

الگوی سیاستی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی با رویکرد تحولی در دانشگاه صنعتی شریف

محمدهادی بستان، وحید آرای، فرزانه والی زاده^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۰

چکیده:

ارائه یک الگوی جامع سیاستی با رویکرد تحولی برای هوش هیجانی و تعهد سازمانی به عنوان دو مفهوم کلیدی در مطالعات مدیریت و روانشناسی سازمانی به تدریج توجه محققان و مدیران را به خود جلب کرده‌اند. این دو مفهوم از اهمیت بسزایی برخوردار هستند و در ارتقاء عملکرد سازمانی نقش مهمی ایفا می‌کنند. هوش هیجانی مبتنی بر الگوی سیاستی به عنوان یک متغیر اساسی، نقش مهمی را در رهبری نظام اداری ایفا می‌نماید. این پژوهش، که با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی انجام شده، از نظر روش، توصیفی - همبستگی و از لحاظ هدف، کاربردی است. جامعه آماری این مطالعه، کلیه کارمندان شاغل در دانشگاه صنعتی شریف را شامل می‌شد. حجم نمونه ۳۳۶ نفر برآورد گردید و به همین تعداد پرسشنامه، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردید. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب امگا مک‌دونالد و روایی صوری و محتوایی آن با نظر استاد راهنما مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار آماری *SPSS28* و *Smart PLS3* صورت گرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که نتایج حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین متغیرهای هوش هیجانی وجود دارد. همچنین تأیید شد که هوش هیجانی روی تعهد سازمانی و تعهد سازمانی روی عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نهایت، رابطه میانجی‌گری تعهد سازمانی بین رابطه هوش هیجانی و عملکرد سازمانی تأیید گردید.

واژگان اصلی: هوش هیجانی، عملکرد سازمانی، تعهد سازمانی، رویکرد تحولی، الگوی سیاستی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی و خط مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی و خط مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران
(نویسنده مسئول)
vah.araei@iauctb.ac.ir

۳. دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

مقدمه

اصطلاح هوش هیجانی شامل دو هجا است که عبارت‌اند از هیجان (احساس) و هوش. هوش را می‌توان به معنای واقعی کلمه به‌عنوان سطح توانایی فکری تفسیر کرد، درحالی‌که هیجان یک علامت چندبعدی به‌عنوان نمایش احساسات ذهنی است. هوش همچنین به‌عنوان پاسخ بیولوژیکی و روانی تعریف می‌شود که بدن را به سمت واکنش خاصی سوق می‌دهد (سورینانو سانچز و همکاران، ۲۰۲۳). کارمایکل و ماکسیم (۲۰۰۵) بیان می‌کنند که هوش هیجانی فرآیند خاصی از اطلاعات هوشی است؛ که شامل توانایی ایجاد و قدردانی از احساسات خود برای دیگران، تنظیم یا کنترل هیجانی و همچنین استفاده از احساسات برای دستیابی به اهداف است. به گفته ملیتا پراتی و همکاران (۲۰۰۳)، هوش هیجانی توانایی درک دیگران و توانایی استفاده از توانایی تأثیرگذاری بر دیگران از طریق تنظیم و استفاده از احساسات است. گولمن (۲۰۰۷) بیان می‌کند که هیجان یک وضعیت روانی است که شامل بیولوژیکی، روانی یا تمایل به عمل است. بنابراین، احساسات بر افکار و اعمال فرد تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی بالا می‌تواند به کارمند کمک کند تا خودآگاهی، مدیریت خود، خودانگیزگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی خوب داشته باشد (گیل-مورنو، و همکاران، ۲۰۲۳). برای برخی از کارمندان، تغییر موقعیت‌های کاری می‌تواند بر احساسات کارکنان تأثیر بگذارد، بنابراین آن‌ها کمتر قادر به کنترل احساسات خود در برخورد با همکاران و جامعه هستند (فرهادی و همکاران، ۱۴۰۲). هوش هیجانی ۸۰ درصد عوامل تعیین‌کننده موفقیت فرد را تشکیل می‌دهد، درحالی‌که ۲۰ درصد دیگر توسط عقل تعیین می‌شود. هوش هیجانی به سطح توانایی فرد در استفاده از احساس برای پاسخ به وضعیت احساسات خود و محیط اشاره دارد. سگال (۱۹۹۷) نشان می‌دهد که دامنه هوش هیجانی روابط شخصی و اجتماعی است. روابط شخصی عبارت است از توانایی فرد در کنترل احساسات و خودکنترلی در شرایط خاص (یاندی و همکاران، ۲۰۲۳). روابط اجتماعی عبارت است از توانایی برقراری ارتباط و درک دیگران مانند خلق و خو، انگیزه و مهارت دیگران همچنین شامل مهارت‌های ایجاد همکاری، قرار دادن خود در گروه‌ها به‌عنوان اعضاء و رهبر آن گروه است. در هوش هیجانی ۷ متغیر وجود دارد که شامل مهارت درون فردی یا مهارت خودکنترلی، مهارت بین فردی یا مهارت‌های متقابل با دیگران، اثرگذار یا دارای اطمینان، محتویات زندگی یا رضایت از زندگی، تاب‌آوری در برابر تغییرات محیطی یا موقعیت‌های نامساعد، خود قرار و خودشکوفایی (صلواتی، ۱۴۰۲). مسائل فرهنگی سازمانی، به‌ویژه مربوط به ارزش‌های اعمال‌شده در سازمان، گاهی با خواسته‌های کارکنان همخوانی ندارد، به‌عنوان مثال در قرار گرفتن در موقعیت‌های

خاصی که از اصل مرد مناسب در مکان مناسب استفاده نمی‌شود، به طوری که تأثیر آن بر اثربخشی کارکنانی که دچار اختلال هستند. رابینز (۱۹۹۸) تعهد سازمانی را وضعیتی تعریف می‌کند که در آن یک کارمند با یک سازمان خاص و اهداف آن طرف می‌شود و قصد دارد عضویت در سازمان را حفظ کند. این تأثیر می‌گذارد زمانی که یک کارمند با شرایط انتخاب در محیط بیرونی مواجه می‌شود، کارمند تمایل دارد مانند شرکتی که در آن کار می‌کند ذهنیتی داشته باشد و به طور ضمنی طرف خود را از مزایای شرکتی که در آن کار می‌کند نشان می‌دهد (ظاهری و همکاران، ۱۴۰۲). مفهوم دیگر این است که یک کارمند احساس می‌کند که مسئولیت توسعه شرکت خود را دارد و می‌تواند با ظرفیت‌سازی افراد زیردست انجام شود. لیو (۲۰۰۸) استدلال می‌کند که تعهد سازمان نشان‌دهنده پشتکار فرد در فداکاری برای اهداف سازمانی است. تعهد سازمانی می‌تواند باعث شود که کارکنان یا اعضای سازمان روح، جسم، زمان، فکر و مواد را برای موفقیت در دستیابی به اهداف سازمان فدا کنند. شرکت‌ها یا سازمان‌ها به دلیل فداکاری‌های ارائه‌شده توسط کارکنان یا اعضای سازمان، از لحاظ روحی یا مادی سود خواهند برد. بنابراین، اهمیت شرکت برای حفظ و افزایش تعهد سازمان به کارکنان برای به دست آوردن مزایای چندگانه که تأثیر مستقیم و بلندمدت برای شرکت دارد (اکبری مهرآباد، ۱۴۰۲). در این مقاله با استفاده از روش کتابخانه‌ای و میدانی ضمن مرور مولفه‌های هوش سیاسی به تحلیل هدف آرمانی مورد انتظار تحقیق مبنی بر ارائه راهکارهایی برای کمک به استفاده از نتایج تحقیق در جهت آموزش ارزش‌های اجتماعی و کاربرد آن در عملکرد کارکنان در مراکز علمی و یا تمامی ادارات دولتی و همچنین ارائه راهکاری برای تقویت تعهد کارکنان از طریق هوش هیجانی، بتواند گام‌های مؤثری در این زمینه نمایان سازد.

ادبیات نظری

هوش هیجانی

شاید هوش هیجانی یا هوش عاطفی یا EQ مفهوم جدیدی به نظر بیاید، اما واقعیت این است که همین مفهوم، بانام‌های متفاوت، بیش از یک قرن دغدغه‌ی روانشناسان بوده است (شاه حسینی فارسی، ۱۴۰۲). ادوارد تورندایک از روانشناسان برجسته قرن بیستم در حوزه‌های یادگیری، آموزش و

¹ Emotional intelligence

هوش، در سال ۱۹۲۰ مفهومی به نام هوش اجتماعی را به صورت زیر تعریف کرد: «هوش اجتماعی یعنی توانایی درک و مدیریت کردن مردان، زنان، دختران و پسران، برای رفتار خردمندانه در روابط انسانی.» تورندایک در جای دیگری هم در توضیح هوش اجتماعی چنین می گوید: «هوش اجتماعی به این معناست که بتوانیم انگیزه رفتارهای خود و دیگران را به خوبی درک کرده و از این اطلاعات در تعاملات اجتماعی استفاده کنیم.» همان طور که می بینید (به و همکاران، ۲۰۲۳). این تعریف ها، به آن چیزی که امروز به عنوان هوش هیجانی یا هوش عاطفی می شناسیم بسیار نزدیک هستند. دانشمندان معاصر هم نقش تورندایک را در توجه به هوش عاطفی مد نظر قرار داده اند (غلامی، ۱۴۰۲). به عنوان مثال، تراویس برادبری و جین گریوز که کتاب هوش هیجانی آن ها مطرح و شناخته شده است، کتابشان را به تورندایک تقدیم کرده اند که «یک قرن پیش این بینش را داشت که به جهان بگوید هوش هیجانی (*EQ*) مهم تر از ضریب هوشی (*IQ*) است.» بنابراین اشتباه نیست اگر بگوییم تاریخچه هوش هیجانی، بی آنکه اسمی از آن در میان باشد، به اوایل قرن بیستم بازمی گردد. تعریف هوش هیجانی از نگاه سالووی و مایر: نخستین تعریف رسمی هوش هیجانی به همراه مفهوم پردازش و مدل سازی قابل اتکا، توسط پیتر سالووی و جان مایر انجام شد: توانایی نظارت و پایش احساسات و هیجانان خود و دیگران، تفکیک و تشخیص آن ها، و استفاده از این اطلاعات به عنوان راهنمای تفکر و رفتار. تعریف هوش هیجانی از نگاه دانیل گلمن: آنچه معمولاً ما به عنوان تعریف هوش هیجانی می شنویم و می خوانیم، تعریف دانیل گلمن است (بهشتی، ۱۴۰۲).

گلمن در نخستین تعریف خود از هوش هیجانی (در سال ۱۹۹۵)، تقریباً هر چیز خوبی را که می شناخت زیر چتر هوش هیجانی قرار داد: هوش هیجانی شامل توانایی هایی مثل انگیزه دادن به خود، پشتکار در شرایط دشواری و سرخوردگی، کنترل رفتارهای تکانشی، به تأخیر انداختن خواسته ها، تنظیم هیجانان، جلوگیری از غلبه ای استرس بر قدرت فکر کردن، همدلی با دیگران و امیدواری است (پراتاما، و همکاران، ۲۰۲۲). برخی منتقدین در نقد نخستین تعریف گلمن از هوش هیجانی گفته اند که او تقریباً همه ی دغدغه های روانشناسی شخصیت و نیز توصیه های اخلاق مسیحی را یکجا تحت عنوان هوش هیجانی مطرح کرد. البته گلمن به تدریج تعریف خود را کمی شفاف تر و مختصر تر کرد: هوش هیجانی مجموعه توانایی هایی است که به ما کمک می کنند هیجانان را در خود و دیگران، تشخیص داده و تنظیم کنیم. در نهایت، تعریفی که گلمن در سال ۲۰۱۷ در

¹ Social Intelligence

کتاب هوش هیجانی روزمره مطرح می‌کند چنین است: مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل این پنج مهارت هستند:

- خودآگاهی یا آگاهی از خویشتن:^۱ این که نقاط قوت و ضعف خود، انگیزه‌ها و ارزش‌هایمان و نیز تأثیری را که روی دیگران داریم بشناسیم.
 - خودتنظیمی:^۲ این که تکانه‌ها و انگیزه‌های لحظه‌ای و خلق خود را در وضعیت مختل‌کننده و مزاحم، کنترل کرده یا جهت آن‌ها را تغییر دهیم.
 - انگیزش و خود انگیزشی:^۳ [رسیدن به اهداف و] موفقیت به صرف موفقیت به ما انگیزه بدهد و شکست، نتواند به سادگی انگیزه‌ی ما را بگیرد.
 - همدلی:^۴ وضعیت احساسی دیگران را درک کنیم و بتوانیم از دریچه‌ی چشم آن‌ها جهان را ببینیم.
 - مهارت اجتماعی:^۵ با دیگران، رابطه‌ی صمیمی ایجاد کنیم تا بتوانیم آن‌ها را به سمتی که میل داریم سوق دهیم.
 - احتمالاً با خواندن سبک تعریف هوش عاطفی توسط گلمن، بهتر می‌توانید حدس بزنید که چرا در بیرون فضای دانشگاهی، نام هوش هیجانی بیش از آن‌که با تورندایک، سالووی، مایر و امثال این دانشمندان گره‌خورده باشد، با دانیل گلمن همراه شده است (صادقی اوانسر، ۱۴۰۲).
- ادبیات گلمن، ادبیات ساده‌ای است که مخاطب عام آن را درک می‌کند و از آن لذت می‌برد.

عملکرد کارکنان در سازمان

روزه نقش منابع انسانی با تغییرات زیادی مواجه شده است. تمرکز استراتژی‌های این بخش به سمت استراتژی کلان سازمانی رفته و به عبارت دیگر استراتژی‌های منابع انسانی همسو با استراتژی‌های کلان شرکت شده است. لذا منابع انسانی تلاش می‌کند تا مدیریت عملکرد کارکنان را بهبود دهد. به آن‌ها انگیزه می‌دهد تا در فرایندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری سازمان مشارکت

¹ Everyday Emotional Intelligence

² Self-awareness

³ Self-regulation

⁴ Motivation & Self-motivation

⁵ Empathy

⁶ Social Skill

داشته باشند (سوترینسو و همکاران، ۲۰۲۲). همه فعالیت های اصلی منابع انسانی در راستای توسعه عملکرد مدیران و انگیزش کارکنان می باشد. می توان گفت که نقش منابع انسانی از ارزیابی به تسهیل کننده و توانمندساز و تبدیل به نقطه عطف سازمان در رقابت با دیگر سازمان ها شده است. فعالیت هایی مانند هدف گذاری، ارزیابی پیوسته پیشرفت کارکنان، دریافت بازخوردها، پیاده سازی برنامه های توسعه کارکنان و طراحی سیستم پاداش دهی از جمله وظایف مدیران عملکرد هستند (انجم شعاع، مهدی، ۱۴۰۲). فرایند مدیریت عملکرد کارکنان با ورود یک کارمند به سازمان شروع و با ترک سازمان پایان می یابد. مدیریت عملکرد یک سیستم نظام مند می باشد که عملکرد کلی سازمان با بهبود عملکرد افراد در یک چارچوب تیمی بهبود می یابد. همچنین ابزاری برای رسیدن به تعالی سازمانی، ایجاد ارتباطات مؤثر، تعریف نقش ها در چارچوب شایستگی مورد نیاز و تدوین معیارهای دست یافتنی می باشد (آندریاس و همکاران، ۲۰۲۲). بر اساس تحقیقات آرمسترانگ و بارون، مدیریت عملکرد یک رویکرد استراتژیک و یکپارچه است که برای دستیابی به نتایج موفقیت آمیز در سازمان، عملکرد را بهبود و قابلیت های تیمی و فردی را توسعه می دهد.

اصطلاح مدیریت عملکرد کارکنان در ابتدای ۱۹۸۰، زمانی که برنامه های مدیریت کیفیت جامع برای دستیابی به استانداردها عالی و عملکرد کیفیت به اوج خود رسید، محبوب شد. ابزاری مانند طراحی شغل، توسعه رهبری، آموزش و سیستم های پاداش دهی در چارچوب جامع جدید در کنار فرایند ارزیابی عملکرد سستی توسعه یافت. مدیریت عملکرد یک فرایندی پیوسته است که بین سرپرستان و کارکنان در کل سال در جریان است. یک سیستم مدیریت عملکرد شامل بخش های زیر می شود:

- تشریح صریح شغل و برنامه های عملکرد کارکنان.
- گزینش افراد مناسب با بکارگیری یک فرایند گزینش مناسب.
- شناسایی نیازها و استانداردهای عملکرد، اندازه گیری نتایج و بهره وری کلی.
- مدیریت پیوسته ارزیابی عملکرد و دریافت بازخوردها در طول دوره.
- شناسایی نیازهای آموزشی و توسعه ای با اندازه گیری نتایج به دست آمده.
- اجرا برنامه های توسعه کارکنان (پاکنژاد، ۱۴۰۲)
- برگزاری نشست های فصلی برای توسعه عملکرد و ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس برنامه های عملکرد.

- طراحی سیستم های پاداش و جبران خدمت مؤثر برای شناسایی کارکنان برتر.
- پشتیبانی از توسعه مسیر شغلی کارکنان.
- درک علت ترک کارکنان و در نتیجه مدیریت خروج از سازمان.

فرایند مدیریت عملکرد کارکنان، دستاوردهای شخصی کارکنان را با مأموریت و چشم انداز سازمان هم تراز می کند. کارکنان را از اهمیت اجرای مشاغل، برای رسیدن به تعالی سازمانی آگاه می سازد. با تعیین انتظارات عملکردی شفاف که شامل نتایج، اقدامات و رفتارها می شود، به کارکنان کمک می کند تا انتظارات آن ها را خارج از شغل آن ها درک کند. بازخوردها را بطور منظم دریافت می کند. بنابراین مسائل را در مرحله مقدماتی شناسایی و اقدامات اصلاحی را انجام می دهند. در نتیجه، مدیریت عملکرد کارکنان می تواند به عنوان سیستمی پیش فعالانه در نظر گرفته شود که عملکرد کارکنان را در راستای دستیابی به اهداف و عملکرد مورد نظر سازمان مدیریت می کند. در واقع بین اهداف سازمانی و فردی برای دستیابی به تعالی در عملکرد توازن و یکپارچگی ایجاد می کند (صمدی، ۱۴۰۲)

تعهد کارکنان در سازمان

تعهد سازمانی کارکنان رویکردی روانی در اعضای سازمان پیرامون میزان وابستگی درونی آن ها به شغل و سازمان متبوع می باشد. این مقوله در کنار رضایت شغلی کارکنان و انگیزش سازمانی از مقوله های زیربنایی و سستی مدیریت منابع انسانی می باشد. به نظر می رسد تعهد سازمانی یک مقوله وابسته سازمانی باشد (ریوالدو و نابلا و همکاران، ۲۰۲۲)

چنانچه اصول اخلاقی کار، عدالت سازمانی، رضایت شغلی و الزامات انگیزشی وجود داشته باشد می توان انتظار داشت کارکنانی متعهد در سازمان وجود داشته باشد. تعهد کارکنان مشابه مفهوم وفاداری مشتریان می باشد که در بازاریابی داخلی در قالب تعهد خود را نشان می دهد و با عنوان تعهد عاطفی از آن یاد می شود. در اوایل سال ۱۹۸۰ تعهد سازمانی کارکنان یکی از مهم ترین مسائلی بود که توجه پژوهشگران زیادی را به خود جلب کرده بود. مطالعات زیادی بر روی این موضوع صورت می گرفت، تا اینکه در سال ۱۹۸۵ والتون مقاله مشهور خود را تحت عنوان «مدیریت بر مبنای تعهد»

¹ Organizational commitment

منتشر کرد. (نوری و اسماعیلی، ۱۴۰۲).

تعهد سازمانی در دهه‌های اخیر به علت ادراک کارکنان از تعهد عموماً صرف نظر از اینکه تعهد به‌عنوان یکی از تعیین‌کننده‌های کلیدی از اثربخشی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته می‌شود. این مقوله موضوع پژوهش‌های زیادی در میان پژوهشگران رفتاری سازمانی می‌باشد. تعهد سازمانی از موضوعات بسیار مهم مدیریت و به‌ویژه در مباحث رفتار سازمانی است که توجه زیادی به آن معطوف شده است. در این مقاله کوشش شده است تا تعهد سازمانی کارکنان تشریح شود.

تعریف تعهد سازمانی

تعریف تعهد سازمانی: تعهدسازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به‌شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (پوری پور، ۱۴۰۲).

پورتتر، تعهدسازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند. او معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان تعریف کرده است. تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن "وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر" تعریف می‌کنند.

تعهد سازمانی عبارت از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان نه شغل است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (قاسمی شخص و همکاران، ۱۴۰۲).

تعهد عبارت از حالتی است که کارکنان سازمان به‌خصوص، هدف‌هایش را معرفی خود می‌دانند و آرزو می‌کنند که در عضویت آن سازمان بمانند. بنابراین سطح بالایی از وابستگی شغلی به معنی این است که فرد، شغل خاصی را به‌خود نسبت می‌دهد و آن را معرفی خود می‌داند. ولی تعهد سازمانی، بدان معنا است که فرد، سازمانی را معرفی خود می‌داند. در واقع، نتیجه تحقیقات نشان می‌دهد که برای پیش‌بینی و توجیه رفتار فرد (به‌مراتب، بیش از رضایت شغلی) تعهد سازمانی مورد استفاده قرار

می‌گیرد. با استفاده از تعهد سازمانی، بهتر می‌توان میزان غیبت و جابه‌جایی کارکنان را پیش‌بینی کرد (غفرانی نیکنام و همکاران، ۱۴۰۲).

ابعاد تعهد سازمانی کارکنان

ابعاد مختلفی برای تعهد سازمانی در نظر گرفته شده است. اما یکی از مشهورترین مدل‌ها در این زمینه توسط آلن و میر ارائه شده است. در بسیاری از مطالعات برای سنجش تعهد سازمانی کارکنان از مدل سه بخشی آلن و میر استفاده شده است. مدل تعهد سازمانی آلن و میر از ۳ مقوله اصلی تشکیل شده است:

تعهد عاطفی: این بخش از تعهد سازمانی، به عنوان تعلق خاطر به یک سازمان که از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و نیز به وسیله تمایل به ماندگاری در سازمان مشخص می‌گردد، تعریف می‌شود (صادقی اوانسر، ۱۴۰۲).

تعهد هنجاری: یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می‌باشد. افرادی که دارای سطح بالایی از تعهد هنجاری هستند احساس می‌کنند که مجبورند در سازمان فعلی خود بمانند. تعهد تکلیفی، به عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت‌های آن تعریف می‌شود. بیان‌گر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است. افراد فکر می‌کنند ادامه فعالیت و حمایت از سازمان، دینی بر گردن آن‌هاست.

تعهد مستمر: ناشی از درک افزایش یافتن هزینه‌های از دست رفته در یک سازمان است. هزینه‌های از دست رفته عبارت است از مخارج یک فعالیت یا پروژه که قابل بازیافت نباشند. بنابراین اگر کسی دارای تعهد مستمر باشد، نسبت به افزایش چنین هزینه‌هایی حساس خواهد شد. بر مبنای تئوری سرمایه گذاری‌های بیکر با گذشت زمان فرد سرمایه‌ای را در سازمان انباشته می‌کند. هرچه سابقه فرد در سازمان بیشتر می‌شود، این سرمایه نیز بیشتر می‌شود و از دست دادن آن برای فرد (صمدی، ۱۴۰۲).

جدول ۱. جدول خلاصه پژوهش‌های انجام شده

محقق	سال	هدف	نتایج
علایی و همکاران	۱۳۹۴	بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران و معاونین وزارت امور اقتصادی و دارایی ایران	نتیجه آزمون فرضیات نشان داد که میان هوش هیجانی و عملکرد مدیران رابطه مثبت معناداری وجود دارد. از میان ابعاد هوش هیجانی، به ترتیب مؤلفه‌های همدلی، خودانگیزی و مهارت‌های اجتماعی رابطه مثبت با عملکرد مدیران دارند؛ اما مؤلفه‌های خودکنترلی و خودآگاهی ارتباط معنادار با عملکرد

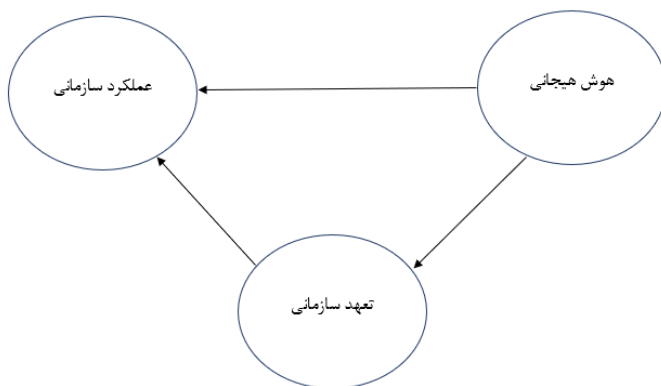
<p>مدیران نداشتند. نتیجه گیری: با تأیید رابطه میان هوش هیجانی و عملکرد می توان با تقویت هوش هیجانی مدیران عملکرد آنان و بهره وری سازمان را ارتقا بخشید.</p>	
<p>. نتایج نشان داد از چهار مؤلفه هوش هیجانی، دو مؤلفه خودآگاهی و مدیریت روابط با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری دارند و برای دو مؤلفه خود مدیریت و آگاهی اجتماعی با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشد. به بیان دیگر، بین متغیر پیش بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی) رابطه معنادار وجود داشته و خودآگاهی و مدیریت روابط قادر به پیش بینی یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی می باشند.</p>	<p>انتظاری و همکاران بررسی مدل علی هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی ۱۳۹۶</p>
<p>نتایج پژوهش نشان می دهد که هوش هیجانی با ضریب ۰٫۸۶۵ بر انگیزش و با ضریب ۰٫۷۸۶ بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی تأثیر مثبتی دارد. بر اساس آزمون رتبه بندی فریدمن بیشترین میزان تأثیر در انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان از دیدگاه پاسخ دهندگان به ترتیب خودآگاهی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و خودمدیریتی می باشد.</p>	<p>حسین پور بررسی تأثیر هوش هیجانی بر ارتقای انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی ۱۳۹۶</p>
<p>نتایج حاصل از پژوهش، بیانگر آن است که هوش هیجانی به طور کلی بر عملکرد کارکنان سازمان تأثیر دارد و برای بهبود عملکرد کارکنان سازمان باید همه ابعاد هوش هیجانی را در کارکنان بهبود بخشید.</p>	<p>فلاح و همکاران بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان شرکت نگین گلفام نقش جهان، بر اساس مدل گلمن ۱۳۹۴</p>
<p>نتایج به دست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. و همچنین نشان داده شد که متغیر آگاهی اجتماعی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر عملکرد شغلی بیشتر است.</p>	<p>کروبی و همکاران بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل های ۵ ستاره شهر شیراز) ۱۳۹۷</p>
<p>یافته های پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بنابراین هر چه هوش هیجانی کارکنان افزایش یابد، سرمایه اجتماعی سازمان نیز افزایش خواهد یافت،</p>	<p>طباطبایی و همکاران بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: اداره کل ۱۳۹۷</p>

آموزش و پرورش ارومیه)

همچنین سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد
سازمانی گذاشته است.

<p>تجزیه و تحلیل نشان داد که بین <i>EI</i> و عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد. از این پژوهش دریافتند که درک سطح هوش هیجانی کارکنان به دستیابی به آن کمک می کند نتیجه مطلوب و ارائه آموزش های مناسب به مدیران و کارکنان جهت تنظیم احساسات خود را به منظور کمک به آن ها برای دستیابی به اهداف سازمان به طور مؤثر و به طور مؤثر تأثیر میگذارد.</p>	<p>بررسی هوش هیجانی و عملکرد سازمانی</p>	<p>کالیاراسی و همکاران ۲۰۲۱</p>
<p>نتایج به دست آمده، تجزیه و تحلیل با استفاده از روش <i>SMART-PLS</i> تأثیر مثبت قابل توجه <i>EI</i> بر <i>OP</i> را تأیید می کند، که نشان می دهد. نیاز به افزایش <i>EI</i> کارکنان دولت با گنجاندن شاخص ها و اقدامات <i>EI</i> در زمینه های استخدام، یادگیری و توسعه، برنامه ریزی نیروی کار، برنامه ریزی جانشین پروری و توسعه سازمانی <i>EI</i> باید به طور فعال برای افزایش آگاهی و بلوغ پذیرفته شود، بنابراین کارمندان دولتی را قادر می سازد تا محیط چابک چالش برانگیز کنونی را در آغوش بگیرند.</p>	<p>بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی: تحلیلی در اداره عمومی مالزی</p>	<p>سوگاتی سوپرامانیام و همکاران ۲۰۲۱</p>
<p>بر اساس نتایج ما، برخی از شایستگی های عاطفی با عملکرد همبستگی دارند. در این مورد به نظر می رسد خود آگاهی، آگاهی از دیگران و خود مدیریتی بر عملکرد سازمانی تأثیر می گذارد. در تحلیل رگرسیون ما، به نظر می رسد که خود آگاهی یک متغیر پیش بینی کننده عملکرد باشد. رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد باید با بسط در تجزیه و تحلیل سایر شاخص های عملکرد و سبک های رهبری بیشتر مورد بررسی قرار گیرد</p>	<p>بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد سازمانی</p>	<p>هلنا کرن و همکاران ۲۰۲۱</p>
<p>نتایج کلیدی این مطالعه نشان می دهد که شایستگی بین فردی، عملکرد شغلی، رهبری مؤثر، انگیزه و خلاقیت و شایستگی اجتماعی تأثیر حیاتی بر عملکرد سازمانی دارند. این مطالعه همچنین نشان می دهد که یک سیستم تصمیم گیری باید توسعه یابد و سیاست گذاران و مقامات ذیربط باید بر متغیرهای کلیدی <i>EI</i> که بر پیشرفت آموزش عالی تأثیر می گذارند تأکید بیشتری داشته باشند. تحقیقات بیشتر برای شناسایی اثرات میانجی و تعدیل کننده <i>EI</i> بر رابطه بین تعهد کاری کارکنان و عملکرد شغلی در سازمان تشویق می شود.</p>	<p>رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی: یک مطالعه اکتشافی در بنگلادش</p>	<p>ریکا سلطانا ۲۰۲۱</p>

نتایج حاصل از این پژوهش در مقایسه با پژوهش‌های پیشین، کاملتر است و با توجه به آنها می‌توان برای دانشگاه صنعتی شریف م نظرات دقیق‌تری ارائه نمود. در رابطه با پیشینه حاضر، مدل زیر مورد استفاده قرار گرفت:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهشگر

در راستای مدل پژوهش، فرضیه‌های زیر مطرح شد:

$H1$: هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

$H2$: هوش هیجانی بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

$H3$: تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

$H4$: تعهد سازمانی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی - همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری بر اساس حداقل مربعات جزئی است که با نرم‌افزار *SmartPLS* انجام شده است. علت انتخاب روش و نرم‌افزار مذکور این است که این نوع مدلیابی در شرایطی که تعداد نمونه‌ها و گویه‌ها، محدود و امکان توزیع غیرنرمال متغیرها وجود داشته باشد، به منزله روش قدرتمندی مطرح می‌شود (عاقلی و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۶). جامعه آماری پژوهش شامل کارمندان شاغل در دانشگاه صنعتی شریف است. حجم نمونه نیز با استفاده از تحلیل رگرسیون چند متغیری ۳۲۶ نفر تعیین شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده بود. پرسشنامه در قالب مقیاس لیکرت

طراحی و جمع‌آوری شد. اعتبار ابزار با استفاده از روش روایی محتوا از نوع ظاهری (از جانب استادان و خبرگان در دسترس) و پایایی ابزار از طریق امگا مک‌دونالد بررسی گردید. پس از محاسبه امگا مک‌دونالد، مقدار عددی این ضریب برای میانگین پرسشنامه استاندارد در حالت کلی بیشتر از ۰/۷ است. توزیع سؤالات پرسشنامه و ضریب امگا مک‌دونالد آنها در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول ۲. ارتباط میان متغیرهای مستقل و سؤالات پرسشنامه

متغیر	امگا مک‌دونالد	منبع
هوش هیچانی	۰/۸۷۹	
تعهد سازمانی	۰/۸۲۸	کانگ و همکاران (۲۰۱۶)
عملکرد سازمانی	۰/۸۶۵	

اعتبار یابی مدل

برازش مدل اندازه گیری

در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری در *Smart PLS* برای بررسی برازش مدل‌های اندازه گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده می‌شود (عاقلی و همکاران، ۱۳۹۸: ۴۳). هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه دارد؛ همچنین اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان‌دهنده تأثیر منفی آن در تبیین آن سازه است؛ به بیان دیگر، سؤال مربوط به آن شاخص به صورت معکوس طراحی شده است (عاقلی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۸).

جدول شماره ۳. پایایی ترکیبی، کرونباخ و روایی همگرا و مقادیر مشترک

متغیرهای پژوهش	نام سؤالات	مقدار بار عاملی	Cronbach's alpha	(rho_a)	(AVE)	R Square
خودآگاهی	q10	0.615	0.785	0.788	0.502	0.848
	q12	0.586				
	q14	0.661				
	q24	0.625				
	q27	0.624				
	q32	0.701				
	q33	0.657				
	q6	0.582				

<i>R Square</i>	<i>(AVE)</i>	<i>(rho_a)</i>	<i>Cronbach's alpha</i>	مقدار بار عاملی	نام سؤالات	متغیرهای پژوهش
0.52	0.771	0.768	0.768	0.609	q11	خودتنظیمی
				0.724	q16	
				0.561	q18	
				0.696	q2	
				0.67	q23	
				0.604	q30	
				0.659	q5	
0.841	0.557	0.803	0.801	0.66	q15	خودانگیزختگی
				0.738	q20	
				0.672	q21	
				0.632	q26	
				0.705	q31	
				0.693	q9	
				0.627	q1	
0.819	0.558	0.768	0.757	0.771	q17	همدلی
				0.646	q22	
				0.738	q25	
				0.676	q29	
				0.503	q3	
				0.694	q4	
0.747	0.555	0.704	0.698	0.61	q8	مهارت‌های اجتماعی
				0.641	q7	
				0.627	q28	
				0.751	q19	
				0.73	q13	
0.651	0.578	0.923	0.921	0.712	q54	تعهد سازمانی
				0.671	q53	
				0.731	q52	
				0.717	q51	
				0.669	q50	
				0.716	q49	
				0.673	q56	
0.673	q57					
				0.727	q58	

<i>R Square</i>	<i>(AVE)</i>	<i>(rho_a)</i>	<i>Cronbach's alpha</i>	مقدار بار عاملی	نام سؤالات	متغیرهای پژوهش
				0.617	q59	
				0.642	q60	
				0.725	q61	
				0.777	q62	
0.651	0.578	0.923	0.921	0.597	q63	تعهد سازمانی
				0.654	q55	
				0.655	q34	
				0.734	q35	
				0.739	q36	
				0.692	q37	
				0.71	q38	
				0.654	q39	
				0.69	q40	
0.807	0.599	0.929	0.928	0.724	q41	عملکرد سازمانی
				0.69	q42	
				0.731	q43	
				0.752	q44	
				0.681	q45	
				0.706	q46	
				0.734	q47	
				0.692	q48	

ملاک مناسب بودن ضریب بارهای عاملی، $0/4$ است و همانطور که مشاهده شد. در پژوهش حاضر، تمامی ضرایب نشان از مناسب بودن این معیار دارند (جدول شماره ۳). کلیه بارهای عاملی بالای $0/4$ هستند و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادارند و این نشان می‌دهد که شاخص‌ها (متغیرهای نشانگر)، متغیرهای مفهومی را به خوبی تبیین می‌کنند. بررسی‌ها حاکی از آن است که مقدار ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و $rho-A$ همه سازه‌ها، بیشتر از حداقل قابل قبول، یعنی $0/7$ است؛ لذا سازه‌های این مطالعه به گونه‌ای مطلوب پایایی دارند. بررسی معیار AVE (میانگین واریانس استخراج‌شده) و پایایی اشتراکی نشان می‌دهد که مقدار تمامی سازه‌ها بالاتر از حداقل قابل قبول، یعنی $0/5$ است؛ لذا سازه‌های این مطالعه به گونه‌ای مطلوب روایی همگرا دارند. با توجه به نتایج جدول، چون تمامی شاخص‌ها دارای مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده بالاتر از

۰/۵ هستند، روایی همگرا در سطح تمامی شاخص‌ها برقرار است (نیک‌رفتار و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۳).

برازش مدل ساختاری

نتایج جدول شماره (۴) نشان می‌دهد که مجذور *AVE* هر سازه بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها است و این امر نشان از تأیید روایی واگرا دارد.

برازش مدل کلی

مدل کلی، هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را شامل می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌گردد. برای بررسی برازش مدل کلی تنها کافی است یک معیار به نام *GOF* سنجیده شود (نیک‌منش و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۵۰).

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

میزان *Communalities* از میانگین مقادیر اشتراکی که در جدول شماره (۳) آمده است، به دست می‌آید.

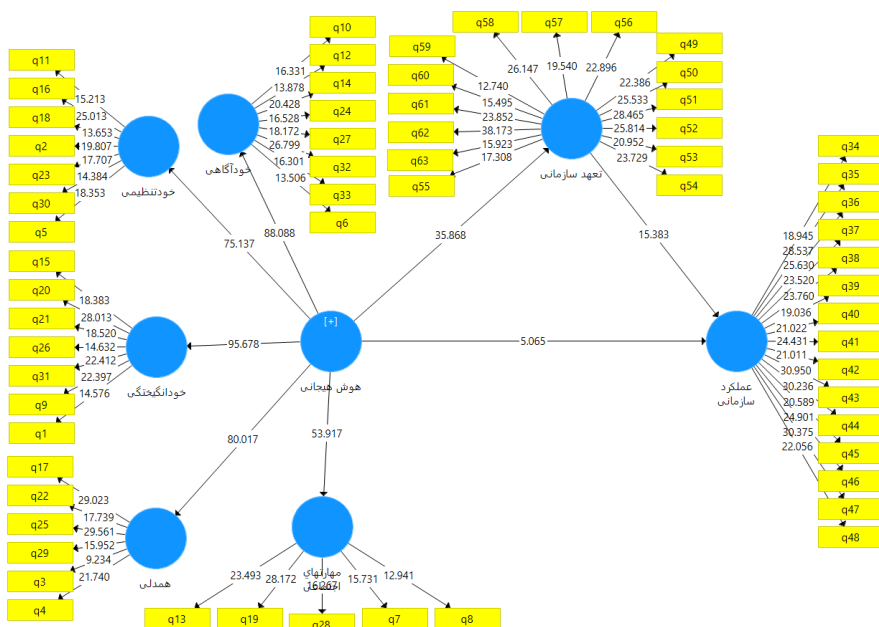
لذا مقدار معیار *GOF* برابر است با:

$$= \frac{1353}{1353} * =$$

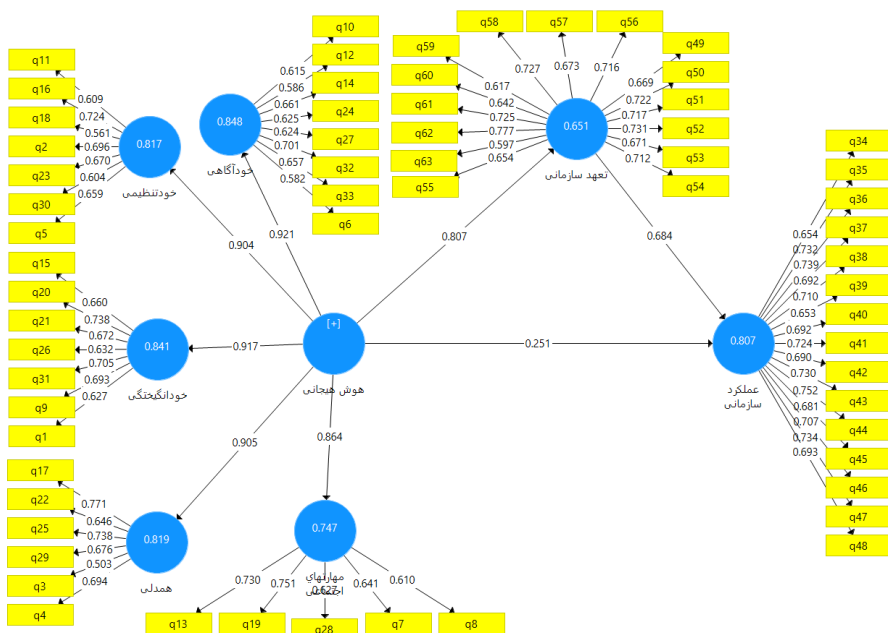
با توجه به اینکه ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای *GOF* معرفی شده‌اند، حصول مقدار ۰/۴۹۶ برای این معیار، نشان‌دهنده برازش قوی مدل کلی تحقیق است. همانطور که مشاهده می‌شود مدل از لحاظ هر سه معیار مذکور در سطح بسیار خوبی قرار دارد. این امر در مورد تمام سازه‌های پژوهش صدق می‌کند و نشان از تأیید روایی واگرا دارد.

جدول شماره ۴. ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱)

تعهد		عملکرد		مهارت‌های		هوش	
سازمانی	خودآگاهی	خودانگیزگی	خودتنظیمی	سازمانی	اجتماعی	همدلی	هیجانی
تعهد سازمانی	۰.۹۰۸						
خودآگاهی	۰.۷۰۹	۰.۸۹۹					
خودانگیزگی	۰.۷۰۱	۰.۷۴۴	۰.۸۱۴				
خودتنظیمی	۰.۶۲۶	۰.۶	۰.۶۴۷	۰.۸۱۶			
عملکرد سازمانی	۰.۸۷۷	۰.۷	۰.۷۱۳	۰.۵۸۱	۰.۸۲		
مهارت‌های اجتماعی	۰.۶۸۲	۰.۶۹۵	۰.۶۹۴	۰.۶۳۲	۰.۶۹۶	۰.۷۵۱	
همدلی	۰.۶۷۴	۰.۷۰۵	۰.۸	۰.۶۶۳	۰.۶۹۷	۰.۷	۰.۷۲
هوش هیجانی	۰.۷۹۳	۰.۸۵۳	۰.۸۹۲	۰.۸۱۵	۰.۷۹۴	۰.۵۳۵	۰.۵۹۶



شکل ۲. مدل در حالت ضریب معناداری



شکل ۳. مدل در حالت ضرایب استاندارد شده بار عاملی

آزمون فرضیات پژوهش

ارزش t -value یا معنی دار بودن، اثر متغیرها بر همدیگر را نشان می‌دهد. اگر مقدار t بیشتر از $1/96$ باشد؛ یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی دار است، اگر بین $1/96$ تا $-1/96$ باشد، اثر معنی داری وجود ندارد و اگر کوچکتر از $-1/96$ باشد؛ یعنی اثر منفی دارد؛ ولی معنی دار است. ضرایب مسیر اگر بالای $0/6$ باشند، بدین معناست که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین $0/3$ و $0/6$ باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر $0/3$ باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد. داده‌های به دست آمده از تحقیق میدانی در نرم‌افزار *SMART-PLS* اجرا گردید و مطابق شکل ۲ و ۳ نتایج به دست آمد. تحلیل هریک از روابط که در واقع نشان‌دهنده فرضیه‌های تحقیق است، به صورت خلاصه در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول شماره ۵. آزمون فرضیات

نتیجه فرضیه	P Val ues	آماره t- val ue	خطای استاندارد	ضریب مسیر	مسیر رابطه
تأیید	***	۵۰۶۵	۰۰۴۹	۰۲۵۱	هوش هیجانی -> عملکرد سازمانی
تأیید	***	۳۵۸۶۸	۰۰۲۲	۰۸۰۷	هوش هیجانی -> تعهد سازمانی
تأیید	***	۱۵۳۸۳	۰۰۴۴	۰۶۸۴	تعهد سازمانی -> عملکرد سازمانی
تأیید	***	۱۵۱۹۸	۰۰۳۶	۰۵۵۲	هوش هیجانی -> تعهد سازمانی -> عملکرد سازمانی

*** سطح خطای ۵٪ و سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

از مجموع ۳۲۶ نفر پاسخ‌دهنده ۱۱۲ نفر (۳۵٪) را بانوان و ۲۰۷ نفر (۳۵٪) را مردان تشکیل دادند. یافته‌های مربوط به مدرک تحصیلی نشان داد که ۱۶ نفر (۵٪) دیپلم، ۳۱ نفر (۱۰٪) کاردانی، ۱۴۰ نفر (۴۳٪) کارشناسی، ۹۴ نفر (۲۹٪) کارشناسی ارشد و ۴۵ نفر (۱۴٪) دکترا بوده‌اند. هوش هیجانی بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معنی دار دارد. نتایج حاصل آزمون این فرضیه‌ی مورد تأیید قرار می‌گیرد. در تبیین این یافته می‌توان گفت افزایش سطح هوش هیجانی کارکنان و مدیران در سازمان می‌تواند منجر به بهبود عملکرد سازمانی شود. این فرضیه مبتنی بر ایده‌ای است که توانایی‌های مرتبط با هوش هیجانی مانند افزایش همکاری، مدیریت استرس، ارتقاء ارتباطات مثبت و تصمیم‌گیری بهتر می‌تواند بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه عملکرد کلی سازمان را تقویت کنند. این یافته با نتایج پژوهش‌های حسین پور (۱۳۹۶)، فلاح و همکاران (۱۳۹۴) کروی و همکاران

(۱۳۹۷)، هلنا کرن و همکاران (۲۰۲۱) ربکا سلطانا و همکاران (۲۰۲۱) همراستا. هوش هیجانی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در تبیین این فرضیه میتوان گفت که افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند، ممکن است بهترین احساسات و تعهدات خود را نسبت به سازمانشان نشان دهند. آنها ممکن است به شکل فعال تری در اجرای وظایف خود شرکت کنند و به سازمان خود وفاداری داشته باشند. تعهد سازمانی فردی اهمیت زیادی در افزایش مشارکت، عملکرد بهتر، و حفظ اعضای کارکنان در سازمان دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های حسین پور (۱۳۹۶)، فلاح و همکاران (۱۳۹۴) کروی و همکاران (۱۳۹۷)، طباطبایی نسب و همکاران (۱۳۹۷)، کالایاراسی و همکاران (۲۰۱۴)، سوگانتی سوپرامانیام و همکاران (۲۰۲۱) همراستا. تعهد سازمانی بر عملکرد تأثیر معنادار دارد. در تبیین این فرضیه میتوان گفت که کارکنانی که به طور عمیق به سازمان خود تعهد دارند و با اراده به اهداف و مأموریت سازمانی عمل می‌کنند، می‌توانند بهبود عملکرد سازمانی را تجربه کنند. این یافته با نتایج پژوهش‌های علایی و همکاران (۱۳۹۴)، حسین پور (۱۳۹۶)، فلاح و همکاران (۱۳۹۴)، کالایاراسی و همکاران (۲۰۱۴)، هلنا کرن و همکاران (۲۰۲۱) همراستا. تعهد سازمانی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. در تبیین این فرضیه میتوان گفت که افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند و تعهد قوی به سازمان دارند، ممکن است به عملکرد سازمانی بهبود بخشند. تعهد سازمانی می‌تواند با افزایش مشارکت و مدیریت بهتر هیجانات فردی، به بهبود عملکرد سازمانی منجر شود این یافته با نتایج پژوهش‌های علایی و همکاران (۱۳۹۴)، فلاح و همکاران (۱۳۹۴)، کالایاراسی و همکاران (۲۰۱۴)، هلنا کرن و همکاران (۲۰۲۱) همراستا.

پیشنهاد‌های کاربردی

- برگزاری دوره‌ها و آموزش‌ها در مورد اهمیت رویکردهای سیاستی روی هوش هیجانی برای اعضای هیئت تدریس، کارمندان و دانشجویان با رویکرد تحولی.
- تشویق کارکنان به شرکت فعال در دوره‌های آموزشی مرتبط با هوش هیجانی با جهت‌گیری رویکردهای سیاستی.
- ایجاد برنامه‌ها و فعالیت‌های افزایش تعهد سازمانی در دانشگاه به منظور ترغیب کارکنان به وفاداری و تعهد به اهداف سازمانی.
- تشویق به مشارکت فعال در فرصت‌های توسعه حرفه‌ای داخلی دانشگاه.

- ایجاد محیط سازمانی مثبت و پشتیبان برای تعهد کارکنان به سازمان.
- ارتقاء ارتباطات مثبت و ساختار سازمانی انعطاف‌پذیر.
- ارزیابی دوره‌های آموزشی هوش هیجانی و تعهد سازمانی به منظور بهبود رویکردهای تحولی.
- ارائه بازخورد منظم به کارکنان در مورد عملکرد و تعهد آنها.
- ارتقاء فرهنگ سازمانی مبتنی بر هوش هیجانی و تعهد سازمانی.
- تشویق به انتقال ارزش‌ها و مباحث مرتبط با هوش هیجانی به کارها و تصمیم‌گیری‌های روزمره.
- تشویق به مشارکت فعال کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرآیندهای اصلاحی.
- ایجاد فرصت‌هایی برای تبادل نظر و ارتقاء مشارکت کارکنان در مسائل مرتبط با تحول سازمانی.

منابع

- اکبری مهرآباد، مرتضی (۱۴۰۲). تاثیر مدیریت منابع انسانی سبز و حمایت سازمانی درک شده از محیط زیست بر عملکرد کارکنان در شرکت پارس خودرو، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.
- انجم شعاع، مهدی (۱۴۰۱). بررسی مولفه های کلیدی تعهد سازمانی نیروی انسانی بر تحول و پیشبرد موفقیت آمیز مدیریت ارتباط با مشتری، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.
- بهشتی، زرین (۱۳۹۹). بررسی نقش مولفه های رهبری تحول آفرین بر تعهد سازمانی (مورد مطالعه کارکنان ناجا در استان گیلان)، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.
- بوری پور، کوثر، ۱۴۰۲، بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت نفس با بیانگیزگی تحصیلی در بین دانش آموزان دوره اول ابتدایی شهر رامهرمز، هشتمین کنگره بین المللی تحقیقات بین رشته ای در علوم انسانی اسلامی، فقه، حقوق و روانشناسی، تهران.
- پاکنژاد، ندا (۱۴۰۲). تاثیر توانمندسازی کارکنان، کار تیمی و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی کارکنان بخش آموزش عالی، دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت کسب و کار "با گرایش توسعه دانش بنیان"، تهران.
- شاه حسینی فارسی، منیژه (۱۴۰۲). بررسی مدیریت زنجیره تامین سبز بر بهبود عملکرد کارکنان فروش سازمانی با میانجیگری تبلیغات مجازی سبز، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.
- شمس الدین نیک منش و هاشم نیا، شهرام (۱۳۹۹). بررسی تأثیر عوامل رهبری سازمانی بر تمایل به سوت زنی (مورد مطالعه: کارکنان سیما، منظر و فضای سبز شهری شهرداری کرج)، توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۵ (۵۵)، ۱-۳۵.
- صادقی اوانسر، سمیه (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین اخلاق کاری یادگیری و جانشین پروری با استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

صلواتی، ابراهیم (۱۴۰۲). بررسی نقش آموزش شبیه سازی شده بر ارتقای عملکرد کارکنان صنعت هواپیمایی کشور با میانجی گری متغیر فناوری اطلاعات، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

صمدی، درناز (۱۳۹۹). بررسی اثر هوش هیجانی کارکنان و اعتماد مشتری بر کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان پلتفرمهای آنلاین، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

ظاهری، حمیده و عزیزپور شویی، علی اکبر (۱۴۰۲). بررسی تاثیر انگیزه کاری، سبک رهبری، صلاحیت کاری بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان شهرداری (مورد مطالعه: شهرداری منطقه یک ساری). پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

عاقلی، میثم؛ کریمی، اوژن ورشیدی، حسن (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر خلق ارزش مشترک و تأثیر آن بر وفاداری گردشگران (مورد مطالعه: گردشگران خارجی شهر دامغان)، گردشگری و توسعه، ۸(۲)، ۲۳-۴۷.

غفرانی نیکنام، شقایق و سلطانی، شقایق (۱۴۰۰). رابطه سبک های دل بستگی و هوش هیجانی با توجه دیداری و شنیداری در کودکان دارای اختلال نقص توجه_ بیش فعالی، سومین کنفرانس بین المللی و چهارمین کنفرانس ملی یافته های نوین در مدیریت، روانشناسی و حسابداری، تهران.

غلامی، حسین (۱۴۰۲). نقش مولفه های بازاریابی درونی بر رقابت پذیری و تعهد سازمانی بانک های تخصصی، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

فرهادی، فریبا و عسگری، ناصر (۱۴۰۲). ارزیابی و اولویت بندی شایستگی های رفتاری در عملکرد کارکنان دارای جهت گیری کارآفرینی در موسسه مدیریت پروژه آریانا، پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار، تهران.

قاسمی شخص، آرمین؛ محدوش، مهدی؛ میری زمان آباد، سیدمحمد و مهدیزاده کشتیان، علی (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی با خلاقیت در دانش آموزان ابتدایی، سومین کنفرانس بین المللی و چهارمین کنفرانس ملی یافته های نوین در مدیریت، روانشناسی و حسابداری، تهران.

نوری، علی و اسماعیلی، ندا (۱۴۰۱). رابطه بین صفات شخصیتی و هوش هیجانی با انعطاف پذیری شناختی دانش آموزان دختر مقطع متوسطه دوم شهرستان آمل، هشتمین کنگره بین المللی تحقیقات بین رشته ای در علوم انسانی اسلامی، فقه، حقوق و روانشناسی، تهران. نیک رفتار، طیبه؛ حسینی، الهه؛ عاقلی، میثم و مسلمی کویری، مینا (۱۴۰۰). بررسی نقش تعدیل گر تعصب مذهبی در قصد رفتار اخلاقی مصرف کنندگان؛ مورد پژوهی: مصرف کنندگان مواد غذایی در شهر اصفهان. پژوهش در دین و سلامت، ۶(۳)، ۱۸-۳۰.

نیک منش، شمس الدین؛ رضازاده، اکبر و عاقلی، میثم (۱۳۹۹). رابطه پیش بینی سازمانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی دوسوتوانی و نقش تعدیل گر پویایی محیطی، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۸(۴)، ۲۱۹-۲۵۴.

- Andreas, D. (2022). *EMPLOYEE PERFORMANCE: The Effect Of Motivation And Job Satisfaction. PRODUKTIF: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi, 1(1), 28-35.*
- Gil-Moreno, J., & Rico-González, M. (2023). *The Effects of Physical Education on Preschoolers' Emotional Intelligence: A Systematic Review. Sustainability, 15(13), 10632.*
- Pratama, E. N., Suwarni, E., & Handayani, M. A. (2022). *The effect of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention with person organization fit as moderator variable. Aptisi Transactions on Management (ATM), 6(1), 74-82.*
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023). *Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. Calitatea, 24(193), 182-188.*
- Soriano Sánchez, J. G., & Jiménez Vázquez, D. (2023). *Benefits of emotional intelligence in school adolescents: a systematic review. Revista de psicología y educación.*
- Sutrisno, S. (2022). *Determinants of employee performance: Overview of aspects of communication, work stress and compensation. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 5(3), 19259-19270.*
- To, W. M., & Huang, G. (2022). *Effects of equity, perceived organizational support and job satisfaction on organizational commitment in Macao's gaming industry. Management Decision, 60(9), 2433-2454.*
- Yandi, A., & Havidz, H. B. H. (2022). *Employee performance model: Work engagement through job satisfaction and organizational*

commitment (A study of human resource management literature study). Dinasti International Journal of Management Science, 3(3), 547-565.