساخت اطلاعاتی مناسب در نظر گرفته شده به‌ویژه اینکه سازمان‌های دانش‌محور نیز می‌بایستی برای افزایش تولید و بهره‌وری به اصول علمی منطبق بر نوآوری و خلاقیت توجه به طوری که افکار نوآور و خلاق را در این سازمان‌ها حاکم تا به توسعه و بالندگی سازمانی بیانجامد بدیهی است که در این شرایط خلاقیت و مدیر در رهبری اینگونه سازمان‌ها موجب بروز تغییر در مدیران و کارکنان در راستای مشارکت برای پیشبرد اهداف سازمانی خواهد گردید چرا که همبستگی مثبت بین نوآوری و خلاقیت و بهره‌وری نیروی انسانی به‌صورت تطبیقی در هنگام فعالیت در سازمان اثبات شده و اختراعات و ابتکارات بشر روزبه‌روز از هزینه‌ها کاسته و بر سودآوری این فناوری‌ها دلالت دارد.

نقش صنعت بیمه در توسعه اقتصاد ملی و سرنوشت جامعه انکارناپذیر است. وجود صنایع پویایی همچون بیمه در جوامع می‌تواند مسیر رشد و بالندگی را در سازمان‌ها فزونی بخشد. برای ایفای چنین نقشی، کارکنان صنعت بیمه که در خط مقدم ارائه خدمات هستند باید بتوانند به نحو احسن به ایفای وظایف خود پرداخته و عملکردی فراتر از انتظار از خود بروز دهند. لیکن برای تحقق چنین امری و بهبود عملکرد، شرایطی متصور است. یکی از پیش مؤلفه‌های بهبود عملکرد کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی و تحول سازمانی وجود سازمانی با مدیریت منسجم است چرا که مدیر با رهبری هوشمندانه تلقی مثبتی به ابعاد و مولفه‌های سازمان داشته و بر عملکرد کارکنان تاثیر می‌گذارد. این مهم، مدیران ارشد و طراحان راهبردی سازمان‌های رقابتی کنونی را متوجهی این واقعیت نموده است که اگر سازمان بر میزان اعتماد درونی، عواطف عاطفی و دیگر توانمندی‌های خود نیفزایند، چالش‌های محیطی اصل بقا و ادامه‌ی حیات آن‌ها را زیر سوال برده و عملکردی درخور توجه نخواهند داشت. بر این اساس یکی از مهم‌ترین مسائل در سازمان‌های سودآور و رقابتی چگونگی مواجه‌شدن با مسئله بهبود عملکرد، فراهم آوردن یک محیط مناسب برای افزایش عملکرد، تشخیص نیازهای کارکنان و برآورده ساختن آن‌ها است و از سوی دیگر بهبود و نوآوری مستمر و فراگیر در واقع نوعی کند و کار منظم برای یافتن شیوه‌ها و پاسخ‌های نو به فشارها و تغییر و تحولات محیطی است چرا که در محیط‌های پیچیده و متحول امروزی دیگر واکنش‌های تکراری برای رویارویی با این تغییرات کارآمد نبوده و دائماً باید در جستجوی راه‌های جدید برای واکنش در برابر محیط برآمد. به عبارتی آن دسته از سازمان‌ها و سیستم‌هایی در محیط پیچیده و پرتحول می‌توانند به بقا خود ادامه دهند که به‌طور مستمر قادر باشند ایده‌ها و طرح‌های جدیدی را که لازمه مقابله با فشارها و تحولات محیطی است، ایجاد و منتشر نمایند و بر این اساس آنچه امروز بیشتر از

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

گذشته بر سازمان‌ها آشکار گشته است، ضرورت پیش‌بینی راه‌هایی است به جهت رفع نیازهایی که ممکن است در آینده به دنبال تغییرات احتمالی پدیدار شود، که هر سازمانی یا باید از پیش، خود را برای چنین تغییراتی آماده سازد یا اینکه خطر مواجهه با وضعیت بحران واقعی را بپذیرد. بر این اساس چنانچه توجه به هوش هیجانی به صورت همه‌جانبه و کامل در اندیشه و عمل مدنظر قرار گیرد می‌تواند موجبات رشد و شکوفایی استعدادها افراد، موفقیت‌های فردی، شغلی و اجتماعی، افزایش کمیّت و کیفیت در تولیدات و خدمات، کاهش هزینه‌ها و ضایعات و اتلاف منابع مادی و انسانی، افزایش انگیزش کارکنان، ارتقای بهداشت روانی و رضایت شغلی، ارتقای بهره‌وری و رشد و بالندگی سازمان‌های گوناگون تحریک و تشویق رقابت‌های سالم در تولید، توزیع و خدمات، کاهش بوروکراسی اداری، کاهش پشت میز نشینی و تشریفات، افزایش عمل‌گرایی خواهد شد که بر اساس آن خطوط فکری سازمان، مدیریت و کارکنان بسط یافته و روابط میان فردی افزایش می‌یابد که نتایج به تحقیقات انجام‌شده توسط کریمی و همکاران (۱۳۹۹)، محمدتبار و همکاران (۱۳۹۷)، توبیاس (۲۰۱۹)، ایوچوچ و همکاران (۲۰۱۸) و مایر (۲۰۱۷) مطابقت دارد، لذا با توجه به تجزیه و تحلیل فرضیات و نتایج به دست آمده هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، فنی و توسعه منابع انسانی تأثیر مثبت دارد که توجه به این مقوله می‌تواند شرکت‌های بیمه را در کسب اهداف و در راستای برنامه‌های مشخص شده یاری رساند و با توجه به نتایج بدست آمده از تحقیق به محققان آتی پیشنهاد می‌شود ارتباط بین هوش هیجانی و عملکرد نیروی انسانی در سازمان‌های خدماتی و رابطه بین هوش و خلاقیت هیجانی بر توسعه منابع انسانی در نهادهای دولتی را مورد بررسی قرار دهند که البته لازم به ذکر است در طی انجام هر پژوهش علمی محدودیت‌هایی وجود دارد در این تحقیق سنجش عوامل هوش هیجانی رهبری، عوامل اجتماعی، عوامل روانی و توسعه منابع انسانی از طریق پرسشنامه انجام شده که محدودیت‌های مربوط به خود را دارد.

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

منابع

- ۱) اسعدی؛ میرمحمد، ندافی؛ غزاله، شفیعی رودپشتی؛ میثم. (۱۳۹۸). «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی بین کارکنان سازمان‌های اداری تهران»، دوره ۱۴، شماره ۱، ص ۱۲۵-۱۵۳.
- ۲) بازوند؛ علی، امیران، حیدر، (۱۳۹۶)، «بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره‌ی کل تربیت بدنی استان لرستان»، ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیران منابع انسانی، سال هشتم، شماره ۱۵، ص ۵۲-۵۰.
- ۳) جاسبی، عبدالله. (۱۳۹۷). «اصول و مبانی مدیریت». تهران: انتشارات دانشگاه آزاد. چاپ ونجم، ص ۶۵-۷۴.
- ۴) سلطانی، ایرج. (۱۳۹۸). «اثر بخشی آموزش در سازمان‌های صنعتی و تولیدی». تهران: مجله تدبیر - شماره ۱۱۹. ص ۳۰-۲۴.
- ۵) صالحی صدقیانی، جمشید؛ حسن مرادی، نرگس؛ مرادی پور، علیرضا. (۱۳۹۸). «بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی»، فصلنامه علمی ترویجی مطالعات منابع انسانی، سال اول، شماره دوم، ص ۶۱-۷۴.
- ۶) کرامتی؛ محمدرضا، یوزباشی؛ علیرضا، شاطری؛ کریم. (۱۳۹۵). «بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با گرایش به رفتار واحد منابع انسانی در ادارات»، دوره ۳، شماره ۴، ص ۱۷-۳۷.
- ۷) کریمی؛ فریبا، حسومی؛ فهیمه، لیث صفار؛ زهرا. (۱۳۹۹). «بررسی رابطه‌ی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار نیروی انسانی سازمان‌های اداری شهر اصفهان»، دوره ۳، شماره ۴، ص ۷-۲۷.
- ۸) محمدتبار؛ سمیه، اسکندری؛ حسین، عباس پور؛ عباس. (۱۳۹۷). «بررسی اثر رفتار نیروی انسانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های صنعتی»، دوره ۲، شماره ۷، ص ۵۰-۶۷.
- ۹) محمدامینی، زرار؛ نریمانی، محمد؛ برهمند، تراوش؛ صبحی قراملکی، ناصر. (۱۳۹۹). «رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان و مقایسه آن‌ها در دانش آموزان ممتاز و عادی»، فصلنامه علمی - پژوهشی روانشناسی، سال دهم، شماره ۳۵، ص ۴۰-۵۶.
- ۱۰) مکی‌زاده، وحید، حاج کریمی، عباسعلی و جمالیه بسطامی، بهتاش، (۱۳۹۴)، «بررسی ارتباط توسعه منابع انسانی و در ارتقاء هوش هیجانی و پرورش خلاقیت کارکنان سازمانی در دانشگاه تربیت مدرس»، چشم انداز مدیریت، شماره ۳۲، تهران. ص ۲۵-۱۱.

11) Averill, J.R, & Nunley, E. p, (2020), investigating the relationship between emotional intelligence and human resource performance in the Norwegian administrations, New York, Macmillan. PP: 12-45.

- 12) Bateman TS & Organ DW.(2019). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal* No 26: pp: 7-32. .
- 13) Bradberry, Travis (2020). Leadership, decision making, and organizational justice: management decision, pp: 16-110.
- 14) Cooper, C. L., & Burke, R. J. (Eds.). (2020). Human resource management in small business: Achieving peak performance. Edward Elgar Publishing. Pp: 33-39.
- 15) Hess, J.D.; Bacigalupo, A.C. (2017), "Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills", *Management Decision*, Vol. 49, No. 5, pp. 105-126.
- 16) Hoque, K. (2018). HRM in the SME sector: valuable employees and coercive networks. *The International Journal of Human Resource Management*, pp: 61-93.
- 17) Ichovich, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (2018). Investigating the relationship between emotional intelligence and creativity on human resource development in service organizations of the Czech Republic. *The Academy of Management Journal* 39(5), 11-18.
- 18) James L. and Dávila Tiffany Dunne De (2018). An Impressionistic Framework for Theorizing About HRD, *Human Resource Development Review*. PP: 3, 75.
- 19) Lee,J & Chihyung,O, (2015). Investigating the Effect of Emotional Intelligence of Employees on the Overall Satisfaction of Labor Force Personnel in Service Providers in China, *International Journal of ospitality Management*, No, 24. Pp: 52-79.
- 20) Lin, H. & Wang, Y.,(2016), Investigating the relationship between emotional intelligence and human resource development on employee creativity in customer service in Chinese service providers. *Information & Management*, 43,3, Elsevier.
- 21) Mayer, J. D, Salovey, P & Cruso, D. R,(2017), Investigating the relationship between emotional intelligence and creativity on human resource development in service organizations of the Czech Republic, *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Tobias, R., (2019), The Relationship between Emotional Intelligence, Human (۲۲ Resource Development and Personnel Creativity in Indian Government Offices, *National Journal Group*,In

بررسی اثرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی، روانی و توسعه منابع انسانی / زمانی و رفیعی

یادداشت‌ها :

-
- 1 James
 - 2 Batman
 - 3 Cooper
 - 4 Hees
 - 5 Hooka
 - 6 Brad berry
 - 7 Effectiveness