

«مدیریت بهره‌وری»

سال نهم - شماره 33 - تابستان 1394

ص ص 117 - 93

تاریخ دریافت مقاله: 93/10/09

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 94/03/11

سنجش و تبیین میزان تأثیرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی با تأکید بر نقش میانجی خلاقیت هیجانی*

دکتر محمد حکاک¹

دکتر امیر هوشنگ نظر پوری²

دکتر سید نجم الدین موسوی³

مسعود قدسی^{4*}

چکیده

این تحقیق به بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی با تأکید بر نقش میانجی خلاقیت هیجانی می‌پردازد. جامعه آماری تحقیق کارکنان بانک ملت منطقه 2 استان تهران می‌باشند که تعداد 248 نفر بر اساس جدول مورگان برای تحلیل داده‌ها انتخاب شدند. انتخاب منطقه 2 از طریق روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و انتخاب نمونه تحقیق، از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای انجام شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردیده است. ابعاد هوش هیجانی بر اساس مدل بار آن (1980) و پرسشنامه استاندارد آن، ابعاد خلاقیت هیجانی بر اساس مدل آوریل (1999) و پرسشنامه استاندارد آن و ابعاد عوامل بهره‌وری بر اساس مدل طواری و سوخوکیان و میر نژاد (1387) و پرسشنامه محقق ساخته شده می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری با روش واریانس محور استفاده شده است. نتایج تحلیل در سطح اطمینان 99 درصد نشان می‌دهند که هوش هیجانی تأثیرات مثبت و معنادار بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی از طریق خلاقیت هیجانی دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی و خلاقیت

هیجانی.

¹ - استادیار، عضو هیأت علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه لرستان

² - استادیار، عضو هیأت علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه لرستان

³ - استادیار، عضو هیأت علمی گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه لرستان

⁴ - دانشجوی دکتری مدیریت، گرایش رفتار سازمانی، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه لرستان (نویسندهٔ مسؤول)

masoud.ghodsi@gmail.com

*این مقاله مستخرج از رساله دکتری می‌باشد.

مقدمه

در گذشته، بر خلاف امروز عوامل غیر انسانی مانند سرمایه و ماشین آلات به عنوان مهمترین منابع هر واحد تولیدی یا خدماتی مطرح بودند اما امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی خصوصاً آن‌هایی که دارای ظرفیتهای هیجانی و احساساتی هستند بسیار پر رنگ می‌باشد. همچنین، فعالیت‌های هر سازمانی تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می‌تواند کمک مؤثری به بهبود فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی نماید. یکی از این عوامل بهره‌وری می‌باشد. در عصر کنونی داشتن بهره‌وری به منزله‌داشتن مزیت رقابتی پایدار است. نگاهی به آمارهایی در زمینه بهره‌وری مؤید این مطلب است که میزان بهره‌وری درایرانداری بسیار کم می‌باشد و در قیاس با گذشته سیر نزولی داشته است.

مقایسه بهره‌وری نیروی انسانی نشان می‌دهند که در سال‌های اخیر میزان بهره‌وری نیروی انسانی در ایران نسبت به ده تا بیست سال قبل حدوداً 25 درصد رشد منفی داشته است در حالی که در همین سال‌ها در هنگ کنگ 40 درصد، تایلند 37 درصد، تایوان 36 درصد، کره جنوبی 36 درصد، سنگاپور 27 درصد، هندوستان 19 درصد و پاکستان 14 درصد افزایش داشته است (آقاسی زاده، 1381). همچنین بررسی شاخص‌های تعداد ساعات مفید کار نشان می‌دهد که ساعات کاری مفید روزانه در ایران برای بخش‌های دولتی تنها 22 دقیقه می‌باشد. همچنین برآوردهای دیگری نشان می‌دهد که از 44 ساعت کار هفتگی قانونی در کشورهای توسعه یافته 28 ساعت به صورت مفید انجام می‌شود و در ایران با وجود انجام 44 تا 49 ساعت و بیشتر کار در هفته، ساعات کار مفید فقط 11 ساعت است. مرکز پژوهش‌های مجلس اعلام کرد که در خوشبینانه‌ترین حالت ساعات کار مفید در ایران در هر روز تا 2 ساعت است که میزان هفتگی آن به بیشتر از 11 ساعت نمی‌رسد. البته برخی آمارهای دیگر نیز این میزان را 6 تا 7 ساعت در هفته برآورد کرده است. با این حال میزان ساعات کار مفید هفتگی در ژاپن 40 تا 60 ساعت و در کره جنوبی نیز 54 تا 72 ساعت برآورد می‌شود.

متأسفانه آمارهای ارائه شده در مورد میزان ساعات کار مفید کارکنان شاغل در بخش دولتی کشور به هیچ وجه قابل قبول نیست چرا که برآورد شده است متوسط ساعت کار مفید افراد در بخش دولتی در طول یک روز فقط 22 دقیقه است که البته این موضوع نافی فعالیت‌های مثبت بسیاری از کارکنان شاغل در بخش دولتی کشور نیست

اما به صورت کلی با آمارهای مناسبی در این بخش مواجه نیستیم (سایت اقتصاد آنلاین¹، 1391)

اهمیت بهره‌وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور عام پذیرفته شده است. تمام فعالیت‌های انسانی از بهبود بهره‌وری منتفع می‌گردد. بهره‌وری، به عنوان متغیری کلان در زمینه مدیریت، دارای عوامل تأثیرگذار مختلف و متعددی می‌باشد (ابطحی و کاظمی، 1379). این تنوع در گستردگی عوامل موثر بر بهره‌وری می‌تواند موجب ابهام و سردرگمی مسئولان سازمانی شود. بهره‌وری، در نگاه کلان و در مقیاس مدیریتی به معنای جمع هم‌افزای کارایی و اثر بخشی می‌باشد. کارایی به میزان بهینه استفاده نمودن از منابع و اثر بخشی به میزان تحقق اهداف می‌باشد. ممکن است بسیاری از مدیران وجود عوامل متعدد را دلیلی بر بی‌توجهی یا در شناسایی و نهایتاً بهبود عوامل بهره‌وری قلمداد نمایند و اذعان کنند که نمی‌توانند از عهده کار برآیند. در هر صورت عوامل بهره‌وری می‌تواند به دسته‌بندی‌های مدیریتی، اجتماعی-روانی، فرهنگی، فردی و محیطی دسته‌بندی شود. در این میان عوامل مدیریتی، فرهنگی، فردی و محیطی تا حدودی قابل کنترل هستند اما عوامل روانی-اجتماعی و خصوصاً روانی تا حدودی می‌توانند خارج از کنترل باشند و از این رو این عوامل می‌توانند به صورت منحصر و جداگانه مورد بررسی قرار گیرند. از طرف دیگر، تحقیقات نشان داده است افرادی که هوش بالاتری دارند بیشتر به پیشرفت بلند مدت و البته بهره‌وری و عملکرد توجه می‌نمایند. در واقع مفهوم هوش که به رفتار شناسی اشاره دارد به دلیل آن که در درون فرد می‌باشد، دارای اهمیت بالایی در راستای بهبود بهره‌وری می‌باشد. اهمیت این موضوع تا جایی می‌باشد که در گذشته به کارکنان گفته می‌شد که احساسات خود را در بیرون سازمان رها نموده و در سازمان تنها با عقل و نه با قلب خود کار کنند که به دلیل تعامل افراد و نقش احساس و هیجان در تعاملات در عمل چنین چیزی امکان‌پذیر نبود (سبحانی نژاد، 2008).

هوش هیجانی در واقع به توانایی افراد در شناسایی و کنترل هیجان‌ها در خود و دیگران بر می‌گردد. لام و کیربی² (2002) عنوان نمودند که هوش هیجانی می‌تواند موجب ارتقای بهره‌وری کارکنان گردد. بسیاری از محققان اشاره می‌کنند که با گذر

¹-<http://www.eghtesadonline.com/fa/content>

²-Lahm & Kirby

زمان نقش هوش هیجانی افراد و مدیران در ارتقای بهره‌وری بیشتر هویدا می‌گردد (گلمن¹، 2004). از این رو شناسایی هوش هیجانی و سازه‌ها و متغیرهایی که دارای تاثیر و رابطه با آن هستند خود اهمیتی پررنگ در ارتقای بهره‌وری دارد. یکی از این متغیرها که مانند هوش هیجانی با رفتار و روان‌شناسی ارتباط دارد، خلاقیت هیجانی است. خلاقیت هیجانی نیز سازه‌ای در حوزه هیجان و عواطف است که اولین بار آوریل و همکاران آن را مطرح نمودند (آوریل و نالز²، 1991؛ آوریل و نالز³، 1992). از دیدگاه این محققان خلاقیت هیجانی عبارت است از ابراز خود (اصالت) به روشی جدید (بداعت) که بر اساس آن خطوط فکری فرد بسط یافته و روابط میان فردی او افزایش می‌یابد (اثر بخشی) و بنابراین دارای سه عنصر اصالت، بداعت و اثر بخشی می‌باشد (جوکار و البرزی، 1388).

از طرف دیگر کارکنان بانک از آن دسته افرادی هستند که تعداد ساعات کمتری در قیاس با سایر ارگان‌ها در اختیار داشته، کارهای نسبتاً مهمی را انجام می‌دهند و لذا وجود بهره‌وری بالا و خلاقیت در انجام امور برای آنان از اهمیت بالایی برخوردار است. این تحقیق سعی در شناسایی تأثیرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی بر اساس دیدگاه خلاقیت هیجانی مدیران در بانک ملت شعب تهران (به دلیل سهم مالی گسترده و اهمیت تبادلات مالی) دارد.

بهره‌وری، مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری را به حداکثر رسانیدن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه علمی تعریف می‌کند که منجر به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد جامعه می‌شود. مرکز بهره‌وری ایالات متحده آمریکا بهره‌وری را ابزاری برای تبدیل بازیافت قیمت به سودآوری می‌داند (طاهری، 1378). موسسه بهره‌وری اروپا، بهره‌وری را درجه و شدت استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید تعریف می‌کند و مدعی است که بهره‌وری نوعی طرز تفکر و دیدگاه است که هر فرد می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد، اعتقاد به بهبود بهره‌وری، یعنی داشتن ایمان راسخ به پیشرفت انسان‌ها. بهره‌وری واژه‌ای است که از اواسط قرن هیجدهم میلادی مطرح شد و امروزه، به عنوان یکی از عوامل مهم در مدیریت مطرح است و با نگارش کتاب

¹-Goleman

²-Averill & Thomas- Knowles

³-Averill & Nunley

"ثروت ملل" توسط اندیشمند اسکاتلندی، آدام اسمیت¹ دریچه دانش بهره‌وری در برابر جهانیان گشوده شد (رنجبران، 1383).

بهره‌وری در لغت به معنی قدرت تولید و بارور نمودن به کار رفته و در ادبیات فارسی با فایده بودن و سود برندگی معنی شده است (آقا گل زاده، 1385). به طور کلی بهره‌وری میزان موفقیت سیستم را در استفاده از منابع برای کسب اهداف بیان می‌کند. در بهره‌وری عوامل متعددی نقش دارند که این عوامل به چهار دسته تکنولوژی محور، مواد محور، کارکنان محور و وظیفه محور تقسیم می‌شوند. متناسب با این عوامل می‌توان فنون ارتقای بهره‌وری را در سه دسته عوامل سخت افزاری، عوامل نرم افزاری و عوامل انسان افزاری تقسیم کرد. از بین این سه عامل، عامل انسانی و نیروی کار، به عنوان مهم‌ترین و مؤثرترین عامل تولید و بهره‌وری است. انسان ابزار به توانایی و انگیزه انجام دادن کار و کلیه عوامل مرتبط با این دو عامل مثل: آموزش، علاقه، روحیه، بینش و نگرش انسان‌ها نسبت به کار خود اشاره می‌کند و در برگیرنده موضوعات مرتبط با توانایی‌ها و رفتار انسان نظیر مهارت، علاقه، لذت از کار است (اقدسی، 1375). خلاقیت، پیدایی و تولید یک اندیشه و فکر نوست، یا می‌توان گفت که خلاقیت به قدرت ایجاد اندیشه‌های نو اشاره دارد. نویسندگان دیگر، خلاقیت را ایجاد آنچه قبلاً وجود نداشته است، می‌دانند و برای آن ماهیتی جدید قائل هستند و یکی دیگر از نویسندگان، خلاقیت را درخشش یک اندیشه و به وجود آمدن نظر و ایده نو می‌داند. همانگونه که از تعاریف برمی‌آید خلاقیت لازمه نوآوری است و تحقق نوجویی وابسته به خلاقیت است (جوکار و البرزی، 1389).

آوریل و نانلی² خلاقیت هیجانی را ابزار خود به روشی جدید که بر اساس آن خطوط فکری فرد بسط یافته و روابط میان فردی او افزایش می‌یابد تعریف کرده‌اند. سه مفهوم بداعت، صداقت و اثربخشی در این تعریف نهفته‌اند. بداعت یعنی توانایی تغییر در هیجان‌ات معمول و ایجاد حالت هیجانی جدید که یا بر خلاف هنجارها و استاندارد هاست یا ترکیبی جدید از هیجان‌ات متداول فرد است. اثر بخشی به هماهنگی پاسخ خلاق با زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی اشاره دارد، به گونه‌ای که برقراری روابط مطلوب با دیگران را ممکن می‌سازد و موجب بهبود شیوه تفکر فردی را نیز فراهم

¹-Adam Smith

²-Nunley

می‌آورد. صداقت در بروز هیجانان بدین معنی است که هیجانان باید برخواسته از باورها و اعتقادات فرد باشد. مطابق این ملاک زمانی که فرد متناسب با شرایط و موقعیت و برخلاف باور و احساس خود هیجانان را بروز دهد، ملاک صداقت را رعایت نکرده و در نتیجه خلاق هیجانی محسوب نمی‌شود (جوکار و البرزی، 1389). علاوه بر ملاک‌های فوق آوریل (2005) معتقد است که افراد دارای خلاقیت هیجانی برای شناخت هیجانان وقت بیشتری صرف می‌کنند و گویی آمادگی ذاتی برای این کار دارند.

هوش رفتار حل مسأله سازگاران ای است که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگاران جهت‌گیری شده است. رفتار سازگاران، شباهت اهداف متعددی را که باعث تعارض درونی می‌شود، کاهش می‌دهد. این مفهوم هوش مبتنی بر گزاره‌هایی است که فرایند حرکت به سوی اهداف، انجام راهبرد‌هایی را برای غلبه بر موانع و حل مسأله ضروری می‌سازد (ایمونز، 1999؛ استرنبرگ¹، 1997؛ نازل²، 2004).

گاردنر³ هوش را مجموعه توانایی‌هایی می‌داند که برای حل مسأله و ایجاد محصولات جدیدی که در یک فرهنگ ارزشمند تلقی می‌شود، به کار می‌رود. از نظر وی انواع نه‌گانه هوش عبارتند از: هوش زبانی، موسیقایی، منطقی-ریاضی، فضایی، بدنی-حرکتی، هوش فردی (که شامل هوش درون فردی و بین فردی می‌شود)، طبیعتی و هوش وجودی که شامل ظرفیت مطرح کردن سؤالات وجودی است (آمرام⁴، 2005).

مفهوم تحلیلی غرب⁵ از هوش⁶، بیشتر شناختی است و شامل پردازش اطلاعات می‌شود؛ در حالی که رویکرد ترکیبی شرق نسبت به هوش، مؤلفه‌های گوناگون عملکرد و تجربه انسان، از جمله شناخت، شهود و هیجان را در یک ارتباط کامل (یکپارچه) در برمی‌گیرد (نازل، 2004).

در مجموع، هوش عموماً باعث سازگاری فرد با محیط می‌شود و روش‌های مقابله با مسائل و مشکلات را در اختیار او قرار می‌دهد. همچنین توانایی شناخت مسأله، ارائه راه حل پیشنهادی برای مسائل مختلف زندگی و کشف روش‌های کارآمد حل مسأله از ویژگی‌های افراد باهوش است.

¹-sternberg

²-Nasel

³-Gardner

⁴-Amram

⁵-Western analytic concept

⁶-Eastern synthetic approach

واژه ای که تحت عنوان هیجان به آن اشاره می‌کنیم، اصطلاحی است که روانشناسان و فلاسفه بیش از یک قرن درباره معنای دقیق آن به بحث و جدل پرداخته‌اند. در فرهنگ لغات انگلیسی آکسفورد، معنای لغوی هیجان چنین ذکر شده است: هر تحریک یا اغتشاش در ذهن، احساس، عاطفه؛ هر حالت ذهنی قدرتمند یا تهییج شده. لغت هیجان را برای اشاره به یک احساس، افکار، حالت روانی و بیولوژیکی مختص دامنه ای از تمایلات شخص به کار می‌برند که شخص را وادار به فعالیت می‌کند. تعداد هیجان‌های شناخته شده با در نظر گرفتن ترکیبات، گوناگونی‌ها، تحولات و اختلالات جزئی میان آنها به صد ها نوع می‌رسد. در واقع، تعداد بی‌شمار هیجان ظریف وجود دارد که برای آن‌ها واژه نداریم (پارسا، 1383).

امروزه روان‌شناسان با طرح مفهوم هوش هیجانی¹ سعی داشته‌اند این موضوع را روشن کنند که دو مقوله هوش و هیجان در تقابل یا یکدیگر نیستند (آوریل²، 2007). زیست‌شناسان اجتماعی، هنگام بحث از این که چرا تکامل، چنین نقش مهمی را در روان بشر به هیجان‌ها واگذار کرده است، به تقدم قلب بر مغز در این لحظات بحرانی اشاره می‌کنند. به گفته آنها، در مواجهه با وضعیت‌های دشوار، انجام برخی کارها مهمتر از آنند که تنها به عقل واگذار شوند. در کارهایی از قبیل خطر کردن، مرگ عزیزان پافشاری بر دست یابی به هدف به رغم شکست‌های مکرر، ایجاد رابطه عاشقانه و تشکیل خانواده، هیجان، ما را به پیش می‌راند. هر هیجان به آمادگی برای عمل منجر می‌شود، و هر یک ما را در جهتی هدایت می‌کند که قبلاً بشر به خوبی از عهده چالش‌های مکرر برآمده است (استادی، 1388).

هوش هیجانی بر حسب الگوی مهارت مدار³ سالووی و مایر⁴ (1997) به عنوان توانایی ادراک درست هیجان⁵، استفاده از هیجان⁶ در آسان سازی تفکر⁶، درک هیجان⁷ و تنظیم هیجان⁸ در خود و دیگران در نظر گرفته شده است.

¹-Emotional Intelligence

²-Averill

³-Skill-based

⁴-Salovey & Mayer

⁵-Perception of emotion

⁶-Use of emotion to facilitate

⁷-Understanding of emotion

⁸-Management of emotion

بار-ان¹ (1997) (به نقل از استرنبرگ، 2000) در الگوی خود مفهوم هوش هیجانی را بسیار گسترده‌تر تعبیر و تفسیر کرد. او هوش هیجانی را به عنوان توانایی‌های غیرشناختی²، دانش و شایستگی‌هایی می‌داند که شخص را قادر می‌کند به طور موفقیت آمیزی با شرایط مختلف زندگی انطباق یابد. بار-آن پنج حوزه شایستگی را برشمرده است که می‌تواند معادل ظرفیت‌های هوش هیجانی باشد:

- مهارت‌های درون فردی³ که خود آگاهی هیجانی، ابراز وجود، خود تنظیمی، خود شکوفایی و استقلال را شامل است.
- مهارت‌های میان فردی⁴ که روابط بین فردی، مسؤولیت و تعهد اجتماعی و همدلی را شامل است.
- مهارت‌های انطباقی⁵ که مساله‌گشایی، واقع‌گرایی یا آزمون واقعیت و انعطاف پذیری را شامل است.
- کنترل فشار روانی⁶ که توانایی تحمل فشار روانی و کنترل تکانه‌ها را در بر می‌گیرد.
- خلق عمومی⁷ که شادمانی و خوش بینی را شامل است.

وی سینگر، هوش هیجانی را هوش به کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار و ارتباط با دیگران، همکاران، سرپرستان، مشتریان و نیز استفاده از زمان در انجام کار برای ارتقای نتایج، تعریف می‌کند (خائف الهی، 1382). شناسایی احساسات و افکار و بیان کردن آنها به طور واضح و مستقیم (سیاروچی، فورگاس و مایر، 1383). هوش هیجانی عبارت از آگاهی فرد از احساسات خود و دیگران، تشخیص هیجان‌ها و عواطف مختلف و کنترل آنها و نیز توانایی همدردی کردن با دیگران است (کاووسی، 1381). بنابراین، هیجان‌ات با ارزیابی جنبه‌های مثبت و منفی موقعیت، هماهنگی پاسخ‌های مناسب تحت شرایط استرس‌زا همراه هستند. بر اساس برداشت

¹-Bar-On

²-Non- Cognitive

³-Intrapersonal

⁴-Interpersonal

⁵-Adaptability

⁶-Stress management

⁷-General mood

کنونی از هوش هیجانی (مایر، سالوی و کروسو،¹ 2004) هیجان‌ات منابع اطلاعاتی مستقلی هستند که هوش بر اساس آن‌ها عمل می‌کند.

آوریل (2007) معتقد است افراد باهوش هیجانی باور‌ها و قواعدی را در ک می‌کنند، که یک هیجان را معنی‌دار می‌کند و قادر هستند به طور صحیح موقعیت را ارزیابی و احساسات خود را ماهرانه بیان کنند. اگر پاسخ ارائه شده در تطابق با باور‌ها و قواعد فرهنگی باشد، مؤثر بودن² و همینطور ((هوشمند³)) بودن آن محتمل است. به این سبب، هوش هیجانی یک مؤلفه همگرا⁴ می‌باشد یعنی همگرایی به سمت آنچه که مورد پذیرش فرهنگ است.

القحطانی⁵ (2013) در مطالعه‌ای که برای بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی در مؤسسات آموزش عالی عربستان سعودی ترتیب داده بود بدین نتیجه‌گیری رسید که هوش هیجانی دارای تأثیرات مثبت و البته معناداری بر عملکرد افراد سازمانی در مؤسسات آموزش عالی دارد.

سادات و سجاد⁶ (2011) در مطالعه‌ای جامع در کشور پاکستان در زمینه سنجش و ارزیابی تأثیرات هوش هیجانی بر بهره‌وری سازمانی نهایتاً بدین نتیجه‌گیری رسیدند که هنگامی که افراد دارای هوش هیجانی بالاتری می‌باشند سازمان‌هایی آنها بهره‌وری بالاتری دارند و به عکس.

ایوچویچ و براکت و مایر⁷ (2007) در مطالعه‌ای جامع متشکل از سه مطالعه‌ی موردی در راستای بررسی روابط محتمل میان هوش و خلاقیت هیجانی بدین نتیجه رسیدند که سازه‌های هوش و خلاقیت هیجانی دارای همبستگی بالا و معنادار مثبتی با یکدیگر هستند و همچنین مشخص شد که هر دو توانایی پیش‌بینی رفتار خلاق را دارند. همچنین مشخص شد گرچه خلاقیت هیجانی دارای رابطه معنادار با خلاقیت رفتاری است اما این رابطه برای هوش هیجانی و خلاقیت رفتاری دیده نشد. در نهایت

¹-Mayer, slovey and cruso

²-Effective

³-Intelligent

⁴-Convergent

⁵-Alkahtani

⁶-Sahdat&Sajjad

⁷-Ivcevic, Brackett& Mayer

مشخص شد افرادی که دارای نمرات بالاتر هوش هیجانی هستند، دارای خلاقیت هیجانی بالاتری خواهند بود.

نتایج تحقیق سی توماس¹ (2006) حاکی از آن بود که هوش هیجانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری با رضایت و عملکرد شغلی دارد. چرنیس² (2004) در مطالعه خود با هدف بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر اثربخشی سازمانی بدین نتیجه رسید که هوش هیجانی دارای تأثیرات مثبت و معناداری بر تمامی ابعاد اثربخشی سازمانی می باشد.

صبری، البرزی و بهرامی (1392) ارتباط میان هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی دانش آموزان متوسطه دختر و پسر شهر که تعداد 160 نفر را نمونه گیری نموده بود، مثبت مشاهده کرد و بدین نتیجه رسید که افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند دارای خلاقیت هیجانی بالاتری نیز خواهند بود.

جمشیدی، باقرزاده و نیکو (1390) در مطالعه ای که بر روی کارکنان گمرک بندر عباس با هدف بررسی و کشف رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی انجام دادند نهایتاً به این نتیجه رسیدند که همبستگی بین این دو متغیر شدیداً مثبت و معنادار می باشد و هرچه هوش هیجانی کارکنان ارتقا یابد، عملکرد آنان نیز افزایشی خواهد داشت که این افزایش تصادفی نمی باشد و معنادار است.

حسینی نسب و قادری (1390) در تحقیقی با هدف تعیین رابطه هوش فرهنگی با بهره‌وری مدیران در مدارس شاهد استان آذربایجان غربی، با نمونه آماری 41 مدیر و 246 معلم بدین نتیجه رسیدن که هوش فرهنگی با ابعاد فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری با بهره‌وری مدیران دارای رابطه مثبت و معناداری می باشد.

امیری، مقیمی و کاظمی (1389) به این نتیجه رسیدند که بین مولفه‌های هوش و خصوصاً هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. پرهیزگاری (1389) در تحقیق خود بدین نتیجه گیری رسید که بین مؤلفه‌های فرا شناختی و انگیزشی هوش با اثربخشی مدیران رابطه ای معنادار بر قرار است.

یزدانی و ریاضی (1389) در تحقیقی با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بهره‌وری کارکنان واحدهای اداری دانشگاه علوم پزشکی شیراز بدین نتیجه رسیدند که بین سازه‌های مذکور رابطه مثبت و مستقیمی برقرار است. همچنین بیشترین میزان

¹- Sythomas

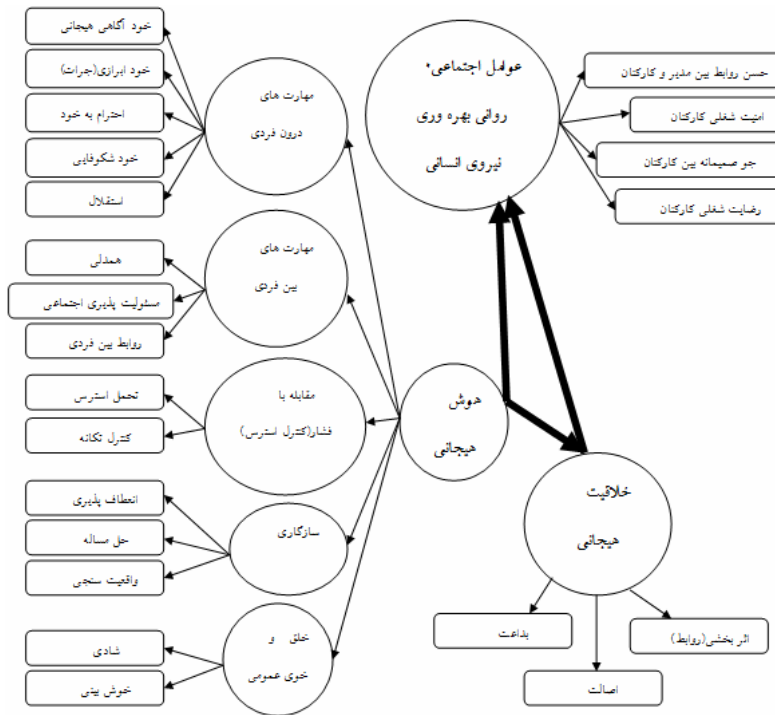
²-Chernis

وابستگی بین هوش عاطفی و بهره‌وری کارکنان بوده است که به نقش هیجان‌ها و عواطف در ارتقای بهره‌وری کارکنان دلالت داشته است.

خدیوی و کلانتری (1388) در تحقیق خود بدین نتیجه‌گیری رسیدند که رابطه میان مهارت خلاقیت (تفکر خلاق) برای کارکنان و مدیران با بهره‌وری کارکنان و مدیران معنادار است. اما اختلاف معناداری برای بهره‌وری کارکنان و مدیران زن و مرد مشاهده نکردند.

دهنوی و عابدی (1386) در تحقیقی با عنوان رابطه بین سن، تحصیلات، سابقه کار و جنسیت با هوش هیجانی و هوش شناختی سه مقطع استان اصفهان بدین نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و شناختی مدیران با سن، تحصیلات، سابقه کار و جنسیت آن‌ها رابطه‌ای معنادار وجود ندارد.

در نهایت و با توجه به آنکه می‌توان از نتایج تحقیقات بالا نتیجه‌گیری نمود که هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی دارای تأثیرات مثبتی بر جنبه‌های رفتاری یا انگیزشی بهره‌وری افراد دارند، لذا تأثیرات هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی بر عوامل روانی-اجتماعی بهره‌وری را می‌توان مورد بررسی قرار داد. در حقیقت بر اساس گفته‌های مایر (2010)، هرگاه هوش هیجانی از دیدگاه اجتماعی و نقش هوش در اجتماع نگریسته شود دارای اثربخشی بالاتری می‌باشد، در این تحقیق نیز از این بعد به موضوع نگریسته می‌شود. همچنین با توجه به تأثیرات خلاقیت هیجانی بر بهره‌وری و البته تأثیرات هوش و خصوصاً هوش هیجانی بر خلاقیت و خصوصاً خلاقیت هیجانی، در نظر گرفتن نقش میانجی برای خلاقیت هیجانی منطقی به نظر می‌رسد. در ادامه مدل مفهومی تحقیق که بر اساس تحقیقاتی است که در این جا بدان‌ها اشاره شده است، آورده می‌شود:



شکل 1- مدل مفهومی تحقیق

ابزار و روش

این تحقیق از بعد هدف، کاربردی و از بعد روش میدانی می باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان بانک ملت منطقه 2 استان تهران می باشند که دارای 58 شعبه بوده است. تعداد جامعه تحقیق تقریباً 700 نفر می باشند که تعداد 248 نفر بر اساس جدول مورگان انتخاب می شوند اما با در نظر گرفتن تعداد پرسشنامه هایی که داده های مفقود و یا پرت و بازگشت داده نشده را شامل می شوند، تعداد 260 پرسشنامه توزیع و نهایتاً تعداد 250 پرسشنامه بدون مشکل به دست آمدند و نمونه 248 تایی از روی آن ها تشکیل شد. انتخاب منطقه 2 از طریق روش نمونه گیری خوشه ای و انتخاب نمونه تحقیق از طریق روش نمونه گیری تصادفی-طبقه ای انجام شده است. برای اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه استفاده شده است.

ابعاد هوش هیجانی بر اساس مدل بار آن (1980) و پرسشنامه استاندارد آن، ابعاد خلاقیت هیجانی بر اساس مدل اوریل (1999) و پرسشنامه استاندارد آن و ابعاد عوامل بهره‌وری بر اساس مدل طواری، سوخکیان و میر نژاد (1387) و پرسشنامه محقق ساخته شده می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری با روش واریانس محور استفاده شده است. پایایی در این روش مدلسازی به 3 روش پایایی مرکب¹، پایایی آلفای کرونباخ و پایایی معرف اندازه‌گیری می‌شود. پایایی مرکب در واقع به ابعادی با پایایی بالاتر وزن بیشتری می‌دهد و در حقیقت منطقی‌تر و دقیق‌تر می‌باشد و سختگیری کمتری در قیاس با پایایی روش آلفای کرونباخ دارد. این پایایی به دیلون-گلدشتاین معروف است. ایایی معرف در واقع بر این باور که هر متغیر مکنون بایستی بخش قابل توجهی از پراکندگی هر متغیر مشاهده‌پذیر را توضیح دهد داده‌اند. میزان بخش قابل توضیح معمولاً بالاتر و برابر با 50 درصد در نظر گرفته می‌شود و لذا قدر مطلق همبستگی بین هر متغیر مکنون و هر معرف آن متغیر مکنون بایستی بالاتر از 0,5 باشد و به عبارتی بارهای خروجی استاندارد شده بایستی بالاتر از $\sqrt{0,5} \cong 0,7$ باشد.

برای بررسی روایی نیز از 3 نوع روایی محتوی، همگرا و افتراقی استفاده می‌شود. روایی محتوی محتوی به تایید خبرگان رسیده است. روایی همگرا بدین معناست که مجموعه معرف‌ها به خوبی سازه اصلی را تبیین می‌کنند. معیار آن متوسط واریانس استخراج شده می‌باشد. روایی افتراقی² نیز به عنوان مفهومی تکمیل‌کننده به کار می‌رود و در مدلسازی واریانس محور معادلات ساختاری دو معیار فورنل-لارکر³ و آزمون بارهای عرضی⁴ برای آن در نظر گرفته شده است. معیار فورنل-لارکر نشان می‌دهد که یک متغیر باید در مقایسه با معرف‌های سایر متغیرهای مکنون، پراکندگی بالاتری را در بین معرف‌های خودش داشته باشد. در واقع از دید آماری، متوسط واریانس استخراج شده هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد. آزمون بار عرضی ادعا دارد بار هر معرف برای هر متغیر مکنون بایستی بیشتر از بارهای عرضی آن معرف برای سایر متغیرهای مکنون باشد. معیار فورنل-لارکر روایی افتراقی را در سطح سازه ارزیابی می‌کند در صورتی که

¹-Composite

²-Discriminant validity

³-Fornell&Larcker

⁴-Cross-loadings

معیار بار عرضی ارزیابی روایی را در سطح معرف فراهم می‌کند. مقدار هر یک از مقادیر قدرت پیش بین یا ضریب تشخیص (R^2) برای قدرت پیش بین ضعیف، متوسط و قوی به ترتیب 0,19، 0,33 و 0,67 می‌باشد. البته در صورتی که تعداد متغیرهای مکنون در ارتباط با سایر متغیرهای مکنون بیش از 2 باشد مقادیر قابل قبول افزایش می‌یابند و این مقادیر دیگر قابل قبول نیستند. شاخص نیکویی برازش برای این مدلسازی به صورت جذر حاصل ضرب متوسط اشتراکات و متوسط ضرایب تعیین تعریف شده است. منظور از اشتراکات نیز مربع بارهای عاملی می‌باشد. مقادیر 0,01، 0,25 و 0,36 به ترتیب مقادیر برازش ضعیف، متوسط و قوی تعریف شده‌اند. همچنین شاخص‌های اشتراک با روایی متقاطع¹ و افزونگی با روایی متقاطع² به ترتیب برای اندازه‌گیری کیفیت مدل انعکاسی و ساختاری به کار می‌روند. مقادیر مثبت این شاخص‌ها حکایت از کیفیت مناسب مدل‌های به ترتیب انعکاسی و اندازه‌گیری دارند. نرم افزار مورد استفاده SmartPLS.2 می‌باشد. برای بررسی تاثیرات میانجی‌گری از آزمون سوبل استفاده می‌شود. این آزمون دارای آماره به صورت زیر است:

$$z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_a^2 \times s_b^2)}} \quad (1)$$

که در آن:

a ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر میانجی

b ضریب مسیر بین متغیر میانجی و متغیر وابسته

s_a^2 مربع خطای استاندارد مسیر بین متغیر مستقل و متغیر میانجی

s_b^2 مربع خطای استاندارد مسیر بین متغیر میانجی و متغیر وابسته

همچنین برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم متغیر مستقل به نسبت اثر کل این متغیر بر متغیر وابسته از شاخصی به نام شاخص VAF^3 استفاده می‌شود. این شاخص

¹-Crossvalidated communality

²-Crossvalidated redundancy

³-Variance accounted for

بین 0 تا 1 بوده و مقادیر نزدیک به 1 حکایت از تأثیرات زیاد متغیر میانجی در مسیر تأثیر متغیر مستقل بر وابسته دارد. این شاخص به صورت زیر محاسبه می شود:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c} \text{ رابطه (2)}$$

که در آن:

a ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر میانجی

b ضریب مسیر بین متغیر میانجی و متغیر وابسته

c ضریب مسیر بین متغیر مستقل و متغیر وابسته

در نهایت معنی داری ضرایب به کمک اماره تی استیودنت در سطح اطمینان 99 درصد مورد بررسی قرار می گیرد. میزان بحرانی آماره در این سطح اطمینان 1,96 می باشد. به عبارت دیگر، مقادیر تی بالاتر از این مقدار حکایت از معنی دار شدن مسیر متناظر دارد.

ترتیب متغیرهای مکنون در نشان دادن شاخص ها خلاقیت هیجانی، عوامل اجتماعی روانی بهره وری نیروی انسانی و هوش هیجانی می باشد.

جدول 1- شاخص های روایی، پایایی، کیفی و برازش کلی مدل

نتیجه	مقدار بدست آمده	مقدار قابل قبول	زیر مجموعه	شاخص
تایید	0,93 و 0,95, 0,96	0,7	پایایی	الفای کرونباخ
تایید	0,95 و 0,96, 0,97	0,7		پایایی مرکب
تایید	همگی بالاتر از 0,7	0,7		پایایی معرف
تایید	0,79 و 0,90, 0,93	0,5	روایی	روایی همگرا
تایید بخشی	آزمون تایید شد	مقایسه ای می باشد		روایی افتراقی
تایید	0,78 و 0,83	0,33	کیفیت تبیین	ضریب تشخیص
تایید	0,71 و 0,90, 0,94	0	کیفیت مدل انعکاسی	اشتراک با روایی متقاطع
تایید	0,71 و 0,68, 0,77	0	کیفیت مدل ساختاری	افزونگی با روایی متقاطع
تایید	0,84	0,25	ارزیابی کل مدل	نیکویی برازش

چنانکه دیده می‌شود تمامی شاخص‌های مورد اشاره مورد تأیید قرار گرفتند و لذا به راحتی و بدون نگرانی می‌توان اقدام به بررسی مدل با در نظر گرفتن حد عالی روایی، پایایی، قدرت تبیین و برازش کلی نمود. همچنین برای روایی افتراقی که مقایسه‌ای می‌باشد نیز برای آزمون بارهای عاملی عرضی جدول بارهای عرضی آورده شده است:

جدول 2- بارهای عاملی عرضی

هوش هیجانی	عوامل اجتماعی روانی بهره‌وری نیروی انسانی	خلاقیت هیجانی
0,79	0,72	0,94
0,92	0,85	0,97
0,91	0,86	0,98
0,82	0,92	0,78
0,85	0,96	0,83
0,81	0,95	0,80
0,84	0,96	0,79
0,89	0,70	0,85
0,87	0,53	0,69
0,90	0,92	0,82
0,93	0,89	0,81
0,96	0,80	0,87

چنانکه دیده می‌شود به‌طور کلی آزمون بار عاملی مورد تأیید قرار می‌گیرد. اگرچه در برخی اوقات اختلافات اندکی وجود دارد اما در اغلب بارها، ملاک آزمون رعایت شده است. همچنین برای انجام آزمون فورنل- لارکر بایستی جدول توان دوم ضرایب همبستگی هر متغیر مکنون را با سایر متغیرهای مکنون مورد محاسبه قرار داد.

جدول 3- مقادیر همبستگی متغیرهای مکنون جهت آزمون فورنل- لارکر

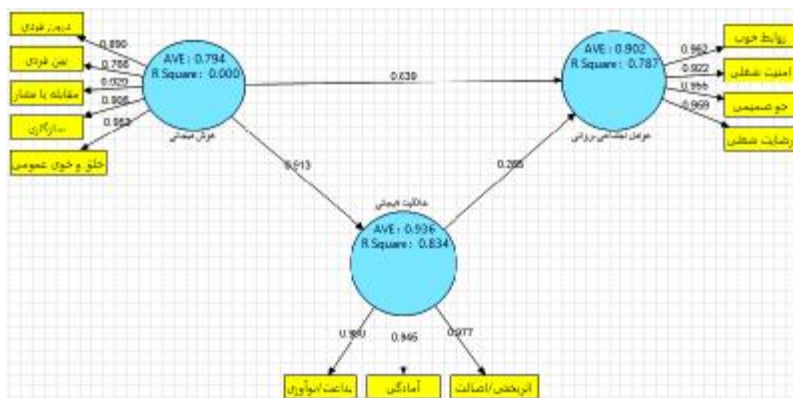
هوش هیجانی	عوامل اجتماعی روانی بهره‌وری نیروی انسانی	خلاقیت هیجانی
		AVE=0.93
	AVE=0.90	(0,067)0,26
AVE=0.79	(0,77)0,88	(0,81)0,91

همانطوری که دیده می شود برای هر دو متغیر خلاقیت هیجانی و عوامل اجتماعی روانی بهره وری نیروی انسانی متوسط واریانس بالاتر از توان دوم همبستگی ها می باشد و برای هوش هیجانی نیز در تنها یکی از مقایسات 0,02 اختلاف وجود دارد و به عبارتی می توان گفت آزمون به صورت بخشی مورد تایید قرار گرفته است.

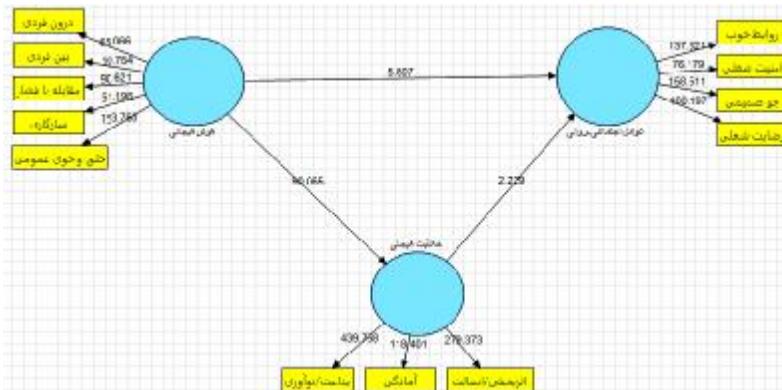
یافته ها

قبل از نشان دادن یافته ها فرضیات تحقیق بر اساس مدل مفهومی مندرج در شکل 1 آورده می شود:

1. هوش هیجانی بر خلاقیت هیجانی کارکنان بانک ملت شعب تهران تاثیر دارد.
2. هوش هیجانی کارکنان بر عوامل اجتماعی-روانی بهره وری نیروی انسانی بانک ملت شعب تهران تأثیر دارد.
3. خلاقیت هیجانی کارکنان بر عوامل اجتماعی-روانی بهره وری نیروی انسانی بانک ملت شعب تهران تأثیر دارد.
4. خلاقیت هیجانی کارکنان میانجی تأثیرات هوش هیجانی مدیران بر عوامل اجتماعی-روانی بهره وری نیروی انسانی بانک ملت شعب تهران است.



شکل 2-مدل برآورد استاندارد



شکل 3- مدل آزمون معنی‌داری

همانطوری که دیده می‌شود مسیرهای تأثیرات هوش هیجانی بر خلاقیت هیجانی، هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی روانی بهره‌وری نیروی انسانی و خلاقیت هیجانی بر عوامل اجتماعی روانی بهره‌وری نیروی انسانی معنادار شده‌اند و لذا فرضیات 1 تا 3 مورد تأیید آماری در سطح اطمینان 99 درصد قرار می‌گیرند. همچنین تمامی بارهای عاملی بالاتر از 0,7 بوده و مقدار معناداری آنها هم مورد قبول در سطح 99 درصد می‌باشد و در واقع تمامی ابعاد و معناداری آن‌ها نیز مورد تأیید قرار می‌گیرند. برای بررسی تأثیرات میانجی‌گری نیز مقدار ضریب استاندارد میانجی‌گری بر اساس رابطه 2 و فرمول سوئل برابر با 0,24 به دست می‌آید که دارای مقدار آماره 2,2 می‌باشد و لذا در سطح اطمینان 99 درصد مورد تأیید آماری قرار می‌گیرد. بنابراین تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید آماری قرار می‌گیرند. همچنین میزان شاخص واریانس محاسبه شده برای تعیین شدت تأثیرات میانجی‌گری بر اساس رابطه شماره 2 برابر با 0,21 به دست آمده است و نشان از آن دارد که تأثیرات میانجی‌گری ضعیف نمی‌باشد.

بحث

از بخش قبلی چنین به نظر می‌آید که بخش زیادی از موفقیت و وجود عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی در گروه وجود هوش و البته خلاقیت هیجانی می‌باشد. این دو سازه نه تنها تأثیرات مثبتی از خود بر روی عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی بروز دادند که قدرت پیش‌بینی بالایی نیز برای عوامل

اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی که چالش اصلی این تحقیق بوده است، داشته‌اند. از این رو و با توجه به این که عوامل متعددی می‌توانند پیش‌بین‌کننده عوامل اجتماع-روانی بهره‌وری نیروی انسانی باشند و شناسایی تنها دو عامل که توانمند بتوانند حدود 80 درصد از تغییرات عوامل اجتماع-روانی بهره‌وری نیروی انسانی را بازگو نمایند، نکته مثبت و تامل‌برانگیز در این تحقیق است. همچنین نقش پررنگ واسطه‌ای خلاقیت هیجانی اهمیت خلاقیت هیجانی و چرایی وجود آن را در این تحقیق را کاملاً توجیه می‌نماید.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به آنچه که اشاره شد، تأثیرات هوش هیجانی بر خلاقیت هیجانی دارای ضریب مسیر 0,639 و مقدار آماره تی 5,6 می‌باشد. به عبارت دیگر، تأثیرات هوش هیجانی مثبت، مستقیم و معنادار می‌باشد و هر افزایشی در هوش هیجانی می‌تواند منجر به افزایش در عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی گردد. به عبارت دیگر، عوامل اجتماعی‌روانی و ابعاد آن شامل روابط خوب، امنیت شغلی، جو صمیمی و رضایت شغلی دارای وابستگی زیادی به هوش هیجانی و ابعاد آن شامل مهارت‌های درون‌فردی، میان‌فردی، کنترل فشار، سازگاری و خلق و خوی عمومی می‌باشد. افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احتمالاً ادراک بهتری نسبت به وجود روابط خوب، بودن امنیت شغلی و ادراک امنیت، احساس جو صمیمی و ادراک بیشتری از رضایت شغلی دارند. در واقع افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری دارند، تلقی مثبتی نسبت به وجود ابعاد و مولفه‌های عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی دارند. همچنین می‌توان بدین صورت استنباط نمود که افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، دارای توجه بیشتری نسبت به وجود عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی دارند. مدیران و کارکنان با هوش هیجانی بالا توانان سعی در ایجاد هرچه بیشتر این عوامل از طریق بروز رفتارها و اقدامات سازنده در این زمینه دارند.

از طرفی، تأثیرات هوش هیجانی بر خلاقیت هیجانی دارای ضریب مسیر 0,913 و مقدار آماره تی 90 می‌باشد. به عبارت دیگر، افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری درند بهتر می‌توانند خود را به روشی جدید که بر اساس آن خطوط فکری‌شان بسط یافته و روابط میان‌فردی او افزایش یابد، ابراز کنند. افراد با هوش هیجانی بالاتر احتمالاً دارای قدرت تعبیر در هیجان‌ات معمول و ایجاد حالات هیجانی بالا و متفاوت نسبت به

هیجان‌های معمول خود (بداعت)، قدرت روابط با دیگران به منظور بهبود روابط و ارتقای شیوه تفکر (اثر بخشی) و قدرت بروز آن چه که واقعا هستند (صداقت یا آمادگی) بالایی می‌باشند.

به علاوه، تأثیرات خلاقیت هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی با ضریب مسیر 0,26 و امارهٔ تی 2,2. معنادار و مثبت شناخته شده است. به عبارت بهتر، افرادی که دارای ویژگی‌های خلاقیت هیجانی بالاتری هستند احتمالا ادراک مثبتی از عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی داشته و سعی در وجود چنین جوی نیز دارند تا بتوانند بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش دهند.

در نهایت تأثیرات میانجی‌گری خلاقیت هیجانی بر مسیر تأثیر هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی با ضریب مسیر 0,24 و اماره Z 2,2 معنادار شده است و نشان می‌دهد که تأثیرات هوش هیجانی بر عوامل اجتماعی-روانی بهره‌وری نیروی انسانی تا حدودی از سوی خلاقیت هیجانی می‌باشد.

در نهایت به مدیران و مسئولان توصیه می‌شود تا:

- در آزمون‌های استخدامی تمرکز زیادی روی ابعاد هوش هیجانی داشته باشند.
- در آزمون‌های استخدامی دقت زیادی برای سنجش و اعتبار آزمون خلاقیت هیجانی داشته باشند.
- سعی در فراهم نمودن محیطی نمایند که اعتماد متقابل در آن از طریق فراهم سازی کار گروهی و تیمی و ایجاد مشوق‌هایی برای ارتقای کارایی اعضا در کار گروهی و تیمی، افزایش یابد.
- سعی کنند تا جوی ایجاد کنند که کارکنان به راحتی بتوانند با آن‌ها تعامل و ارتباطات احساسی-اجتماعی برقرار نمایند.
- از ایجاد قوانین و دستورالعمل‌هایی که در آن کارکنان مجبور به ایجاد رفتارهای ساختگی و نه واقعی شوند، خودداری نمایند.
- هر چند وقت یکبار اقدام به سنجش ابعاد عوامل اجتماعی-روانی مذکور در این تحقیق نمایند تا بتوانند در صورت بروز مشکل سریعاً آن را حل نمایند.

برای تحقیقات آتی به محققان و خوانندگان توصیه می‌شود تا نسبت به تأثیرات خلاقیت شناختی بر عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی تحقیق نمایند. همچنین

مطالعه تأثیرات توأمان خلاقیت شناختی و انگیزشی در زمینه ارتقای عملکرد سازمانی خالی از لطف نیست.

در نهایت بایستی ذکر شود که در این تحقیق مشکل کمبود زمان کافی برای پر نمودن پرسشنامه توسط کارمندان بانک به علت فشردگی کاری در شعبه های نزدیک مراکز پر جمعیت شهر، عدم دقت و علاقه کافی از طریق کارمندان برای پر کردن پرسشنامه، نگرانی بابت نتایج پرسش نامه و عدم صداقت در تکمیل آن از سوی کارمندان بانک وجود داشته است. همچنین به دلیل تعداد زیاد شعبات بانک ملت در کلان شهر تهران امکان استفاده از تمامی شعب عملاً وجود نداشت.

منابع:

- ابطحی، حسن و بابک کاظمی (1379)، بهره‌وری، چاپ دوم تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- استادی، رضا، زارع پور، ابراهیم (1388)، هوش هیجانی و کاربرد آن در حوزه مدیریت منابع انسانی در قرن 21. پژوهشنامه علوم اجتماعی، شماره 44، صص 167-188.
- آقا گل زاده، غلامحسین (1385)، بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی واحد‌های انتظامی فوریت‌های پلیس 110، پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه تربیت مدرس.
- اقدسی، محمد (1375)، بیماری‌های نرم‌افزاری و فنون انسان‌افزایی ارتقای بهره‌وری، شیوه‌های علمی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- حسینی نسب، داوود، قادری، وریا (1390)، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و بهره‌وری مدیران در مدارس شاهد استان آذربایجانغربی، علوم تربیتی، سال چهارم، شماره 13، 27-44.
- جوکار، بهرام، البرزی، محبوبه (1388)، رابطه ویژگی‌های شخصیت با خلاقیت هیجانی و شناختی، فصلنامه مطالعات روان‌شناختی، دوره 6، شماره 1، 89-109.
- خائف‌الهی، احمد علی، دوستار، محمد (1382)، ((ابعاد هوش هیجانی))، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره 181.
- خدیوی، اسداله؛ کلانتری، رضا (1387)، رابطه اخلاقی فردی مدیران با بهره‌وری کارکنان اداری مدارس راهنمایی، فصلنامه پویا، مرکز پژوهشی تعلیم و تربیت کاربردی تبریز، سال اول، شماره 3 و 4.
- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (1383)، هوش عاطفی در زندگی روزمره، ترجمه اصغر نوری امامزاده‌ای و حبیب‌الله نصیری، تاریخ نشر به زبان اصلی: 2001، اصفهان: نشر نوشته.
- صبری، مصطفی، البرزی، محبوبه، بهرامی، محمود (1392)، رابطه الگوهای ارتباطی خانواده، هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی در دانش‌آموزان دبیرستانی. اندیشه‌های نوین تربیتی. دوره 9، شماره 2، 35-64.
- طاهری، شبنام، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، نشر دهقان، 1378.
- طواری، مجتبی، سوخکیان، محمدعلی، میرنژاد، سید علی (1387)، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه. نشریه مدیریت صنعتی. دوره 1، شماره 1، 71-88.
- کاووسی، فیروزه (1381)، نشریه صنعت برق، شماره 77.

- گلمن، د (2003)، هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، (1383)، تهران، رشد.
- فرجی، حمیده (1389)، رابطه فرهنگ سازمانی با بهره وری مدیران دبیرستانهای دخترانه استان اردبیل، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ارومیه.
- یزدانی، زهرا، ریاحی، زهره (1389)، بررسی رابطه هوش هیجانی و بهره وری کارکنان واحدهای اداری دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز در سال 1389. نشریه Media. دوره 3، شماره 3.

- Alkahtani, A. (2013), Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework. *International journal of business and social sciences*, 4(9).80-95.
- Amiri, A., & Moghimi, S.M., Kazemi, M., (2010), Studying the Relationship between Cultural Intelligence and Employees' Performance, *European journal of scientific Research*. Vol.42, No.3 pp.418-427.
- Amram, y (2005), The Seven Dimensions of Spiritual Intelligence: An Ecumenical Grounded Theory. Paper presented at the Conference of the American Psychological Association Francisco.
- Averill, J .R, (1999), Individual differences in emotional creativity: Structure and correlates, *Journal of personality*, 67, 331-371.
- Averill, J. R, (2002), Emotional creativity: "Toward spiritualizing the passions." In C.R.Snyder & S.J.Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 172-185), New York: Oxford University.
- Averill, J. R, (2005), Emotions as mediators and as products of creative activity. In J. Kaufman & J. Baer (Eds.), *Creativity across domains: Faces of the muse*, (pp. 225-243), Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Averill, J. R, (2007), Together again: Emotion and intelligence reconciled. In G. Matthews, M. Zeider, & R. D. Roberts, (Eds.). *Emotional intelligence: Knowns and unknowns* (pp. 49-71), New York, Oxford University.

-
- Avrill, J.R, & Nunley, E. p, (1992), *Voyages of the heart: Living an emotionally creative life*, New York, Macmillan.
 - Averill, J. R., & Thomas-Knowles, C. (1991), Emotional creativity. In K. T Strongman (ED.), *International Review of Studies on Emotion* V. 1, (pp. 269- 299), London, Wiley.
 - Bar-On, R. (1997), *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence*. Toronto, ON: Multi-Health Systems.
 - Bar-On, R. (2000), Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-I). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of Emotional Intelligence*, (pp. 363-388), San Francisco, Jossey-Bass.
 - Cherniss, C. (2006), "The Business Case for Emotional Intelligence," Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
 - Emmons, R. A. (1999), *The psychology of ultimate concern: Motivation and spirituality in personality*. New York: The Guilford Press.
 - Golman, D. (2004), What makes a leader?. *Harvard Business Review*. www.shu.ac.uk/research/integral-excellence.
 - Ivcevic, Z., Brackett, M. and Mayer, J. (2007), Emotional intelligence and emotional creativity. *Journal of personality*. 75 (2). 199-235.
 - Jamshidi, S., Bagherzadeh, E. and Nikoo, H. Undated (2011), *Studying of relationship between emotional intelligence and employees performance: case study Bandar Abbas customs in Iran*. Shahed University.
 - Mayer, J. D, Salovey, P & Cruso, D. R, (2004), Emotional intelligence: findings, and implications, *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.

-
- Nasel, D, D. (2004), *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence: A consideration of traditional Christianity and New Age/individualistic spirituality*. Doctoral Dissertation, University of South Australia, Australia.
 - Sahdat., M., Sajjad, S.I, (2011), *Emotional intelligence and organizational productivity:a conceptual study*. *World applied science journal*, 15(6). 821-825.
 - Salovey, P & Mayer, J.D,(1997), *Emotional intelligence, Imagination, cognition an personality*, 9(3) , 185-211.
 - Sterenberg.R. (1997), *Nature of creativity*. Yale university press.
 - Sternberg, R. J, (2000), *What is the common thread of creativity? It is dialectical relation to intelligence and wisdom*, *American Psychologist*, vol. 56, pp. 360-362.

