

ارتقاء سطح رضایت شغلی کارکنان با استفاده از هوش هیجانی و چابکی سازمانی

اصغر مشبکی اصفهانی^۱، حجت وحدتی^۲، سید هادی موسوی نژاد^۳

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۹۲/۵/۲۰

چکیده

پژوهش حاضر به دنبال افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان با استفاده از هوش هیجانی و چابکی سازمانی است. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی است که به روش میدانی اجرا گردیده است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان اداری شرکت مخابرات استان قزوین است که ۵۰۰ نفر می‌باشند و ۱۲۳ کارمند به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده‌اند. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری داده‌ها، پرسشنامه می‌باشد. برای مطالعه پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ و برای روایی نیز از روایی محتوا و سازه استفاده شده است. به منظور آزمون فرضیات پژوهش از تکنیک تحلیل عاملی و معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج پژوهش حاکی از تایید کلیه فرضیه های پژوهش اعم از تاثیر مثبت و معنادار هوش هیجانی بر چابکی سازمان با ضریب ۰/۵۵، هوش هیجانی بر رضایت شغلی با ضریب ۰/۴۶ و چابکی سازمان بر رضایت شغلی با ضریب ۰/۴۳ می باشد.

کلید واژه ها

هوش هیجانی، چابکی سازمان، رضایت شغلی، نگرش شغلی، تغییرات سازمانی.

۱. استاد تمام گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه لرستان

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه لرستان، نویسنده مسئول: Email: hadimousavi_67@yahoo.com

مقدمه

دنیای امروز تحت تأثیر تغییرات ژرف و گسترده‌ای است که از آغاز عصر مدرن تاکنون به خود ندیده است. تغییرات محیطی سریع، موجب دگرگونی‌های بسیاری می‌شوند که تأثیرات چشمگیری بر سازمان‌ها دارند. بر این اساس، اهمیت عامل انسانی و نقش منحصربه‌فرد او به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی، جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته، از انسان به مثابه مهم‌ترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود (اسچالر و جکسون^۱، ۲۰۰۱: ۲۳۹-۲۵۳).

اگرچه، با توجه به نقش کلیدی رضایت شغلی^۲ در سازمان، امروزه این امر به اثبات رسیده است که کارکنانی با نگرش مثبت، تمایل بیشتری به رضایت از کار و زندگی دارند و دیرتر از کار ناخشنود می‌شوند (جاج^۳، ۲۰۰۰: ۲۰)، ولی دیده می‌شود که کارکنان سازمان‌ها چندان هم از محیط کاری خود راضی نیستند و این نارضایتی دلایل مختلفی دارد که یکی از آن‌ها عدم سرعت در روند کار و پاسخگویی کند به تغییرات یا به عبارتی، چابکی و سرعت سازمان است که بر رضایت شغلی کارکنان و نگرش آنان تأثیر می‌گذارد. معمولاً سازمان‌ها به دلیل وجود قوانین و مقررات چندان جوابگوی سرعت و چابکی سازمانی نیستند و رضایت شغلی کارکنان را تحت الشعاع قرار می‌دهند (مقیمی، ۱۳۸۰: ۳۸۸). بدین ترتیب می‌توان گفت، یکی از اهداف سازمان‌های چابک ایجاد رضایت برای کارمندان است، که این رضایت کاری، بازدهی و تولید بیشتر را در پی دارد (رابینز^۴، ۲۰۰۵: ۴۰).

حال اگر رضایت شغلی کاهش یابد عواملی همچون ترک سازمان، کاهش وفاداری، کاهش بهره‌وری و سایر اقدامات منفی را به دنبال خواهد داشت (قاسمی، ۱۳۸۲: ۷۶). این عوامل می‌توانند سازمان‌ها را معطوف به اهمیت نقش منابع

انسانی و پرورش نیروی کار متعهد و در صحنه نماید (اله توکلی، عابدی و صالح نیا، ۱۳۸۸). در این میان، هوش هیجانی^۵ یکی از راه‌های مؤثر پرورش نیروی انسانی است که می‌تواند با ایجاد محیطی پویا، موجبات سلامت روانی را فراهم آورد و یادگیری همراه با لذت و شادی و همچنین ارتباط مطلوب اجتماعی با کنترل احساسات و هیجانات را تسهیل نماید. براساس نتایج پژوهش‌های گوناگون به طور کلی می‌توان گفت افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند می‌توانند از تمام ظرفیت‌های وجودی خود استفاده نمایند و محدودیت را به فرصت تبدیل نمایند. یقیناً این افراد شخصیت‌های مثبتی بوده و در زندگی و موقعیت‌های شغلی صاحب موفقیت‌هایی خواهند بود که بر شادکامی و نشاط آن‌ها تأثیر خواهد داشت (پورزارعی، ۱۳۸۶). بنابراین، برای به کارگیری و نگهداری نیروی انسانی باید ضوابط و ملاک‌هایی متناسب برقرار کرد تا با ایجاد آمادگی، صلاحیت و روحیه لازم بتوان از توانایی‌های آنان استفاده کرد؛ زیرا تلاش رضایتمندانه به تعهد بیش‌تر و مستمرتر و در نهایت به زندگی بهتر انسان‌ها و توسعه و پیشرفت جوامع می‌انجامد.

از این‌رو، مطالعه‌ی حاضر کوشیده است تا به یک ضرورت اصلی عامل انسانی، یعنی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از جمله هوش هیجانی و چابکی سازمانی که نحوه عملکرد و تعامل آن‌ها نقش بسزایی در کارایی و اثربخشی سازمان دارد و امروزه، از جمله مسائل اصلی مورد توجه صاحب‌نظران علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی به شمار می‌روند، بپردازد تا از این طریق بتوان برنامه‌ای را برای ارتقاء رضایت شغلی کارکنان شرکت مخابرات استان قزوین مدون نمود. با توجه به مطالب مذکور، می‌توان سوال اصلی پژوهش حاضر را چنین عنوان کرد که آیا هوش سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مخابرات تأثیر دارد و آیا چابکی سازمان نقش میانجی را در این رابطه بازی می‌کند یا خیر؟

1 . Schuler & Jackson

2 . Job Satisfaction

3 . Jounge

4 . Robbins

5 . Emotional Intelligence

مبانی نظری

یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی، هوش هیجانی^۱ است که اولین بار در سال ۱۹۹۰، روانشناسی به نام سالووی و مایر^۲ (۱۹۹۰)، اصطلاح «هوش هیجانی» را برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره مطلوب خلق و خو به کار برد. به دنبال آن، گلدمن^۳ (۱۹۹۷) از کار مایر و سالووی در سال ۱۹۹۰ مطلع شد و ترغیب شد تا شروع به اجرای تحقیقات خودش در رابطه با این حوزه کند. وی در مطالعه ای که در یک شرکت خدمات اقتصادی انجام داد، ثابت کرد که خودآگاهی^۴ هیجانی در عملکرد شغلی برنامه ریزان اقتصادی نقشی حیاتی بازی می کند. نظریه هوش هیجانی گلدمن، یکی از مشهورترین و شناخته شده ترین نظریه ها در این زمینه می باشد. بنا به عقیده گلدمن (۱۹۹۷) هوش هیجانی مبتنی بر فرآیندی پنج مرحله ای است:

نخستین مرحله، خودآگاهی است که عبارت است از توانایی فرد در شناسایی احساساتی که در موقعیت های زندگی واقعی اش در حال رخ دادن است. خودآگاهی و خودآزاری دلالت بر توانایی ابراز احساساتمان و ابراز خودمان به شیوه ای غیرمخرب است. دومین بخش از نظریه گلدمن، مدیریت و خودتنظیمی^۵ هیجانات می باشد. خودتنظیمی عبارت است از مدیریت و اداره کردن تکانه ها، احساسات پریشان و آشفتگی که می تواند از طریق خودکنترلی، توسعه ای اعتماد، وظیفه شناسی، قابلیت سازگاری و خلاقیت حاصل شود. سومین بخش، عملکرد و خودانگیزی^۶ می باشد. در این نقطه فرد هدفمند می شود و قادر است هیجانات را به سمت نتایج دلخواه جهت دهد. کشاننده های پیشرفت، تعهد و ابتکار، و خوش بینی سه ابزار مهم خودانگیزی هستند. همدلی^۷ و

گذاشتن خود به جای دیگران چهارمین مرحله نظریه گلدمن است. در این جا افراد قادرند هیجانات دیگران را شناسایی کنند و دیدگاه دیگران را بفهمند. این مرحله ای حیاتی فهم فرد را از همکاریانش میسر می سازد. آخرین بخش نظریه گلدمن، مهارت های اجتماعی^۸ است. این مهارت ها به افراد امکان می دهد گستره وسیعی از روابط اجتماعی را اداره کنند. مهارت اجتماعی، توانایی برقراری رابطه با بخش های متنوعی از جامعه است و شبکه ای از افراد را ایجاد می کند.

از دیگر متغیرهای اثرگذار بر رضایت شغلی، چابکی سازمانی^۹ است که دراکر^{۱۰} برای اولین بار آن را به جهان کسب و کار شناساند تا ضرورت افزایش انعطاف پذیری و پاسخگویی سازمان های معاصر را تبیین کند (نگال و داو^{۱۱}، ۱۹۹۱: ۷). پس از معرفی اولیه مفهوم چابکی، محققان بسیاری همچون گلدمن و همکاران در سال ۱۹۹۵، وکورکا و فیلدنر^{۱۲} در سال ۱۹۹۸، گریس و کاساردا^{۱۳} (۱۹۹۷)، کاساردا و راندینلی^{۱۴} (۱۹۹۸)، گوناسکاران^{۱۵} (۱۹۹۸ و ۱۹۹۹)، راماسش و همکاران^{۱۶} (۲۰۰۱)، کرنی^{۱۷} (۲۰۰۳)، آرتتا و گیاحتی^{۱۸} (۲۰۰۴)، لین و همکاران^{۱۹} (۲۰۰۶)، بوتانی^{۲۰} (۲۰۰۸) و رابرتز و همکاران^{۲۱} (۲۰۰۹) و ... در زمینه چابکی تحقیق کردند. چابکی نتیجه هشیار بودن نسبت به تغییرات، به صورتی همه جانبه، هم در محیط داخلی و هم در محیط خارجی است و با وجود قابلیت شایسته در استفاده از منابع برای پاسخگویی با این تغییرات در زمان مناسب و به شکلی انعطاف پذیر و مربوط که سازمان نیز توانایی اجرای آن را

8 . Social Skill

9 . Organization Agility

10 .Drucker

11 . Nagel & Dove

12 . Vokurka & Flidner

13 . Greis & Kasarda

14 . Kasarda & Rondinelli

15 . Gunasekaran

16 . Ramasesh et al.

17 . Kearney

18 . Artata & Giachtti

19 . Lin et al

20 . Bottani

21 . Roberts et al.

1 . Emotional Intelligence

2 . Salovey & Mayer

3 . Goldman

4 . Self-Awareness

5 . Self-Regulation

6 . Self – Motivation

7 . Empathy

داشته باشد، صورت موثری به خود می‌گیرد (برانسچیدل و سورش^۱، ۲۰۰۹: ۶-۹).

به زعم دولت مدلی (۱۳۸۵)، واژه چابک بیانگر سرعت^۲ و قدرت پاسخگویی^۳ هنگام مواجهه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است. سازمان چابک برای درک و پیش بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده به ساختار بندی خود می‌پردازد. از عوامل اساسی که باعث ایجاد و ارتقای چابکی سازمان است می‌توان آگاهی، انعطاف پذیری^۴ و بهره وری را نام برد. شریفی و ژانگ^۵ (۱۹۹۹)، چهار جنبه از تولید چابک را این گونه، مطرح می‌کنند: محرک‌های چابکی، توانایی راهبردی، توانمندسازی چابکی و قابلیت‌های چابکی. محرک‌های چابکی نمایانگر ویژگی‌های محیط کسب و کار بیرونی از نظر آشفتگی و عدم امکان پیش‌بینی تغییرات هستند. برطبق ادبیات نظری، محرک‌های چابکی بر یک سازمان فشار می‌آورند تا راهبرد فعلی سازمان را بازبینی کرده، ضرورت چابک شدن را بپذیرد و یک راهبرد چابکی را برگزیند. توانایی‌های راهبردی نظیر پاسخ‌گویی، شایستگی^۶، سرعت و انعطاف‌پذیری را می‌توان ویژگی‌های مهم سازمان‌های چابک دانست که رسیدگی به تغییرات محیطی را تسهیل می‌کنند. قابلیت‌های چابکی را می‌توان از طریق توانمند سازی چابکی به دست آورد. این توانمند سازها از چهار عرصه تولیدی ناشی می‌شوند: سازمان، فناوری، کارکنان و نوآوری.

یکی از مزایای بهبود و افزایش سطح چابکی سازمانی، افزایش رضایت خاطر کارکنان است (فتحیان و همکاران، ۱۳۸۴). صاحب نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغل و به زبان ساده چگونگی احساس فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن (سید جوادین، ۱۳۸۵: ۱۲). مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به

صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن تأثیربگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر گردد (اسپکتور^۷، ۲۰۰۰: ۴۰). در همین رابطه، تحقیقات نشان می‌دهند که علت نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کارشان به شرح زیر می‌باشد: عواملی که مربوط به سیاست‌ها و رویه‌های سازمان است؛ عواملی که مربوط به شرایط کار و یا نحوه قرار گرفتن افراد در محل انجام دادن کار می‌باشد؛ عواملی که در ارتباط با شخصیت های فردی کارکنان می باشد. به طور کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان به سه دسته اصلی، شامل عوامل محیطی^۸ و عوامل شغلی^۹ و عوامل فردی^{۱۰} تقسیم می گردد (کریستوفر^{۱۱}، ۱۹۹۶: ۱۳).

روابط بین متغیرهای پژوهش و توسعه فرضیه ها

با توجه به تأکید پژوهش بر افزایش رضایت شغلی، یافتن راهی برای این منظور مسئله‌ای مهم تلقی خواهد شد. در این پژوهش با بررسی مطالعات مختلف در این زمینه، هوش هیجانی و چابکی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت، در زمینه‌ی بررسی رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی، واتکین^{۱۲} (۲۰۰۰) نشان داد، کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از شادابی، نشاط و سرزندگی بیشتری برخوردارند. همچنین کاراملی^{۱۳} (۲۰۰۳)، در مقاله‌ای تحت عنوان «ارتباط بین هوش هیجانی و نگرش‌های شغلی، رفتار و پیامدها» به این نتایج دست یافت که هوش هیجانی ارتباط قابل ملاحظه و مثبتی با رضایت شغلی دارد و هر چه قدر که هوش هیجانی افراد بالاتر باشد رضایت شغلی و دلبستگی بیش‌تری به شغل خود خواهند داشت. ادیمو^{۱۴}

7 . Spector

8 . Environmental Factors

9 . Job Factors

10 . Individual Factors

11 . Kristofer

12 . Watkin

13 . Carameli

14 . Adeyemo

1 . Braunscheidel & Suresh

2 . Quickness

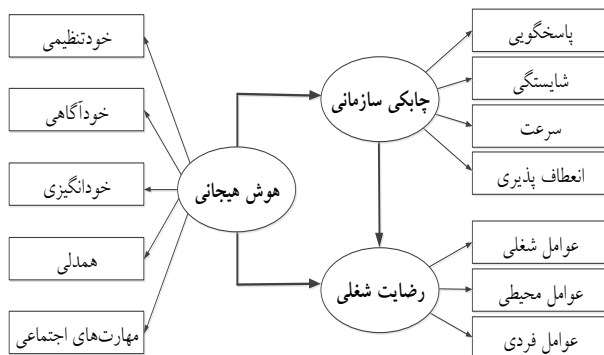
3 . Responsiveness

4 . Flexibility

5 . Sharifi & Zhang

6 . Competency

با توجه به روابط عنوان شده در ادبیات و فرضیه های پژوهش، می توان مدل مفهومی را به صورت شکل شماره ۱ ارائه داد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، کمی و از نظر نوع، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان شرکت مخابرات استان قزوین است که تعداد آن ها ۵۰۰ نفر می باشد. نمونه آماری پژوهش حاضر نیز با استفاده از فرمول کوکران ۱۱۶ نفر این حجم محاسبه شده است. با توجه به حجم مورد نیاز نمونه، تعداد ۱۳۰ پرسشنامه به صورت تصادفی بین کارکنان بخش های مختلف توزیع شد که از این تعداد، ۱۲۳ پرسشنامه برگشت داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. متغیرها و شاخص های مدل مفهومی با استفاده از بررسی ادبیات موضوع، شناسایی، و داده ها از طریق پرسش نامه جمع آوری گردید که بر اساس متغیرهای مورد بررسی به ترتیب ۲۵ گزاره برای «هوش هیجانی»، ۱۶ گزاره برای «چابکی سازمان» و ۱۵ گزاره هم برای «رضایت شغلی» در نظر گرفته شد. برای سنجش هوش هیجانی از مقیاس بار-آن^۱ (۲۰۰۲)، برای سنجش چابکی سازمان از مقیاس بکر و نادسن^۲ (۲۰۰۵) و شریفی و ژانگ^۳ (۱۹۹۹) و برای سنجش رضایت شغلی از

(۲۰۰۷) نیز نشان داد که رضایت شغلی اثر معنی داری بر تعهد سازمانی داشته و هوش هیجانی، واسطه ارتباط دو متغیر مذکور است. گاردنر و استوک هم در این رابطه عنوان کردند که هوش هیجانی، پیش بینی کننده سودمندی برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است (گلدمن و همکاران، ۱۳۸۵). رضاییان و بایجی (۱۳۸۸)، نیز در مطالعه ای تحت عنوان «اثرات هیجان پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی» متوجه شدند که رابطه ی عمیق مثبتی میان هیجان پذیری مثبت با رضایت شغلی و ابعاد پنج گانه شخصیت وجود دارد. همچنین خیری (۱۳۹۰)، در مطالعه ای تحت عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی»، نشان داد که بین هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در رابطه با چابکی و رضایت، رایینز (۲۰۰۵) بیان می کند که رضایت کارکنان یکی از اهداف سازمان های چابک می باشد. مقیمی (۱۳۸۰)، نیز خاطر نشان می کند که چابکی و سرعت سازمان یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان و نگرش آن ها می باشد. نیک پور و سلاجقه (۱۳۸۹)، هم در مطالعه ای با عنوان «بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان» نشان دادند که رابطه ای مثبت و معنادار بین این دو مولفه برقرار است.

حال به منظور بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش، فرضیه های پژوهش به شرح زیر عنوان می گردد:

فرضیه اصلی: هوش هیجانی از طریق چابکی سازمان تاثیر مستقیم و معناداری بر رضایت شغلی دارد.

فرضیه فرعی ۱: هوش هیجانی تاثیر مستقیم و معناداری بر چابکی سازمان دارد.

فرضیه فرعی ۲: هوش هیجانی تاثیر مستقیم و معناداری بر رضایت شغلی دارد.

فرضیه فرعی ۳: چابکی سازمان تاثیر مستقیم و معناداری بر رضایت شغلی دارد.

1. Bar-On

2. Becker and Knudsen

3. Sharifi and Zhang

محتوایی ابزار پژوهش تایید گردید. برای تعیین روایی سازه همگرا و واگرا از ضریب همبستگی (R)، ضریب تعیین (R^2) و متوسط واریانس استخراج شده (TVE) متغیرهای مکنون استفاده گردیده است که با توجه به معنادار بودن همبستگی بین مولفه ها، روایی سازه همگرا تایید می شود. همچنین برای تعیین روایی سازه واگرا، مقدار شاخص TVE باید بیشتر از R^2 متغیرها باشد که با توجه به نتایج جدول شماره ۲، می توان دریافت که ابزار پژوهش از روایی واگرای مناسبی برخوردار می باشد.

جدول ۲. روایی سازه همگرا و واگرای متغیرهای پژوهش

متغیر مکنون	هوش هیجانی	چابکی سازمان	رضایت شغلی	TVE
هوش هیجانی	۱	۰,۴۲۹** (۰,۱۸)	۰,۴۸۲** (۰,۲۳)	۰/۴۹
چابکی سازمان	۰,۴۲۹** (۰,۱۸)	۱	۰,۳۹۲** (۰,۱۵)	۰,۵۲
رضایت شغلی	۰,۴۸۲** (۰,۲۳)	۰,۳۹۲** (۰,۱۵)	۱	۰,۵۱

کلیه همبستگی های بین متغیرهای مکنون در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشند. اعداد داخل پرانتز بیانگر ضریب تعیین می باشند.

حال به منظور بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش در شرکت مخابرات استان قزوین از آزمون t تک نمونه ای با میانگین ۳ استفاده گردیده است که نتایج آن در (جدول ۳) ارائه شده است.

همانطور که نتایج نشان می دهد، $P\text{-value} < 0.05$ مثبت بودن حد بالا و پایین، و $t > \pm 1.96$ موید بر رد فرض صفر یعنی $H_0: \mu = 3$ می باشند. پس می توان نتیجه گرفت که متغیرهای مورد بررسی در جامعه هدف در سطح مطلوبی قرار دارند.

مقیاس وار^۱ و همکاران (۱۹۷۹) در طیف پنج گزینه ای لیکرت کمک گرفته شد. ضمناً مقادیر KMO با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی برای متغیرهای پژوهش استخراج شد و چونکه همه مقادیر بیشتر از ۰/۷ بودند، می توان گفت که داده ها برای انجام تحلیل عاملی تاییدی مناسب می باشند. همچنین نتایج تحلیل عاملی تاییدی برای آزمون معناداری بارعاملی سوالات بررسی شد که همه نسبت های بحرانی (CR) بیانگر معناداری بارهای عاملی ($FL > 0.3$) جهت سنجش متغیرهای مدل می باشد. پس می توان نتیجه گرفت که سوال ها به خوبی متغیرهای مشاهده را می سنجند (تینزلی و براون^۲، ۲۰۰۰).

همچنین برای سنجش پایایی ابزار پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۱ ارائه شده است. همانطور که مشاهده می شود همه ضرایب در مقدار بالاتر از ۰/۷ قرار دارند که حاکی از مطلوب بودن پایایی ابزار پژوهش می باشند.

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

مولفه مورد سنجش	آلفای کرونباخ	مولفه مورد سنجش	آلفای کرونباخ
خودآگاهی	۰,۸۹	پاسخ گویی	۰,۷۴
خودتنظیمی	۰,۸۳	شایستگی	۰,۸۹
خودانگیزی	۰,۹۲	سرعت	۰,۸۳
همدلی	۰,۷۶	انعطاف پذیری	۰,۹۱
مهارت های اجتماعی	۰,۹۵	هوش هیجانی	۰,۹۱
عوامل سازمانی	۰,۸۸	چابکی سازمان	۰,۸۵
عوامل محیطی	۰,۸۴	رضایت شغلی	۰,۷۸
ماهیت کار	۰,۷۶		

برای تعیین روایی محتوایی ابزار پژوهش، از روش تحلیل عاملی، نظر خبرگان و مطالعه متون مختلف استفاده شده است که برخی اصلاحات در این ابزار اعمال، و در نهایت روایی

1 . Warr.

2 . Tinsley & Brown

پس از جمع آوری اطلاعات، برای مشخص کردن اینکه شاخص های اندازه گیری تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان هستند به طور مجزا آزمون شوند. شاخص های کلی برازش برای الگوهای اندازه گیری (تحلیل عاملی تأییدی) با استفاده از نرم افزار «Amos18» در (جدول ۴) آمده است.

جدول ۴. تحلیل عاملی تأییدی الگوهای اندازه گیری مدل				
متغیر	DF	CMIN	GFI	RMSE
هوش هیجانی	۵	۳/۵۶۱	۰/۹۸۹	۰/۰۰
چابکی سازمان	۲	۲/۱۹۶	۰/۹۹۱	۰/۰۲۸
رضایت شغلی	۳	۲/۸۲۴	۰/۹۹۰	۰/۰۱۸

در توضیح مقدار کای اسکوتر (CMIN)، الگو و سطح معناداری P لازم است، گفته می شود که هرچه مقدار کای اسکوتر کوچک تر باشد، الگوی تدوین شده توسط پژوهشگر رضایت بخش تر است؛ چنانچه مقدار P بزرگ تر از ۰/۰۵ باشد، حاکی از این است که مقدار CMIN برای الگو قابل قبول است. با توجه به اینکه مقدار P برای همه الگوهای اندازه گیری بزرگتر از ۰/۰۵ است، می توان نتیجه گرفت که مقدار CMIN، برای الگوهای اندازه گیری مناسب است. همچنین با توجه به مقادیر شاخص های ارائه شده برای هر یک از متغیرها، ملاحظه می گردد که تمام شاخص های بدست آمده $GFI > 0.95$ ، $RMSEA < 0.08$ ، $\chi^2/df < 5$ اعتبار مدل های سنجش را تایید می نمایند، بنابراین مدل ها به سطح مطلوبی از برازش دست یافته است و براساس آن ها می توان ساختار هریک از متغیرها را تایید نمود (تینزلی و براون، ۲۰۰۰).

آزمون فرضیه های پژوهش

پس از بررسی و تأیید الگو، به آزمون فرضیات آماری پرداخته می شود. همانطور که جدول شماره ۵ نشان می دهد، بخاطر

جدول ۳. میانگین سطح متغیرهای پژوهش

متغیرها	T	میانگین	Sig	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				۴	۴
خودآگاهی	۹/۸۳۳	۳/۱۸	۰/۰۲	۰/۵۶	۰/۲۳
خودتنظیمی	۴/۷۸۷	۳/۳۱	۰/۰۳	۰/۴۰	۰/۱۵
خودانگیزی	۹/۴۷۳	۳/۱۵	۰/۰۱	۰/۰	۰/۱۲
همدلی	۶/۵۹۶	۳/۴۶	۰/۰۱	۰/۶۴	۰/۲۶
مهارت های اجتماعی	۱۳/۱۶۹	۳/۶۲	۰/۰۰	۰/۶۷	۰/۲۹
پاسخ گویی	۱۱/۷۶۳	۳/۳۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۱۷
شایستگی	۱۱/۵۱۴	۳/۴۴	۰/۰۰	۰/۵۰	۰/۲۰
سرعت	۹/۳۹۸	۳/۵۲	۰/۰۱	۰/۴۸	۰/۱۸
انعطاف پذیری	۱۱/۵۹۸	۳/۶۵	۰/۰۲	۰/۶۲	۰/۲۵
عوامل سازمانی	۵/۰۳۳	۳/۶۶	۰/۰	۰/۴۳	۰/۱۷
عوامل محیطی	۸/۵۹۵	۳/۷۰	۰/۰۰	۰/۵۹	۰/۲۴
ماهیت کار	۱۰/۰۷۴	۳/۲۹	۰/۰۲	۰/۶۹	۰/۳۱

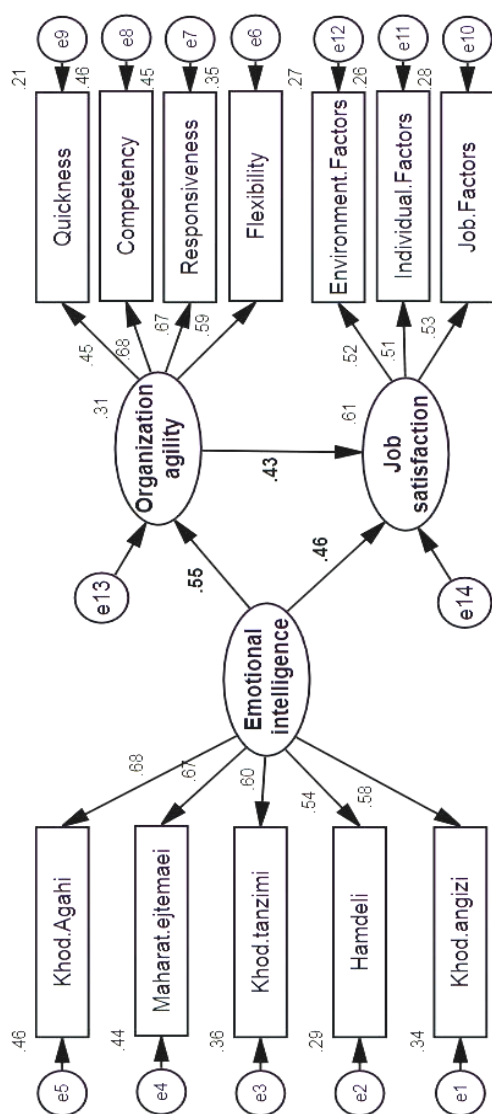
برآورد و آزمون الگوهای اندازه گیری (الگوهای عاملی تأییدی)

بعد از اطمینان از روایی و پایایی شاخص های گردآوری شده، اقدام به آزمون مدل و فرضیه های پژوهش و همچنین سنجش تاثیر رفتار شهروندی و سرمایه فکری بر چابکی سازمان از طریق مدل سازی معادلات ساختاری گردید. در مدل سازی معادلات ساختاری بین دو گروه متغیر مکنون و آشکار تمایز وجود دارد. متغیرهای آشکار یا مشاهده شده به گونه ای مستقیم به وسیله پژوهشگر اندازه گیری می شوند، در حالی که متغیرهای مکنون یا مشاهده نشده به طور مستقیم اندازه گیری نمی شوند، بلکه براساس روابط همبستگی های بین متغیرهای اندازه گیری شده استنباط می شوند (تینزلی و براون، ۲۰۰۰).

اینکه مقدار $P\text{-value} < 0.05$ (یا $CR > 1.96$) می باشد، بنابراین همه فرضیات پژوهش تایید می شوند.

جدول ۵. ضریب مسیر و مقادیر شاخص های بحرانی فرضیه ها

مستقیم	ضرایب	CR	نتیجه
	کل		
فرضیه اصلی: هوش هیجانی از طریق چابکی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم و معناداری دارد.			
۰,۴۶	۰,۲۴	-	تایید
فرضیه فرعی ۱: هوش هیجانی بر چابکی سازمان تأثیر مستقیم و معناداری دارد.			
۰,۵۵	-	۰,۵۵	تایید
فرضیه فرعی ۲: هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم و معناداری دارد.			
۰,۴۶	-	۲,۳۸	تایید
فرضیه فرعی ۳: چابکی سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم و معناداری دارد.			
۰,۴۳	-	۲,۱۰	تایید
تمامی ضرایب در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشند.			



CMIN/DF=1.511, P-Value=0.011, GFI=0.91, RMSEA=0.06

شکل ۲. مدل عملیاتی پژوهش

با توجه به مقادیر شاخص های برازندگی مدل پژوهش ($CFI=0.911$, $GFI=0.906$, $IFI=0.915$)، می توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است (براون و تینزلی، ۲۰۰۰). حال با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه ها، به نتیجه گیری، پیشنهادات و محدودیت های پژوهش پرداخته می شود.

بنابراین در سطح اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که هوش هیجانی با ضریب مسیر ۰/۵۵ بر چابکی سازمان، با ضریب مسیر ۰/۴۶ بر رضایت شغلی، و چابکی سازمان با ضریب مسیر ۰/۴۳ بر رضایت شغلی، تأثیر مثبت و معنادار دارد. بنابراین با توجه به تایید فرضیات فرعی، فرضیه اصلی پژوهش تحت عنوان نقش مثبت چابکی سازمان در تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی نیز تایید می گردد، که ضرایب کل و همچنین شاخص های بحرانی ارائه شده در جدول شماره ۵ موید این موضوع هستند. پس از بررسی فرضیات فرعی، برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش از تکنیک معادلات ساختاری استفاده شده است که خروجی نرم افزار به صورت (شکل ۲) است.

نتیجه گیری و بحث

عوامل مختلفی در ارتقاء رضایت شغلی افراد شناسایی شده اند که در این پژوهش، از هوش هیجانی و چابکی سازمانی در افزایش رضایت شغلی نام برده شده است. متغیرها در شرکت مخابرات استان قزوین با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شد که نتایج حاکی از تاثیر مثبت و معنادار هوش هیجانی و چابکی سازمانی بر رضایت شغلی می باشد. که این امر با نتایج پژوهش های رضاییان و باییجی (۱۳۸۸)، و خیری (۱۳۹۰) مبنی بر تاثیر قابل ملاحظه و مثبت هوش هیجانی با رضایت شغلی همخوانی دارد. اما این نتیجه با نتیجه پژوهش افخمی همخوانی ندارد؛ براساس نتایج پژوهش مذکور، بین دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با هوش هیجانی رابطه معناداری وجود ندارد (نیسی، سودانی و نادری، ۱۳۸۹)، که کسب این نتیجه متفاوت ممکن است به دلیل سهل انگاری در پاسخ به پرسش ها، یا تفاوت در دو جامعه آماری باشد.

در بین ابعاد هوش هیجانی اثر گذار بر رضایت شغلی همان گونه که شکل شماره ۲ نشان داده است، خودآگاهی بیشترین بارعاملی را به خود اختصاص داده است؛ به زعم گلמן^۱ (۱۹۹۷) خودآگاهی هیجانی در عملکرد شغلی، نقشی حیاتی بازی می کند. گرچه نتایج جدول شماره ۳، وضعیت این متغیر را در شرکت مخابرات استان قزوین مطلوب نشان می دهد، ولی با توجه به اهمیت آن در افزایش رضایت شغلی افراد، انتظار می رود سازمان ها سرمایه گذاری بیشتری را در این زمینه انجام دهند. بعد از خودآگاهی، ابعاد مهارت اجتماعی، خود تنظیمی، خود انگیزی و همدلی در مرتبه های بعدی اهمیت قرار دارند. در این رابطه، پژوهش سجادی (۱۳۸۵) نشان می دهد که خود کنترل، ایجاد وضعیتی در فرد است که وی را به انجام وظایفش متمایل می کند. اتزیونی^۲ (۱۹۸۸) نیز بیان کرده است که با پرورش خویشتن داری و همدلی، تعهد واقعی نیز میسر می شود. با توجه به جدول شماره ۳، که

مناسب بودن این عوامل را در شرکت مخابرات نشان می دهد، پیشنهاد می شود سازمان هایی که در جستجوی راهی برای افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند با استفاده از شیوه های متداول آموزش هوش هیجانی، کارکنان را به شایستگی ها و توانایی های هیجانی مجهز کنند و به این عوامل توجه کافی را مبذول دارند. آگاهی از اینکه چگونه هوش هیجانی بر رضایت شغلی تاثیر دارد، می تواند در جهت بهبود روابط بین کارکنان شرکت مخابرات استان قزوین در محیط های کاری مورد استفاده قرار گیرد و به کارکنان در انجام وظیفه شان بهتر از پیش یاری برساند.

آنچه این پژوهش را از سایر پژوهش های مشابه متمایز می سازد، بررسی نقش چابکی سازمانی به عنوان عامل میانجی در رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی است. فتحیان و همکاران (۱۳۸۴)، یکی از مزایای بهبود و افزایش سطح چابکی سازمانی را افزایش رضایت خاطر کارکنان می دانند. نتایج پژوهش حاضر نیز حاکی از تایید تاثیر مثبت و معنادار چابکی سازمانی بر رضایت شغلی است. بدین معنا که در صورت مناسب بودن عوامل خودآگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی، چابکی سازمان بهبود یافته و چابکی نیز به نوبه خود، باعث افزایش رضایت شغلی افراد می گردد. پس در صورتی که سرمایه گذاری های لازم بر چابکی سازمان صورت پذیرد، می تواند تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی را بهبود بخشد و یا برعکس، بازدارنده این تاثیر باشد. از این رو، اگر جامعه آماری هدف، به رضایت شغلی کارکنان خود می اندیشند باید جایگاه ویژه ای را برای چابکی سازمانی و هوش هیجانی موثر بر رضایت شغلی قائل باشند.

از بین ابعاد چابکی سازمان، همان گونه که شکل شماره ۲ نشان می دهد، به ترتیب بار عاملی شایستگی، پاسخگویی، انعطاف پذیری و سرعت قرار دارند. در بعد شایستگی، یافته های تحقیق حاضر با پژوهش یوسف^۳ و همکاران (۱۹۹۷) و

1 . Goleman

2 . Etzioni

3 . Youssuf .

بازیار (۱۳۸۲) همخوانی دارد. از نظر یوسف و همکاران، طراحی مجدد کارکردها و قابلیت بهره مندی از مشارکت کارکنانی که از اجزای شایستگی به شمار می روند در ایجاد و پدیدآیی رضایت شغلی تاثیرگذار هستند. بازیار معتقد است که در شرایط فعلی و با در نظر گرفتن شرایط رقبا، شایستگی به عنوان یک مزیت رقابتی در بین سازمان ها مطرح می باشد. در بعد پاسخگویی، شریهای^۱ و همکاران (۲۰۰۷) ضمن تفکیک مولفه های پاسخگویی اعتقاد دارد که سازمان هایی که از حسگری بالا، توان درک سریع تغییرات و عکس العمل بالایی نسبت به تغییرات برخوردارند، زمینه جلب بیشتر کارکنان خود را دارا هستند. در مورد تاثیر انعطاف پذیری و رضایت شغلی، نتایج این پژوهش با یافته های تحقیق کلمونز^۲ (۲۰۰۲) همخوانی دارد. وی معتقد است که انعطاف پذیری سازمانی از طریق تجدید نظر در ساختارها و سیستم های تولید، زمینه رضایت شغلی را برای کارکنان فراهم می کند. همچنین در بعد سرعت عمل و تاثیر آن بر رضایت شغلی، یافته های این پژوهش در راستای پژوهش زرگر (۱۳۸۲) می باشد. زرگر اعتقاد دارد که عرضه به موقع و سریع محصولات به بازار، دوره سریع انجام عملیات و انجام تغییرات لازم جهت یادگیری فرایندهای جدید منجر به افزایش رضایت کارکنان می گردد. پس بنابر اهمیت عوامل چابکی به عنوان عوامل میانجی در ارتقای رضایت شغلی کارکنان، انتظار می رود که شرکت مخابرات استان قزوین، با سرمایه گذاری بر این عوامل، زمینه چابکی خود را فراهم آورد تا از این طریق باعث ارتقای رضایت کارکنان خود گردد.

به طور کلی این پژوهش از آنجایی که می تواند خلا بین آزمون پذیری تجربی اثر هوش هیجانی و چابکی سازمانی بر رضایت شغلی را پر کند از یک سو، و از آنجایی که کاربرست یافته هایش در موقعیت های سازمانی می تواند مدیران را در هدایت سازمان ها به سوی اهدافشان یاری رساند از

سوی دیگر، به لحاظ بنیادی و کاربردی حائز اهمیت است. اما این پژوهش نیز مانند بسیاری از پژوهش ها با محدودیت هایی مواجه بوده است که برای نمونه می توان به عدم توانایی تعمیم نتایج تحقیق به سایر جوامع آماری، محدودیت در اجرای پرسشنامه ها، و در نظر نگرفتن عواملی غیر از عوامل اصلی پژوهش حاضر اشاره کرد. لذا پیشنهاد می شود تا پژوهشگران در پژوهش های آتی خود، اقدام به بازآفرینی این پژوهش در سایر وزارتخانه ها یا سازمان های تولیدی کنند، عوامل گوناگون موثر بر رضایت مانند بهره وری سازمانی، تعهد، عملکرد شغلی، سبک رهبری و ... را با ابزارهای گوناگون سنجش مورد مطالعه قرار دهند و در نهایت مطالعاتی بین فرهنگی در جوامع جمع گرا و فردگرا داشته باشد.

منابع

- اله توکلی، زینب، عابدی، محمد رضا، و صالح نیا، منیره (۱۳۸۸). "بررسی تاثیر آموزش رفتار شهروندی بر افزایش تعهد سازمانی". چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، ۱۰۵-۱۲۵.
- بازیار، افشار (۱۳۸۲). "چابک بودن: الزام محوری در کسب و کار". مجله روش، ۹۷، سال پانزدهم، ۳.
- پورزارعی، رضا (۱۳۸۶). "بررسی رابطه هوش هیجانی، سلامت روان و شادکامی در بین دانش آموزان متوسطه شهرستان فرشبند"، (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی رفسنجان.
- خیری، مرضیه (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات استان اصفهان"، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی کار خرمدره.
- دولت مدلی، مهشید (۱۳۸۵). "راهکارهای نیل به چابکی در سازمان"، مجله وب، شماره ۷۲.
- رضائیان، علی، و بائیچی، محمدجواد (۱۳۸۸). "اثرات هیجان پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی". چشم انداز مدیریت، ۳۳، ۶۶-۴۹.

1 . Sherehiy et al.

2 . Clemmons

- بهمن ابراهیمی). تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- مقیمی، محمد (۱۳۸۰). "سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی". تهران: انتشارات ترمه، چاپ دوم.
- نیسی، عبدالکاسم، سودانی، منصور و نادری، نگین (۱۳۸۹). "بررسی اثربخشی آموزش مهارت های میان فردی هوش هیجانی"، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مرد شرکت نفت اهواز. همایش ملی چالش های مدیریت و رهبری در سازمان های ایرانی، ۱-۱۴.
- نیک پور، امین و سلاجقه، سنجر (۱۳۸۹). "بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان های دولتی شهر کرمان". پژوهش های مدیریت، سال سوم، ۷، ۸۴-۱۶۹.
- سجادی، سید علی (۱۳۸۵). "خودکنترلی در نظام کنترل و نظارت اسلامی". معارف اسلامی و حقوق، ۲۳، ۳-۱۷.
- زرگر محمود (۱۳۸۲). "اصول و مفاهیم فناوری اطلاعات"، انتشارات بهینه، چاپ اول.
- سید جوادین، رضا. (۱۳۸۵). "مدیریت منابع انسانی". تهران: نگاه دانش. چاپ چهارم.
- شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۶). "آموزش و پرورش عاطفی- اجتماعی و نقش هوش هیجانی". تعلیم و تربیت، شماره ۲۳، ۷صص-۳۳.
- فتحیان، محمد و همکاران (۱۳۸۴). "نقش فناوری اطلاعات در چابکی بنگاه های کوچک و متوسط ایران". سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.
- قاسمی، محمد (۱۳۸۲)، "مدیریت استراتژیک منابع انسانی مفاهیم و فرایندها"، توسعه مدیریت، شماره ۵۱، صص ۲۶-۲۹.
- گلמן، دانیل، بویاتزیس، ریچارد و مگ کی، آنی (۱۳۸۵). "هوش هیجانی در مدیریت و رهبری سازمان (ترجمه Journal of Operations Management, 27, 119-140.
- Carameli, A. (2003). "The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes, An examination among senior managers". Journal of Managerial Psychology, 8(8), 788-813.
- Clemmons RM (2002). "The complete idiot's Guide to Knowledge Management. Indianapolis, IN: Alpha Books.
- Goldman, S., Nagel, R., & Preiss, K. (1995). "Agile competitors and virtual organizations: Strategies for enriching the customer". London: Kenneth: Van No Strand Reinhold, International Thomas Publishing.
- Goleman, D. (1997). "Emotional intelligence". New York: Bantam Books.
- Gries, N. P., & Kasarda, J. D. (1997). "Enterprise logistics in the information". Era California Management Review, 39(4), 25-55.
- Gunasekaran, A. (1998). "Agile manufacturing: enablers and an implementation framework". International Journal of Production Research, 36(5), 1223-1247.
- Gunasekaran, A. (1999). "Agile manufacturing: a framework for research and development". International journal of Production Economics, 62 (1-2), 87-105.
- Adeyemo, D. A. (2007). "Emotional intelligence and the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employee in public Parastatals in Oyo State Nigeria". Journal of Social Sciences, 4(2), 324-330.
- Etzioni, A. (1988). "Normative-Affective Factors toward a New Decision-Making Model". Journal of Economic Psychology, 9, 125-150.
- Arteta, B. M. & Giachetti, R. E. (2004). "A measure of agility as the complexity of the enterprise system". Robotics and Computer-Integrated Manufacturing, 20(6), 495-503.
- Bar-On, R. (2002). The emotional intelligence inventory (EQ-i): Technical manual". Toronto: Multi- Health Systems.
- Bottani, E. (2008). "On the assessment of enterprise agility: issues from two case studies". International journal of logistics: Research and Applications, 1-18.
- Bottani, E. (2009). "A fuzzy QFD approach to achieve agility". International journal of Production Economics, 119(2), 380-391.
- Braunscheidel, M., & Suresh, N. (2009). "The organizational antecedents of a firm's supply chain agility for risk mitigation and response".

- Jouge, W. (2000). "Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. Journal of Organizational Behavior, 20.
- Kasarda, J. D., & Rondinelli, D. A. (1998). "Innovative Infrastructure for Agile Manufacturers. Sloan Management Review, 39(2), 73-82.
- Kearney, A. T. (2003). "Improving performance in the public sector. London: LSE Public Policy Group.
- Kristofer, H. (1996). *Extrinsic and intrinsic job satisfaction*. Journal of Business Management, 13.
- Lin, C.T., Chiu, H., & Tsen, Y.H. (2006). "Agility evaluation using fuzzy logic". International Journal of Production Economics, 101, 368-353.
- Nagel, R., & Dove, R. (1991). "Twenty-first century manufacturing enterprise strategy". An Industry Led Review, 1-2. USA: Iacocca Institute, Leigh University.
- Ramasesh, R. Kulkarni, S. & Jayakumar, M. (2001). "Agility in manufacturing systems: an exploratory modeling framework and simulation". Integrated Manufacturing Systems, 12(7), 534-548.
- Robbins, S. P. (2005). "Principles of organizational behavior". Publisher: Oxford University Press. ISBN: 0199253978. p.752
- Roberts, N., Grover, V., Klein, R., Mittelstaedt, J., & Moore, D. (2009). "Digitally enhancing customer agility and competitive activity: How firms use information technology to sense and respond to market opportunities in hyper competitive environments". Clemson University.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). "Emotional intelligence". Imagination Cognition, and Personality, 9-185-211.
- Schuler, R., Jackson, S. (2001). "HR Missuses and activities in mergers and acquisitions". Journal of European Management, 19(3), 239-253.
- Sharifi, H., & Zhang, Z. (1999). "A methodology for achieving agility in manufacturing organization". international journal of production economics, 62, 7-22
- Sherehiy, B., Karwowski, W. and Layer J.K. (2007). "A review of enterprise agility : Concepts, frameworks, and attributes". International Journal of Industrial Ergonomics, 37, 445-460.
- Spector, P.E. (2000). "Development of the work locus of control scale". Journal of Organizational Psychology, 8.
- Tinsley, H. E. A., & Brown, S. D. (2000). "Handbook of Applied Multivariate Statistics and Mathematical Modeling". Academic Press.
- Vokurka, R.J., & Fliedner, G. (1998). "The journey toward agility". Industrial Management & Data Systems, 98(4), 165-171.
- Watkin, C. (2000). "Developing emotional intelligence". International journal of selection and assessment, 8(2), 89-92.
- Youssuf, Y., Sarhadi, M., & Gunaskaran, A. (1999). "Agile manufacturing: The drives, concepts and attributes". International journal of production economics, 62, 33-43.