

تحلیل رابطه هوش اخلاقی و هوش هیجانی با عملکرد کارکنان

مرتضی نامدار^۱، دکتر محمد جلال کمالی^{۲*}، دکتر زهرا شکوه^۲، دکتر سنجر سلاجقه^۲
 ۱. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران
 ۲. گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
 (تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۷، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۹)

چکیده

زمینه: اهمیت توجه به عملکرد کارکنان در پرتوی هوش هیجانی و هوش اخلاقی می تواند راهشگای مسائل مدیریت باشد، با درک این مهم هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ی بین هوش هیجانی و هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان در سازمان آموزش و پرورش استان فارس باشد.

روش: روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد، جامعه ی آماری پژوهش شامل کلیه ی پرسنل سازمان آموزش و پرورش استان فارس به تعداد ۵۰۰ نفر می باشد، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۱۸ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند، روش برآورد حجم نمونه فرمول کوکران بود. ابزار گردآوری داده های پژوهش پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی، هوش هیجانی و هوش اخلاقی بود. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده مدل معادلات ساختاری در نرم افزارهای SPSS18 و LISREL صورت پذیرفت. یافته ها: نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. نتیجه گیری: در نتیجه می توان برای توسعه عملکرد کارکنان از هوش هیجانی و هوش اخلاقی بهره گرفت.

کلیدواژگان: رهبری، رهبری اخلاقی، سازمان دولتی

سر آغاز

رفتاری است که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی اندازه گیری شده یا ارزش گذاری شده است (۸). عملکرد از نظر فردی به سابقه ی موفقیت های یک شخص اشاره دارد یا می توان آن را تنها به عنوان نتایج کسب شده در نظر گرفت (۹). عملکرد شغلی به عنوان ارزش مجموعه رفتارهای کارکنان که به صورت مثبت یا منفی در دستیابی به اهداف سازمانی سهیم هستند تعریف شده است (۱۰).

نکته حائز اهمیت در راستای عملکرد کارکنان این است که بهره وری در سازمان ها نیازمند توجه به خواسته ها، نیازهای و احساسات، اخلاقیات^۴ کارکنان و همسویی این موارد با اهداف سازمانی است. باید عنوان کرد که برقراری روابط اجتماعی^۵ و انسانی سالم بر پایه قابلیت های هوش هیجانی^۶ می تواند از طریق درک و توجه به خواسته ها، نیازها و عواطف کارکنان، عملکرد متعالی آنها را در پی داشته باشد. امروزه، مدیران در سازمان ها با بسیاری از مسائل مربوط به نیروی انسانی و بهره وری روبرو هستند، که همه آن ها را نمی توان با سازوکارهای فنی و توسعه تکنولوژی^۷ حل و فصل کرد. حل و فصل بسیاری از مسائل پیش روی سازمان ها احتیاج به توجه بیشتر به احساسات و عواطف نیروی انسانی و همچنین چگونگی توسعه گروه های کاری موثر است (۱).

اهمیت روز افزون منابع انسانی و نقش آن در بهبود عملکرد سازمان^۱، اقتضا کرده است که تحقیقات زیادی در مورد رفتارهای کارکنان انجام گیرد (۱). امروزه عناوینی چون سازمان موفق، ماندگار، آرمانی، رهسپار تعالی و... از عبارت های رایج حوزه مطالعات سازمان و مدیریت هستند (۲). سازمان با عملکرد برتر، سازمانی است که در یک دوره زمانی بلندمدت از راه توانایی انطباق مناسب با تغییرات به نتایجی بهتر از سازمان های هم تراز دست یابند، به طور قطع سازمان ها برای تعالی شدن باید پیش از هر کاری عملکرد کارکنان^۲ خود را بهبود بخشند (۳). امروزه تاکید بر رشد و توسعه سرمایه های انسانی است، اعتلای کیفیت نیروی کار یکی از راه های اساسی افزایش بهره وری و تسریع رشد اقتصادی است (۴). یکی از متغیرهای اساسی در رفتار سازمانی^۳ عملکرد شغلی است، عملکرد شغلی نقش تلاش ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می سنجد (۵). عملکرد شغلی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (۶)، در واقع آنچه را که افراد در یک سازمان انجام می دهند و شیوهایی که آن افراد بر عملکرد سازمان اثر می گذارند (۷).

روش

روش تحقیق پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه ی پرسنل (اعم از کارکنان و مدیران) سازمان آموزش و پرورش استان فارس به تعداد ۵۰۰ نفر می باشد، از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. نمونه ی آماری پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۲۱۸ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری داده های پژوهش پرسشنامه استاندارد به شرح زیر بود.

پرسشنامه هوش هیجانی: برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد بهره گرفته شد (۲۳). این پرسشنامه دارای ۲۸ گویه و چهار بعد (خودآگاهی^۱، خود مدیریت^۲، آگاهی اجتماعی^۳ و مدیریت روابط^۴) را بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می سنجد. این پرسشنامه در مطالعات مختلفی در ایران مورد بررسی و اعتباریابی قرار گرفته است از جمله در پژوهشی پایایی پرسشنامه ۰/۸۴ گزارش شد (۲۴). پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد که نشانگر پایایی مناسب آن است.

پرسشنامه هوش اخلاقی: برای سنجش هوش اخلاقی از پرسشنامه استاندارد بهره گرفته شد (۲۰). این پرسشنامه دارای ۱۶ گویه و چهار بعد (درستکاری^۵، مسئولیت پذیری، دلسوزی و بخشش) را بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می سنجد. این پرسشنامه در مطالعات مختلفی در ایران مورد بررسی و اعتباریابی قرار گرفته است از جمله در پژوهشی پایایی پرسشنامه ۰/۸۹ گزارش شد (۱۶). پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمد که نشانگر پایایی مناسب آن است.

پرسشنامه عملکرد کارکنان: برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه استاندارد بهره گرفته شد (۲۵). این پرسشنامه دارای ۱۱ گویه و سه بعد (کارایی، اثربخشی و کیفیت) را بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می سنجد. این پرسشنامه در مطالعات مختلفی در ایران مورد بررسی و اعتباریابی قرار گرفته است از جمله در پژوهشی پایایی پرسشنامه ۰/۷۹ گزارش شد (۲۶). پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد که نشانگر پایایی مناسب آن است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS18 و LISREL در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی از آماره های میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی و در سطح استنباطی از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون بهره گرفته شده است، همچنین برای تعیین رابطه بین متغیرهای پژوهش از مدل سازی ساختاری بر اساس نرم افزار آماری LISREL استفاده شده است.

یافته ها

پژوهشگران پیشنهاد می کنند که در مدل یابی علی، توزیع متغیرها باید نرمال باشد. بر این اساس قدر مطلق چولگی و کشیدگی متغیرها به ترتیب نباید از ۳ و ۱۰ بیشتر باشد (۲۷). با توجه به جدول شماره ۱ قدر

هوش هیجانی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می سازد و آن ها را تشویق می کند که کارایی و اثربخشی را داشته باشند (۱۱). هیجانات به عنوان یک منبع اطلاعاتی می باشد و هوش هیجانی یکی از عوامل مهم و موثر بر بهبود عملکرد کارکنان می باشد (۱۲، ۱۳). هوش هیجانی به عنوان توانایی مدیریت هیجان ها و احساسات، نقش مهمی در زندگی و موفقیت کاری افراد دارد (۱۴). هوش هیجانی افرادی که وظایف را در سازمان ها انجام می دهند و نقش ها را ایفا می کنند به شدت بر عملکردشان و خروجی سازمان تأثیر دارد. بنابراین، سازمان ها به افرادی نیاز دارند که می توانند به طور موثر ارتباط برقرار کنند، عواطفشان را کنترل کنند و توانایی هایشان را اثبات کنند (۱۵).

در کنار این مهم به تازگی پژوهشگران سازمانی، علاقه مند به واژه مصطلح هوش اخلاقی^۶ شده اند زیرا این واژه می تواند مرز بین نوع دوستی و خود پرستی را خوب توصیف کند (۱۶). هوش اخلاقی به عنوان ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی^۷ قوی و عمل به آن ها و رفتار در جهت صحیح و درست تعریف می شود (۱۷). وقتی درباره هوش صحبت می شود، ویژگی هایی چون یادگیری سریع، محاسبات دقیق و فوری و راه حل های جدید به ذهن خطور می کند (۱۸). هوش یعنی اینکه بتوان هر لحظه در برابر هر محرکی واکنش صحیح نشان داد، در این میان هوش اخلاقی عبارت از توانایی ایجاد تمایز بین درست و غلط بر اساس اصل جهان شمول می باشد (۱۹). هوش اخلاقی شامل یادگیری، کسب مهارت های فکری، جسمی و سازگاری با محیط است. در این راستا شواهد بسیاری وجود دارد که موثر ترین پدیده ای که می تواند یاور مدیران و راهگشای مسائل و مشکلات باشد، هوش اخلاقی است (۲۰). هوش اخلاقی به این حقیقت اشاره دارد که انسان به صورت ذاتی اخلاقی یا غیر اخلاقی متولد نمی شود، بلکه یاد می گیرد که چگونه خوب باشد، یادگیری برای خوب بودن، شامل ارتباطات، بازخورد، جامعه پذیری^۸ و آموزش است که هرگز پایان پذیر نیست (۲۱، ۲۲).

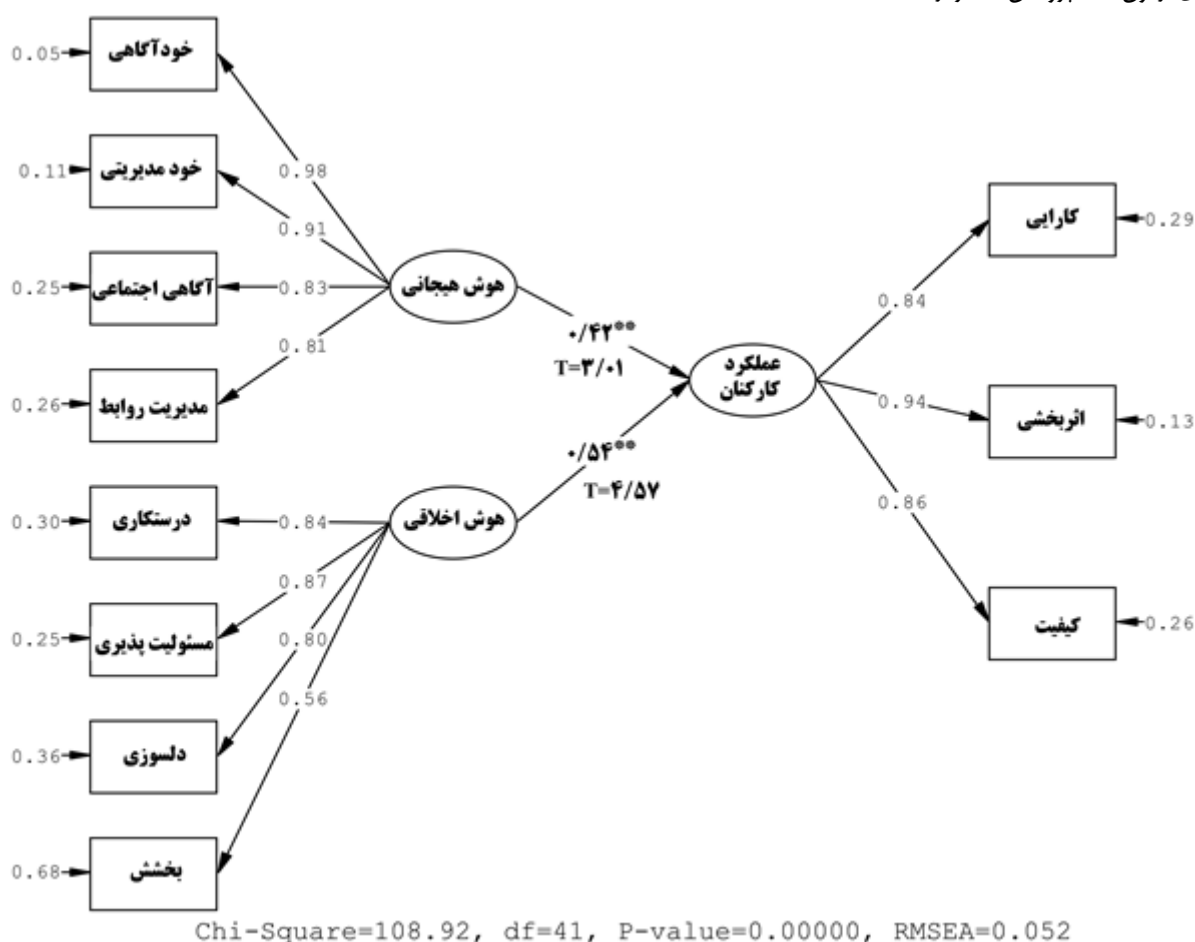
در بسیاری از تحقیقات انجام شده عملکرد کارکنان به مثابه عامل اصلی و موثر بر افزایش بازدهی و اثربخشی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است و مطالعات صورت گرفته در این خصوص به اهمیت بررسی عوامل اثر گذار بر این مفهوم تاکید کرده اند، به همین جهت نگارندگان رابطه هوش هیجانی و هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان را موضوع این تحقیق قرار داد، چرا که شناسایی عوامل اثر گذار بر عملکرد سازمانی در راستای مطالعات سازمانی می تواند گامی موثر واقع شود تا شناخت و دانش نظری و تجربی در این خصوص فراهم گردد. در مقابل با توجه به مزایای بی شماری که افراد دارای هوش هیجانی و هوش اخلاقی برای ارتقای عملکرد کارکنان دارند، می تواند پیشرفت روزافزون سازمان بویژه نظام آموزش و پرورش را تضمین کند. بر اساس آنچه که مطرح شد هدف اصلی این پژوهش، پاسخگویی به این سوال می باشد که آیا بین هوش هیجانی و هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان در سازمان آموزش و پرورش استان فارس رابطه معنی داری وجود دارد؟

مطلق چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها کمتر از مقادیر مطرح شده می باشد. بنابراین این پیش فرض مدل یابی علی نرمال بودن تک

جدول ۱: شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی	۱	۲	۳
هوش هیجانی	۳/۳۳	۰/۶۰	۰/۰۱	-۰/۱۶	۱		
هوش اخلاقی	۳/۲۵	۰/۵۹	-۰/۰۳	-۰/۱۵	۰/۷۴**	۱	
عملکرد کارکنان	۳/۱۸	۰/۶۸	-۰/۰۶	-۰/۰۸	۰/۵۳**	۰/۷۳**	۱

با توجه به جدول ۱، رابطه بین هوش هیجانی و هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان در سطح $0/01$ مثبت و معنی دار می باشد. در نگاره ۱ الگوی آزمون شده پژوهش حاضر ارائه شده است.



نگاره ۱: الگوی آزمون شده پژوهش

های برازش مطلق، تطبیقی و مقتصد به تفکیک گزارش شده اند. با توجه به این جدول تمامی شاخص های برازش در حد مطلوبی قرار دارند و می توان نتیجه گرفت که مدل آزمون شده برازش مناسبی با داده های گردآوری شده دارد.

با توجه به نگاره ۱- رابطه هوش هیجانی با عملکرد کارکنان ($0/42$) با آماره تی $3/01$ در سطح معنی داری $0/01$ مثبت و معنادار است. رابطه هوش اخلاقی با عملکرد کارکنان ($0/54$) با آماره تی $4/57$ در سطح معنی داری $0/01$ مثبت و معنادار است. در جدول شماره ۳، شاخص

جدول ۲: شاخص های نیکویی برازش الگوی آزمون شده پژوهش

شاخص	GFI	AGFI	SRMR
مقدار بدست آمده	۰/۹۲	۰/۸۸	۰/۰۴

حد قابل پذیرش	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۸۰	کمتر از ۰/۰۵
شاخص های برازش تطبیقی			
شاخص	CFI	NFI	NNFI
مقدار بدست آمده	۰/۹۳	۰/۹۳	۰/۹۴
حد قابل پذیرش	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۹۰
شاخص های برازش تعدیل یافته			
شاخص	X2/df	PNFI	RMSEA
مقدار بدست آمده	۲/۶۵	۰/۶۶	۰/۰۵
حد قابل پذیرش	کمتر از ۳	بیشتر از ۰/۶۰	کمتر از ۰/۰۸

نتیجه گیری

تلاش برای بهبود و استفاده موثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمانها و اقتصادی و واحدهای تولید صنعتی و موسسات خدماتی و آموزشی است. تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهمتر نیروی انسانی واجد صلاحیت، اخلاق مدار و شایسته از ضروریاتی است که برای نیل به رشد عملکرد مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. تمامی تلاش های بشر در سازمان ها در نهایت رسیدن به یک عملکرد عالی است و در این راه عوامل متفاوتی دخیل هستند که از جمله آنها هوش هیجانی و اخلاقی است. توجه به کارکنان بعنوان بزرگترین و مهمترین سرمایه و دارایی پدیده‌ای است که در دو دهه اخیر رشد فراوان داشته است. این جنبش نیز مانند شماری دیگر از جنبش‌های کارآمد مدیریت، سودمندی و کاربری بالایی دارد و هم اکنون در سراسر کشورهای صنعتی و پیشرفته جهان نفوذ کرده و مبانی و اصول کار با کارکنان را دچار تحولی شگرف ساخته است. روندی جدید که باعث اهمیت مدیریت منابع انسانی و پرداختن به آن در سازمان شده، نقش و رسالت این منبع استراتژیک بعنوان یکی از عوامل تأمین کیفیت جامع و بهره‌وری در سازمان‌های دولتی و بازرگانی و نهایتاً زیربنای توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است.

ملاحظه های اخلاقی

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی آزمودنی‌ها کد داشتند و محرمانه ماندن اطلاعات و اصل راز داری رعایت شد. همچنین موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته اند.

سپاسگزاری

گروه پژوهش بر خود لازم می‌داند که از کلیه مدیران و کارکنان آموزش و پرورش استان فارس که صمیمانه گروه پژوهش را در انجام این پژوهش یاری دادند، نهایت سپاس و قدردانی را به عمل آورد.

بحث

تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش نشان داد که هوش هیجانی رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد کارکنان دارد، در پژوهشی مشخص شد که رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان بخش خدمات درمان مثبت و معنی دار می باشد (۲۸)، در مطالعه ای دیگر نقش تعدیل کننده هوش هیجانی در ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان مثبت و معنی دار گزارش شد (۲۹)، در پژوهشی دیگر رابطه هوش هیجانی با عملکرد فردی و تیمی کارکنان مثبت و معنی دار گزارش شد (۳۰). این نتایج همسو با یافته های پژوهش حاضر می باشد. در راستای نتایج به دست آمده می توان بین کرد که هوش هیجانی زمینه ای را در کارکنان ایجاد می کند که به توانایی خود اعتماد کنند و ناتوانی و توانایی خود را پذیرا باشند، همچنین هیجان های خود و تاثیر رفتار خود را بر دیگران درک کنند، با استرس کنار آیند و تغییر پذیر باشند، در نتیجه از وضعیت های ایجاد شده حداکثر بهره را ببرند، در نتیجه وجود این ویژگی ها در کارکنان می توان شاهد عملکرد مطلوب آنها بود. همچنین تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش نشان داد که هوش اخلاقی رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد کارکنان دارد، در مطالعه ای رابطه هوش اخلاقی با عملکرد حسابرسان مستقل مثبت و معنی دار گزارش شد (۳۱). در پژوهشی دیگر رابطه بین هوش اخلاقی و عملکرد شغلی کتابداران دانشگاهی مثبت و معنی دار گزارش شد (۳۲). این نتایج همسو با یافته های پژوهش حاضر می باشد. در راستای نتایج به دست آمده می توان بیان کرد که هوش اخلاقی به مثابه ی یک راهنما برای رفتار و اعمال انسان عمل کرده و کمک می کند که اعمال هوشمندانه و بهینه ای داشته باشد. بسیاری از رفتارها و عملکردهای انسان ریشه در اصول و ارزش های اخلاقی دارد و از آن متاثر می شود. هوش اخلاقی با رفتارهایی که افراد از خود نشان می دهند رابطه ی مستقیم دارد و نظامی از اصول و قواعد را ایجاد می کند که انسان ها را در تصمیم گیری درباره ی آن چه درست و نادرست است راهنمایی می کند. افراد با هوش اخلاقی بالا همیشه کارهایشان را با اصول اخلاقی پیوند می زنند، که این خود باعث افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیش تر افراد و بهبود عملکرد فردی و گروهی می شود.

واژه نامه

عملکرد سازمان
عملکرد سازمان
رفتار سازمانی
اخلاقیات
روابط اجتماعی
هوش هیجانی
توسعه تکنولوژی
هوش اخلاقی
اعتقادات اخلاقی
جامعه پذیری
خودآگاهی
خودمدیریتی
آگاهی اجتماعی
مدیریت روابط
دستکاری

10. Li L, Lin J, Turel O, Liu P, Luo X. (2020). The impact of e-commerce capabilities on agricultural firms' performance gains: the mediating role of organizational agility, industrial. Management & Data Systems; 120(7): 1265-1286.
11. Lee J Y, Kim SY. (2021). Mediating effects of emotional intelligence and resilience on the relationship between type D personality and caring ability in nursing students: A cross-sectional study. Nurse Education Today; 107: 1-10.
12. Abidi L, Paboyan V, Avansiyani H. (2020). The relationship between emotional intelligence and social capital with professional competence: a study of university faculty members. Social Psychology Research; 4(2). (In Persian).
13. Prentice C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. Journal of Retailing and Consumer Services; 51: 344-351.
14. Zysberg L. (2018). Emotional intelligence, anxiety, and emotional eating: A deeper insight into a recently reported association? Eating Behavior; 29:128-131.
15. Antónanzas JL, Salavera C, Teruel P, Sisamon C, Ginto A, Anaya A, Barcelona D. (2014). Emotional intelligence and personality in student teachers. Procedia - Social and Behavioral Sciences; 132: 492-496.
16. Jafarzadeh S. (2015). Investigating the impact of managers' moral intelligence on customer loyalty by explaining the role of competitive intelligence (case study: customers of privatized state-owned banks in Ilam). [M.A. thesis]. Iran: Islamic Azad University, Ilam Branch. (In Persian).
17. Pourteimour S, Nobahar M, Raiesdana N. (2021). Moral intelligence, clinical placement experience and professional behaviors among Iranian undergraduate nursing students in a baccalaureate nursing program: A descriptive correlational study. Nurse Education in Practice; 55:103-113.
18. Brożek B, Janik B. (2019). Can artificial intelligences be moral agents? New Ideas in Psychology; 54: 101-106.
19. Masrek NM, Yuwinanto H, Mutia F. (2021). Moral intelligence and job performance of academic librarians in Indonesia. The Journal of Academic Librarianship; 55: 1-10.
20. Lennick D, Kiel F. (2005). Linking strong moral principles to business success. [Ph.D. thesis]. Pennsylvania: Wharton School of the University of Pennsylvania.
21. Lamerad S, Ebrahimimoghadam H. (2019). Comparing the moral intelligence, social skills and personality characteristics of normal and internet addicted adolescence. Ethics in Science and Technology; 14 (3) :57-62. (In Persian).
22. Khaleghi N, Chenari M. (2016). The relationship of moral intelligence & altruism. Ethics in Science & Technology; 10 (4): 55-64. (In Persian).

1. Organizational performance
2. Employee performance
3. Organizational behavior
4. Ethics
5. Community relations
6. Emotional intelligence
7. Technology development
8. Moral Intelligence
9. Moral beliefs
10. Sociability
11. Self-awareness
12. Self management
13. Social awareness
14. Relations management
15. Integrity

References

1. Zaree Matin H. (2018). Advanced organizational behavior management, 8th ed. Tehran: Agha Publishing. (In Persian).
2. Sievinen HM, Ikäheimonen T, Pihkala T. (2019). Strategic renewal in a mature family-owned company—A resource role of the owners. Long Range Planning; 3(2): 1-9.
3. Mohammadipour R. (2015). Evaluating the effect of management accounting on increasing the intellectual capital of government organizations. [M.A. thesis]. Iran: Islamic Azad University, Ilam Branch. (In Persian).
4. Caintic VI. (2018). Overcoming professional stagnation. Philippines: National Seminar, Workshop on Scaling the Heights of Professional Development, University of Mindano.
5. Almatrooshi B, Kumar Singh A, Farouk S. (2016). Determinants of organizational performance: a proposed framework. International Journal of Productivity and Performance Management; 65 (6): 844-859.
6. Tabrizi A. (2018). Presenting a structural model of the effect of agility on organizational performance with the mediating role of knowledge management. [M.A. thesis]. Islamic Azad University, Science and Research Branch. (In Persian).
7. Robbins SP. (2016). Organizational Behavior, 13th Ed, Prentice Hall, Inc.
8. Lin J, Li L, Benitez J. (2020). How do agribusinesses thrive through complexity? The pivotal role of e-commerce capability and business agility. Decision Support Systems; 135: 113-125.
9. Chung S, Young lee K, Kim K. (2014). Job performance through mobile enterprise systems: The role of organizational agility, location independence, and task characteristics. Information & Management; 51:617-605.

- performance in health care providers and health workers at Larestan university of medical sciences in southern Iran, 2018. *Journal of Fasa University of Medical Sciences*; 9(4):1727-1734.
29. Boohene R, Gyimah RA, Osei MB. (2019). Social capital and SME performance: the moderating role of emotional intelligence. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*; 12 (1): 79-99.
 30. Naseer Z, Chishti S, Rahman F, Jumani NB. (2011). Impact of emotional intelligence on team performance in higher education institutes. *Int Online J Educ Sci*; 3(1):30-46.
 31. Hajiha Z, Molasoltani J. (2016). The investigation of relationship between ethical intelligence & performance of independent auditors. *Ethics in Science and Technology*; 11(1):105-116. (In Persian).
 32. Jung HS, Yoon HH. (2012). The effect of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizenship behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*; 31: 369-378.
 23. Bradbury T, Graves C. (2005). Emotional intelligence (skills and tests). Translated by: Mehdi Ganji. Tehran: Savalan Publishing. (In Persian).
 24. Hossini Y. (2013). Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in endowments and charities (case study: endowments and charities in Isfahan, Tehran and Khorasan Razavi provinces). [M.A. thesis]. Allameh Tabatabaei University. (In Persian).
 25. Bontis N, Serenko A. (2007). The moderating role of human capital management practices on employee capabilities. *Journal of Knowledge Management*; 11(3): 31-51.
 26. Noshad M. (2014). the impact of organizational ethics on the results of knowledge management measures in Guilan Universities. [M.A. thesis]. Iran: Islamic Azad University, Rasht Branch. (In Persian).
 27. Kline RB. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. 2nd ed. New York: The Guilford Press.
 28. Dabestan M, Jafarnezhad A, Kashfi M, Rakhshani Gorgi Z, Dehghan A. (2019). Emotional intelligence and its relationship with job