

تأثیر سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی (مورد مطالعه: هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران)

سید احمد حسینی^۱، مرتضی اصغری علایی^۲

^۱ دانشجویار و عضو هیأت علمی دانشگاه شاهد.

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی دانشگاه شاهد.

نام نویسنده مسئول:

مرتضی اصغری علایی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی انجام شد. پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی، از لحاظ شیوه گردآوری داده توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه مدیران ستادی شاغل در ادارات مرکزی هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران "هما" در طی سال ۱۳۹۶ می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده که با استناد به جدول مورگان حجم نمونه ۱۱۰ نفر تعیین گردید. در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد پس از تأیید روایی و پایایی آنها استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آمار توصیفی و استنباطی منجمله: آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی، رگرسیون چندگانه، رگرسیون تعدیل گر، t تک نمونه ای، t مستقل و تحلیل واریانس با کمک نرم افزار SPSS22 انجام شد. نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه ای حاکی از آن است که نمونه آماری پژوهش از نظر متغیر عملکرد سازمانی و هوش هیجانی در حد رضایت بخش و بالاتر از میانگین مورد انتظار می باشد. در مورد متغیر سبک های تصمیم گیری مدیران نیز میانگین سبک های تصمیم گیری شهودی، وابستگی و عقلایی پایین تر از میانگین مورد انتظار و در مورد دو سبک آئی و اجتنابی، میانگین مشاهده شده بالاتر از میانگین مورد انتظار قرار دارد. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین متغیرهای پژوهش رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و سبک غالب مورد استفاده مدیران دو سبک آئی و اجتنابی می باشد.

واژگان کلیدی: سبک های تصمیم گیری، عملکرد سازمانی، هوش هیجانی.

مقدمه

تصمیم گیری یکی از محوری ترین فرآیندها در سازمان محسوب شده و به عنوان وظیفه اصلی مدیران تمامی سطوح مطرح است [1]. سبک تصمیم گیری^۱ افراد بیانگر الگوی عاداتی است که آنها در هنگام تصمیم گیری مورد استفاده قرار می دهند. عملکرد سازمانی^۲ بخشی از مفهوم اثربخشی سازمانی است که مبنای آن اهداف بیرونی سازمان یعنی اهداف گروه های ذی نفع سازمان را در بر می گیرد [2]. شاخصه هایی مانند: سودآوری، بقاء، رشد، میزان دستیابی به اهداف و قابلیت های رقابتی را می توان به عنوان نتیجه عملکرد مناسب تلقی کرد. عملکرد به عنوان مجموعه ای از اعمال که برای نیل به هدفی بر پایه یک استاندارد خاص انجام می گیرند، تعریف می شود. اعمال ممکن است شامل رفتار قابل مشاهده یا پردازش ذهنی غیرقابل مشاهده باشد [3]. طیف وسیعی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی شناسایی شده اند، که در این میان هوش هیجانی^۳ مدیران یکی از مهم ترین این عوامل است [4] و [5]. هوش هیجانی، توانایی درک، توصیف، دریافت و کنترل هیجان ها است. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می بخشد [6].

پژوهش های مختلفی در خصوص متغیرهای مطرحه در این بحث صورت پذیرفته است منجمله: محمد و جیس^۴ (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان "هوش هیجانی و عملکرد شغلی در بین معلمان مالزیایی" انجام دادند که جامعه آماری پژوهش کلیه معلمان مدارس راهنمایی در یکی از شهرهای مالزی بود و نتایج حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن با عملکرد شغلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد [7].

رحمان و همکاران^۵ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "تأثیر سبک های تصمیم گیری کارکنان بر عملکرد سازمانی با بررسی نقش میانجی هوش هیجانی" در بین ۱۸۷ کارمند بخش بانکی شهر گاجرانالاوای پاکستان انجام داد که نتایج حاکی از آن بود که سبک تصمیم گیری منطقی اثر مثبت و معنادار و سبک تصمیم گیری اجتنابی اثری منفی بر عملکرد سازمانی دارد. همچنین نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم گیری و عملکرد سازمانی تأیید شد [8].

جیمز دی هس^۶ (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "بهبود تصمیم ها و فرایند تصمیم گیری از طریق استفاده از مهارت های هوش هیجانی" به دنبال شناسایی روش های عملی برای استفاده از هوش هیجانی در فرایند تصمیم گیری بود. یافته ها حاکی از آن است که سازمان ها و افراد از یافته هایی منسوب به هوش هیجانی، بهره مند می شوند و می توانند نتایج بهتری در تصمیم های فردی و گروهی کسب نمایند. کاربرد عملی از مهارت های هوش هیجانی یک استراتژی برای توسعه توانایی فرد و سازمان است که برای ارزیابی تاثیر و عواقب ناشی از تصمیم گیری و بهبود کیفیت و اثر بخشی فرایند تصمیم گیری استفاده می شود [9].

وارنر بورک^۷ (۲۰۰۵) پژوهشی در مورد "رابطه بین هوش هیجانی با تصمیم گیری" در دانشگاه کلمبیا انجام داد. نتایج تحقیق وجود روابط ویژه بین متغیرهای نمونه یعنی هوش هیجانی و تصمیم گیری را نشان داده است [10].

لانگهورن^۸ (۲۰۰۴) در پژوهشی تحت عنوان "هوش هیجانی چگونه عملکرد مدیران را بهبود می بخشد؟" نشان داد که عملکرد نقاط کلیدی در سازمان به هوش هیجانی مدیران بستگی دارد [11].

پژوهش ساموئل و بلیس^۹ (۲۰۰۰) در زمینه "اثر هوش هیجانی بر روی توانایی تصمیم گیری رهبران در سازمان های مدرن" بوده و نتایج حاکی از آن است که سه عنصر خودآگاهی، تعهد و مهارت های اجتماعی روی تصمیم گیری مؤثر مدیران تاثیر دارد. همچنین مدیرانی که هوش هیجانی کمتری دارند در برقراری ارتباط با همکاران، زیردستان، روسا و مشتریان مشکل دارند [10].

همچنین در پژوهش نرگس فرودنیا (۱۳۹۵) تحت عنوان "رابطه بین ارزیابی عملکرد با سبک های تصمیم گیری عقلایی، آنی، اجتنابی، وابستگی و شهودی مدیران مدارس متوسطه دوره دوم" نتایج حاکی از آن است که بین ارزیابی عملکرد با سبک تصمیم گیری عقلایی و آنی رابطه مثبت و معنادار و با سبک های تصمیم گیری وابستگی، شهودی و اجتنابی رابطه ای وجود ندارد [12].

حسن دانایی (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه بین سبک تصمیم گیری روسای واحد دانشگاه آزاد اسلامی و عملکرد سازمانی آنها در منطقه ۹ تهران" به این نتیجه دست یافت که سبک تصمیم گیری تحلیلی (عقلایی) با میانگین ۹۴٫۳ از بیشترین مقدار و سبک تصمیم گیری رفتاری با میانگین ۶۵٫۴ از کمترین میزان اهمیت در بین مدیران برخوردار هستند [13].

¹ Decision making Styles

² Organizational Performance

³ Emotional Intelligence

⁴ Mohammad and Jais

⁵ Rehman, R

⁶ James D.hess

⁷ W.Warner Burke

⁸ Longhorn,steve

⁹ Samuel & Bales

فهیمه تابش (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "تاثیر آموزش مهارت های هوش هیجانی بر سبک های تصمیم گیری عقلایی، شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی" به این نتیجه دست یافت که آموزش مهارت های هوش هیجانی باعث افزایش بکارگیری شیوه تصمیم گیری شهودی و کاهش بکارگیری شیوه های تصمیم گیری اجتنابی، وابسته و آنی می گردد [14].

اکرم هادی زاده مقدم (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان "تبیین رابطه بین هوش عاطفی و سبک تصمیم گیری مدیران" به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و سبک های تصمیم گیری عقلایی و اجتنابی مدیران یک رابطه معنادار و منفی و بین هوش هیجانی و سبک تصمیم گیری شهودی مدیران مورد مطالعه یک رابطه معنادار و مثبت برقرار است. همچنین بین هوش هیجانی و سبک های تصمیم گیری وابستگی و آنی در این پژوهش رابطه معناداری مشاهده نشد [15].

معمارزاده و سرفرازی (۱۳۸۹) در تحقیق خود تحت عنوان "بررسی تاثیر هوش هیجانی بر بهبود کیفیت عملکرد مدیران مطالعه موردی در دانشگاه پزشکی استان فارس" نشان دادند که بین هوش هیجانی و کیفیت عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین یافته های پژوهش بیانگر این موضوع است که هوش هیجانی باعث بهبود عملکرد مدیران می شود و سبب افزایش قدرت کار فردی و گروهی در افراد، تصمیم گیری راحت تر، بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت افراد در حل تعارض ها و مشکلات و افزایش مهارت های کار گروهی می گردد [16]. همانطور که پیش از این مطرح گردید متغیرهای مختلف پژوهش و تاثیرات متقابل آن در تحقیقات گوناگون چه در داخل و چه در خارج از کشور مورد بررسی قرار گرفته است اما تاثیر سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی با تاکید بر نقش میانجی هوش هیجانی تا به حال در داخل کشور مورد مذاقه قرار نگرفته و این پژوهش از این منظر بدیل و نوآورانه می باشد.

مبانی نظری پژوهش

سبک های تصمیم گیری:

همه صاحب نظران مدیریت به گونه ای به اهمیت تصمیم گیری و نقش سرنوشت ساز آن در موفقیت یک مدیر اذعان دارند. تصمیم گیری در مدیریت، تلاشی منظم برای انتخاب آگاهانه یک راه حل از میان راه حل های متفاوت است. چنین تصمیمی است که رفتارها و عملیات اجرایی بعدی را مشخص می کند و اهمیت تصمیم گیری را بیش از سایر کارکردهای مدیریت می نمایاند. گریفین^{۱۰} تصمیم گیری را قلب سازمان و فرایند کلیدی و مهم مدیریت به حساب می آورد که کلیه کارکردهای مدیریت را تحت تاثیر قرار می دهد [17]. هوی و میسکل^{۱۱} تصمیم گیری را مسئولیت اصلی همه مدیران می نامند. به نظر آنان مدیریت فراگردی است که نه تنها منتهی به اتخاذ تصمیم، بلکه منتهی به اجرا نیز می شود [18]. سبک تصمیم گیری هر فرد، رویکرد شخصیتی او در درک و واکنش به وظیفه تصمیم گیری خود است [19]. در نتیجه علاوه بر عوامل سازمانی و محیطی اثرگذار بر سبک تصمیم گیری مدیران، تفاوت ویژگی های شخصیتی نیز باعث می شود که مدیران نسبت به موقعیت های تصمیم گیری به نحو متفاوت رفتار کنند و در نتیجه سبک تصمیم گیری آنها با یکدیگر متفاوت باشد. پنج سبک تصمیم گیری زیر توسط اسکات و بروس در سال ۱۹۹۵ به عنوان سبک های عمومی تصمیم گیری ارائه شده اند:

۱- سبک تصمیم گیری عقلایی: این سبک بیانگر تمایل تصمیم گیرنده به شناسایی تمامی راهکارهای ممکن، ارزیابی نتایج هر راهکار از تمامی جنبه های مختلف و در نهایت انتخاب راهکار بهینه و مطلوب توسط تصمیم گیرنده در هنگام مواجهه با شرایط تصمیم گیری می باشد [20]. افرادی که از سبک تصمیم گیری عقلایی برخوردارند، تصمیمات خود را بر اساس تجزیه و تحلیل کامل و همه جانبه تمامی اطلاعات موجود، هم از منابع درونی و هم از منابع بیرونی قرار می دهند [21].

۲- سبک تصمیم گیری وابستگی: این سبک تصمیم گیری بیانگر عدم استقلال فکری و عملی تصمیم گیرنده و تکیه بر حمایت ها و راهنمایی های دیگران در هنگام اتخاذ تصمیم است [22]. مدیرانی که از این سبک تصمیم گیری برخوردارند، در هنگام اتخاذ تصمیمات مهم به جای اینکه با دیگران مشورت نموده و در نهایت تصمیم نهایی را خودشان انتخاب کنند، کاملاً متکی و وابسته به دیدگاه های سایر افراد عمل می کنند.

۳- سبک تصمیم گیری آنی: این سبک بیانگر احساس اضطراب تصمیم گیرنده و تمایل وی به اتخاذ تصمیم نهایی در کوتاه ترین و سریع ترین زمان ممکن است [19].

۴- سبک تصمیم گیری اجتنابی: این سبک را میتوان تلاش و تمایل فرد تصمیم گیرنده به اجتناب از اتخاذ هر گونه تصمیم و تا حد امکان، دوری از موقعیت های تصمیم گیری تعریف نمود [19].

¹⁰ Morhed griffin

¹¹ Hoy And Miskel

۵- سبک تصمیم گیری شهودی: فرآیندی ناخودآگاه است که در سایه تجربه های استنتاج شده بدست می آید [23]. در این شیوه تصمیم گیری، فرد تصمیم گیرنده منطق روشنی در رابطه با درست بودن تصمیم خود ندارد، بلکه با تکیه بر بینش درونی خود آن چیزی را که فکر می کند درست است انجام می دهد [24].

عملکرد سازمانی:

عملکرد هر شرکت حاصل فعالیت های هدفداری است که در جهت کسب سود اقتصادی به انجام می رسد. عملکرد سازمانی بخشی از مفهوم اثربخشی سازمانی است که مبنای آن اهداف بیرونی سازمان یعنی اهداف گروه های ذی نفع سازمان را دربر می گیرد. عملکرد مناسب سازمانی یکی از دغدغه های مهم مدیران سازمان است و مدیران با استفاده از روش های جدید سعی در اداره بهتر سازمان و ارائه عملکرد ممتاز دارند [2]. عملکرد همواره در نظریه های مدیریت به عنوان یکی از مفاهیم پرچالش و استعاره گونه مطرح شده است [25]. عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد [26].

امروزه اغلب محققان سازمانی روی عملکرد کلی شغل، توافق دارند که در سه بعد تعریف می شود: عملکرد کاری (بطور مستقیم و غیرمستقیم با فعالیت های فنی سازمان مرتبط است)، عملکرد وابسته به بافت (عملکردی که در شکل گیری بافت سازمانی، اجتماعی و روانشناختی که عملکرد کاری در آن اتفاق می افتد، موثر است، نظیر: کمک به دیگران، داوطلب شدن برای اضافه کاری، اشتیاق) و رفتار ضدتولیدی (رفتارهایی از کارکنان که به سازمان و اعضای آن آسیب می زند نظیر: انجام عمدی کارها به کندی و غلط، دزدی، توهین به دیگران و نادیده گرفتن آنها و کارشکنی). [27].

ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان در سازمان ها

صرف نظر از چگونگی تعریف عملکرد شغلی در رابطه با ارزیابی و سنجش آن شیوه ها و مدل های مختلفی ارائه شده است که یکی از مهم ترین و جامع ترین آنها مدل اچ یو^{۱۲} است که توسط هرسی و گلداسمیت^{۱۳} (۲۰۰۱) ارائه شده و به شکل گسترده ای از سوی دانشمندان و محققان مختلف در مطالعات گوناگون به کار گرفته شده است [28]. براساس این مدل، برای سنجش عملکرد شغلی باید هفت متغیر شامل: توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط را مورد توجه قرار داد.

چند نمونه از الگوهای رایج ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمان ها

• روش ارزیابی متوازن

این مدل، توسط کاپلان و نورتون^{۱۴} در سال ۱۹۹۲ با رفع نواقص مدل های نظیر مدیریت بر مبنای هدف به وجود آمد و طی مقاله ای در مجله ای بازرگانی هاروارد ارائه گردید که در آن رویکرد جدیدی برای سنجش عملکرد سازمان با عنوان روش ارزیابی متوازن که در طول یک پروژه تحقیقاتی یکساله با مشارکت ۱۲ شرکت و دانشگاه کمبریج، توسعه یافته بود. این مدل می تواند به بهترین وجه ممکن آرمان و استراتژی ها را به اهداف عملیاتی و عوامل حیاتی موفقیت در چهار منظر مالی، مشتریان، فرایندهای داخلی، یادگیری و رشد ترجمه کند [29].

• روش مدیریت مبتنی بر هدف

مدیریت مبتنی بر هدف به مشارکت در هدف هایی تأکید می کند که قابل لمس و سنجش باشند. این روش وسیله ای است که در اجرای آن بجای کنترل افراد می توان با استفاده از هدف های سازمان، افراد را تحریک و بدان وسیله در آنان انگیزه ایجاد کرد. در اجرای مدیریت بر مبنای هدف، هدف های سازمان را تفکیک و آنها را به بخش ها و دوایر تخصیص می دهند. از آنجایی که مدیران رده پایین سازمان هم در تعیین هدف های مزبور مشارکت می کنند، مسیر اجرای برنامه مدیریت بر مبنای هدف دوطرفه است؛ یعنی از پایین به بالا و یا برعکس حرکت می کند و دارای چهار رکن اساسی است:

- تعیین هدف
- تصمیم گیری مشارکتی
- تعیین زمان مشخص
- بازخورد نمودن عملکرد [30].

¹² A.C.H.I.E.V.E

¹³ Hersey And Goldsmith

¹⁴ Kaplan & Northon

• روش تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^{۱۵}

در سال ۱۹۸۸ میلادی، ۱۴ شرکت معتبر اروپایی با حمایت اتحادیه اروپا اقدام به تأسیس یک سازمان غیرانتفاعی تحت عنوان "بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت" کردند. هدف از ایجاد این بنیاد، ترغیب شرکت های اروپایی و کمک به آنها برای توسعه مدیریت کیفیت فراگیر در اروپا و ترویج رهیافتی مدیریتی بین سازمان های اروپایی بود تا آنها را در ابعاد جهانی مطرح کند و راهنمای آنها به سمت تعالی پایدار باشد. این بنیاد، طراحی مدل تعالی سازمانی را از سال ۱۹۸۹ آغاز کرد و در سال ۱۹۹۱ به معرفی آن پرداخت. این مدل که به عنوان چارچوب اولیه برای ارزیابی و بهبود سازمان ها معرفی شد، نشان دهنده ی مزیت های پایداری است که یک سازمان سرآمد و متعالی باید به آنها دست یابد [31].

ابعاد عملکرد سازمانی

بر اساس چارچوب پیشنهادی پارمنتر^{۱۶} شش بعد برای عملکرد منابع انسانی در نظر گرفته شده است [32]:

- بعد مشتری مداری
- بعد محیط (جامعه)
- بعد مالی
- جنبه های درونی
- بعد رضایت شغلی
- بعد یادگیری و رشد

هوش هیجانی

امروزه نظریه هوش هیجانی به تبعیت از افزایش ارزش ارتباطات انسانی، رشد بالایی داشته و یکی از مباحث پرطرفدار برای سازمان ها و شرکت های تجاری محسوب می شود و به نظر می رسد در زمان رویارویی با عصری که به عصر ارتباطات معروف است، درک اینچنین موقعیت راهبردی فقط در توان مدیران خلاق و با هوش هیجانی بالاست. به اعتقاد گلن^{۱۷} ۹۰ درصد تفاوت بین رهبران مشهور و رهبران متوسط به دلیل تفاوت در هوش هیجانی آنهاست. اهمیت هوش هیجانی دو برابر بهره هوشی بوده و در مجموع چهار برابر در موفقیت فرد نقش دارد [33]. سالووی و مایر^{۱۸}، هوش هیجانی را شکلی از هوش تعریف کرده اند که به فرد توانایی شناخت احساس و هیجانات خود و دیگران را می دهد تا با استفاده از آنها به تفکرات و اعمال دیگران، جهت بدهد [34]. دولویچ و هیگز^{۱۹} هوش هیجانی را اینچنین تعریف می کنند: (الف) شناخت فرد از احساسات خود و توانایی او در کنترل احساسات بدون اینکه اجازه دهد احساسات، بیش از اندازه او را تحت تاثیر قرار دهد؛ (ب) توانایی فرد در انگیزش خود جهت انجام کارها، داشتن خلاقیت و انجام کارها با حداکثر سرعت؛ (ج) توانایی درک احساسات دیگران و کنترل و هدایت روابط به نحو اثربخش [35].

مدل های هوش هیجانی

هر یک از الگوهای نظری در مفهوم هوش هیجانی از دو دیدگاه مطرح میشود: دیدگاه های توانایی و دیدگاه های مرکب. دیدگاه های توانایی، هوش هیجانی را بطور کامل برآمده از توانایی ذهنی می دانند و از این رو به عنوان هوش خالص می نامند. در مقابل دیدگاه مرکب، هوش بینی و خرسندی می دانند. در حال حاضر تنها مدل توانایی هوش هیجانی از سوی جان مایر و پیتر سالووی [34] ارائه شده است.

مدل های ترکیبی هوش هیجانی نیز با مفاهیم و روحی متفاوت ارائه شده است. بار-آن^{۲۰} [36]، گلن، دولویچ و هیگز و.... ارائه کننده مدل های گوناگون مرکب از هوش هیجانی هستند.

وانا میکر^{۲۱} در سال ۲۰۰۵ در پایان نامه "بررسی نیاز به هوش هیجانی در دانشگاه افسران قضایی" بیان کرد که نتیجه پژوهش های اخیر در حوزه هوش هیجانی، ظهور سه رویکرد متفاوت را نشان می دهد:

۱. مدل ترکیبی بار-آن (با تاکید بر سلامت روانی فرد)

¹⁵ EFQM Excellence Model

¹⁶ David Parmenter

¹⁷ Goleman

¹⁸ Salovey & Mayer

¹⁹ Dulewicz & Higgs

²⁰ Bar-on

²¹ Wannamaker

۲. مدل ترکیبی گلמן (با تاکید بر عملکرد سازمانی)

۳. مدل شناختی سالووی-مایر (با تاکید بر منشأ کاملاً عقلانی هوش هیجانی) [37].

مدل گلמן از هوش هیجانی:

گلמן (۲۰۰۱) در کتاب "محل کار هوش هیجانی" مدلی از هوش هیجانی ارائه کرد که بیست و پنج شایستگی را در پنج خوشه جای داده

بود یا به عبارت دیگر مدل هوش هیجانی گلמן دارای پنج حوزه می باشد:

- حوزه خود آگاهی که شامل آگاهی هیجانی، ارزیابی صحیح از حوزه اعتماد به نفس

- حوزه کنترلی شامل قابلیت اعتماد، وجدان، انطباق پذیری، نوآوری

- خودانگیختگی شامل گام برداشتن به سوی هدف، قصد، پیشگام بودن

- همدلی شامل درک دیگران، رشد دیگران

- تنظیم روابط اجتماعی شامل تاثیرگذاری، ارتباطات، مدیریت و رهبری مهارت های اجتماعی [38].

با عنایت به مبانی نظری پژوهش و همچنین دغدغه مدیران ارشد سازمان به عنوان مورد مطالعه (هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران) در

خصوص بهبود عملکردها، سبک های تصمیم گیری مدیران به عنوان متغیرهای دخیل در بهبود عملکرد سازمانی انتخاب شدند و تأثیرگذاری آنها

بر عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. همچنین با الهام از چارچوب پیشنهادی رحمان و همکاران (۲۰۱۲) نقش میانجی هوش هیجانی در

رابطه بین سبک های تصمیم گیری مدیران با عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال

است که "سبک های تصمیم گیری مدیران تا چه اندازه بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار است و هوش هیجانی به عنوان متغیری میانجی تا چه اندازه

رابطه بین سبک های تصمیم گیری مدیران با عملکرد سازمانی را تعدیل می کند؟"

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ روش، توصیفی-همبستگی بوده و جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران ستادی شاغل در ادارات مرکزی هواپیمایی

جمهوری اسلامی ایران "هما" در طی سال ۱۳۹۶ می باشد. برای تعیین حجم نمونه با استناد به جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) برای جامعه

آماري ۱۵۰ نفری مدیران، با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۰ نفر انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده ها

گردآوری داده ها از طریق سه پرسشنامه استاندارد صورت گرفت که سؤالات در قالب یک پرسشنامه سه بخشی تدوین شد:

پرسشنامه سبک تصمیم گیری مدیران: برای سنجش سبک های تصمیم گیری مدیران از پرسشنامه تحقیق هادی زاده مقدم و طهرانی

[39] استفاده شد. این پرسشنامه در ۵ بعد سبک تصمیم گیری شامل: عقلایی، شهودی، وابستگی، آنی و اجتنابی تدوین گردید. تعداد سؤالات

پرسشنامه ۲۵ گویه و هر بعد با ۵ سؤال سنجش می شود. این پرسشنامه در پژوهش های متعددی مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن

تأیید شده است.

پرسشنامه عملکرد سازمانی: این پرسشنامه براساس مؤلفه ها و شاخص های تحقیق آقایی فیشانی و همکاران [40] تدوین گردید. پرسشنامه

مذکور شامل ۳۵ گویه بوده که ۶ سؤال اول مربوط به مؤلفه کمیت کاری، ۴ سؤال مربوط به کیفیت کاری، ۵ سؤال مربوط به دانش و مهارت، ۵

سؤال مربوط به مسئولیت پذیری، ۵ سؤال مربوط به رعایت قوانین و مقررات، ۵ سؤال مربوط به انعطاف پذیری و ۵ سؤال آخر مؤلفه ابتکار و

خلاقیت را مورد سنجش قرار می دهد. از این پرسشنامه در پژوهش های رجب زاده و همکاران [41] و آقایی فیشانی و همکاران [40] استفاده

شده است و روایی و پایایی آن بررسی و تأیید گردید.

پرسشنامه هوش هیجانی: ابزار گردآوری داده ها جهت اندازه گیری هوش هیجانی، پرسشنامه گلמן بود. این پرسشنامه دارای ۳۳ سؤال و

۵ بعد: خود آگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت های اجتماعی می باشد. پرسشنامه هوش هیجانی گلמן در پژوهش های متعددی

مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن تأیید شده است. به عنوان نمونه در پژوهش ایران زاده و همکاران [4]، روایی این پرسشنامه مورد

تأیید قرار گرفت و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، (۰،۹۵)، گزارش شد.

از ضریب آلفای کرونباخ برای اطمینان از پایایی پرسشنامه ها استفاده شد که برای پرسشنامه عملکرد ۰،۹۶۶، پرسشنامه سبک های

تصمیم گیری ۰،۷۵۳ و پرسشنامه هوش هیجانی ۰،۹۳۳ محاسبه و بر این اساس پایایی هر سه پرسشنامه تأیید شد.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آمار توصیفی شامل: جداول توزیع فراوانی، درصدها، نمودارها، میانگین و انحراف استاندارد

استفاده شد. در سطح آمار استنباطی پس از بررسی و تأیید نرمال بودن توزیع داده ها بر اساس نتایج حاصل از آزمون های کالموگروف اسمیرنوف

و شاپیرو ویلک از آزمون های پارامتریک از قبیل: ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی، رگرسیون چندگانه، رگرسیون تعدیل گر، t تک نمونه ای، t مستقل، تحلیل واریانس و از نرم افزار SPSS22 استفاده شد.

یافته های پژوهش

در تحلیل توصیف آزمودنی ها به لحاظ جنسیت از ۱۱۰ نفر آزمودنی، ۲۹ نفر زن (۲۶،۴٪) و ۸۱ نفر مرد (۷۳،۶٪) بودند. در حالی که از لحاظ سنی، ۳۹ نفر بین ۴۰ الی ۴۴ سال (۳۵،۵٪)، ۳۷ نفر بین ۴۵ الی ۴۹ سال (۳۳،۶٪)، ۲۵ نفر بین ۵۰ الی ۵۴ سال (۲۲،۷٪) و ۹ نفر ۵۵ سال به بالا (۸،۲٪) قرار داشتند. از لحاظ سطح تحصیلات، ۵ نفر دارای مدرک دیپلم (۴،۵٪)، ۲۴ نفر فوق دیپلم (۲۱،۸٪)، ۴۷ نفر لیسانس (۴۲،۷٪)، ۲۹ نفر فوق لیسانس (۲۶،۴٪) و ۵ نفر (۴،۵٪) دارای مدرک دکتری بودند. همچنین از نظر سابقه خدمت، ۱۱ نفر دارای سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۱۴ سال، ۲۱ نفر دارای سابقه ۱۵ تا ۱۹ سال، ۲۸ نفر دارای سابقه ۲۰ تا ۲۴ سال و ۵۰ نفر دارای سابقه بالای ۲۵ سال بودند.

فرضیه اصلی: سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی تاثیر می گذارد و هوش هیجانی رابطه بین سبک های تصمیم گیری بر عملکرد سازمانی را تعدیل می کند.

این فرضیه به دو بخش جزئی تقسیم می شود؛ در بررسی جزء اول یعنی "تأثیرگذاری سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی" از تحلیل رگرسیون خطی ساده و برای بررسی بخش دوم فرضیه یعنی "بررسی نقش تعدیلی هوش هیجانی در رابطه بین سبک های تصمیم گیری مدیران و عملکرد سازمانی" از تحلیل رگرسیون تعدیلی استفاده شد.

جدول ۱- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک های تصمیم گیری مدیران

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.775 ^a	.597	.46316	
a. Predictors: (Constant), سبک های تصمیم گیری مدیران				

مطابق جدول ۱ ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰،۶۰۱ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰،۵۹۷ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک های تصمیم گیری مدیران با عملکرد سازمانی حدود ۵۹ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک های تصمیم گیری مدیران می توانند حدود ۵۹ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نمایند.

جدول ۲- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک های تصمیم گیری مدیران

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	34.862	1	34.862	162.51	.000 ^a
	باقیمانده	23.168	108	.215		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), مدیران گیری تصمیم سبک های						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

مطابق جدول ۲، مقدار F در سطح (۰،۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک های تصمیم گیری مدیران توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند.

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	-.358	.305		-1.174	.243
	سبک های تصمیم گیری	1.354	.106	.775	12.748	.000

a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی

جدول ۴- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک های تصمیم گیری مدیران و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجذور همبستگی	مجذور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.853 ^a	.728	.726	.38203

a. Predictors: (Constant), سبک های تصمیم گیری مدیران × هوش هیجانی

مطابق جدول ۴، ضریب همبستگی چندانکه برابر با ۰,۷۲۸ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۷۲۶ بوده است. بنابراین مشخص می‌شود که سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران و هوش هیجانی حدود ۷۲ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می‌نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران تنها می‌توانست حدود ۵۹ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی، پیش‌بینی کنندگی به ۷۲ درصد افزایش یافت.

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	42.269	1	42.269	289.622	.000 ^a
	باقیمانده	15.762	108	.146		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × مدیریت						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۵ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار t و سطح معناداری محاسبه شده، سبک های تصمیم گیری مدیران و هوش هیجانی توانسته اند عملکرد سازمان را بیش بین کنند.

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	1.269	.135		9.391	.000
	سبک های تصمیم گیری مدیران × هوش هیجانی	.222	.013	.853	17.018	.000

a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی

نتایج در جدول ۶ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک های تصمیم گیری مدیران و هوش هیجانی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می توانند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک های تصمیم گیری مدیران و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می کند و با وجود این متغیر درصد پیش بینی کنندگی افزایش قابل ملاحظه ای می یابد. فرضیه های فرعی پژوهش:

فرضیه فرعی اول: سبک تصمیم گیری شهودی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۷- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.216 ^a	.047	.038	.71576
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری شهودی				

مطابق جدول ۷، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۰۴۷ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۰۳۸ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک تصمیم گیری شهودی با عملکرد سازمانی حدود ۳ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک تصمیم گیری شهودی می تواند حدود ۳ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نماید.

جدول ۸- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	2.701	1	2.701	5.272	.024 ^a
	باقیمانده	55.330	108	.512		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری شهودی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۸ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری شهودی توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کند.

جدول ۹- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	2.619	.383	6.836	.000
	سبک تصمیم گیری شهودی	.354	.154	2.296	.024
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۹ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری شهودی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این متغیر می تواند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. فرضیه فرعی دوم: سبک تصمیم گیری وابستگی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۱۰- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.190 ^a	.036	.027	.71973
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری وابستگی				

مطابق جدول ۱۰، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۳۶ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۲۷ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک تصمیم گیری وابستگی با عملکرد سازمانی حدود ۲ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک تصمیم گیری وابستگی می تواند حدود ۲ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نماید.

جدول ۱۱- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	2.086	1	2.086	4.026	.047 ^a
	باقیمانده	55.945	108	.518		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری وابستگی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۱۱ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری وابستگی توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کند.

جدول ۱۲- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	2.685	.404	6.640	.000
	سبک تصمیم گیری وابستگی	.348	.173	2.007	.047
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۱۲ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری وابستگی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این متغیر می تواند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. فرضیه فرعی سوم: سبک تصمیم گیری عقلایی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۱۳- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری عقلایی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.554 ^a	.307	.301	.61018
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری عقلایی				

مطابق جدول ۱۳، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۳۰۷ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۳۰۱ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک تصمیم گیری عقلایی با عملکرد سازمانی حدود ۳۰ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک تصمیم گیری عقلایی می تواند حدود ۳۰ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نماید.

جدول ۱۴- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری عقلایی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	17.820	1	17.820	47.861	.000 ^a
	باقیمانده	40.211	108	.372		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری عقلایی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۱۴ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری عقلایی توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کند.

جدول ۱۵- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری عقلایی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	1.766	.255	6.920	.000
	سبک تصمیم گیری عقلایی	.578	.084	6.918	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۱۵ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری عقلایی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این متغیر می تواند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. فرضیه فرعی چهارم: سبک تصمیم گیری آنی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۱۶- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.651 ^a	.424	.418	.55647
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری آنی				

مطابق جدول ۱۶، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۴۲۴ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۴۱۸ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک تصمیم گیری آنی با عملکرد سازمانی حدود ۴۱ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک تصمیم گیری آنی می تواند حدود ۴۱ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نماید.

جدول ۱۷- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	24.588	1	24.588	79.402	.000 ^a
	باقیمانده	33.443	108	.310		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری آنی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۱۷ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری آنی توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کند.

جدول ۱۸- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	1.413	.238	5.925	.000
	سبک تصمیم گیری آنی	.641	.072	8.911	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۱۸ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری آنی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این متغیر می تواند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد.

فرضیه فرعی پنجم: سبک تصمیم گیری اجتنابی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

جدول ۱۹- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.709 ^a	.503	.499	.51668
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری اجتنابی				

مطابق جدول ۱۹، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۵۰۳ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۴۹۹ بوده است. بنابراین مشخص می شود که بین سبک تصمیم گیری اجتنابی با عملکرد سازمانی حدود ۴۹ درصد واریانس مشترک وجود دارد. به بیان دیگر، سبک تصمیم گیری اجتنابی می تواند حدود ۴۹ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین نماید.

جدول ۲۰- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	29.199	1	29.199	109.374	.000 ^a
	باقیمانده	28.832	108	.267		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), سبک تصمیم گیری اجتنابی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۲۰ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری اجتنابی توانسته عملکرد سازمانی را پیش بینی کند.

جدول ۲۱- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	1.427	.203		7.036	.000
	سبک تصمیم گیری اجتنابی	.636	.061	.709	10.458	.000

a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی

نتایج در جدول ۲۱ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری اجتنابی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این متغیر می تواند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد.

فرضیه فرعی ششم: هوش هیجانی رابطه بین سبک تصمیم گیری شهودی بر عملکرد سازمانی را تعدیل می کند.
برای بررسی اینکه چه مقدار از تأثیر سبک های تصمیم گیری مربوط به اثر هوش هیجانی است، اثر تعدیل گری این متغیرها به صورت مجزا مورد بررسی قرار می گیرد.

جدول ۲۲- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجذور همبستگی	مجذور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.642 ^a	.412	.407	.56206

a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × شهودی

مطابق جدول ۲۲، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۴۱۲ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۴۰۷ بوده است. بنابراین مشخص می شود که سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی حدود ۴۰ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک تصمیم گیری شهودی تنها می تواند حدود ۳ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی پیش بینی کنندگی به ۴۱ درصد افزایش یافت.

جدول ۲۳- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی

ANOVA ^b						
Model		مجذور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	23.913	1	23.913	75.694	.000 ^a
	باقیمانده	34.118	108	.316		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), $\times$ هوش هیجانی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × شهودی

b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی

همان گونه که در جدول ۲۳ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی توانسته اند عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند.

جدول ۲۴- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	1.689	.213		7.920	.000
	سبک تصمیم گیری شهودی × هوش هیجانی	.212	.024	.642	8.700	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

نتایج در جدول ۲۴ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری شهودی و هوش هیجانی در سطح ۰.۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می توانند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم گیری شهودی و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می کند و با وجود این متغیر درصد پیش بینی کنندگی افزایش قابل ملاحظه ای می یابد. فرضیه فرعی هفتم: هوش هیجانی رابطه بین سبک تصمیم گیری وابستگی بر عملکرد سازمانی را تعدیل می کند.

جدول ۲۵- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجذور همبستگی	مجذور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.629 ^a	.395	.390	.57005

a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × وابستگی

مطابق جدول ۲۵، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰.۳۹۵ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰.۳۹۰ بوده است. بنابراین مشخص می شود که سبک تصمیم گیری وابستگی و هوش هیجانی حدود ۳۹ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک تصمیم گیری وابستگی تنها می تواند حدود ۲ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی پیش بینی کنندگی به ۳۹ درصد افزایش یافت.

جدول ۲۶- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی و هوش هیجانی

ANOVA ^b						
Model		مجذور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	22.935	1	22.935	70.578	.000 ^a
	باقیمانده	35.096	108	.325		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × وابستگی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۲۶ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰.۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری وابستگی و هوش هیجانی توانسته اند عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند.

جدول ۲۷- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری وابستگی و هوش هیجانی

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	1.691	.220		7.682	.000
	سبک تصمیم گیری وابستگی × هوش هیجانی	.225	.027	.629	8.401	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

نتایج در جدول ۲۷ نشان می‌دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم‌گیری وابستگی و هوش هیجانی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می‌توانند پیش‌بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم‌گیری وابستگی و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می‌کند و با وجود این متغیر درصد پیش‌بینی کنندگی افزایش قابل ملاحظه‌ای می‌یابد. فرضیه فرعی هشتم: هوش هیجانی رابطه بین سبک تصمیم‌گیری عقلایی بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.

جدول ۲۸- ضرایب رگرسیونی پیش‌بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.736 ^a	.542	.538	.49593
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × سبک تصمیم‌گیری عقلایی				

مطابق جدول ۲۸، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۵۴۲ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۵۳۸ بوده است. بنابراین مشخص می‌شود که سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی حدود ۵۳ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می‌نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک تصمیم‌گیری عقلایی تنها می‌توانست حدود ۳۰ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی پیش‌بینی کنندگی به ۵۳ درصد افزایش یافت.

جدول ۲۹- آزمون F برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	31.468	1	31.468	127.947	.000 ^a
	باقیمانده	26.562	108	.246		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × سبک تصمیم گیری عقلایی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان‌گونه که در جدول ۲۹ ملاحظه می‌گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می‌باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی توانسته‌اند عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کنند.

جدول ۳۰- مقادیر t برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی

Coefficients ^a						
Model		همبستگی استاندارد نشده		همبستگی استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	1.921	.146		13.155	.000
	سبک تصمیم گیری عقلایی × هوش هیجانی	.149	.013	.736	11.311	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

نتایج در جدول ۳۰ نشان می‌دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم‌گیری عقلایی و هوش هیجانی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می‌توانند پیش‌بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم‌گیری عقلایی و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می‌کند و با وجود این متغیر درصد پیش‌بینی کنندگی افزایش قابل ملاحظه‌ای می‌یابد. فرضیه فرعی نهم: هوش هیجانی رابطه بین سبک تصمیم‌گیری آنی بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.

جدول ۳۱- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.784 ^a	.614	.611	.45516
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × سبک تصمیم گیری آنی				

مطابق جدول ۳۱، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰٫۶۱۴ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰٫۶۱۱ بوده است. بنابراین مشخص می شود که سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی حدود ۶۱ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک تصمیم گیری آنی تنها می تواند حدود ۴۱ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی پیش بینی کنندگی به ۶۱ درصد افزایش یافت.

جدول ۳۲- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	35.656	1	35.656	172.109	.000 ^a
	باقیمانده	22.375	108	.207		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × سبک تصمیم گیری آنی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۳۲ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰٫۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی توانسته اند عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند.

جدول ۳۳- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	1.851	.132	14.043	.000
	سبک تصمیم گیری آنی × هوش هیجانی	.143	.011	13.119	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۳۳ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری آنی و هوش هیجانی در سطح ۰٫۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می توانند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم گیری آنی و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می کند و با وجود این متغیر درصد پیش بینی کنندگی افزایش می یابد. فرضیه فرعی دهم: هوش هیجانی رابطه بین سبک تصمیم گیری اجتنابی بر عملکرد سازمانی را تعدیل می کند.

جدول ۳۴- ضرایب رگرسیونی پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی

Model Summary				
Model	R	مجدور همبستگی	مجدور همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	.806 ^a	.649	.646	.43422
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × سبک تصمیم گیری اجتنابی				

مطابق جدول ۳۴، ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۶۴۹ و ضریب تبیین تعدیل شده، ۰,۶۴۶ بوده است. بنابراین مشخص می شود که سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی حدود ۶۴ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را تبیین می نمایند. در واقع، بدون اثر تعدیلی هوش هیجانی، سبک تصمیم گیری شهودی تنها می تواند حدود ۴۹ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را پیش بینی کند که با وارد شدن نقش تعدیلی هوش هیجانی پیش بینی کنندگی به ۶۴ درصد افزایش یافت.

جدول ۳۵- آزمون F برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی

ANOVA ^b						
Model		مجدور همبستگی	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	Sig.
۱	رگرسیون	37.668	1	37.668	199.781	.000 ^a
	باقیمانده	20.363	108	.189		
	کل	58.031	109			
a. Predictors: (Constant), هوش هیجانی × هوش هیجانی						
b. Dependent Variable: عملکرد سازمانی						

همان گونه که در جدول ۳۵ ملاحظه می گردد، مقدار F در سطح (۰,۰۱) معنادار می باشد و با توجه به مقدار بتا و سطح معناداری محاسبه شده، سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی توانسته اند عملکرد سازمانی را پیش بینی کنند.

جدول ۳۶- مقادیر t برای پیش بینی عملکرد سازمانی از طریق سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی

Coefficients ^a					
Model		همبستگی استاندارد نشده		t	Sig.
		B	Std. Error		
۱	(Constant)	1.914	.119	16.151	.000
	سبک تصمیم گیری اجتنابی × هوش هیجانی	.136	.010	14.134	.000
a. Dependent Variable: عملکرد سازمانی					

نتایج در جدول ۳۶ نشان می دهد که مقادیر t متناظر با بتای سبک تصمیم گیری اجتنابی و هوش هیجانی در سطح ۰,۰۱ معنادار بوده است؛ بنابراین این دو متغیر می توانند پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی باشد. بطور خلاصه، هوش هیجانی در رابطه بین سبک تصمیم گیری اجتنابی و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می کند و با وجود این متغیر درصد پیش بینی کنندگی افزایش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی در ستاد هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران "هما" انجام شد. بررسی فرضیه اصلی پژوهش نشان داد که سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد و پیش بینی کننده معنادار عملکرد سازمانی می باشد. علاوه بر این، هوش هیجانی در رابطه بین سبک های تصمیم گیری مدیران و عملکرد سازمانی نقش تعدیلی ایفا می کند و درصد پیش بینی کنندگی را افزایش می دهد. بررسی فرضیه های فرعی پژوهش نیز نشان داد که هر یک از سبک های تصمیم گیری شهودی، وابستگی، عقلایی، آنی و اجتنابی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد و نقش تعدیلی هوش هیجانی در رابطه بین سبک های مذکور تأیید شد. بین متغیرهای دموگرافیک با متغیرها و مؤلفه های پژوهش نیز ارتباط معناداری مشاهده نشد.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد که این نتایج با یافته حاصل از پژوهش های رئیسی و همکاران [42]، عرب و همکاران [43]، اصغری اقدم [44]، ایران زاده و همکاران [4]، حاجی احمدیان [45] و قادرآبادی و همکاران [46] و همچنین محمد و جیس [7]، دوونیش [47]، مونس و هنجی [48]، میشارا و موهاپاترا [49] همخوانی داشته و موید این مطلب است که هوش هیجانی به عنوان یک مؤلفه کلیدی می تواند نقشی تاثیرگذار در ارتقای سطح عملکرد گروهی و سازمانی ایفا نماید.

یافته های پژوهش های رئیسی و همکاران [42] و قادرآبادی و همکاران [46] گویای این مطلب است که با آموزش می توان نسبت به ارتقای مهارت های هوش هیجانی افراد اقدام نمود فلذا مدیران ارشد هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران نیز می بایست با برگزاری منظم دوره های مربوطه و همچنین ایجاد سازوکارهایی جهت تربیت مدیران شایسته نسبت به ارتقای عملکرد سازمانی سازمان متبوع خویش اقدام موثر را به عمل آورند.

نتیجه دیگر این پژوهش حاکی از این مطلب است که هوش هیجانی بر سبک های تصمیم گیری نیز تاثیرگذار بوده که این نتیجه با یافته پژوهش های طبری و قربانی [50]، کیوانلو و همکاران [51]، موسوی شیر و همکاران [52]، لاجوردی و کوبی [53]، اعتباریان و همکاران [54]، تابش و زارع [14] و رحمان و همکاران [8] همخوانی دارد و موید این مطلب است که مهارت هوش هیجانی افراد می تواند گویای سبک تصمیم گیری آنان در مواقع مختلف گردد.

پیرو ارتباط مثبت و معنادار بین سبک های تصمیم گیری و هوش هیجانی پیشنهاد پژوهشگر این است که با توجه به سبک های انتخابی مدیران در خصوص موقعیت های تصمیم گیری مختلف بکارگماری مدیران در پست های مدیریتی همسو با مهارت هوش هیجانی آنان می تواند به اتخاذ تصمیمات کارا و اثربخش در سازمان منجر شود.

نتایج دیگر حاصل از این پژوهش بررسی تأثیر سبک های تصمیم گیری مدیران بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی است که یافته های این پژوهش حاکی از آن است که سبک های تصمیم گیری بر عملکرد سازمانی تأثیر داشته و هوش هیجانی رابطه آنها را تعدیل و نقش میانجی را ایفا می کند که نتایج این پژوهش با یافته های پژوهش رحمان و همکاران [8] همخوانی دارد و بدلیل اینکه در داخل کشور پژوهشی با این عنوان صورت نپذیرفته است از این منظر این پژوهش بدیل و نوآورانه می باشد.

نتایج حاصل از بررسی سبک های تصمیم گیری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی موید این مطلب است که سبک های تصمیم گیری آنی و اجتنابی در بین مدیران شرکت هواپیمایی هما از محبوبیت بیشتری برخوردار بوده و علی رغم تأثیر نقش میانجی هوش هیجانی تا حدی میانگین سایر سبک های تصمیم گیری افزایش داده است اما باعث نگردید سبک های دیگر تصمیم گیری جایگزین دو سبک منتخب شود و پیشنهاد پژوهشگر در این خصوص این است که علاوه بر برگزاری دوره های مربوط به آموزش مهارت های هوش هیجانی و تربیت مدیران نمونه، ایجاد سطوح نظارتی مربوط به پایش تصمیمات متخذه توسط مدیران و همچنین شناساندن ابعاد مختلف فرایند تصمیم گیری منطقی و اجتناب مدیران از انتخاب سبک های تصمیم گیری غیرمنطقی و احساسی در مواقع ریسک و نیز عدم تحمیل تصمیمات غیرمطلوب مدیران از رده های ارشد سازمانی و برون سازمانی که این موضوع در اکثر سازمان های دولتی در ایران به چشم می خورد؛ می تواند به کنترل هر چه بهتر هیجانات و دستیابی به تصمیمات منطقی تر منجر گردد.

²² Devonish

²³ Munshi & Hanji

²⁴ Mishra & Mohapatra

منابع و مراجع

- [1] Loizos, T. (1996). "Rational Decision Making: Myth or Reality?" *Management Development Review*. vol. 7, no. 4, p. 16.
- [۲] مرادی، م.، ۱۳۸۹، مدل مدیریت عملکرد در اماکن متبرکه (مطالعه موردی: آستان قدس رضوی)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ۱۳۸۹.
- [۳] یکتایی، م.، علی پور، م.، خسروی، ع. بذرافشان، ه. ۱۳۹۴، بررسی تاثیر هوش معنوی بر عملکرد شغلی (مورد مطالعه: اداره آموزش و پرورش منطقه ۶)، مدیریت فرهنگ سازمانی، جلد ۴، شماره ۱۳، صفحات ۱۲۸۷-۱۲۶۷.
- [۴] ایران زاده، س.، خدیوی، ا.، مشاط زادگان، م. ۱۳۹۲، رابطه هوش هیجانی مدیران با عملکرد آنان در گروه صنعتی بهمن در سال ۱۳۹۲، مدیریت بهره وری، جلد ۲۷، شماره ۷، صفحات ۱۴۴-۱۲۵.
- [۵] گل پرور، م.، خاکسار، ف. ۱۳۸۹، رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان، دانشور رفتار، جلد ۴۰، شماره ۱۷، صفحات ۱۹-۳۵.
- [۶] ناظم، ف.، ۱۳۸۹، رابطه بین هوش هیجانی مدیران و یادگیری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، جلد ۲، شماره ۵، صفحات ۱۳۷-۱۱۵.
- [7] Mohammad, M., Jais, J. (2016). "Emotional Intelligence And Job Performance: A Study Among Malaysian Teachers." *Procedia Economics And Finance*, Vol. , No. 35, Pp. 674-682.
- [8] Rashid Rehman, R., Khalid, A., Khan, M.(2012). "Impact Of Employee Decision Making Styles On Organizational Performance: In The Moderating Role Of Emotional Intelligence." *World Applied Sciences Journal*, Vol.17, No. 10, Pp. 1308-1315.
- [9] D. Hess, J., C. Bacigalupo, A. (2011). "Enhancing Decisions And Decision-Making Processes Through The Application Of Emotional Intelligence Skills." *Management Decision*, Vol. 49, No. 5, Pp. 710-721.
- [۱۰] قدوسیان، ب.، منفردی راز، ب.، عسگرزاده، ۱۳۸۹، بررسی رابطه بین هوش هیجانی مدیران و سبک تصمیم گیری آنان در مدارس مقطع متوسطه شهر بجنورد، پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، جلد ۶، شماره ۲۳، صفحات ۱۶۰-۱۴۳.
- [11] Longhorn, S. (2004). "How Emotional Intelligence Can Improve Management Performance International." *Journal Of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 16, No. 4, Pp. 220-230.
- [۱۲] فرودینیا، ن.، زین الدین میمند، ز.، ۱۳۹۵، رابطه بین ارزیابی عملکرد با سبک های تصمیم گیری عقلایی، آنی، وابستگی، شهودی و اجتنابی مدیران مدارس متوسطه دوره دوم، کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل، تهران.
- [۱۳] ادانایی، ح.، قریب طرزه، ز.، ۱۳۹۱، بررسی رابطه بین سبکهای تصمیم گیری روسای واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و عملکرد سازمانی آنها در منطقه ۹، کنفرانس ملی کارآفرینی و مدیریت کسب و کار دانش بنیان، مازندران.
- [۱۴] تابش، ف.، زارع، ح.، ۱۳۹۱، تاثیر آموزش مهارتهای هوش هیجانی بر سبکهای تصمیم گیری عقلایی، شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی، مجله علوم رفتاری، جلد ۶، شماره ۴، صفحات ۳۲۹-۳۲۳.
- [۱۵] هادی زاده مقدم، ا.، طهرانی، م.، ۱۳۹۰، تبیین رابطه بین هوش عاطفی و سبک تصمیم گیری مدیران، دومهانه دانشور رفتار، جلد ۱۸، شماره ۲-۴۷، صفحات ۲۸۲-۲۷۱.
- [۱۶] کشکر، س.، قاسمی، ح.، مولانی، ر.، ۱۳۹۳، مقایسه هوش هیجانی و سبک تصمیم گیری مدیران ادارات تربیت بدنی و سایر مدیران حوزه دانشجویی دانشگاه های تهران، مدیریت منابع انسانی در ورزش، جلد ۱، شماره ۲، صفحات ۱۰۴-۹۵.
- [17] Griffin, R., Moorhead, G.,(2007), "Organizational Behavior: Managing People And Organizations." Boston: Houghton Mifflin Company.
- [۱۸] قهرمانی، م.، (۱۳۸۴)، بهسازی نظام تصمیم گیری در آموزش و پرورش ازدیدگاه اعضای هیات علمی دانشکده های علوم تربیتی دانشگاههای تهران و مدیران و کارشناسان ستادی آموزش و پرورش، نوآوری های آموزشی، جلد ۱۳، شماره ۴، صفحات ۵۷-۳۲.
- [19] Thunholm, P., (2004), "Decision-Making Style: Habit, Style Or Both?", *Journal Of Personality And Individual Differences*, Vol. 36, No. 4, Pp. 931-944.

- [20] Oliveira, A., "A Discussion Of Rational And Psychological Decision Making Theories And Models: The Search For A Cultural Ethical Decision Making Model", *Electronic Journal Of Business Ethics And Organization Studies*, Vol. 12, No. 2, Pp. 12-17.
- [21] Singh, R., Greenhouse, J.H., (2004), "The Relation Between Career Decision-Making Strategies And Person-Job Fit: A Study Of Job Changers", *Journal Of Vocational Behavior*, Vol. 64, No. 1, Pp. 198-221.
- [22] Parker, M., De Bruin, W.B., Fischhoff, B., (2007), "Maximizers Versus Satisficers: Decision-Making Styles, Competence, And Outcomes", *Judgment And Decision Making*, Vol. 2, No. 6, Pp. 342-350.
- [23] Cervone, H.F., (2015), "Systematic Vs Intuitive Decision Making And The Pareto Principle: Effective Decision-Making For Project Teams", *OCLC Systems & Services: International Digital Library Perspectives*, Vol. 13, No. 3, Pp. 108-111.
- [24] Petrides, K. V., Furnham, A., (2001), "Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation With Reference To Established Trait Taxonomies", *European Journal Of Personality*, Vol. 15, No. 6, Pp. 425-448.
- [۲۵] اصغری زاده، ع.، مومنی، م.، قاسمی، ا.، ۱۳۸۹، تدوین شاخص های عملکرد زنجیره تامین با الگوبرداری از مدل اروپایی مدیریت کیفیت، پژوهش نامه مدیریت تحول، جلد ۳، شماره ۲، صفحات ۸۹-۶۸.
- [۲۶] رهنورد، ف.ا.، ۱۳۸۷، عوامل موثر بر ارتقای عملکرد سازمانهای بخش دولتی ایران، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، جلد ۸، شماره ۴، صفحات ۱۰۰-۷۸.
- [27] Rotundo, M., Sackett, P., (2002), "The Relative Importance Of Task, Citizenship, And Counterproductive Performance To Global Ratings Of Performance: A Policy-Capturing Approach", *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, Pp. 66-80
- [۲۸] عباس پور، ع.، باروتیان، ه.، ۱۳۸۸، بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچپو) در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸، مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، جلد ۱۰، شماره ۴، صفحات ۳۷-۷.
- [29] Andersen, B., Henriksen, B., Aarseth, W., (2006), "Holistic Performance Management: Anintegrated Framework", *International Journal Of Productivity And Performance Management*, Vol. 55, No. 1, Pp. 61-78.
- [۳۰] اکبرپور طلوتی، ح.، ۱۳۸۶، بررسی امکان بکارگیری شیوه مدیریت بر مبنای هدف در شرکت برق منطقه ای استان مازندران، موسسه آموزشی سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران، مازندران.
- [۳۱] شیخ زاده، ر.، ۱۳۸۸، الگوی مفهومی مدیریت عملکرد در سازمانهای ماموریت محور، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، جلد ۲، شماره ۱، صفحات ۸۳-۵۷.
- [32] Parmenter, D., (2007), "Key Performance Indicators: Developing, Implementing, And Using Winning Kpis", New Jersey: MA: John Wiley & Sons, Inc.
- [۳۳] صفیرمادللو، ل.، ۱۳۸۴، بررسی تاثیر هوش عاطفی بر عملکرد مدیران (مطالعه موردی بر روی صد شرکت برتر ایران)، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.
- [34] Salovey, P., Mayer, D., (1990), "Emotional Intelligence," *Imagination, Cognition, And Personality*, Vol. 9, No. 3, Pp. 185-211.
- [35] Dulewicz, V., Higgs, M., (2000), "Emotional Intelligence: Anreview And Evuluation Study", *Journal Of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 4, Pp. 341-372.
- [36] Bar-On, (2002), "Handbook Of Emotionalintelligence", San Francisco, Jossey-Bass.
- [37] Wannamaker, C.M., (2005), "A Study Of The Need For Emotional Intelligence In University Judicial Officers", Drexel University.
- [38] Goleman, D., (2001), "Emotional Intelligence: Issue In Paradigm Building", *The Emotional Intelligent Workplace*, San Francisco, Jossey-Bass, Pp. 13-26.
- [۳۹] هادی زاده مقدم، ا.، طهرانی، م.، ۱۳۸۷، بررسی رابطه بین سبک های عمومی تصمیم گیری مدیران در سازمانهای دولتی، نشریه مدیریت دولتی، جلد ۱، شماره ۱، صفحات ۱۳۸-۱۲۳.
- [۴۰] آقایی فیشانی، ت.، جفره، م.، میر محمدعلی تجربی، ش.، ۱۳۹۰، تفکر سیستمی و بهبود عملکرد کارکنان، مدیریت کسب و کار، جلد ۱۱، شماره ۳، صفحات ۲۱-۱.

- [۴۱] رجب زاده، ع.، خداداد حسینی، س.، پرویزیان، ک.، ۱۳۸۴، طراحی سیستم ارزشیابی کارکنان در سیستم بانکی: با استفاده از رویکرد تحلیل سلسله مراتبی، دانشور رفتار، جلد ۱۴، شماره ۱۲، صفحات ۶۷-۴۷.
- [۴۲] رئیس، پ.، نصیری پور، ا.، کرمی، ش.، ۱۳۸۷، رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان های آموزشی کرمانشاه، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سلامت، جلد ۲۲، شماره ۸، صفحات ۵۵-۴۷.
- [۴۳] عرب، م.، زراعتی، ح.، شعبانی نژاد، م.، غلامعلی لواسانی، ع.، ساری، ا.، ورمقانی، م.، ۱۳۹۰، بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان های منتخب خصوصی و دولتی شهر تهران، فصلنامه بیمارستان، جلد ۳۷، شماره ۱۰، صفحات ۷-۱.
- [۴۴] اصغری اقدم، ب.، ۱۳۹۶، تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: سازمان هلال احمر آذربایجان شرقی)، مهندسی مدیریت نوین، جلد ۶، شماره ۴، صفحات ۱۵-۱.
- [۴۵] حاجی احمدیان، م.، ۱۳۹۳، تأثیر هوش هیجانی مدیران بر عملکرد شغلی و فراشغلی کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان اصفهان، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- [۴۶] قادرآبادی، ز.، امیرکبیری، ع.، ربیعی مندجین، م.، ۱۳۹۶، رابطه ۷- هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان شریعتی دانشگاه علوم پزشکی تهران، پیآورد سلامت، جلد ۴، شماره ۱۱، صفحات ۴۷۸-۴۶۹.
- [47] Devonish, D., (2016), "Emotional Intelligence And Job Performance: The Role Of Psychological Well-Being", International Journal Of Workplace Health Management, Vol. 9, No. 4, Pp. 428-442.
- [48] Munshi, M., V.Hinji, S., (2015), "Emotional Intelligence And Work Performance Relationship: A Study On Sales Personnel Working In The Organized Retail Stores", Iosr Journal Of Business And Management, Vol. 17, No. 12, Pp. 108-115.
- [49] Mishra, P.S., Mohaptra, K.D., (2010), "Relevance Of Emotional Intelligence For Effective Job Performance: An Empirical Study", Vikalpa, Vol. 35, No. 1, Pp. 53-62.
- [۵۰] طبری، م.، قربانی، م.، ۱۳۸۸، نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم گیری مدیران، فصلنامه مدیریت (پژوهشگر)، جلد ۱۶، شماره ۶، صفحات ۴۷-۳۰.
- [۵۱] کیوانلو، ف.، کوشان، م.، سید احمدی، م.، ۱۳۸۹، رابطه هوش هیجانی و سبک رهبری، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی سبزوار، جلد ۱۸، شماره ۱، صفحات ۵۴-۴۷.
- [۵۲] موسوی شیر، س.م.، بخشیان، ع.، براتی، ه.، ۱۳۹۵، تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت تصمیم گیری سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار، جلد ۱۷، شماره ۵، صفحات ۱۱۲-۹۹.
- [۵۳] لاجوردی، س.ج.، کوکبی، س.، ۱۳۹۵، بررسی نقش هوش هیجانی در کیفیت تصمیم گیری مدیران مورد مطالعه: موسسه مطالعات بین المللی انرژی، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، جلد ۲۹، شماره ۸، صفحات ۹۷-۷۹.
- [۵۴] اعتباریان، ا.، خردمند، م.، صادقی، آ.، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک های تصمیم گیری مدیران کارخانه پلی اکریل اصفهان، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، جلد ۱۹، شماره ۱۳۹۳، صفحات ۳۰-۱۹.