

رابطه بین هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری

داریوش اصغرزاده^۱

محمدتقی محمودی^۲

چکیده

هدف تحقیق: هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری بود.

روش تحقیق: پژوهش حاضر با توجه به هدف آن کاربردی است و بر اساس روش جمع‌آوری اطلاعات در زمره تحقیقات توصیفی و از نوع تحقیقات همبستگی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه پرسنل و کارمندان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری تشکیل دادند. براساس آخرین آمارهای موجود در ۱۴ شعبه موجود در استان و همچنین بیمارستان و درمانگاههای زیر نظر این سازمان، تعداد ۸۰۰ نفر مشغول به کار بودند. لذا براساس جدول مورگان و فرمول کوکران، حجم نمونه ۲۶۰ نفر در نظر گرفته شد که براساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی، هوش اجتماعی سیلورا (۲۰۰۱) و پرسشنامه نفوذ مؤثر راجرز پیتر و آرنولد (۱۹۹۸) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و روش‌های آمار استنباطی تحلیل شدند.

نتایج تحقیق: نتایج نشان داد که ارتباط مثبت و معناداری میان هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر وجود دارد. در بررسی همبستگی میان هر یک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی و مؤلفه‌های نفوذ مؤثر، مشاهده گردید که مؤلفه‌های هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر رابطه مثبت و معناداری دارند. ($P < 0,05$)

بحث: به طور کلی نتایج تحقیق حاضر مبین ارتباط مثبت و معناداری بین هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن با نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بود.

کلمات کلیدی: هوش اجتماعی، نفوذ مؤثر، کارمندان، تأمین اجتماعی

۱. پژوهشگر، معاونت بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری
۲. دکترای مدیریت و برنامه‌ریزی، هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

مقدمه

امروزه سازمان‌ها همواره در دو لبه نظم و بینظمی قرار دارند و دائماً بین این دو حالت تناقضنا، در رفت و آمدند. تحقیقات نشان می‌دهد تا ۲۴ درصد موفقیت‌های سازمانی به بهره‌هوشی بستگی دارد، یعنی اگر بالاترین بهره‌هوشی در یک سازمان مورد استفاده قرار بگیرد، در نهایت ۲۴ درصد به توفیق سازمان کمک خواهد کرد و بقیه به هوشهای چندگانه مربوط می‌شود که فقدان آنها، مشکلات بسیاری به وجود می‌آورد و بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد که هوش شناختی (IQ) تنها بخش کوچکی از اثربخشی رهبری را تبیین می‌کند (استرنبرگ ۱، ۱۹۹۷، باهن ۲، ۱۹۷۹، فیدلر ۳، ۲۰۰۱ به نقل از آمرام ۴، ۲۰۰۹، لی ۵، ۲۰۱۲). در دهه‌های اخیر، مطالعات رهبری به انواع مختلف هوش تغییر جهت داده است (چرمرز ۶، ۲۰۰۱). رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه میشوند. یکی از مهمترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش اجتماعی است.

هوش اجتماعی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه احساسات، عواطف و روابط بین فردی در توانمندی‌های انسانی دارد. با برخورداری از هوش اجتماعی مدیران خواهند توانست از طریق بهبود روابط بین فردی، رفتارهای هماهنگ با اهداف سازمان را در افراد ایجاد کرده و در نتیجه بهره‌وری سازمان را ارتقاء بخشند. مدیران برخوردار از هوش اجتماعی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند.

در حقیقت در عصر تکنولوژی، پیچیدگی و تغییر مستمر، ابزار بقا و موفقیت سازمان این است که بپذیریم رهبری به عنوان یک حرفه از درون آغاز می‌شود (آپرل ۷، مک دونالد ۸ و وریسندورپ ۹، ۲۰۰۲). صاحب‌نظران علم مدیریت، برای رویارویی با چنین وضعیت و شرایطی، تئوری‌های مختلفی چون تئوری آشوب، سازمان یادگیرنده و کارآفرین را ارائه داده‌اند (جرالد ۱۰، ۱۹۹۹). مطالعات نشان می‌دهد که مدیران ممکن است باهوش باشند، اما در میدان تعامل و روابط عمومی بسیار ضعیف

1. Sternberg
2. Bahn
3. Fiedler
4. Amram
5. Lee
6. Chermrs
7. April
8. Makdonald
9. Verisendorp
10. Jerald

عمل کنند. تحقیق دیگری نشان می‌دهد که ۸۶ درصد از مشکلات سازمانی مربوط به ارتباط افراد با یکدیگر است. «پیتتر دراکر^۱» عنوان می‌کند، یکی از مهمترین مسائل در سازمان، مسئله تعامل و ارتباط است. تعامل و ارتباط، نیازمند هوش اجتماعی^۲ است.

هوش اجتماعی به معنای قدرت کنار آمدن و ارتباط برقرار کردن با دیگران است. هوش اجتماعی، توانایی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی، روابط دوستانه، رفتارهای اجتماعی و همدلی با دیگران است. ادوارد ثورندایک^۳ مدعی است که سه نوع هوش وجود دارد: انتزاعی، مکانیکی و اجتماعی. وی در مقاله‌های در مجله‌های^۴ در سال ۱۹۳۰ هوش اجتماعی را به عنوان توانایی برای درک دیگران و عمل کردن به صورت عاقلانه در روابط انسانی معرفی کرد. از دیدگاه ثورندایک، هوش اجتماعی به تواناییهای فرد که ایجاد روابط اجتماعی مناسب را میسر می‌سازد اطلاق می‌شود. او ادعا می‌کند که هوش اجتماعی با توانایی علمی فرق می‌کند و یک عنصر کلیدی در آنچه که باعث موفقیت افراد می‌شود، می‌باشد. تا به امروز درباره‌ی رفتار و ویژگی‌های قطعی هوش اجتماعی اتفاق نظری وجود ندارد، اما بررسی تحقیقات و متون مربوط به هوش اجتماعی (آلبچ^۵ بارچارد^۶ و دیگران) به‌طور توافقی به سه مؤلفه اساسی خودآگاهی، همدلی و نفوذ اجتماعی اشاره می‌کند. (فیپ^۷، ۲۰۰۷). کانتور^۸ و کِلینستروم^۹ (۱۹۸۷) هوش اجتماعی را به صورت موجودی دانش افراد در مورد دنیای اجتماعی تعریف کرده‌اند. ورنون^{۱۰} (۱۹۳۳) تعریف گسترده‌تری را از هوش اجتماعی ارائه داده که عبارت است از توانایی به سر بردن با دیگران به طور کلی، مهارت اجتماعی، دانش در مورد موضوعات اجتماعی، حساسیت به محرک از طرف اعضای گروه و همچنین فراست در موقعیت‌های موقتی است (کیلاستروم^{۱۱}، ۲۰۰۰). هوش اجتماعی دارای سه مؤلفه‌ی پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی‌های اجتماعی است. هاج^{۱۲} و گاردنر^{۱۳} معتقدند هر کس چهار خصوصیت سازماندهی گروه، مذاکره برای حل مسائل، روابط شخصی، تجزیه و تحلیل اجتماعی را داشته باشد، صاحب هوش فردی است.

1. Pitter Dracker
2. social intelligence
3. Edvard Soorandik
4. Harper
5. Albech
6. Barchard
7. Fip
8. Kantor
9. Kelnstrom
10. Vernoon
11. Kilestrom
12. Hatch
13. Gardner

سازمان‌های ارگانیک و پویا که در آنها ماهیت کار، غیرخطی و دانشی است، نیازمند هوش اجتماعی در محیط‌های کار هستند. در این سازمان‌ها برای افزایش توانمندی کارکنان و کاهش ساختارهای بوروکراتیک، فعالیت‌ها و اقدامات سازمانی در چارچوب کارهای گروهی و تیمی انجام می‌شود. فعالیت‌ها و عملیات مبتنی بر کارهای گروهی و تیمی با ویژگی‌هایی چون انعطاف‌پذیری، توزیع مسئولیت‌ها، کاهش فرایندهای مقتدرانه و استبدادی، بهبود روابط انسانی، مسئولیت‌پذیری در نتایج، مشارکت در تصمیم‌گیری و توانمندسازی مشخص می‌شود (آقاحسینی، ۱۳۸۹). از این رو سازمان‌های دارای هوش اجتماعی پایین، دارای سیستم ایمنی ضعیفی هستند و در مقابل، سازمان‌های دارای هوش اجتماعی بالا از امتیاز سلامتی و رشد برخوردارند. به نظر گل‌من (۲۰۰۴) بیشتر رهبران مؤثر صاحب درجه‌های از هوش اجتماعی هستند، بدون هوش اجتماعی فرد با بهترین آموزش در دنیا، نفوذ و ذهن تحلیلی و ذخیره بی پایان از عقاید تازه، یک رهبر بزرگ نیست. تحقیقات نشان داده که احساسات رهبر همچون عبور جریان الکتریسته از سطوح سازمان عبور می‌کند و افکار رهبر به سرعت در سازمان گسترش پیدا می‌کند. پس بهتر است افکار رهبر سازگار با موقعیت و محیط اطرافش باشد. مدیران برای اینکه بتوانند رهبران موفق نیز باشند، باید بدانند که چگونه از تاکتیک‌های مربوط به قدرت و نفوذ مؤثر استفاده کنند. نفوذ مؤثر میزان تلاشی است که یک فرد یا یک سازمان به منظور ایجاد یک تفکر یا رفتارهای هماهنگ با فرد یا سازمان انجام می‌دهد. بویاتزیس^۱ و ساتسیوگلو^۲ (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی هوش اجتماعی و عاطفی در فارغ‌التحصیلان تربیت مدیر در آمریکا» به این نتیجه رسیدند که هوش‌های اجتماعی و عاطفی بر اثربخشی مدیران و رهبران تأثیر دارند و می‌توانند میزان اثربخشی مدیران و رهبران را پیش‌بینی کنند (آقاحسینی، ۱۳۸۹). گاربر^۳ (۲۰۰۴) نیز بر این باور است که عامل موفقیت رهبران و مدیران سازمان‌های آموزشی در پرورش هوش اجتماعی، تیم‌های کاری، حفظ همسویی، ایجاد شور و شوق و تلاش برای خشنودی مشتریان درونی و بیرونی سازمان است. بنابراین باید به طور مستمر چرخه‌های سیستمی به یکدیگر بازخورد داده و به کسب تجربه و یادگیری پردازند. بنابراین با توجه به مبانی نظری فوق، تحقیق حاضر در صدد بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری می‌باشد. بدیهی است آگاهی از روابط بین این متغیرها می‌تواند ضرورت بهبود و توسعه و اهمیت این متغیرها را در سطح سازمان‌های تأمین اجتماعی فراهم سازد. دستیابی به یافته‌های این تحقیق پاسخ سؤالات عدیده‌های را در خصوص روابط بین این متغیرها و خرده مقیاس‌های آنها تبیین خواهد کرد و حتی امکان پیش‌بینی متغیرها را فراهم می‌سازد.

1. Booyatzis
2. Satsyoglo
3. Garber

روش‌شناسی تحقیق

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه پرسنل و کارمندان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری تشکیل داده‌اند. براساس آخرین آمارهای موجود در ۱۴ شعبه استان و همچنین بیمارستان و درمانگاه‌های زیر نظر سازمان تأمین اجتماعی چهارمحال و بختیاری، تعداد ۸۰۰ نفر مشغول به کار می‌باشند. لذا از این تعداد براساس جدول مورگان و فرمول کوکران و با لحاظ نمودن خطای نمونه ۵ درصد، حجم نمونه ۲۶۰ نفر در نظر گرفته شد و براساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

ابزارهای جمع آماری داده‌ها

در پژوهش حاضر از پرسشنامه جمعیت‌شناختی، پرسشنامه هوش اجتماعی سیلورا (۲۰۰۱) و پرسشنامه‌ی نفوذ مؤثر برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز استفاده شده است. پرسشنامه هوش اجتماعی توسط سیلورا (۲۰۰۱) تهیه شده و دارای ۲۱ سؤال با طیف پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) لیکرت می‌باشد. این پرسشنامه دارای سه مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی است.

از پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نظیر سن، جنس، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات استفاده شد. پرسشنامه نفوذ مؤثر براساس مدل TOPS و توسط راجرز پیترو و آرنولد (۱۹۹۸) طراحی شده و دارای ۹۶ سؤال و با طیف پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) است. ماتریس همبستگی کلی سؤالات آن معادل $+0/97$ بدست آمده است. پرسشنامه مذکور شامل شش مؤلفه روش‌های نفوذ، به‌کارگیری تاکتیک‌ها، مهارت در به‌کارگیری تاکتیک‌ها، اثربخشی روش‌های نفوذ، اقتدار و کل نفوذ مؤثر است. اگرچه این پرسشنامه‌ها استاندارد بوده و روایی و پایایی آنها در پژوهش‌های مختلف تأیید شده بود، ولی برای بار دیگر پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ^۱ مورد بررسی قرار گرفت. بر این اساس پایایی کل پرسشنامه هوش اجتماعی $0/80$ و هریک از خرده مقیاس‌های پرسشنامه هوش اجتماعی بین $0/84$ تا $0/91$ به دست آمد. پایایی کل پرسشنامه نفوذ مؤثر نیز برابر با $0/81$ و هر یک از خرده مقیاس‌های آن نیز بین $0/72$ تا $0/87$ به دست آمد.

روش جمع‌آوری داده‌ها

پس از اخذ مجوز از سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، تعدادی از پرسشنامه‌های تهیه شده، حاوی نکات لازم در خصوص پژوهش و محرمانه بودن اطلاعات شخصی آزمودنیها، به دلیل بعد مسافت و عدم امکان حضور محقق، از طریق پست الکترونیک به آدرسهای پست الکترونیک آنها ارسال شد و پیگیری‌های لازم جهت برگرداندن پرسشنامه‌های تکمیل شده به صورت تماس تلفنی انجام شد. بقیه پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر، به دلیل امکان دسترسی آسان و سهولت در توزیع و صرفه‌جویی در زمان، به صورت حضوری به پرسنل و کارمندان تحویل داده شد.

روش‌های تحلیل داده‌ها

در تحقیق حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از دو روش آمار توصیفی^۱ و آمار استنباطی^۲ استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌های میانگین و انحراف معیار استفاده شد. برای آزمون سؤالها و فرضیه‌های پژوهش، ابتدا با استفاده از آزمون کالموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها مورد آزمون قرار گرفت و سپس از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد.

نتایج

متغیرهای جمعیت‌شناختی مورد مطالعه در این پژوهش شامل سن، وضعیت تاهل و میزان تحصیلات می‌باشد که نتایج استخراج شده آنها از پرسشنامه جمعیت‌شناختی در ادامه ارائه شده است. میانگین سنی کارمندان مورد مطالعه در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری به طور کلی و همچنین به تفکیک جنسیت در جدول ۱ ارائه شده است. بر اساس یافته‌های ارائه شده در این جدول، مردان مورد مطالعه با میانگین $45/60 \pm 4/50$ سال دارای بالاترین سن و زنان نیز با میانگین $37/50 \pm 5/50$ سال دارای پایینترین سن در پژوهش حاضر می‌باشند. همچنین، بر اساس یافته‌های توصیفی ارائه شده بیشترین تعداد مردان و زنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و پس از آن مدرک کارشناسی ارشد می‌باشند.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی مربوط به کارمندان مورد مطالعه

شاخص		میانگین و انحراف استاندارد		فراوانی
سن	زنان	۳۷/۵۰ ± ۵/۵۰		۶۵
	مردان	۴۵/۶۰ ± ۴/۵۰		۱۹۵
	کل کارکنان	۴۱/۵۵ ± ۵/۰۰		۲۶۰
وضعیت تاهل	فراوانی		درصد فراوانی نسبی	
	مجرد	متاهل	مجرد	متاهل
	زنان	۵	۶۰	۹۲,۳۰
	مردان	۲۵	۱۷۰	۸۷,۱۸
	کل کارکنان	۳۰	۲۳۰	۸۸,۴۶
سطح تحصیلات	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	
	زنان	۶۱	۴	-----
	مردان	۱۸۰	۱۵	-----
	کل کارکنان	۲۴۱	۱۹	-----

همچنین اطلاعات مربوط به هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن

شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	دامنه نمرات
مؤلفه‌ها					
آگاهی اجتماعی	۳/۸۵	۰/۵۳	۲/۸۶	۵	۲/۱۴
پردازش اطلاعات اجتماعی	۳/۷۷	۰/۵۱	۲/۵۷	۴/۸۶	۲/۲۹
مهارت اجتماعی	۳/۸	۰/۴۱	۲/۸۵	۴/۶۷	۱/۸۱
کل هوش اجتماعی	۳/۸۰۶	۰/۴۲۶	۲/۸۶	۴/۷۵	۱/۸۹

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین نمرات مؤلفه آگاهی اجتماعی ۳/۸۵ با انحراف معیار ۰/۵۳، میانگین نمرات مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی ۳/۷۷ با انحراف معیار ۰/۵۱، میانگین نمرات مؤلفه مهارت اجتماعی ۳/۸ با انحراف معیار ۰/۴۱ و میانگین کل نمرات هوش اجتماعی ۳/۸۰۶ با انحراف استاندارد ۰/۴۲۶ بوده است. بنابراین میانگین نمرات هوش اجتماعی و کلیه مؤلفه‌های آن بالاتر از حد متوسط و پراکندگی

جدول ۳. شاخص‌های نمرات نفوذ مؤثر و مؤلفه‌های آن

دامنه	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	شاخص‌ها
					ارتباط و نفوذ مؤثر
۲/۱۸	۴/۵۵	۲/۳۸	۰/۴۶	۳/۷۶	روش‌های نفوذ
۳/۳۳	۴/۷۵	۱/۴۲	۰/۶۴	۳/۵۵	به کارگیری تاکتیک‌ها
۲/۱۹	۴/۷۵	۲/۵۷	۰/۵۱	۳/۷۴	مهارت در به کارگیری تاکتیک‌ها
۳/۵۶	۵	۱/۴۴	۰/۸۲	۳/۷	اقتدار
۳/۱۸	۴/۸۲	۱/۶۴	۰/۶۶	۳/۸۲	اثر بخشی روش‌های نفوذ
۲/۷	۴/۶	۱/۹	۰/۵۹	۳/۷۷	کل نفوذ مؤثر

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود میانگین نمرات روش‌های نفوذ ۳/۷۶ با انحراف معیار ۰/۴۶، میانگین نمرات به کارگیری تاکتیک‌ها ۳/۵۵ با انحراف معیار ۰/۶۴، میانگین نمرات مهارت در به کارگیری تاکتیک‌ها ۳/۷۴ با انحراف معیار ۰/۵۱ و میانگین نمرات اثربخشی روش‌های نفوذ کارکنان مورد مطالعه ۳/۸۲ با انحراف معیار ۰/۶۶ و میانگین نمرات اقتدار کارکنان ۳/۷ با انحراف معیار ۰/۸۲ و میانگین نمرات کل نفوذ مؤثر ۳/۷۷ با انحراف معیار ۰/۵۹ بوده است. همچنین دامنه تغییرات نمرات نشان می‌دهد که حداقل نمره ۱/۴۲ مربوط به نمرات به کارگیری تاکتیک‌ها و حداکثر نمره ۵ مربوط به اقتدار است.

جدول ۴. شاخص‌های مربوط به آزمون نرمال بودن نمرات هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن

P	Zks	S	Q3	Q1	\bar{X}	Md	M0	شاخص‌ها
								هوش اجتماعی
۰/۵۹	۰/۷۶۹	۰/۵۳	۴/۳۸	۳/۴	۳/۸۵	۳/۹۳	۴/۲۹	آگاهی اجتماعی
۰/۴۹	۰/۸۳۱	۰/۵۱	۴/۱۴	۳/۵۷	۳/۷۷	۳/۸۵	۳/۵۷	پردازش اطلاعات اجتماعی
۰/۷۶	۰/۶۷۲	۰/۴۱	۴/۰۲	۳/۵۸	۳/۸	۳/۸۶	۴	مهارت اجتماعی
۰/۵۷۹	۰/۷۷۹	۰/۴۲۶	۴/۱۰۳	۳/۵۳۶	۳/۸۰۶	۳/۹۱	۳/۹۵	هوش اجتماعی

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود مقادیر Zks مشاهده شده از آزمون کالموگروف اسمیرنوف برای نمرات کل هوش اجتماعی و کلیه مؤلفه‌های آن یعنی آگاهی اجتماعی، پردازش

اطلاعات اجتماعی و مهارت اجتماعی از مقدار بحرانی جدول در سطح تشخیص $\alpha = 0/05$ کوچکتر است. بنابراین فرضیه توزیع نرمال فراوانی هوش اجتماعی و هر کدام از مؤلفه‌های آن مورد تأیید قرار گرفت. اطلاعات مربوط به نرمال بودن نمرات نفوذ مؤثر و مؤلفه‌های آن نیز در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. شاخص‌های مربوط به آزمون نرمال بودن نمرات کل نفوذ مؤثر و مؤلفه‌های آن

P	Zks	S	Q3	Q1		Md	M0	شاخص‌ها
								ارتباط و نفوذ مؤثر
۰/۵۵	۰/۷۹	۰/۴۶	۴/۰۹	۳/۵۲	۳/۷۶	۳/۸۶	۳/۵۳	روش‌های نفوذ
۰/۱۹	۱/۰۸	۰/۶۴	۴	۳/۲۷	۳/۵۵	۳/۵۸	۳/۳۳	به کارگیری تاکتیکها
۰/۸۳	۰/۶۲۲	۰/۵۱	۴,۱	۳/۵	۳/۷۴	۳/۶۶	۳/۵۷	مهارت در به کار گیری تاکتیکها
۰/۲۳	۱/۰۴	۰/۸۲	۴/۳۳	۳/۱۴	۳/۷	۳/۹۴	۴/۴۴	اثر بخشی روش‌های نفوذ
۰/۱۴	۱/۱۵	۰/۶۶	۴/۲۷	۳/۵۴	۳/۸۲	۳/۹	۳/۹۱	اقتدار
۰/۲۳	۱/۰۴	۰/۵۹	۴/۱۶	۳/۴۴	۳/۷۷	۳/۹۳	۴/۱	کل نفوذ مؤثر

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود مقادیر Zks به دست آمده از آزمون کالموگروف اسمیرنوف برای کل نفوذ مؤثر و هر کدام از مؤلفه‌ها از مقدار بحرانی جدول در سطح تشخیص $\alpha = 0/05$ کوچکتر است. بنابراین فرضیه توزیع نرمال فراوانی نفوذ مؤثر و هر کدام از مؤلفه‌های آن مورد تأیید قرار گرفت.

برای تعیین ارتباط بین هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر و هریک از مؤلفه‌های آنها در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همانطور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود میزان همبستگی بین هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر $0/515$ و ضریب تعیین $0/265$ بوده که در سطح تشخیص $\alpha = 0/01$ معنادار است. بنابراین $26/5\%$ از واریانس نمرات نفوذ مؤثر به وسیله نمرات هوش اجتماعی، قابل توصیف توزیع و تبیین است.

جدول ۶. شاخص‌های مربوط به رابطه هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر

شاخص‌ها	R	R2	df	tob	P
هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر	۰/۵۱۵	۰/۲۶۵	۲۵۸	۴/۰۷	۰/۰۰۱
هوش اجتماعی و روش‌های نفوذ	۰/۴۷۵	۰/۲۲۶	۲۵۸	۳/۶۶	۰/۰۰۱
هوش اجتماعی و به کارگیری تاکتیکها	۰/۳۷	۰/۱۳۷	۲۵۸	۲/۷	۰/۰۱۱
هوش اجتماعی و مهارت در به کارگیری تاکتیکها	۰/۶۸۹	۰/۴۷۴	۲۵۸	۶/۴۴	۰/۰۲۳
هوش اجتماعی و اثربخشی روش‌های نفوذ	۰/۴۵۶	۰/۲۰۸	۲۵۸	۳/۴۷	۰/۰۰۱
هوش اجتماعی و اقتدار	۰/۵۲۸	۰/۲۷۸	۲۵۸	۴/۲۱	۰/۰۰۳
هوش اجتماعی و کل نفوذ مؤثر	۰/۵۱۵	۰/۲۶۵	۲۵۸	۴/۰۷	۰/۰۰۲

همان طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود میزان همبستگی بین هوش اجتماعی و مؤلفه‌های نفوذ مؤثر در سطح $P > 0.05$ معنادار است. همچنین برای تعیین این امر که مؤلفه‌های هوش اجتماعی قابلیت پیشبینی میزان نفوذ مؤثر کارکنان را دارند یا خیر از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج این آزمون در جداول ۷ و ۸ ارائه شده است.

جدول ۷. رگرسیون چندگانه برای تبیین و پیش‌بینی نمرات کل نفوذ مؤثر

شاخص‌ها / منبع تغییرات	مجموع مجزورات	میانگین مجزورات	F	P
رگرسیون	۴/۸۷۳	۱/۶۲۴	۶/۲۰۱	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۱/۵۲۶	۰/۲۶۲		
کل	۱۶/۴			

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر ۰/۵۱۵ و ضریب تعیین ۰/۲۶۵ می‌باشد. این ضریب نشان می‌دهد که ۲۶/۵ درصد از تغییرات و واریانس مربوط به نمرات نفوذ مؤثر کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری به وسیله مؤلفه‌های سه گانه هوش اجتماعی یعنی آگاهی، پردازش و مهارت اجتماعی قابل تبیین است. مقدار F محاسبه شده نیز در سطح تشخیص $\alpha = 0.01$ معنادار است. بنابراین می‌توان میزان همبستگی چندگانه و ضریب تعیین بدست آمده را با سطح اطمینان ۹۹ درصد به جامعه آماری تعمیم داد.

جدول ۸. تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی نفوذ مؤثر بر اساس مؤلفه‌های هوش اجتماعی

P	T	β	SEB	B	شاخص‌ها
					مؤلفه‌ها
۰/۰۵۶	۱/۹۶۵	-	۰/۷۱۵	۱/۴	مقدار ثابت
۰/۰۴	۲/۱	۰/۴۴۶	۰/۲۶	۰/۴۹۷	آگاهی
۰/۰۳	۲/۱۳	۰/۵۱۸	۰/۲۸۳	۰/۶۰۴	پردازش
۰/۳۵۸	۰/۹۲۳	۰/۳۲۵	۰/۵۱۵	۰/۴۷۹	مهارت اجتماعی

نتایج جدول ۸ نیز نشان می‌دهد که ضرایب استاندارد بین آگاهی و نفوذ مؤثر ۰/۴۴۶، پردازش و نفوذ مؤثر ۰/۵۱۸ و مهارت اجتماعی با نفوذ مؤثر ۰/۳۲۵ بوده است. مقادیر T برای هر کدام از مؤلفه‌های آگاهی و پذیرش حداقل در سطح تشخیص $\alpha = ۰/۰۵$ معنی دار است. بنابراین مؤلفه‌های هوش اجتماعی یعنی آگاهی و پردازش به طور جداگانه نیز با نفوذ مؤثر رابطه معنادار داشته‌اند ولی مؤلفه مهارت اجتماعی به صورت جداگانه با نفوذ مؤثر رابطه معناداری نداشته است.

بحث و نتیجه‌گیری

در عصری که سازمان‌ها دستخوش تغییرات هستند، به کارکنان و مدیرانی نیاز است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییرات سازگار شوند. در این بین تعامل اجتماعی به شیوه‌های نیکو و اثربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی، اهمیت فزاینده‌ای دارد. هر مدیر باید بتواند از طریق افراد به اهداف سازمانی برسد. سال‌هاست به مدیران می‌آموزند که توانایی آنها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آنها در برانگیختن افراد دارد. این امر امروزه اهمیت بیشتری یافته است، زیرا مسائل انسانی ارتباطات بین مدیر و زیردستان افزایش یافته. به‌ویژه آنکه کارهای فردی کاهش و اهمیت کارهای تیمی و گروهی رو به افزایش است. در جهت هماهنگی و انسجام نیروها، مدیر در کنار کسب دانش و تخصص لازم و توسعه آن از طریق آموزش و پرورش، باید انواع مهارت‌های مدیریتی، رفتار و روابط انسانی مناسب را بر اساس ارزشهای فردی و اجتماعی به اقتضای نیاز و زمان بیاموزد. به دلیل اهمیت تأثیر تصمیمات بر فرایندها، کارکردها و اثربخشی سازمان، پژوهشگران سازمان‌های مختلف به این مقوله توجه ویژه‌ای نشان داده و بیشتر کوشش خود را صرف بهبود این فرایند و بهره‌ور نمودن تصمیمات نموده‌اند (خورشید، ۱۳۸۷). با توجه به این که کارکنان و رفتار آنها فرهنگ سازمان را

میسازد، لازم است تصمیمات مهم مدیریتی، تصمیماتی که به هوشیهیجانی و هوش اجتماعی کارکنان مرتبط است را در نظر گیرند. پس می توان گفت سازمان های موقعیت بهتری خواهند داشت که پارادایمی نوین از سازمان پیریزی نمایند (چاکرابورتی و دیگران، ۲۰۰۴). این پژوهش یک مطالعه توصیفی از شاخه میدانی است که به بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری پرداخته شده است. نتایج نشان داد که میانگین نمرات هوش اجتماعی و کلیه مؤلفه های آن بالاتر از حد متوسط و پراکندگی نمرات حداقل ۲/۵۷ مربوط به مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی و حداکثر ۵ و مربوط به مؤلفه آگاهی بوده است. همچنین دامنه تغییرات هوش اجتماعی و کلیه مؤلفه ها از حداقل ۱/۸۱ مربوط به مؤلفه مهارت اجتماعی و حداکثر ۲/۲۹ مربوط به مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی بوده است. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات رضایی و خلیلزاده (۱۳۸۸)، اسلوب (۱۳۸۹)، الهیاری (۱۳۸۹)، علامه و همکاران (۱۳۸۹)، کیمبرلی بوال (۲۰۰۰)، لنگلی (۲۰۰۰)، کریشنن (۲۰۰۳)، کوین گروز (۲۰۰۳)، بویاتزیس و ساتسیوگلو (۲۰۰۸)، جانگ ویون (۲۰۱۲)، همسو است. اختلاف در مؤلفه مؤثر مدیران در این دو پژوهش را می توان ناشی از شرایط فرهنگی اجتماعی دانست. هوش اجتماعی باعث سهولت در بیان عواطف توسط مدیر می شود. یکی از بخش های کلیدی هوش اجتماعی، توانایی درک عواطف متفاوت در خود و دیگران است که بخش مهمی برای مدیریت اثر بخش می باشد، چون فرایندهای تصمیمگیری، اجرای راهلهای برنامه ریزی شده، فرایند سازمانی و پدیدار شدن مسائل اجتماعی متأثر از آن می باشد. در حقیقت بیشتر عواطف تجربه شده در زندگی در متن روابط اجتماعی ایجاد شده است و افراد می توانند فعالانه عواطف را به کار برند تا اثربخشی سازمانی را افزایش دهند. هوش اجتماعی به مدیر اجازه می دهد تا سرمایه اجتماعی را توسعه دهد و به کار گیرد و همچنین سرمایه اجتماعی در دسترس را تخمین بزند. چگونگی درک اجتماعی مدیر از محیط بر رفتار مدیریتی او تأثیر می گذارد. فعالیت هایی شامل تصمیمگیری استراتژیک، توسعه شایستگیها و تواناییهای کلیدی، تدوین ساختارهای سازمانی و فرایندها، نظارت و اداره حوزههای چندگانه سازمان و فرهنگ سازی اثربخش که با مدیران ارتباط دارد، می تواند تحت تأثیر هوش اجتماعی، کارآمد و یا ناکارآمد باشند. در این خصوص، وجود یا عدم وجود قابلیت خاص در یک سازمان، معین می کند که مدیران آن سازمان تا چه حد قادر به انجام درست فعالیت خاص خواهند بود. امروزه قابلیت، زیربنای انجام کارها به شمار می آید و در کنار فرایندهای توسعه، سازمانها را قادر می سازد نه تنها کارهایی را که از عهده آنها خارج بوده به

انجام برسانند، بلکه بتوانند فعالیت‌هایی را که نمیدانستند چگونه انجام دهند را نیز به خوبی اجرا کنند. به همین علت است که امروزه قابلیت و به کارگیری فرایندهای توسعه از عملکردهای مهم مدیریت محسوب می‌شود. با توجه به تغییرات و تحولات سریع و روزافزون جهان امروز، توانایی یک سازمان در توسعه قابلیت‌های نوین و مناسب سازمانی از عوامل مؤثر در برتری رقابتی آن سازمان به شمار میرود (ویلیام المیلر، ۱۳۸۳). گاربر (۲۰۰۴) نیز بر این باور است که عامل موفقیت رهبران و مدیران سازمان‌های آموزشی در پرورش هوش اجتماعی، تیم‌های کاری، حفظ همسویی، ایجاد شور و شوق و تلاش برای خشنودی مشتریان درونی و بیرونی سازمان است و اعضاء باید هر روز هوشمندتر شوند.

همچنین نتایج تحقیق نشان داد میانگین نمرات روش‌های نفوذ ۳/۷۶ با انحراف معیار ۰/۴۳، میانگین نمرات به کارگیری تاکتیکها ۳/۵۵ با انحراف معیار ۰/۴۶، میانگین نمرات مهارت در به کارگیری تاکتیکها ۳/۷۴ با انحراف معیار ۰/۵۱ و میانگین نمرات اثربخشی روش‌های نفوذ کارکنان مورد مطالعه ۳/۸۲ با انحراف معیار ۰/۶۶ و میانگین نمرات اقتدار کارکنان ۳/۷ با انحراف معیار ۰/۸۲ و میانگین نمرات کل نفوذ مؤثر ۳/۷۷ با انحراف معیار ۰/۵۹ بوده است. این بخش از نتایج تحقیق مبنی بر میزان نفوذ مؤثر مدیران با مطالعات و پژوهش‌های گراون بوست و همکاران (۱۹۹۸)، ریند و کیپنس (۱۹۹۹)، جی دو (۲۰۰۳)، ویس ول و چیر (۲۰۰۴)، سومر و آرنداسی (۲۰۱۵)، عروفزاد (۱۳۸۷)، عباسی (۱۳۹۱) همسو و با تحقیقات کوزه‌چیان و خیبری (۱۳۷۹)، اسدی و رهاوی (۱۳۸۳) ناهمسو بود.

بنابراین مجموع نتایج نشان می‌دهد نفوذ مؤثر کارکنان مورد مطالعه بیشتر از حد متوسط است. نفوذ مؤثر میزان تلاشی است که توسط کارکنان به منظور ایجاد تفکر و رفتارهای هماهنگ انجام می‌شود. به عقیده جرجتری، رهبری عبارتست از عمل اثرگذاری بر افراد بهطوری که از روی تمایل و علاقه برای دست یافتن به هدفهای گروهی تلاش کنند.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد ارتباط معناداری بین هوش اجتماعی و مؤلفه‌های نفوذ مؤثر وجود دارد. از اینرو نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات گذشته در این زمینه یعنی تحقیق‌های سعادت‌مند (۱۳۸۷)، عروفزاد (۱۳۸۷)، رضایی و خلیلزاده (۱۳۸۸)، اسلوب (۱۳۸۹)، الهیاری (۱۳۸۹)، علامه و همکاران (۱۳۸۹)، کیمبرلی بوآل (۲۰۰۰)، مک نب و ورتلی (۲۰۱۲)، همسو می‌باشد. تحقیقات در سایر سازمان‌ها بیانکننده این است که حدود دوسوم از افراد با عملکرد عالی، دارای ویژگی‌های شخصیتی خاص میباشند (کرمی و بهرامی، ۱۳۸۸). این تحقیق نیز صحت این موضوع را تأیید کرد و نشان داد افراد با هوش

اجتماعی بالا از نظر تأثیرگذاری بر دیگران از موقعیت بهتری برخوردارند. در مطالعات لنگلی (۲۰۰۰)، نشان داده شد که معیارهای هوشهیجانی، اجتماعی و رهبری همبستگی مثبت با یکدیگر دارند و هوشهیجانی و اجتماعی، اجزای رهبری هستند. نتایج پژوهش کوین گروز (۲۰۰۲)، حاکی از این بود که مدیران با هوش اجتماعی و هیجانی بالا رفتار مدیریتی پر جذبه‌های را به نمایش می‌گذارند. در مطالعات بویاتزیس و ساتسیوگلو (۲۰۰۸)، نشان داده شد که هوش اجتماعی و عاطفی در اثربخشی مدیران و رهبران تأثیر دارند و می‌توانند میزان اثربخشی مدیران و رهبران را پیش‌بینی کنند. بنابراین نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های لنگلی و کوینگروز و بویاتزیس و ساتسیوگلو همسو می‌باشند. در نهایت نتایج پژوهش حاضر نشان داد همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر ۰/۵۱۵ و ضریب تعیین ۰/۲۶۵ می‌باشد. این ضریب نشان می‌دهد که ۲۶/۵ درصد از تغییرات و واریانس مربوط به نمرات نفوذ مؤثر کارکنان مورد مطالعه توسط مؤلفه‌های سه‌گانه هوش اجتماعی یعنی آگاهی، پردازش و مهارت اجتماعی قابل تبیین است. این بخش از نتایج پژوهش مبنی بر میزان روش‌های نفوذ مؤثر با نتایج پژوهش‌های هلزمن (۱۹۹۱) و ریند و کیپنس (۱۹۹۹)، کاوازتو و همکاران (۲۰۱۲)، همسو می‌باشد. فیشر و همکاران (۱۹۹۸)، بیان می‌کنند، فعالیت‌ها و عملیات مبتنی بر کارهای گروهی و تیمی با ویژگی‌هایی چون انعطاف‌پذیری، توزیع مسئولیت‌ها، کاهش فرایندهای مقتدرانه و استبدادی، بهبود روابط انسانی، مسئولیت‌پذیری در نتایج، مشارکت در تصمیمگیری و توانمندسازی مشخص می‌شود.

اشنایدر و همکاران (۱۹۸۵) مهارت‌های اجتماعی را به عنوان وسیله ارتباط میان فرد و محیط تعریف می‌کنند و معتقدند که این وسیله برای شروع و ادامه ارتباط سازنده و سالم با همسالان به عنوان بخش مهمی از بهداشت روانی، مورد استفاده واقع می‌شود. هالیگر (۱۹۸۷) مهارت‌های اجتماعی را عبارت از مهارت‌هایی می‌داند که برای داشتن ارتباط مثبت با دیگران و پذیرش توسط آنها ضروری هستند.

پردازش اطلاعات اجتماعی به توانایی فهم و پیش‌بینی رفتارها و احساسات دیگران اطلاق می‌شود، کارمند صاحب هوش اجتماعی از طریق پردازش اطلاعات می‌تواند رفتارهای احتمالی مدیران و ارباب رجوع را حدس بزند و فکر آنها را بخواند و به این ترتیب تصمیمات و برنامه‌ریزی‌های متناسب با شرایط و افراد داشته باشد. به این ترتیب میزان اثربخشی ارتقا می‌یابد و نفوذ مؤثرتری خواهد داشت. سالاری (۱۳۸۶) نیز معتقد است از منظر بررسی هوش‌های چندگانه گاردنر، بعد بین فردی آن، هوش اجتماعی است

که مؤلفه‌های همدلی، روابط بین فردی و مسئولیت اجتماعی را شامل می‌شود و فردی که دارای هوش اجتماعی بالایی است، با دیگران همدلی دارد. همدلی بر پایه خودآگاهی قرار دارد و هرچه شناخت از خود بیشتر باشد، بهتر می‌توان احساس دیگران را درک کرد. در یک محیط اداری هوش اجتماعی باعث سهولت ایجاد روابط عاطفی بین مدیر و کارکنان می‌شود. یکی از بخش‌های کلیدی هوش اجتماعی، توانایی درک عواطف متفاوت در خود و دیگران است که بخش مهمی برای مدیریت اثربخش می‌باشد. چون فرایندهای تصمیم‌گیری، اجرای راه‌های برنامه‌ریزی شده فرایند سازمانی و پدیدار شدن مسائل اجتماعی متأثر از آن می‌باشد. بینس^۱ پی برد، رهبران اثربخش، خودآگاهی فوق‌العاده‌ای از خود نشان می‌دهند (بینس، ۲۰۰۷). در حقیقت بیشتر عواطف تجربه شده در زندگی در متن روابط اجتماعی ایجاد شده است و افراد می‌توانند فعالانه عواطف را به کاربند تا اثربخشی سازمان را افزایش دهند. با توجه به اینکه ادراکات کارکنان و رفتار آنها فرهنگ سازمانی را می‌سازد، لازم است تصمیمات مهم مدیریتی، متغیرهایی که به هوش‌هیجانی و اجتماعی و معنوی کارکنان مرتبط است را در نظر بگیرد. پس می‌توان گفت سازمان‌هایی موقعیت بهتری خواهند داشت که پارادایمی نوین از سازمان پیریزی نمایند (چاکرابورتی^۲ و دیگران، ۲۰۰۴).

ون دام^۳ (۲۰۰۷) معتقد است نیازهای پیچیده‌ی قرن بیست و یکم به رهبرانی نیاز دارد که از چهار مفهوم حیاتی شایستگی‌های اجتماعی و هیجانی، سلامت جسمی و روانی، ادراک عقلانی و بینش عمومی آگاه بوده و متبحر باشند. مفاهیمی که برای خلق و کاربرد ساختار جامع برنامه‌های توسعه برای رهبران ضروری است. شناخت موقعیتها و وضعیتها و انتخاب روش مناسب رهبری کمک مؤثری در رسیدن به اهداف آنها مینماید. بیبرمن^۴ و لئونارد^۵ (۲۰۰۷) نیز نشان دادند، سازمان‌هایی که در تصمیمات، جنبه‌های عقلانی، هیجانی و معنوی یک انسان کامل را تلفیق مینمایند، روابط انسانی و مدیریت بهتر داشته، حل مسأله خلاقانه دارد و از عملکرد بارز بهتری برخوردار است. به هر حال توسعه سازمان به توسعه افراد وابسته است و سازمان برای بقای خود به افرادی نیاز دارد که در تمامی سطوح صادقانه قلب، ذهن و روح خود را درگیر سازند (آپریل و مک دونالد و ریسندورپ، ۲۰۰۲).

1. Binss
2. Chakrabourt
3. Vandam
4. Biberman
5. Leonard

منابع

- آقا حسینی، ت. (۱۳۸۹) مدرسه هوشمند، اصفهان: انتشارات نوشته، اول.
- استیفن، ر. (۲۰۰۱) مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی، (۱۳۸۲) تهران دفتر پژوهش‌های فرهنگی چاپ ششم.
- الهیاری س. ۱۳۸۹. بررسی رابطه هوش اجتماعی و رهبری اخلاقی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌ها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
- بوزان، ت. (۱۹۹۷) قدرت هوش اجتماعی: روش‌های مؤثر برای بهبود شخصیت اجتماعی، ترجمه اسدی (۱۳۸۶) تهران: پایان.
- بوزان، ت. (۲۰۰۲) قابلیت‌های هوش اجتماعی؛ ترجمه: بهناز کمالی ۱۳۸۴؛ تهران؛ انتشارات نگار.
- جلالی، ا. (۱۳۸۱). هوش هیجانی. ویژه‌نامه ارزشیابی تحصیلی، فصلنامه تعلیم و تربیت. شماره ۶۹.
- رضایی، اکبر، و خلیلیزاده، احد (۱۳۸۸). رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس. فصلنامه علوم تربیتی، ۲ (۷)، ۱۲۱-۱۴۵.
- رضایی، اکبر (۱۳۸۹). مقیاس هوش اجتماعی ترومسو: ساختار عاملی و پایایی نسخه فارسی مقیاس در جامعه دانشجویان. فصلنامه علمی- پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز، ۵ (۲۰).
- رضاییان، ع. (۱۳۷۷) اصول مدیریت تهران انتشارات سمت، چاپ نهم.
- رمزدن، پ. (۱۳۸۰) یادگیری رهبری در آموزش عالی (ترجمه نوه ابراهیم و همکاران)، تهران: دانشگاه علوم پایه دامغان، مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.
- سعادت‌مند م. ۱۳۸۷. بررسی ارتباط هوش اجتماعی مدیران و قابلیت جذب دانش آنها در مدارس متوسطه دخترانه دولتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه مشهد.
- سعیدیان، نرگس، و مرادی، مصیب (۱۳۸۸). رابطه سبک‌های هبریباس با وجدان کاری و تعهد کاری مدیران مدارس متوسطه پسرانه شهر اصفهان. دانش و پژوهش در علوم تربیتی- برنامه‌ریزی درسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، ۲۲، ۱۱۹-۱۴۰.
- سلیمانی، نادر، و علیبیگی، فرزانه (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی با خودکارآمدی آنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده کشور. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۳ (۴)، ۱۳۷-۱۵۴.
- سلیمی سیدحسین، کریمی نیا رضا، اسماعیلی علی‌اکبر. (۱۳۹۰) ویژگی‌های شخصییتی، سبک‌های مدیریتی و مدیریت تعارض در یک واحد نظامی. مجله طب نظامی، ۱۳ (۱): ۱۱-۱۶.
- عباسی ب. ۱۳۹۱. بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و نفوذ مؤثر مدیران ورزشی شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت‌دنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی مبارکه.
- طبری، مجتبی، و قربانی، مهرناز (۱۳۸۸). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری مدیران. فصلنامه مدیریت، ۶ (۱۶).

- فتی، لادن، و موتابی، فرشته (۱۳۸۷). مؤلفه‌های هوش هیجانی-اجتماعی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روان. مطالعات روانشناختی دانشگده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء، ۲ (۴).
- فرهنگ، ع. (۱۳۸۲) ارتباطات انسانی (مبانی) تهران: ناشر مؤسسه خدماتی فرهنگی رسا، چاپ هفتم
- محمدی ری شهری، م. (۱۳۷۶). رهبری در اسلام، تهران: انتشارات دارالحدیث.
- موتابی، فرشته، فتی، لادن، شکیبا، شیما، باروتی، عصمت، و طایری، سودابه (۱۳۸۷). پیش‌بینی ابعاد رضایت شغلی بر مبنای مؤلفه‌های هوش هیجانی-اجتماعی در زنان و مردان. فصلنامه مشاور شغلی و سازمانی، ۲ (۲).
- نادری، فرح، و روشنی، خدیجه (۱۳۸۹). رابطه هوش معنوی و هوش اجتماعی با اضطراب مرگ زنان سالمند. فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ، ۲ (۶)، ۶۷-۵۵.
- هرسی، پال. پلانچارد. (۲۰۰۶) مدیریت رفتار سازمانی ترجمه علی علاقبند تهران، (۱۳۷۵) انتشارات امیرکبیر.
- هومن، ح. ع (۱۳۸۶). تحلیل داده‌های چند متغیری در پژوهش رفتاری، تهران: نشر پارسا.

- Adeyemo D.A.(2005), the buffering Effect Off Emotional intelligence on the Adjustment Off Secondary School students in Transition Electronic journal Off research in Emotional Psychology, No,6-3 (2)
- Albracht, K (2008). Organizational Intelligence & Knowledge Management Thinking Outside The silos, Retrieved Octobr, 20,2007, from the world wide web <http://www.karlAlbracht.com>
- Anderson, T D , (2000), Multiple Intelligence in the classroom Alexandria, VA Association for supervision and Curriculum Development
- Barling. J. weber. T. & Kelloway , E. K. (1996). Effects Off transformational leadership training on attitudinal and financial outcomes: A field experiment journal of Applied psychology, 81.827-832.
- Bass B.M, Stedlmeric, p, (1999). Ethics character and authentic transformational leadership. leadership Quarterly, 10,181-217.
- Boal, K—B& Hooijberg. R. (2000), Strategic Leadership Management The leadership Quarterly. Vol11:Issue4.
- Brown, M. E., & Trevino, L.K (2006a). Charismatic Leadership and workplace deviance. Journal of Applied Psychology.89.901-910.
- Brown, M,E.,& Trevino,L.K. (2006b). Role modeling and ethical leadership paper presented

at the 2006 Academy of Management Annual Meeting Atlanta,GA.

- Brown , M. E. Trevino,L.K. & Harrison, D. (2005). Ethical leadership: A social Learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97,117-134.
- Ciarrochi, j.chan. A.20 Bajgarj. (2000) measuring emotional intelligence in adolescents.
- Clegg,S.R, Hardi, S.& Nord,W.R. (2005), *Handbook of Organization studies* sage.
- Crown,K.A. (2007)*The relationships Among Social Intelligence, Emotional Intelligens, Cultural Interlligens and cultural Exposure: Temple university In fulfillment Of the Requierment for Degree of doctr of pphilosophy.*
- Cuban,L. (1988),*The Managerial Imperactive And Practice of Leadership* New York:State university of New York.
- Cullen,J.B. Parboteeah,K.P. &Victor ,B. (2003) The effect ethical climates on organizational commitment: A two , Stuuddy avalysis *Journal of Business Ethics*,46.127.141.
- Cuomo,K.K. (2000). *Speak truth to power: Humman rights defenders who are changing our world.* crown.
- Daft,R. (2004) *Oraganizitiona theory and design.* Eighth edition , U.S.A south western. Thomson Learning.
- Dettert,J. R. Trevino ,L.K. Burris, E. &Andiappan, M. (2006). *Management Modes od Influence and counterproductivity in organization A Langitudinal Business Unite. Level Inverstigation , Working Paper.*
- Dirks, K.&Ferrin, D.L. (2002).*Trust in Leadership:meta-Analytic findings and imptications for research and practis.* *journal of Applied psychology.* 87.611-628.
- Dukerich,J.M.nichols,M.L.Elm,D.R.,& Vollrath,D.A. (1990).*Moral reasoning in groups: leadership make a difference.* *Humman Relations*,43.473.493.
- Faul,f.erdfelder,e.lang,a.g.buchner,a (2007).*G.power3;A flexible statically power analysis program.*
- Ferris,G,R,liden,R.C,munyan,T,Psummers,j.k.Basik,K.J.&Buckey.M.R. (2009). *relationshipat work.* *Jourenal of management*,35 (6),1379,1403
- Fredrickson ,B.L. (2006)*unpacking positive emotion ; Investigating the seeds of human flourishing.Special issue;Pasitive emotion*,1 (2),57-59
- Gardner,L.& Stough,C. (2002).*Examining The Relationship between Leadership and Emotional Intelligincein Senior Hevel Managers leadership & Organization Development Journal* ,23 (2),46-48.
- Goleman D. (1995) *Emotional intelligence.* Nrwyork: Bantan books *Inagination an personality*,9.185-211

- Groves, K. (2002). An Examination of leader social intelligence and follower openness to organizational change as key components of charismatic leadership: In Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of philosophy.
- Hein, S. (2003), Definition and History of Emotional Intelligence. New York NY: Homepage.
- Johnson, R. P. & Indvik, J. (1999), Organizational benefits of having emotional intelligence managers and employers. *Journal of Work Place Learning*, 12, No. 3, pp: 84-88.
- Lowe, K. B, Kroeck, K. G & Sivasubramaniam, N. (1996) Effectiveness correlates transformational and transactional Leadership *Quarterly*, 7, 358-425.
- Mac Gillchrist, B. Mayers, K. & Reed, J. (2004). *The intelligent school*. Second Edition. London: SAGE publication.
- Reave, L. (2005). Spiritual values and practices related to leadership effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 16, 655-687.
- Robbins, P. Stephen. (1998). *Organizational theory: structure, design and application*. Hall international Edition.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination and Personality*, 9, 185-211
- Lee, J. & Ok, C. (2012), Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101- 1112.
- Cavazotte, F. & Moreno, V. & Hickmann, M. (2012), Effects of leader intelligence, personality and emotional intelligence on transformational leadership and managerial performance, *The Leadership Quarterly*, 23, 443- 455.
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2012), The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 369- 378.
- MacNab, B. R. & Worthley, R. (2012), Individual characteristics as predictors of cultural intelligence development: The relevance of self-efficacy, *International Journal of Intercultural Relations*, 36, 62- 71.
- Sommer, M. & Arendasy, M. E. (2015), Further evidence for the deficit account of the test anxiety–test performance relationship from a high-stakes admission testing setting, *Intelligence*, 53, 72-80.
- 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.