

# تأثیر سبک رهبری و هوش هیجانی بر نتیجه رفتار با نقش میانجی تعلق خاطر شغلی

منصوره معینی کربکندی<sup>\*1</sup>

سید احمد حسینی گل افشانی<sup>2</sup>

<sup>1</sup> دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس و مدرس دانشگاه

<sup>2</sup> دکترای مدیریت دولتی، استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

## چکیده

**اهداف:** در تحقیق حاضر، به تعیین تأثیر هوش هیجانی و سبک رهبری بر نتیجه رفتار با توجه به نقش میانجی تعلق خاطر شغلی در خطوط لوله و مخابرات نفت پرداخته شد.

**روش مطالعه:** تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده که برای تدوین آن، از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه، کلیه کارشناسان و مدیران سطوح مختلف خطوط لوله و مخابرات نفت به تعداد ۴۵۵ نفر بودند که با بهره‌گیری از فرمول کوکران، ۲۰۹ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده بوده است.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از بکارگیری مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل نشان داد که هوش هیجانی و سبک رهبری به طور غیرمستقیم و از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تأثیرگذار است.

**نتیجه‌گیری:** مدیران می‌توانند از نتایج این پژوهش برای پیش‌بینی رفتار کارکنان و افزایش عملکرد سازمانی استفاده کنند.

**واژگان کلیدی:** سبک رهبری، هوش هیجانی، تعلق خاطر شغلی، نتیجه رفتار

## مقدمه

سازمان‌های امروزی برای همسویی با سایر سازمان‌ها و افزایش قدرت رقابت‌پذیری، در عرصه‌های داخلی و جهانی نیازمند بهره‌گیری مستمر و بهبود سرمایه‌های انسانی خود هستند. اگرچه تحقیقات متعددی در رابطه با عملکرد سازمانی صورت گرفته است، اما در زمینه ارائه یک روش ساختاریافته برای رفع ناسازگاری‌های موجود در راه بهبود و مدیریت اثربخش آن، کار زیادی انجام نشده است. لازم به ذکر است که برای بهبود عملکرد و افزایش توان مالی سازمان‌ها، توجه خاص به منابع انسانی، امری ضروری و بدیهی می‌نماید؛ اما سازمان‌ها همواره با محدودیت‌هایی از جمله فقدان منابع مالی لازم، نبود زمان کافی، عدم توجه مدیران به سرمایه‌های غیرفیزیکی و... مواجه هستند. توجه صرف به منابع انسانی، کار دشواری است و آن را کمی پیچیده و غیر قابل فهم و مبهم می‌کند. به هر حال عقیده بر این است که نباید به علت دشواری، به طور کل این زمینه را رها کرد (Hakak et al., 2015).

\* نویسنده مسئول: منصوره معینی کربکندی

ایمیل: mansooreh.moeini@yahoo.com

آدرس: دکترای مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

مطالعات نشان داده است عوامل متعددی وجود دارند که می‌توانند در افزایش عملکرد شغلی و رفتارهای نوآورانه کارکنان و نیز پایداری کارکنان به سازمان اثرگذار باشند. عواملی که اگر به آن‌ها در سازمان توجه شود نه تنها منجر به عملکرد شغلی بالاتر کارکنان می‌شود، بلکه بر روی دیگر امور مربوط به سازمان و نیز کیفیت و بهره‌وری اثر خواهد گذاشت (Yonesi Far & Moshref Javadi, 2013).

عملکرد شغلی به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند اشاره دارد و نشان می‌دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می‌رساند (Kangizadeh et al., 2021). به طور کلی عملکرد در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی قابل بررسی است و عوامل مختلفی بر هر یک از این سطوح موثر هستند و می‌توان با کنترل مناسب آن‌ها زمینه‌های ارتقاء عملکرد را فراهم نمود. عوامل فردی موثر بر عملکرد شغلی و رفتارهای نوآورانه کارکنان عبارتند از: بار کاری، تجربه، تخصص، تیپ شخصیتی، هوش هیجانی، خلاقیت، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی و استرس و فشار روانی. عوامل گروهی موثر بر عملکرد شغلی را می‌توان در مؤلفه‌های ارتباطات، رهبری، قدرت و سیاست، رفتار بین گروهی، تعارض و رضایت شغلی ملاحظه نمود. عوامل سازمانی موثر بر عملکرد شغلی و رفتارهای نوآورانه عبارتند از: سبک رهبری، ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی و فرهنگ سازمانی (Bakhshi et al., 2016).

می‌توان گفت عملکرد شغلی نتایج بعد از اتمام کار است و نشان‌دهنده سطحی از دستاورد یک شغل برای انجام مقررات سازمانی، انتظارات یا التزامات برای هریک از کارکنان می‌باشد (Ohme & Zacher, 2015).

ادبیات موجود تعلق خاطر شغلی را در چارچوب عوامل تاثیرگذار و پیامدهای آن با استفاده از مدل تقاضای شغلی - منابع شغلی، نظریه تبادل اجتماعی، نظریه شناختی اجتماعی و نظریه رهبری مورد مطالعه قرار داده است. در بسیاری از مطالعاتی که به بررسی رابطه میان تعلق خاطر شغلی، به‌ویژه در کشورهای غربی و برخی آسیایی می‌پردازند، بیشترین سوابق مورد بحث شامل منابع شغلی، منابع شخصی، حمایت‌های درک شده، سازمان‌های یادگیرنده و رهبری تحول‌آفرین بود، در حالی که نتایج در سطح شخصی در نظر گرفته شده، عملکرد شغلی، قصد جابجایی، رفتار شهروندی سازمانی، سلامت، رفتار پیشگیرانه، رفتار نوآورانه و شیوه‌های خلق دانش بود. علیرغم مطالعات تجربی قابل توجه بر روی تعلق خاطر شغلی، تحقیقات اندکی یافت شده است که ارتباط بالقوه بین سبک رهبری و تعلق خاطر شغلی را در ادبیات گسترده‌تر منابع انسانی مورد بررسی قرار دهد (Carasco-Saul et al., 2015).

علیرغم شواهدی مبنی بر رابطه بین سبک‌های رهبری و نتایج کاری مانند عملکرد شغلی و رفتارهای کاری نوآورانه (Solomon, 2016)، مطالعاتی که نقش میانجی تعلق خاطر شغلی در رابطه میان سبک رهبری و نتایج رفتاری را بررسی کردند، ناچیز بود. در ارتباط با میانجیگری تعلق خاطر شغلی در رابطه میان سبک رهبری و نتایج رفتاری، یافته‌های تحقیقات گذشته به کیفیت روابط زیردستان با رهبر و تعهد عاطفی کارکنان به سرپرست محدود می‌شد (Gemeda & Lee, 2020).

کارکنان با هوش هیجانی بالا نسبت به کارکنان که سطح هوش هیجانی پایین‌تری دارند به کار خود متعهدتر هستند و در محل کار بهتر عمل می‌کنند (Castillo & Valle, 2017). سهم قابل توجه هوش هیجانی نقش زیادی بر تعلق خاطر شغلی کارکنان دارد. کارکنانی که سطح هوش هیجانی بالایی دارند، عملکرد کاری بالاتری از خود نشان می‌دهند. در مجموع می‌توان گفت عواطف و احساسات کارکنان نقش زیادی در روابط آن‌ها با مدیران، همکاران و ارباب رجوع ایفا می‌کند. تحقیقات پیشین نشان داده است که هوش هیجانی و شایستگی‌های کارکنان به طور قابل توجهی با ایجاد محیط‌های کاری توانمند برای افراد، موفقیت و تعلق خاطر شغلی مرتبط است (Yan et al., 2018). در این زمینه، کارکنان با هوش هیجانی بالا نقش مهمی در بهبود عملکرد، اهداف و خروجی‌های سازمانی دارند.

از سوی دیگر می‌توان ادعا کرد که هوش هیجانی نقش مهمی در افزایش تعلق خاطر شغلی خواهد داشت. مطالعات قبلی تأیید کرده‌اند که توجه به تعلق خاطر شغلی در تمامی سازمان‌ها، امری حیاتی به نظر می‌رسد (Aboshaiqah et al., 2016; Cao et al., 2019; Li et al., 2020). از آنجا که هوش هیجانی نقش مهمی در بهبود بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های مدرن بازی می‌کند، انجام تحقیقات در مورد این موضوع در کشورهای در حال توسعه رو به افزایش می‌باشد (Chen et al., 2015; Yan et al., 2018). با این حال، تاکنون، تحقیقات اندکی در خصوص نقش هوش هیجانی در بهبود تعلق خاطر شغلی صورت گرفته است که مهمترین شکاف تحقیقاتی حاضر را شکل داده است.

درک بهتر نقش هوش هیجانی در افزایش تعلق خاطر شغلی می‌تواند به مدیران سازمان‌ها کمک کند تا جابجایی کارکنان را کاهش داده، روابط خود با کارکنان، همکاران و ارباب رجوع را بهبود بخشیده و در نهایت بهره‌وری و عملکرد سازمانی را افزایش دهند (Aloitaibi et al., 2020).

با توجه به کاهش عملکرد کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت در سال‌های اخیر، می‌توان ادعا کرد که عدم دلبستگی کارکنان به شغل خود، یکی از مهمترین دلایل این امر می‌باشد. از سوی دیگر، باور مدیران این سازمان بر آن است که تاکید بر هوش هیجانی کارکنان، بهره‌گیری از سبک‌های جدید رهبری در ایجاد حس دلبستگی در کارکنان می‌تواند موجب افزایش عملکرد شغلی و رفتارهای نوآورانه کارکنان این سازمان شود. بنابراین سؤال اصلی پژوهش حاضر را می‌توان به این صورت مطرح ساخت: هوش هیجانی و سبک رهبری از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی چه تاثیری بر نتیجه رفتار کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت دارد؟

## ۱ مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

### ۱.۱ هوش هیجانی

"دانیل گلمن" کسی است که هوش هیجانی با نام او بر سر زبان‌ها افتاد، وی در سال ۱۹۹۵ با انتشار کتابی تحت عنوان «هوش هیجانی» چالش جدیدی در زندگی فردی و سازمانی پدید آورد و توجه جهانیان را به این پدیده نوظهور جلب کرد. البته گلمن اولین کسی نبود که به انتشار مطالبی درباره هوش هیجانی پرداخت، بلکه وی به جمع‌بندی نظر دانشمندان قبل از خود پرداخته و آن را با زبانی ارائه کرد که برای همگان قابل فهم بود. تحقیقات وی توجه دانشمندان زیادی را به سمت هوش هیجانی جلب کرد و تا به امروز تحقیقات فراوانی در این زمینه صورت گرفته و نتایج گرانبهایی به دست آمده است. امروزه برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان، از دانش مربوط به احساسات و عواطف استفاده کرد. احساسات به ما کمک می‌کنند تا مواردی از قبیل فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیرطبیعی در محل کار را بهتر درک کنیم (Yousefi & Safari, 2008).

اصطلاح هوش هیجانی مانند چتری است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را در زیر خود جمع کرده است. معمولاً این ویژگی‌ها را مهارت‌های نامحسوس یا مهارت‌های درون فردی و بین فردی نامگذاری می‌کنند، این مهارت‌ها به گونه‌ای هستند که با حوزه‌های سنتی تخصص و مهارت از قبیل دانش مشخص، هوش عمومی و مهارت‌های فنی و حرفه‌ای ارتباط چندانی ندارند و از آنها جدا می‌باشند. اغلب دانشمندان هوش هیجانی عقیده دارند که به منظور تعادل در رفتار، برخورداری از عملکرد بهتر در جامعه و یا در یک سازمان یا حتی در درون خانواده و زندگی زناشویی باید انسان‌ها دارای بهره هوشی و بهره عاطفی بوده و استفاده مناسبی از هر دو اینها ببرند. هوش هیجانی شامل آگاهی داشتن نسبت به عواطف و چگونگی ارتباط و تعامل این عواطف با بهره هوشی می‌باشد، یعنی فردی که می‌خواهد در زندگی خود موفق بوده و جزء بهترین افراد باشد، باید از عواطف و احساسات خود و دیگران آگاه بوده و از عواطف، استفاده منطقی ببرد (Ahmadi & Sheikh-Al-Islami, 2010).

در سال ۱۹۹۰، سالووی و مایر با آگاهی از کارهای انجام شده در زمینه جنبه‌های غیرشناختی هوش، اصطلاح هوش هیجانی را به کار بردند. آنها اصطلاح هوش هیجانی را به عنوان شکلی از هوش اجتماعی که شامل توانایی در کنترل احساسات و عواطف خود و دیگران و توانایی تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات، به عنوان راهنمایی برای فکر و عمل فرد می‌باشد به کار می‌برند (Devonish, 2016).

افراد با هوش هیجانی بالا نیز در ارتباط با سایر افراد و برخورد با مشکلات موجود در سازمان، عواطف و احساسات خود را دخیل ساخته، احساسات دیگران را به خوبی درک کرده و استرس و نگرانی، آنها را از حرکت و فعالیت باز نمی‌دارد (Cichy et al., 2019).

تعریف گلمن از هوش هیجانی چنین است: ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران، برای برانگیختن خود و کنترل موثر بر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران. به عقیده وی، هوش هیجانی در محیط کار از سازه‌ای چند بعدی تشکیل شده که شامل

پنج جزء زیر می‌باشد:

- خودآگاهی
- خودتنظیمی
- انگیزش
- همدلی

گلمن در این دسته‌بندی، سه جزء اول هوش هیجانی مرتبط با مهارت‌های خودمدیریتی و دو جزء بعدی را به هنر برقراری رابطه با دیگران مرتبط می‌داند (Kadic-Magljalic et al., 2016).

## ۱.۲ سبک رهبری

موضوعی که اخیراً توجه اکثر محققان را به خود جلب کرده این است که چه نوع رفتار رهبری در فرایند تغییر سازمانی مفید خواهد بود. اینکه رهبران باید به صورت مرادده‌ای با پیروان رفتار کرده و با پاداش و تنبیه آن‌ها را در جهت مطلوب هدایت کنند و یا اینکه نیازهای سطح بالای پیروان را خطاب قرار داده و در آن‌ها ایجاد انگیزه نمایند، موجب شکل‌گیری دو نوع سبک رهبری گشته که به نام رهبری تبادل‌ی و رهبری تحول‌آفرین نامیده می‌شوند. محققان معتقدند این دو سبک رهبری جدا از هم بوده و هر یک تأثیر خاصی در سازمان و پیروان خواهند داشت و تاکنون تحقیقات مختلفی در ارتباط با این دو سبک رهبری صورت گرفته است. نتایج تحقیقات مختلف حاکی از این است که رهبران تحول‌گرا انگیزه فوق‌العاده‌ای را در پیروان خود ایجاد کرده و موجب بهبود عملکرد آن‌ها می‌گردند. همچنین این رهبران موجب افزایش اعتماد، تعهد و کارایی تیمی پیروان خواهند شد و جریان تغییرات سازمانی را هموار خواهند ساخت و بعد از انجام تغییرات رهنمودهای این رهبران در مورد بهبود فعالیت‌های مدیریتی و اجرایی روشن‌گر راه خواهد بود (Tekei & Shafi Khorasani, 2019).

اساس فرایند رهبری توان تأثیرگذاری یک فرد بر دیگران تشکیل می‌دهد. یک رهبر دیگران را چگونه تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ به عبارت دیگر چگونه می‌تواند تأثیرگذار باشد؟ و یا چرا یک گروه انسان از طرف شخصی که به عنوان رهبر مشخص شده تأثیر می‌پذیرند؟ و بالاخره در این تأثیرپذیری کدامین مکانیسم‌ها نقش بازی می‌کنند؟ تئوری‌ها و نظریات در رابطه با رهبری در پی جستجوی جواب به این پرسش‌ها می‌باشند. ولی قبل از پاسخ به این سوالات باید دانست که تأثیرگذاری چیست؟ تأثیرگذاری فرایند بهره‌جویی شخص هنگام استفاده از قدرت است. تأثیرگذاری را می‌توان به جا آوردن پیشنهاد، تعلیمات و یا دستورات شخص از سوی شخصی دیگر تعریف کرد. به همین خاطر، تأثیرگذاری نام فرایندی است که یک شخص با رفتار خود، رفتارهای شخص دیگر را تغییر دهد (Salehi Mazdeh & Ramezani, 2019).

رویداد تأثیرگذاری، رابطه‌ای نزدیک با قدرتی که رهبر استفاده می‌کند، دارد. به گونه‌ای که مفهوم «قدرت» و مفهوم «تأثیرگذاری» خیلی نزدیک به هم می‌باشند به همین سبب مشخص کردن خط موازی میان این دو عموماً مشکل است. مضافاً حمایت این دو مفهوم از یکدیگر معنای مستقل و جدای آنها را مشکل‌تر می‌سازد، همچنان که تحت تأثیر قرار دادن دیگران قدرت شخصی را فزونی می‌بخشد، با زیاد شدن قدرت شخص، دیگران نیز به آسانی تحت تأثیر وی قرار خواهند گرفت و از وی تبعیت خواهند کرد (Salehi Mazdeh & Ramezani, 2019).

با توجه به این توضیحات رهبری را می‌توان بدین گونه تعریف کرد: رهبری فرایند نفوذ اجتماعی است که در آن رهبر مشارکت داوطلبانه کارکنان را در تلاش برای کسب هدف‌های سازمانی طلب می‌کند. در اینجا واژه داوطلبانه واژه‌ای عملیاتی است. رهبران برای ترغیب مشارکت داوطلبانه کارکنان، هرگونه اختیار و قدرتی را که دارند با ویژگی‌های شخصی خود و مهارت‌های اجتماعی تکمیل می‌کنند (Tekei & Shafi Khorasani, 2019).

## ۱.۳ تعلق خاطر شغلی

افراد دارای تعلق خاطر شغلی بالا، ظاهراً از شغل خود رضایت دارند، روحیه مثبتی در کار نشان می‌دهند و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند. اشخاص با تعلق خاطر شغلی بالا، به ندرت به دست کشیدن از شغلشان می‌اندیشند و انتظار می‌رود تا آینده‌ای قابل پیش‌بینی، برای سازمان خود کار کنند. شغل کارکنان دارای تعلق خاطر شغلی بالا، با خیلی از هویت‌ها، علایق و اهداف زندگی آن‌ها پیوند تنگاتنگ داشته و برای آن‌ها اهمیت بسیار دارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص از محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. همچنین برخی از کارکنان ممکن است مجموعه‌ای از نیازها، ارزش‌ها یا صفات را دارا باشند که زمینه درگیری در شغل را فراهم آورند. از این رو، پرورش تعلق خاطر شغلی یک موضوع مهم سازمانی است زیرا بسیاری از محققان آن را به عنوان یک تعیین‌کننده اولیه در اثربخشی سازمانی و انگیزش فردی تلقی می‌کنند (Sarfazari et al., 2021).

تعلق خاطر شغلی به عنوان یک نگرش، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می‌کند. هر چه سطح تعلق خاطر شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد، اثربخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح تعلق خاطر شغلی باید به تعیین‌کننده‌های آن نگاهی

واقع‌گرایانه و همه‌جانبه داشته باشیم. در بین دیدگاه‌های مختلف، واقع‌گرایانه‌ترین دیدگاه درباره تعلق خاطر شغلی این است که آن را تابعی از شخصیت و فضای سازمانی بدانیم (Douglas & Roberts, 2020).

بین پژوهشگران مختلف در تعریف تعلق خاطر شغلی اختلاف نظر وجود دارد، اما اکثر آن‌ها بر این عقیده‌اند که تعلق خاطر شغلی از دو مفهوم مجزا ولی مرتبط یعنی جز نگرشی و جز رفتاری تشکیل شده است. جز نگرشی بیانگر درجه وفاداری افراد به سازمان می‌باشد، این شکل از تعلق خاطر شغلی بر تطبیق و مشارکت افراد در سازمان تاکید دارد، در مقابل جز رفتاری بیانگر فرایند پیوند افراد با سازمان بوده و روی عمل افراد تمرکز دارد (Van & Nafukho, 2019).

تعلق خاطر یا وابستگی شغلی عبارت است از علاقه و اشتیاق بیشتر فرد به عنوان یک همکار برای پاسخگویی به خواسته‌هایی است که از شغل او دارند. افرادی که تعلق خاطر شغلی پایین دارند معمولاً از نظر فرسودگی شغلی، روان رنجوری و برون‌گرایی در سطح بالاتری هستند. تعلق خاطر شغلی با منابع شغلی از جمله حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران، بازخورد عملکرد، رهبری، کنترل شغلی، تنوع وظیفه، فرصت یادگیری و رشد و تسهیلات آموزشی مرتبط است. علاوه بر این کارکنان با تعلق خاطر شغلی بالا برای شغل اهمیت بیشتری قائل هستند. تعلق خاطر شغلی به درجه یا میزانی اطلاق می‌شود که شخص شغل را معرف خود و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبار می‌داند و شغل خود را برحسب اجزایی چون تعلق خاطر، همنوایی و وفاداری و پذیرش اهداف و تمایل به اعمال تلاش مضاعف جهت تحقق آن‌ها به انجام می‌رساند. یا به عبارت دیگر اینکه فرد تا چه اندازه‌ای دل به کار می‌بندد و در واقع وقت خود را با شغلش سپری می‌کند. به سخن دیگر تعلق خاطر شغلی شامل نحوه ادراک کارکنان از محیط کاری و شغل خود و درهم آمیختن کار و زندگی شخصی است. تعلق خاطر شغلی پایین به بیگانگی با کار و سازمان، بی‌هدفی یا جدایی بین زندگی و کار کارکنان منجر می‌شود (Aboramadan & Dahleez, 2020).

### ۱.۴ عملکرد شغلی

از عملکرد تعاریف متعددی به عمل آمده است و هریک از اندیشمندان از زاویه‌ای به این امر نگاه کرده‌اند. عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت‌های یک فرد، از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین (Alawamleh et al., 2018). عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (Khoreva & Wechtler, 2018). عملکرد معیار پیش‌بینی‌شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارائه می‌دهیم می‌باشد که این چارچوب به عنوان وسیله‌ای برای قضاوت در مورد اثربخشی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند (Clercq et al., 2018). عملکرد عبارت است از نتیجه نهایی بکارگیری تلاش و کوشش که به صورت تعامل با دیگر کارکنان نمایان می‌شود و متشکل از انجام وظایفی است که شغل فرد را تشکیل می‌دهد و اساساً اثر خالص تلاش یک فرد است که به وسیله توانایی‌ها و خصوصیات او و نیز نحوه ادراک نقشی که دارد تحت تاثیر قرار گرفته و تغییر می‌نماید (Yang & Wei, 2017).

### ۱.۵ رفتار نوآورانه

تمامی ساخته‌های بشر که تا به حال دنیا به خود دیده است، نتیجه میل انسان به جستجوی چیزهای جدید و متفاوت است. میل به امتحان کردن چیزهای متفاوت، یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های جوامع انسانی به شمار می‌رود. در جهان امروز، پایانی برای فکرهای جدید و نو نیست، اما باید به این نکته کلیدی توجه داشت که این فکرهای خلاقانه و ایده‌های جدید، زمانی ارزشمند خواهند بود که بتوانند ارزش افزوده‌ای ایجاد نمایند. اینجا است که نوآوری پا به میدان می‌گذارد. در واقع، وقتی ایده‌های نو منجر به خلق ارزش شوند، تبدیل به نوآوری می‌شوند. ایده‌ها و فکرهای نو، تا زمانی که به اجرا درنیایند، هیچ ارزشی به همراه نخواهند داشت. در موضوع نوآوری، نظریه‌های بسیاری مطرح شده است و نظرات متفاوتی، پیرامون این که «نوآوری چیست؟»، «مشخصه‌ها و ویژگی‌های اصلی نوآوری کدام است؟»، «چگونه نوآوری را می‌توان مدیریت نمود» و ... وجود دارد. از این منظر، می‌توان گفت که تاکنون، یک اجماع کلی در مورد نظریه‌های نوآوری بدست نیامده است (Farsijani & Seifi, 2020).

رفتار نوآورانه ترکیبی از موفقیت‌های کلی سازمان در نتیجه تلاش‌های صورت گرفته جهت نو کردن و بهبود دادن و بکارگیری جنبه‌های مختلف نوآوری در سازمان می‌باشد (Nuruzzaman & Singh, 2018). رفتار نوآورانه در ادبیات به عنوان یکی از مهمترین پیشران‌های سایر جنبه‌های عملکردی سازمان با توجه به تلاش‌های مداوم که به منظور بهبود، تجدید، اکتشاف، یادگیری از اشتباهات، سازش با محیط رقابتی به سرعت متغیر صورت می‌گیرند، انگاشته شده است (Alawamleh et al., 2018).

### ۱.۶ پیشینه پژوهش

حقیقی و همکاران (۱۴۰۱) تعلق خاطر شغلی را از طریق عاطفه مثبت و هوش هیجانی در ماماها و پرستاران پیش‌بینی نمودند. متغیر عاطفه مثبت با تعلق خاطر شغلی در ماماها و پرستاران رابطه مثبت و معنی‌داری داشت ولی بین هوش هیجانی و تعلق خاطر شغلی آن‌ها رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. براساس معادله رگرسیون عاطفه مثبت می‌تواند تعلق خاطر شغلی را پیش‌بینی کند.

در پژوهش بهره‌مند و چرامی (۱۳۹۶) نتایج نشان داد که مولفه‌های هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها، ارزیابی هیجان‌ها) توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان را دارد. سبک دل‌بستگی دوسوگرا/اضطرابی توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان را دارد و بین ترکیب خطی مولفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان همبستگی چندگانه وجود داشت. از طرفی، بین ترکیب خطی سبک‌های دل‌بستگی (ایمن، اجتنابی، دوسوگرا/اضطرابی) با فرسودگی شغلی کارکنان همبستگی چندگانه وجود داشت.

یافته‌های پژوهش آلبرخنفرثابت و ذیگلری (۱۳۹۶) نشان داد که تعلق خاطر شغلی و ابعاد آن تاثیر معنادار و مثبتی بر عملکرد شغلی دارند. در پژوهش ندری و ناظم (۱۳۹۵) بین هوش هیجانی، جو سازمانی و تعلق خاطر شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

نتایج پژوهش شاه‌رخ (۱۳۹۴) نشان داد که بین تعلق خاطر شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود نداشت. بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه وجود نداشت. بین تعلق خاطر شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود داشت. بین کارکنان صندوق مهر امام رضا (ع) جیرفت و عنبرآباد به لحاظ عملکرد شغلی تفاوت وجود داشت و عملکرد شغلی کارکنان جیرفت بیشتر از کارکنان عنبرآباد بود. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که هیچ‌کدام از دو متغیر تعلق خاطر شغلی و رضایت شغلی نتوانست عملکرد شغلی کارکنان را تبیین کند.

نتایج پژوهش جلالی و روح الهی (۱۳۹۴) نشان داد که رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد شغلی اعضای هیات علمی تاثیر مثبت داشته و نقش میانجی‌گری تعلق خاطر شغلی در تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد شغلی اعضای هیات علمی به تأیید رسید. از سوی دیگر، تحلیل رگرسیون نشان داد که مولفه حمایت‌های رشددهنده، بیشترین تاثیر را بر عملکرد شغلی دارد.

نتایج پژوهش معافی مدنی و تیمورزاده (۱۳۹۱) نشان داد که بین متغیر هوش هیجانی و تعلق خاطر شغلی کارکنان همبستگی معنی‌دار وجود دارد و براساس مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌توان مدلی را برای پیش‌بینی متغیر تعلق خاطر شغلی ارائه کرد. همچنین فضای کاری به طور معنادار در روابط متغیرهای مستقل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و ساماندهی روابط با متغیر تعلق خاطر شغلی دخالت کرده و در آنها تغییر ایجاد می‌کند.

نتایج پژوهش العطیعی و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد که هوش هیجانی به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نقش میانجی توانمندسازی روانشناختی و رهبری توانمندساز بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است.

در پژوهش ابورمضان و داهلیز (۲۰۲۰) نتایج بیانگر آن است که سبک‌های رهبری تحول‌گرا و تبادل‌گرا به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی تاثیر می‌گذارند.

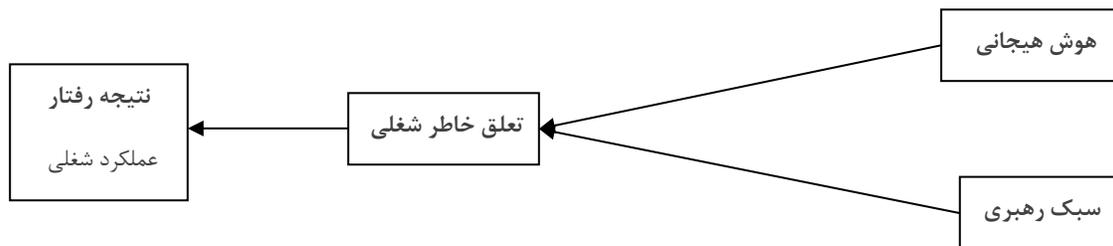
نتایج پژوهش گمدا و لی (۲۰۲۰) بیانگر تاثیر معنادار سبک رهبری بر عملکرد و رفتار نوآورانه کارکنان از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی می‌باشد.

در پژوهش فی و همکاران (۲۰۱۹) نتایج نشان داد که سبک رهبری تاثیر مثبت و معناداری بر تعلق خاطر شغلی کارکنان دارد.

در پژوهش کای و همکاران (۲۰۱۸) نتایج نشان داد که سبک رهبری به صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق نقش میانجی تناسب فرد-سازمان، تناسب فرد-گروه بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است، اما شخصیت سازمانی در تاثیرگذاری سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی نقشی نداشت.

در پژوهش جیو پارک و همکاران (۲۰۱۷) نتایج بیانگر آن بود که سرمایه معنوی در تاثیرگذاری سبک رهبری بر کامیابی روانشناختی و تعلق خاطر شغلی نقش میانجی داشت، ضمن اینکه سبک رهبری نیز به طور مستقیم بر کامیابی روانشناختی و تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار بود.

شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (العتیبي و همکاران، ۲۰۲۰؛ گمدا و لی، ۲۰۲۰)

### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه‌های اصلی

- هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتایج رفتار تاثیرگذار است.
- سبک رهبری از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتایج رفتار تاثیرگذار است.

#### فرضیه‌های فرعی

- هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است.
- سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است.
- تعلق خاطر شغلی بر نتایج رفتار تاثیرگذار است.

## ۲ روش شناسی پژوهش

با توجه به اینکه پژوهش حاضر، به جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه‌ها یا پاسخ به سوال‌های مربوط به وضعیت فعلی می‌پردازد، توصیفی از نوع پیمایشی است. همچنین پژوهش حاضر بر مبنای هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود زیرا به کاربرد دانش ایجاد شده در عمل کمک می‌کند. جامعه آماری کلیه کارشناسان و مدیران سطوح مختلف شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت به تعداد ۴۵۵ نفر می‌باشند. بنابراین حجم نمونه ۲۰۹ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. در این پژوهش، مجموعاً ۵۲ سؤال بسته در مورد سبک رهبری، هوش هیجانی، تعلق خاطر شغلی و نتیجه رفتار و ۱ سؤال باز برای دریافت نظرات پاسخ‌دهندگان در نظر گرفته شد.

جدول ۱- شاخص‌های مربوط به پرسشنامه

منبع	شماره سؤالات	ابعاد پرسشنامه
العتیبي و همکاران (۲۰۲۰)	۱-۱۶	هوش هیجانی
	۱-۴	ارزیابی عواطف خود
	۵-۸	ارزیابی عواطف دیگران
	۹-۱۲	بکارگیری عواطف
	۱۳-۱۶	تنظیم عواطف
آلوندین و ماجوسکاپیت (۲۰۱۶)	۱۷-۲۲	سبک رهبری
	۱۷-۲۰	رهبری تحول‌گرا
	۲۱-۲۲	رهبری تبادل‌گرا

العتیبی و همکاران (۲۰۲۰)	۲۳-۴۰	تعلق خاطر شغلی
	۲۳-۲۹	انرژی
	۳۰-۳۴	فداکاری
داداهاونوف و همکاران (۲۰۱۹) کاراتپ و همکاران (۲۰۲۰)	۳۵-۴۰	جذب
	۴۱-۵۲	نتیجه رفتار
	۴۱-۴۶	رفتار نوآورانه
	۴۷-۵۲	عملکرد شغلی

برای افزایش اعتبار و روایی پرسشنامه ابتدا با تعدادی از اساتید رشته مدیریت، مشورت گردید و سوال‌ها با نظر آنان جرح و تعدیل شد. سپس تعداد ۳۰ پرسشنامه بین افراد جامعه آماری توزیع گردید و کلیه ابهام‌ها رفع گردید. بدین ترتیب تعدادی از سوال‌ها حذف و تعدادی دیگر جایگزین شد و در نهایت پس از رویت اساتید مذکور و شفاف شدن و رفع ابهام‌ها، پرسشنامه نهایی توزیع گردید.

در این پژوهش برای افزایش روایی محتوایی پرسشنامه از ابزارهای ذیل استفاده شد:

۱. استفاده از نظرات بعضی از اساتید مدیریت، متخصصان و کارشناسان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت،
۲. مطالعه پرسشنامه‌های مشابه، مقاله‌ها، کتاب‌ها و مجلات،
۳. توزیع ابتدایی پرسشنامه بین تعدادی از دست‌اندرکاران سازمان مزبور و اعمال نظرات اصلاحی آن‌ها.

برای تعیین شاخص CVR از متخصصان درخواست شد تا هر آیتم را براساس طیف سه گزینه‌ای «سودمند است»، «توضیحات تعدیل گردد» و «سودمند نیست» بررسی نمایند. برای تعیین روایی محتوا از نظرات ۱۵ متخصص و خبره بهره گرفته شد. از آنجا که تعداد ارزیابان برای سنجش روایی گویه‌ها، ۱۵ نفر می‌باشند، بنابراین حداقل CVR مورد قبول با توجه به این تعداد ارزیاب، ۰.۴۹ می‌باشد. مقدار CVR برای کلیه گویه‌های پرسشنامه از ۰.۴۹ بیشتر بوده و بنابراین کلیه گویه‌ها از روایی محتوایی مناسبی برخوردار می‌باشند. در مطالعه حاضر پس از روایی سنجی، سوالی حذف نشد و در نهایت ۵۲ سوال، نهایی گردید. از آنجا که مقدار CVI به دست آمده از ۰.۷ بیشتر می‌باشد، بنابراین روایی محتوایی پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت.

برای برآورد اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود مقدار آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها، از ۰.۷ بیشتر می‌باشد، بنابراین پایایی پرسشنامه‌ها تأیید می‌گردد.

جدول ۲- آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

آلفای کرونباخ	پرسشنامه
۰.۷۸۸	<u>هوش هیجانی</u>
۰.۸۰۳	ارزیابی عواطف خود
۰.۷۸۱	ارزیابی عواطف دیگران
۰.۷۷۶	بکارگیری عواطف
۰.۷۹۴	تنظیم عواطف
۰.۷۷۱	<u>سبک رهبری</u>
۰.۷۷۸	رهبری تحول‌گرا
۰.۷۶۲	رهبری تبادل‌گرا

۰.۷۵۵	<u>تعلق خاطر شغلی</u>
۰.۷۴۹	انرژی
۰.۷۲۴	فداکاری
۰.۷۷۸	جذب
۰.۷۲۹	<u>نتیجه رفتار</u>
۰.۷۲۱	رفتار نوآورانه
۰.۷۳۵	عملکرد شغلی

### ۳ یافته‌های پژوهش

#### ۳.۱ آمار توصیفی

جدول ۳- متغیرهای جمعیت شناختی

درصد	سابقه خدمت	درصد	سن	درصد	تحصیلات
۲۶٪	کمتر از ۵ سال	۲۰٪	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۶٪	دیپلم
۳۱٪	بین ۶ تا ۱۵ سال	۴۳٪	۳۱ تا ۴۰ سال	۲۷٪	کاردانی
۳۶٪	بین ۱۶ تا ۲۵ سال	۳۲٪	۴۱ تا ۵۰ سال	۵۵٪	کارشناسی
۷٪	بیشتر از ۲۵ سال	۵٪	۵۱ سال و بالاتر	۲٪	کارشناسی ارشد

#### ۳.۲ تحلیل استنباطی

##### آزمون کولموگروف - اسمیرنف

از این آزمون جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری استفاده شد. نتایج حاصل از بکارگیری این آزمون در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	متغیرهای پژوهش
توزیع داده‌ها نرمال	۰.۱۰۵	هوش هیجانی
توزیع داده‌ها نرمال	۰.۱۴۷	سبک رهبری
توزیع داده‌ها نرمال	۰.۰۸۴	تعلق خاطر شغلی
توزیع داده‌ها نرمال	۰.۰۵۳	نتیجه رفتار

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار سطح معنی‌داری برای هر چهار متغیر پژوهش از مقدار خطای پژوهش (۰.۰۵) بیشتر می‌باشد. بنابراین نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری موردنظر پذیرفته می‌شود.

لازم به ذکر است با توجه به نرمال بودن متغیرهای پژوهش، شرایط ابتدایی جهت بکارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری مهیا می‌باشد. بدین منظور جهت تحلیل داده‌های پژوهش از تحلیل‌های گوناگونی استفاده گردیده است. ابتدا با استفاده از آزمون بارتلت مناسب بودن حجم نمونه برای تحلیل عاملی نشان داده می‌شود. سپس روایی پرسشنامه‌ها، مؤلفه‌ها و شاخص‌های منتج شده از آن‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار می‌گیرد و به وسیله مدل‌سازی معادلات ساختاری که در حقیقت آمیزه‌ای از نمودار تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی است، به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

**شاخص KMO:** شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند و از این طریق مشخص می‌سازد آیا واریانس متغیرهای پژوهش، تاثیر واریانس مشترک برخی عامل‌های پنهانی و اساسی است یا خیر. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد، داده‌های موردنظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیر این صورت نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های موردنظر چندان مناسب نمی‌باشد.

**آزمون Bartlett:** این آزمون بررسی می‌کند چه هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده است و برای شناسایی ساختار مدل عامل نامناسب می‌باشد. ماتریس همبستگی دارای دو حالت است: حالت اول زمانی که ماتریس همبستگی بین متغیرها، یک ماتریس واحد و همبندی باشد، در این صورت متغیرها ارتباط معنی‌داری با هم نداشته و در نتیجه امکان شناسایی عامل‌های جدید براساس همبستگی متغیرها با هم وجود ندارد. حالت دوم، هنگامی که ماتریس همبستگی بین متغیرها، یک ماتریس واحد و همبندی نباشد، در این صورت متغیرها ارتباط معنی‌داری با هم داشته و در نتیجه امکان شناسایی عامل‌های جدید براساس همبستگی متغیرها با هم وجود دارد. در صورتی که سطح معنی‌داری آزمون از ۰.۰۵ کمتر باشد با اطمینان ۹۵٪ تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است.

## آزمون بارتلت

برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از آزمون بارتلت استفاده شد. جدول ۵ نتایج آزمون بارتلت را برای هر یک از متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد.

جدول ۵- نتایج آزمون بارتلت

آماره کای دو	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	مقدار KMO
۳۴۵.۷۹۳	۱۱۸	۰.۰۰۰	۰.۷۸۹

همان‌طور که از جدول ۵ مشخص است ضریب آماره KMO بالاتر از ۰.۷۰ و در سطح مطلوبی است که حاکی از کفایت نمونه‌گیری برای تحلیل عاملی می‌باشد.

## تحلیل عاملی متغیرهای پژوهش

در این بخش، نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی هر یک از متغیرهای پژوهش توسط نرم‌افزار لیزرل به صورت جداگانه برای هر متغیر آورده شده است. لازم به ذکر است که به منظور کاهش متغیرها و در نظر گرفتن آنها به عنوان یک متغیر مکنون، بار عاملی به دست آمده باید بیشتر از ۰.۳ باشد. در تحلیل عاملی تأییدی محقق می‌داند چه سوالی مربوط به چه بعدی است. یعنی در تحلیل عاملی تأییدی مدل مفهومی برای هر یک از مفاهیم یا متغیرهای تحقیق وجود دارد. در بررسی هر کدام از مدل‌ها سوال اساسی این است که آیا این مدل‌های اندازه‌گیری مناسب هستند؟ به عبارت دیگر آیا داده‌های پژوهش با مدل مفهومی همخوانی دارد یا نه؟  
به طور کلی دو نوع شاخص برای آزمودن برازش مدل وجود دارد. ۱- شاخص‌های خوب بودن ۲- شاخص‌های بد بودن.

شاخص‌های خوب بودن مانند GFI, AGF, NFI و ... می‌باشد که هر چقدر مقدار آنها بیشتر باشد بهتر است. مقدار پیشنهادی برای چنین شاخص‌هایی ۰.۹ می‌باشد. همچنین شاخص‌های بد بودن نیز شامل  $\chi^2 / df$  و RMSEA می‌باشد که هر چقدر مقدار آنها کمتر باشد مدل دارای برازش بهتری است. حد مجاز  $\chi^2 / df$  عدد ۳ می‌باشد و حد مجاز RMSEA ۰.۰۸ می‌باشد. برای پاسخ به پرسش برازش مدل بایستی شاخص‌های خوب بودن و بد بودن مورد بررسی قرار گیرند.

## شاخص‌های نیکویی برازش مدل

نرم‌افزار لیزرل یک سری شاخص‌هایی برای سنجش نیکویی برازش مدل تدوین شده ارائه می‌دهد. در ادامه کلیه شاخص‌های ذکر شده مورد بررسی قرار می‌گیرد.

شاخص کای دو ( $\chi^2$ ): که نشان‌دهنده میزان آماره کای دو برای مدل است. در واقع این شاخص اختلاف بین مدل و داده‌ها را نشان می‌دهد و معیاری برای بد بودن مدل می‌باشد. لذا هرچقدر میزان آن کمتر باشد، حاکی از اختلاف کمتر بین ماتریس واریانس- کوواریانس نمونه اتخاذ شده و ماتریس واریانس- کوواریانس حاصل از مدل اتخاذ شده بوده و بد بودن مدل را نشان می‌دهد. درجه آزادی (df): این شاخص درجه آزادی مدل را نشان می‌دهد و نباید کوچکتر از صفر باشد.

نسبت کای دو بر درجه آزادی ( $\chi^2 / df$ ): یکی از بهترین شاخص‌های بررسی نیکویی برازش مدل، بررسی نسبت آماره کای دو بر درجه آزادی است. البته حد استاندارد برای مناسب بودن میزان این شاخص وجود ندارد اما بسیاری از اندیشمندان بر این عقیده‌اند که این شاخص باید کمتر از ۳ باشد. در نهایت حد مناسب بودن باید با تشخیص محقق و براساس نوع تحقیق صورت گیرد.

شاخص میانگین مجذور خطاهای مدل (RMSEA): این شاخص براساس خطاهای مدل ساخته شده و همانند شاخص کای دو، معیاری برای بد بودن مدل است. برخی از اندیشمندان بر این عقیده‌اند که این شاخص باید کمتر از ۰.۰۵ باشد، همچنین برخی دیگر، میزان کمتر از ۰.۱ را مناسب می‌دانند.

شاخص GFI<sup>1</sup>: این شاخص، معیاری برای سنجش میزان خوب بودن مدل است و میزانی بالاتر از ۰.۹، نشان‌دهنده مناسب بودن مدل استخراج شده با توجه به داده‌ها است.

شاخص AGFI<sup>2</sup>: این شاخص، در واقع حالت تطبیق داده شده شاخص GFI با در نظر گرفتن میزان درجه آزادی (df) است و معیار دیگری برای خوب بودن مدل است. چنانچه میزان این شاخص بالاتر از ۰.۹ باشد، حاکی از مناسب بودن مدل استخراجی با توجه به داده‌ها است.

شاخص NFI<sup>3</sup>: این شاخص نیز یکی دیگر از شاخص‌ها برای سنجش میزان خوب بودن مدل به دست آمده با توجه به داده‌ها است. چنانچه میزان این شاخص بالاتر از ۰.۹ باشد، حاکی از مناسب بودن مدل استخراجی است.

جدول ۶- شاخص‌ها و مفهوما

علامت اختصاری	نام کامل شاخص برازش	مفهوم	مقدار قابل قبول
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	<۰.۰۸
CMIN/DF		شاخص بهنجار نسبی	۲
GFI	Goodness of fit	شاخص نیکویی برازش	>=۰.۹۰
AGFI	Adjusted Goodness of Fit	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	>=۰.۹۰
SRMR	Standardized Root Mean Square Residual	ریشه میانگین توان دوم خطا	<۰.۰۵
NFI	Normed Fit Index	شاخص برازش نرمال شده	>=۰.۹۰
NNFI	Non- Normed Fit Index	شاخص برازش غیرنرمال شده	>=۰.۹۰

<sup>1</sup> Goodness-of-Fit

<sup>2</sup> Adjusted GFI

<sup>3</sup> Normed Fit Index

$\geq 0.90$	شاخص برازش مقایسه‌ای	Comparative Fit Index	CFI
-------------	----------------------	-----------------------	-----

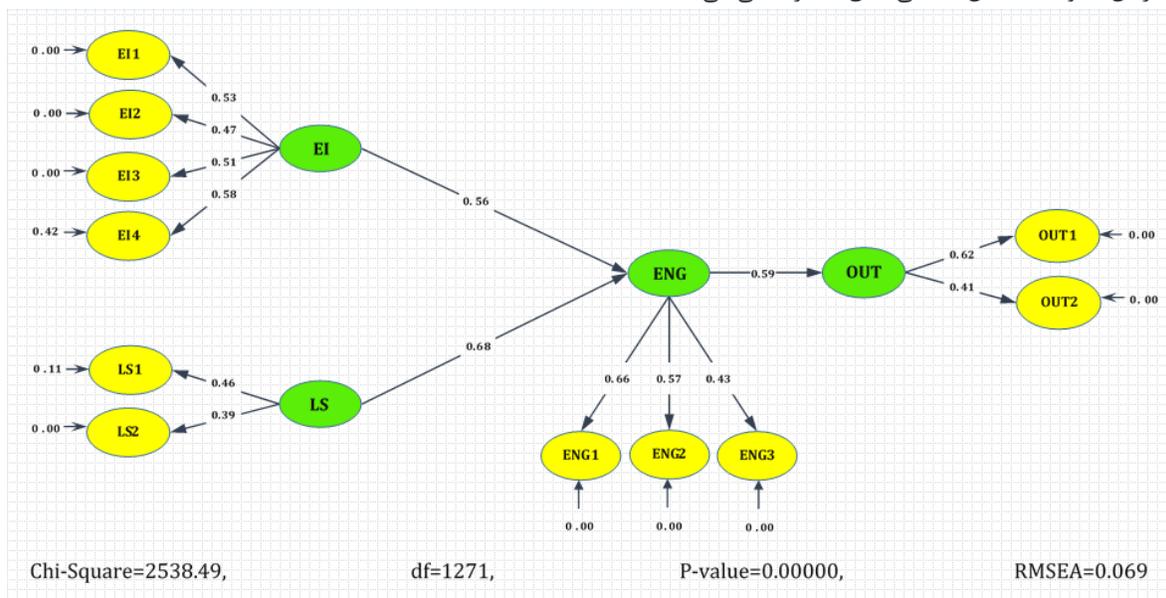
یکی از روش‌های معتبر علمی برای مطالعه ساختار داخلی یک مجموعه از شاخص‌ها و اندازه‌گیری روایی سازه، روش تحلیل عاملی تأییدی است که به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از شاخص‌ها می‌پردازد. بار عاملی، معرف همبستگی شاخص با عامل مربوطه است و مانند هرگونه همبستگی دیگر تفسیر می‌شود. بر این اساس هر چه شاخص در یک عامل بزرگ‌تر باشد، در تفسیر آن عامل باید وزن بیشتری به آن شاخص داده شود.

## آزمون فرضیات پژوهش

جهت بررسی فرضیات پژوهش از آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری یا تجزیه و تحلیل چندمتغیره استفاده شده است. در این پژوهش برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر (مدل ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرهای پژوهش را به طور همزمان نشان می‌دهد. به طور خلاصه برای شناسایی اثرات متغیرهای ارائه شده در مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌های ارائه شده از روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

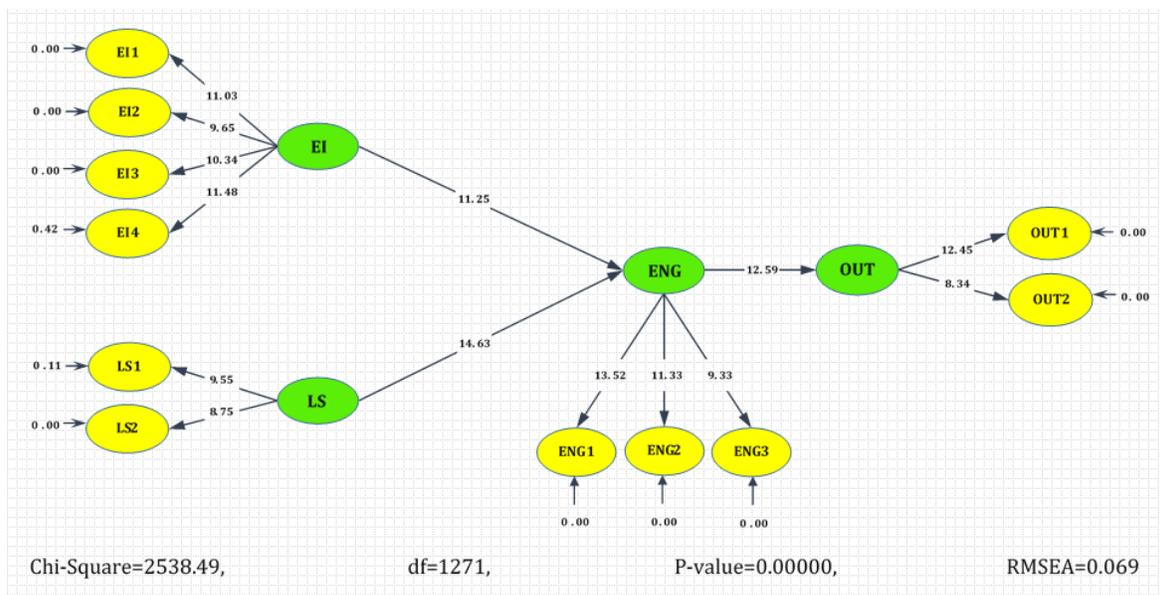
در این پژوهش بررسی همزمان فرضیه‌ها در قالب مدل اولیه صورت می‌گیرد. برای ارزیابی مدل فرضی این پژوهش ابتدا به برآورد پارامتر با استفاده از روش بیشینه احتمال به برآورد پارامترها پرداخته می‌شود. پارامترهای برآورد شده شامل ضرایب تاثیر<sup>۱</sup> می‌باشد. در نهایت شاخص‌های ارزشیابی برازندگی مدل و شکل مدل برازش شده گزارش شده است.

در ادامه مدل ساختاری در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری مدل مفهومی مورد بحث قرار خواهد گرفت. مدل‌های ساختاری همان مدل‌سازی معادلات ساختاری پژوهش یا به عبارت دیگر بررسی متغیرهای مکنون برون‌زا هوش هیجانی و سبک رهبری و درون‌زا نتیجه رفتار به طور همزمان با توجه به نقش میانجی تعلق خاطر شغلی می‌باشد.



شکل ۲- مدل اندازه‌گیری متغیرهای مکنون در حالت تخمین استاندارد

<sup>1</sup> Path Coefficient



شکل ۳- مدل اندازه‌گیری متغیرهای مکنون در حالت ضرایب معناداری

با توجه به خروجی لیزرل مقدار  $\chi^2$  محاسبه شده برابر با ۲۵۳۸.۴۹ می‌باشد وجود  $\chi^2$  پایین نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. زیرا هر چه مقدار  $\chi^2$  کمتر باشد، مدل ارائه شده مدل مناسب‌تری می‌باشد با توجه به نتایج ذیل که از خروجی نرم‌افزار لیزرل بدست آمده‌اند.

$\chi^2 = 2538.49$  و  $df = 1271$  و  $\chi^2 / df = 1.99$  و  $P - Value = 0.0000$  و  $RMSEA = 0.069$

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.91

نگاهی به نتایج خروجی لیزرل قسمت تخمین غیراستاندارد مدل نشان می‌دهد مدل اندازه‌گیری برای مدل مفهومی پژوهش مدل مناسبی است زیرا که مقدار کای دو و  $RMSEA$  آن کم بوده و مقدار  $GFI$  و  $AGFI$  بیشتر از ۹۰ درصد است.

جدول ۷- نتایج تخمین غیراستاندارد مدل

شاخص	نتیجه
GFI	۰.۹۲
AGFI	۰.۹۱
NFI	۰.۹۱
RMSEA	۰.۰۶۹

نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی مقادیر بار عاملی، مقادیر  $T$  و سطح معناداری بدست آمده برای متغیرها و سوالات معنادار می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت این مدل قابلیت آن را دارد که به عنوان مدل اندازه‌گیری برای مدل مفهومی پژوهش در نظر گرفته شود. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری و کافی بودن حجم نمونه، از مدلسازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات پژوهش استفاده شد. لازم به ذکر است که فرضیه‌ها براساس مقادیر ضریب مسیر، آماره  $T$  و سطح معنی‌داری مورد آزمون قرار می‌گیرد. در همه فرضیه‌ها فرض  $H_0$  عدم رابطه بین متغیرها و فرض  $H_1$  تایید رابطه معنی‌دار بین متغیرها می‌باشد.

جدول ۸- نتایج مدلسازی معادلات ساختاری

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	آماره تی		ضریب مسیر		فرضیه
		۱۱.۲۵	۱۲.۵۹	۰.۵۶	۰.۵۹	
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.05$	۱۱.۲۵	۱۲.۵۹	۰.۵۶	۰.۵۹	هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است.
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.05$	۱۴.۶۳	۱۲.۵۹	۰.۶۸	۰.۵۹	سبک رهبری از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است.
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.05$	۱۱.۲۵		۰.۵۶		هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است.
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.05$	۱۴.۶۳		۰.۶۸		سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است.
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.05$	۱۲.۵۹		۰.۵۹		تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است.

براساس نتایج جدول ۸ با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار معناداری در مسیر معادلات ساختاری بدست آمد. چون مقدار آماره‌های T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد فرض صفر رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود یعنی نتایج ضریب مسیر «هوش هیجانی» بر «نتیجه رفتار» از طریق «تعلق خاطر شغلی» و نتایج ضریب مسیر «سبک رهبری» بر «نتیجه رفتار» از طریق «تعلق خاطر شغلی» در سطح اطمینان ۹۵ درصد موثر است. بدین ترتیب فرضیه اصلی اول و دوم پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌گردد.

براساس نتایج جدول فوق با انجام آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار معناداری در مسیر معادلات ساختاری بدست آمد. چون مقدار آماره‌های T بزرگتر از ۱.۹۶ می‌باشد فرض صفر رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود یعنی نتایج ضریب مسیر هر فرضیه در سطح اطمینان ۹۵ درصد موثر است. بدین ترتیب فرضیه‌های فرعی پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌گردد.

#### ۴ بحث و نتیجه گیری

**آزمون فرضیه اصلی اول:** هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است: با توجه به سطح معنی داری، هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر بدست آمده نیز می‌توان گفت که این رابطه، مستقیم و به میزان  $0.59 * 0.56$  می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه اصلی اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج حاصل از نقش میانجی تعلق خاطر شغلی در تاثیر هوش هیجانی بر نتیجه رفتار با نتایج حاصل از پژوهش العطیبی و همکاران (۲۰۲۰) سازگار است.

**آزمون فرضیه اصلی دوم:** هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است: با توجه به سطح معنی داری، هوش هیجانی از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر بدست آمده می‌توان گفت که این رابطه، مستقیم و به میزان  $0.59 * 0.68$  می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه اصلی دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج حاصل از نقش میانجی تعلق خاطر شغلی در تاثیر هوش هیجانی بر نتیجه رفتار با نتایج حاصل از تحقیق گمدا و لی (۲۰۲۰) سازگار است.

**آزمون فرضیه فرعی اول:** هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است: با توجه به سطح معنی داری هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر بدست آمده نیز می‌توان گفت که این رابطه، مستقیم و به میزان  $0.56$  می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی اول پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج حاصل از تاثیر هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی با نتایج حاصل از پژوهش حقیقی و همکاران (۱۴۰۱)، بهره‌مند و چرامی (۱۳۹۶)، معافی مدنی و تیمورزاده (۱۳۹۱)، ندروی و ناظم (۱۳۹۵) و العطیبی و همکاران (۲۰۲۰) سازگار است.

**آزمون فرضیه فرعی دوم:** سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است: با توجه به سطح معنی داری سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر بدست آمده نیز می‌توان گفت که این رابطه، مستقیم و به میزان  $0.68$  می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی دوم پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج حاصل از تاثیر سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی با نتایج پژوهش جلالی و

روح‌الهی (۱۳۹۴)، کای و همکاران (۲۰۱۸)، جیو پارک و همکاران (۲۰۱۷)، فی و همکاران (۲۰۱۹)، خائولا و کلدول (۲۰۱۸) و گمدا و لی (۲۰۲۰) سازگار است.

**آزمون فرضیه فرعی سوم:** تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است: با توجه به سطح معنی‌داری تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر بدست آمده نیز می‌توان گفت که این رابطه، مستقیم و به میزان ۰.۵۹ می‌باشد. به عبارت دیگر فرضیه فرعی سوم پژوهش نیز مورد تائید قرار گرفته است. نتایج حاصل از تاثیر تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار با نتایج حاصل از تحقیق شاهرخی (۱۳۹۴)، آلبرخنفر ثابت و ذیگلری (۱۳۹۶)، ابورمضان و داهلیز (۲۰۲۰)، خائولا و کلدول (۲۰۱۸)، گمدا و لی (۲۰۲۰) سازگار است. همانطور که مشاهده شد هوش هیجانی و سبک رهبری به طور غیرمستقیم و از طریق نقش میانجی تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار می‌باشد. مدیران شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت با برخورداری از سبک رهبری مناسب، قادر به برقراری ارتباط مطلوب با کارکنان خود بوده و در نتیجه کارکنان احساس تعلق خاطر بیشتری به شغل خود خواهند داشت. از سویی دیگر، بهره‌گیری کارکنان از مهارت‌های عاطفی به آن‌ها کمک خواهد کرد که راحت‌تر با یکدیگر و حتی با مدیران ارتباط برقرار سازند. در نتیجه کارکنان نیز با آگاهی از ارتباط مطلوبشان با یکدیگر و ایجاد اعتماد متقابل، دلبستگی شغلی بالاتری به شغل خود پیدا خواهند کرد. در چنین شرایطی، کارکنان ارتباطات مطلوب و حسنه‌ای با یکدیگر برقرار کرده و بدین ترتیب، تعلق خاطر و علاقه بیشتری به شغل خود پیدا خواهند کرد و در نهایت، این علاقه آن‌ها، موجب عملکرد بهترشان در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت خواهد شد. ضمن اینکه کارکنانی که از تعلق خاطر شغلی بالایی برخوردارند، تمایل بیشتری به رفتارهای نوآورانه از خود نشان داده و مایل به بروز ایده‌های جدید خود خواهند بود.

با توجه به نتایج بدست آمده، می‌توان راهکارهایی بدین صورت ارائه داد:

**هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است:** با عنایت به تاثیر هوش هیجانی بر تعلق خاطر شغلی می‌توان پیشنهاد نمود کارکنانی که دارای ویژگی‌های شخصیتی مشابهی هستند، در کنار یکدیگر مستقر شده و در تکمیل وظایف و رسیدگی به امور مشتریان، به یکدیگر کمک کنند. ضمن اینکه برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی کنترل خشم و مدیریت عواطف و احساسات، دیگر راهکارهای بهبود تعلق خاطر شغلی از طریق بهبود مهارت‌های هوش هیجانی کارکنان این سازمان می‌باشد.

**سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی تاثیرگذار است:** با عنایت به تاثیر سبک رهبری بر تعلق خاطر شغلی می‌توان به راهکارهایی از جمله "تشکیل تیم‌های کاری و تقویت روحیه تیمی در کارکنان و مدیران"، "کاهش مقررات رسمی و مازادی که بر کارکنان اعمال می‌شود"، "اجازه اختیار عمل در کارها و فعالیت‌هایشان" و "برانگیختن و بالا بردن انگیزش در پیروان که با اتکا بر اعتماد به زبردستان صورت می‌پذیرد" اشاره کرد.

**تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار تاثیرگذار است:** با عنایت به تاثیر تعلق خاطر شغلی بر نتیجه رفتار به مدیران شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت پیشنهاد می‌شود کارشناسان خود را در جلسات و تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت داده و در خصوص راهکارهای حل مشکلات واحد از آن‌ها نظرخواهی نمایند. ضمن اینکه تناسب شغل و شاغل و در نظر گرفتن ماهیت شغلی جذاب برای کارکنان براساس مهارت‌ها و تخصصشان، موجب بهبود عملکرد و رفتار نوآورانه‌شان از طریق افزایش تعلق خاطر شغلی این افراد خواهد شد.

در برخی پژوهش‌ها برای سنجش هوش هیجانی از ابعاد خودآگاهی، خودآنگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی استفاده شده است که در این پژوهش، ابعاد ارزیابی عواطف خود، ارزیابی عواطف دیگران، بکارگیری عواطف و تنظیم عواطف استفاده شد. عدم استفاده از ابعاد خودآگاهی، خودآنگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی را می‌توان از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر برشمرد. همچنین برای سنجش سبک رهبری از ابعاد رهبری معنوی و رهبری خدمتگزار استفاده نشد. ضمن اینکه برای سنجش تعلق خاطر شغلی نیز ابعاد احساس مسئولیت در قبال کار، احساس گناه در مورد عدم تکمیل کار و غیبت بکار گرفته نشدند. سایر محدودیت‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

الف) محدودیت مکان: قلمرو مکانی تحقیق حاضر، کارکنان شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت می‌باشد. بنابراین اگر پژوهش در قلمرو مکانی دیگری انجام شود، ممکن است نتایج متفاوت باشد.

ب) محدودیت ابزار: ابزار اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، پرسشنامه بوده که به دلیل اندازه‌گیری نگرش پاسخ‌دهندگان با محدودیت‌های ذاتی همراه است. بنابراین اگر از ابزار دیگری استفاده شود، ممکن است نتایج متفاوت باشد.

ج) محدودیت زمان: قلمرو زمانی تحقیق حاضر، خرداد ۱۴۰۲ می‌باشد. بنابراین اگر داده‌ها در بازه زمانی دیگری جمع‌آوری شود، ممکن است نتایج متفاوت باشد.

- Aboramadan, M., Dahleez, K.A. (2020). Leadership styles and employees' work outcomes in nonprofit organizations: the role of work engagement. *Journal of Management Development*, 39(7/8), 869-893.
- Aboshaiqah, A.E., Hamadi, H.Y., Salem, O.A. and Zakari, N.M. (2016). The work engagement of nurses in multiple hospital sectors in Saudi Arabia: a comparative study. *Journal of Nursing Management*, 24(4), 540-548.
- Ahmadi, S., Sheikh-Al-Islami, R. (2010). Investigating the relationship between emotional intelligence and academic achievement through the mediation of academic satisfaction. *Educational Psychology Studies*, 8(13), 1-20. (In Persian)
- Alawamleh, M., Ismail, L.B., Aladwan, K., Saleh, A. (2018). The influence of open/closed innovation on employees' performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 26(4).
- Albarkhanfar sabet, M., Zhigulari, F. (2016). Examining the role and effect of job engagement in job performance. *National conference of educational psychology and planning and education of elementary and preschool*, Shadgan. (In Persian)
- Alotaibi, S.M., Amin, M., and Winterton, J. (2020). Does emotional intelligence and empowering leadership affect psychological empowerment and work engagement? *Leadership & Organization Development Journal*, 41(8), 971-991.
- Bahreman, N., Cherami, M. (2016). Examining the relationships between emotional intelligence and attachment styles with job burnout of Gachsaran Oil Company employees. *The fourth international conference on recent innovations in psychology, counseling and behavioral sciences*, Tehran. (In Persian)
- Bakhshi, E., Kalantari, R., Salimi, N. (2016). Investigating job performance and factors affecting it among employees of health and treatment centers in Islamabad Gharb city based on the Achio model in 2014. *Rahevard Danesh Journal*, 2(20), 1-9. (In Persian)
- Cai, D., Cai, Y., Sun, Y., and Ma, J. (2018). Linking Empowering Leadership and Employee Work Engagement: The Effects of Person-Job Fit, Person-Group Fit, and Proactive Personality. *Front. Psychol.* 9, 1-12.
- Cao, Y., Liu, J., Liu, K., Yang, M., and Liu, Y. (2019). The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: a cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 6(3), 309-314.
- Carasco-Saul, M., Kim, W., Kim, T. (2015). Leadership and employee engagement proposing research agendas through a review of literature. *Hum. Resour. Dev. Rev.* 14(1), 38-63.
- Castillo, M.A.S., and Valle, I.D.D. (2017). Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back-office jobs. *Employee Relations*, 39(5), 683-698.

- Chen, A.S.-Y., Bian, M.-D., and Hou, Y.-H. (2015). Impact of transformational leadership on subordinate's EI and work performance. *Personnel Review*, 44(4), 438-453.
- Cichy, R.M., Kriegeskorte, N., Jozwik, K.M., van den Bosch, J.J.F., Charest, I. (2019). The spatiotemporal neural dynamics underlying perceived similarity for real-world objects. *Neuroimage*, 1(194), 12-24.
- Clercq, M., De Vats, A., and Biel, A. (2018). *Agriculture 4.0: The Future of Farming Technology*. The World Government Summit, Dubai.
- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(4), 428-442.
- Douglas, S., Roberts, R. (2020). Employee age and the impact on work engagement. *Strategic HR Review*, 19(5), 209-213.
- Farsijani, H., Seifi, E. (2020). Investigating the impact of open innovation on organizational agility capabilities and its role in organizational performance (case study: Saipa Automotive Company). *The fifth international conference on new perspectives in management, accounting and entrepreneurship*, Tehran. (In Persian)
- Fei, K., Qing, Q., Han, Z. (2019). Influence of empowering leadership on employee job engagement. *Science Research Management*, 40(11), 216-225.
- Gemeda, H.K., Lee, J. (2020). Leadership styles, work engagement and outcomes among information and communications technology professionals: A cross-national study. *Heliyon*, 6, 1-10.
- Gyu Park, J., Sik Kim, J., Yoon, S.W., and Joo, B.-K. (2017). The effects of empowering leadership on psychological well-being and job engagement: The mediating role of psychological capital. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 350-367.
- Haghighi, A., Haghighi, S., Samavatian, H., Amini, M., Abbasi Hafeshjani, M. (2021). Predicting job engagement through positive emotion and emotional intelligence in midwives and nurses. *Iranian Journal of Women, Midwifery and Infertility*, 15(30), 22-28. (In Persian)
- Hakak, M., Afshani, M., Mohammadi, M. (2015). Investigating the effect of stress on employee performance according to the mediating role of perceived discrimination. *Organizational Behavior Management*, 5(1), 205-227. (In Persian)
- Jalali, A.A., Ruholahi, A.A. (2014). The effect of transformational leadership on the job performance of academic staff members with the mediation of job engagement. *Public policy in management*, 6(1), 1-16. (In Persian)
- Kadic-Maglajlic, S., Vida, I., Obadia, C. and Plank, R. (2016). Clarifying the influence of emotional intelligence on salesperson performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(7), 877-888.
- Kangizadeh, A., Jafarpisheh, J., Ghandehari, M. (2021). Providing a combined model of fuzzy multi-criteria decision making and intellectual capital to evaluate employee

- performance. *The first national accounting and management conference*, Shiraz. (In Persian)
- Khoreva, V., and Wechtler, H. (2018). HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*, 40(2), 227-243.
- Li, J., Gong, Y., Chen, J., Wu, X., Qiu, W., and Song, Y. (2020). Psychometric properties assessment of Chinese version of work readiness scale for graduate nurses (WRS-GN) and associated factors of work readiness: two cross-sectional studies. *Nurse Education Today*, 89, 104416.
- Mafi Madani, S.M., Timurzadeh, V. (2014). The relationship between emotional intelligence and job engagement in future management. *Management Future Research*, 97, 65-74. (In Persian)
- Nadari, K., Nazem, F. (2015). Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational climate with job engagement among the employees of Islamic Azad University, Roudhen branch. *Educational Management Innovations*, 11(4), 51-62. (In Persian)
- Nuruzzaman, N., Singh, D. (2018). Exchange characteristics, capability upgrading and innovation performance: evidence from Latin America. *Journal of Knowledge Management*, 23(3).
- Ohme, M., Zacher, H. (2015). Processing more than global processing. *Psychological Research- Psychologische Forschung*, 70, 395-402.
- Salehi Mazdeh, F., Ramezani, M. (2019). Claims Management - Risk Management in System Analysis. *The 8th National Conference on Management and Humanities Research in Iran*, Tehran. (In Persian)
- Sarfarazi, B.E., Yaqoubi, N.M., Mohammadi, M., Jahreh, J. (2021). Presenting the model of effective factors on talent management in knowledge-based companies with an emphasis on the longevity of knowledge workers. *Productivity Management (Beyond Management)*, 60(1), 107-77. (In Persian)
- Shahrokhi, I. (2014). Investigating the relationship between job engagement and job satisfaction with job performance. *The second national conference and the first international conference on modern researches in humanities*, Tehran. (In Persian)
- Solomon, S. (2016). *The Relationship between Leadership Styles and Employees' Performance in Selected Sub-city Education Offices of Addis Ababa City Administration*. Unpublished master thesis submitted to. Addis Ababa University.
- Tekei, A.Q., Shafi Khorasani, H. (2019). Transformational leadership and its impact on employees. *The 6th National Conference on Humanities and Management Studies*. (In Persian)
- Van, H.T.M., Nafukho, F.M. (2019). Employee Engagement Antecedents and Consequences in Vietnamese businesses. *European Journal of Training and Development ahead-of-print(ahead-of-print)*

- Yan, X., Yang, K., Su, J., Luo, Z., and Wen, Z. (2018). Mediating role of emotional intelligence on the associations between core self-evaluations and job satisfaction, work engagement as indices of work-related well-being. *Current Psychology*, 37(3), 552-558.
- Yang, Q., & Wei, H. (2017). The impact of ethical leadership on organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace ostracism. *Leadership & Organization Development Journal*, 39, 100-113.
- Yonesi Far, S.M., Moshref Javadi, M.H. (2013). The effect of personality characteristics of entrepreneurs on the productivity of human resources in Shahid Sadoughi Hospital, Yazd. *Health Management*, 5(4), 55-62. (In Persian)
- Yousefi, F., Safari, H. (2008). Investigating the relationship between emotional intelligence and quality of life and its dimensions. *Psychological Studies*, 5(4), 107-128. (In Persian)