

بررسی رابطه هوش هیجانی و بهره‌وری کارکنان واحدهای اداری دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز در سال ۱۳۸۹

زهرا یزدانی^{*}، زهره ریازی^۱

معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

A Survey of the Relationship Between Emotional Intelligence and Productivity of Shiraz University Medical Sciences Personnel in Shiraz, 2010

Zahra Yazdani^{*}, Zohre Riazi¹

Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Sari, Mazandaran, Iran

Abstract

Introduction: The present study reviews the role of employing E-learning in the teaching and learning process at Payam Noor University, Mazandaran province, Iran, from the faculty members' point of view during 2012.

Methods: This study is practical in terms of purpose and descriptive in terms of nature and survey in terms of method. The statistical population consisted of 300 faculty members. 103 persons were selected using the Kerjcie-Morgan table according by the simple random sampling method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire. The face and content validity of the questionnaire was approved by experts and its reliability was 0.87 according to retest and Cronbach's alpha coefficient. Data analysis was done by means of descriptive and inferential (chi-square test) statistics.

Results: From the faculty members' point of view, online and conventional training, internet, video-conference, multimedia, mobile based training and also training via TV and audio-video tapes are effective in the student's learning-teaching process.

Conclusion: Professors and students can employ introduced E-learning tools in order to promote and improve the educational quality and the teaching-learning process in Payam Noor University Centers of Mazandaran province.

Keywords

Online Systems, Education, Videoconferencing, Multimedia, Tape Recording, Universities

چکیده

مقدمه: هوش عاطفی، نقش مؤثری در آرامش انسان‌ها دارد. در واقع این هوش عاطفی است که می‌تواند هوش شناختی را به کار گیرد و در جهت هدف گام بردارد. محققان بر این باورند که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به هوش عاطفی افراد بستگی دارد. این پژوهش به منظور بررسی رابطه هوش عاطفی و بهره‌وری کارکنان انجام گرفته است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی مقطعی بود که روی ۲۴۱ نفر از کارکنان انجام شد. گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه Bar-on و نمرات ارزشیابی کارکنان صورت گرفت. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید دانشگاه و پایایی آن با استفاده از الفای کرونباخ با ضریب ۰/۹۳ تأیید شد.

نتایج: نشان داد بین هوش عاطفی و بهره‌وری رابطه مثبت و معنادار یافت نشد. از بین مؤلفه‌های هوش عاطفی (مهارت‌های درون فردی، بین فردی، سازگاری، استرس، خلق کلی) تنها بین مؤلفه مهارت سازگاری با بهره‌وری رابطه معنادار وجود دارد. بین سن و هوش عاطفی رابطه مثبت و معنادار یافت شد. همچنین بین میانگین نمره هوش عاطفی زن و مرد تفاوت معنادار یافت شد.

نتیجه‌گیری: نتایج کلی نشان داد که رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی و بهره‌وری یافت نشد. علت این امر می‌تواند به این دلیل باشد که در ارزشیابی کارکنان باید به فاکتورهای دیگر توجه و از حالت ارزشیابی متمرکز خارج شود. پیشنهاد می‌شود با آموزش به افرادی که وظیفه خطیر ارزشیابی را بر عهده دارند تحولی در نظام ارزشیابی ایجاد گردد.

واژگان کلیدی

هوش عاطفی، کارایی، کارمندان، دانشگاه‌ها

مقدمه

مهمترین هدف هر سازمان، دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عوامل اثرگذار بر بهره‌وری عبارتند از سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد، یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید [۱]. تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می‌کند [۲]. بهترین حوزه برای مقایسه هوش هیجانی و هوش شناختی، محیط سازمانی است زیرا فرد در محیط سازمانی علاوه بر توانمندی‌های علمی از توانمندی‌های هیجانی خود نیز استفاده می‌نماید [۳]. Johnson و Einedvik معتقدند در گذشته به کارکنان گفته می‌شد هیجانات و عواطف و احساسات خود را در بیرون سازمان رها کرده و در محیط کار حاضر شوند. کارکنان نیز ظاهراً از این امر تبعیت می‌نمودند ولی در باطن و بنا بر ویژگی‌های ذاتی خود، همواره در محیط سازمان به‌واسطه تعامل با انسان‌های دیگر با مقوله‌های هیجانی درگیر بوده و هستند [۳]. هوش هیجانی یکی از مفاهیم تازه در حیطه روابط کارکنان و مدیران است که توانایی افراد را در شناخت و کنترل هیجانات در خود و دیگران می‌سنجد. Golman در کتاب خود، بر نیاز به هوش هیجانی در محیط کار، محیطی که در آن اغلب به عقل توجه می‌شود تا قلب و احساسات، توجه دارد. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند بلکه هر کس که در سازمان کار می‌کند، نیازمند هوش هیجانی است [۳]. Golman پیش‌بینی می‌کند در آینده نزدیک، سازمان‌ها به اهمیت رشد هوش هیجانی در محیط کار پی خواهند برد تا از این طریق بتوانند با افزایش بهره‌وری شغلی به رضایت مشتری دست یابند. آثار هوش هیجانی را در هر کاری می‌توانید مشاهده کنید؛ حتی وقتی کاری را به تنهایی و در گوشه‌ای از اتاق محل کارتان انجام می‌دهید. زیرا در این حالت نیز نیازمند انضباط و انگیزش درونی هستید [۴]. هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگری وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها در گرو مهارت‌های است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند [۲]. هوش هیجانی از دو واژه هوش و هیجان تشکیل شده است. اکنون تعریف اجمالی در خصوص این دو واژه آورده شده است. در نظریه Piaget، هوش نوعی فعالیت زیستی به حساب می‌آید که ایجاد و گسترش ساخت‌های ذهنی و در نتیجه تعامل ثمربخش بین فرد و محیط را امکان‌پذیر می‌سازد [۵]. هیجان، پدیده جان‌بخش زندگی و اساس فراز و نشیب‌های تجارت روزانه، غنا و فقر، لحظات به یاد ماندنی حیات انسان است. آشکار است که هیجان‌ها مهم هستند و نقش بسیار مهم در زندگی ما بازی می‌کنند. هیجان‌ها پدیده‌های چندوجهی‌اند. هیجان‌ها تا اندازه‌ای حالت‌های عاطفی ذهن هستند و باعث می‌شوند تا به شیوه خاصی احساس کنیم. مثلاً خشمگین یا شادمان می‌شویم. هیجان‌ها پاسخ‌های زیستی نیز هستند. واکنش‌های فیزیولوژیکی که بدن را برای عمل سازگاری آماده می‌سازد. بدن ما هنگام هیجان‌زدگی طوری فعال می‌شود که با حالت بی‌هیجانی فرق دارد. بالاخره اینکه هیجان‌ها پدیده‌هایی اجتماعی‌اند. هیجان‌ها طوری حالت متمایز صورتی و بدنی تولید می‌کنند که تجربه‌های هیجانی درونی ما را به دیگران می‌رساند [۳]. Golman در تعریف هوش هیجانی، آن را مهارتی می‌داند که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریت آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد [۶]. Bar-on، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌ها می‌داند که فرد را برای سازگاری مؤثر با محیط و نیل به موفقیت در زندگی تجهیز می‌کنند [۳]. Bar-on در تعریف دیگری معتقد است که هوش هیجانی سلسله‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌ها است که بر توانایی افراد اثر می‌گذارد به‌گونه‌ای که آنان را قادر می‌سازد بر فشارهای محیطی غلبه کنند [۳]. مدل Bar-on، دارای ۵ مؤلفه و ۱۵ عامل بوده و به شرح زیر است:

- ۱) مؤلفه‌های درون فردی (Interpersonal components): خودآگاهی عاطفی (Emotional self-awareness)، خودابرازی یا جرات‌مندی (Self-assertiveness)، عزت نفس (Self-regard)، خودشکوفایی (Self actualization)، استقلال (Independence).
- ۲) مؤلفه‌های سازگاری (Adaptability component): واقع‌گرایی (Realism)، انعطاف‌پذیری (Flexibility)، حل مسئله (Problem solving).
- ۳) مؤلفه‌های خلق و خوی عمومی (General mood components): خوش‌بینی (Optimism)، شادمانی (Happiness).
- ۴) مؤلفه‌های میان‌فردی (Between personal components): همدلی (Empathy)، مسئولیت اجتماعی (Social responsibility)، روابط بین‌فردی (Interpersonal relationship).
- ۵) مؤلفه‌های مدیریت تنیدگی (Stress management components): توانایی تحمل استرس (Stress tolerance)، کنترل تکانه (Impulse control).

مدل هوش هیجانی Bar-on عمدتاً به توان بالقوه انجام کار و نه نتیجه آن توجه دارد. این مدل به استعداد و توانایی فرد بیشتر از دستاوردهای او گرایش دارد و در حقیقت می‌توان آن را عمدتاً نوعی فرایندمحور و نه پیامدمحور دانست [۳].

Tengen بهره‌وری را چنین تعریف می‌کند: بهره‌وری، استفاده مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع برای تولید یا ارائه خروجی‌هاست. ورودی‌ها یا نهاده‌ها، منابعی هستند که برای خلق خروجی یا ستاده استفاده می‌شود. به سخن دیگر بهره‌وری عبارت است از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی و غیره، به منظور ارتقای رفاه [۷]. Deft معتقد است اثربخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود نایل می‌آید [۸]. Drucker دو واژه کارایی و اثربخشی را چنین تعریف کرده است: کارایی یعنی انجام دادن کارها به نحو شایسته یا مناسب و اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای شایسته یا مناسب. با توجه به توضیحات فوق می‌توان گفت:

بهره‌وری = اثربخشی + کارایی

بهره‌وری = انجام کارهای درست + انجام درست کارها [۹]

بنابراین بین کارایی، اثربخشی و بهره‌وری، ارتباط وجود دارد چرا که بهره‌وری از مجموع اثربخشی با کارایی به دست می‌آید:

کارایی + اثربخشی = بهره‌وری

هرچه اثربخشی و کارایی بالاتر باشد، بهره‌وری هم بیشتر خواهد بود. برعکس، هرچه اثربخشی و کارایی یا یکی از آنها پایین باشد، بهره‌وری هم کاهش می‌یابد. البته ممکن است کارایی سازمان وجود داشته باشد ولی اثربخشی وجود نداشته باشد و برعکس، ممکن است اثربخشی وجود داشته باشد ولی کارایی وجود نداشته باشد [۹].

به قول Golman قوانین کار کردن دائماً در حال تغییرند و ما به وسیله شاخص‌های جدید ارزیابی می‌شویم. اینکه چقدر باهوش هستیم یا چند دوره آموزشی را طی کرده‌ایم و دارای چه تخصصی هستیم، هیچ‌گاه مورد قضاوت قرار نمی‌گیرد بلکه چقدر خوب می‌توانیم خودمان و دیگران را اداره کنیم، مورد توجه و قضاوت قرار می‌گیرد. کلماتی مانند احساسات، هیجان‌ها و عواطف، مفاهیمی قابل درک و لمس هستند که به‌طور روز افزون در موفقیت کسب و کار مؤثرند. اکنون این سؤال مطرح است آیا هوش هیجانی یک هوس زودگذر مدیریت است یا مفهومی زیربنایی و پایدار که در اثربخشی عملکرد نقش مهمی ایفاء می‌کند؟

شواهد حاکی است هوش هیجانی عامل ضروری برای عملکرد بهتر، بهره‌وری بالاتر، گروه‌های کاری خوب و رهبری استثنایی محسوب می‌شود. در حقیقت به نظر می‌رسد ارتقاء شما در سازمان تا حدودی اهمیت داشتن قابلیت‌هایی مانند خودآگاهی، همدلی، اعتماد به نفس و انگیزش را بیشتر می‌کند. البته بدان معنی نیست که قابلیت‌های شناختی یا فنی بی‌ارزشند. تفاوت مدیران موفق و ناموفق معمولاً به فقدان مهارت‌هایی مانند خودکنترلی، اعتماد، همدلی، ارتباطات، تشریک مساعی و ابتکارات مربوط می‌شود که جزء لاینفک قابلیت‌های هوش هیجانی هستند؛ البته تصور نشود قابلیت‌های فنی و شناختی مهم نیستند بلکه شواهد حاکی است مدیران با بهره‌وری یا هوش‌بهر (IQ) معمولی اما با داشتن مهارت‌های حفظ و کنترل احساسات در مقایسه با مدیران بهره‌وری بالا ولی ضعف مهارت‌های روابط انسانی دارای عملکرد برتری هستند [۴].

در تحقیقی که توسط محرابی و رنگرز با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان در ایران انجام شد نتایج زیر به دست آمد. ارتباط معناداری بین میزان هوش هیجانی و عملکرد کارکنان در ایران وجود ندارد. تفاوت معناداری

بین میزان هوش هیجانی و عملکرد کارکنان از نظر جنسیت وجود ندارد. ذاکری دهوری نژاد در پایان‌نامه خود با موضوع بررسی رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی با اثربخشی مدیران مقطع متوسطه شهر بندرعباس به نتایج زیر دست یافت. بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران رابطه مستقیم وجود دارد. بین ابعاد حل مسئله، استقلال، خودشکوفایی، خوش بینی، عزت نفس، همدلی، خودابرازی هوش هیجانی با اثربخشی رابطه وجود دارد. بین اثربخشی مدیران زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. بین استرس شغلی مدیران زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. بین هوش هیجانی مدیران زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد [۱۰].

تحقیقی دیگر در خصوص بررسی رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه شهر تهران توسط نجاتی حاتمیان بر روی ۴۰۵ نفر انجام شد. نتیجه حاصل از این تحقیق بیانگر این مطلب بود که مدیرانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار هستند، اثربخشی بیشتری در کارشان دارند [۱۱]. Robins در تحقیق خود بر روی ۲۰۰ شرکت در سراسر جهان نشان داد که یک سوم تفاوت‌های عملکردی کارکنان مربوط به مهارت‌های فنی و شناختی است و دو سوم آن مربوط به توانایی‌های عاطفی کارکنان است [۱۲]. Tracy در تحقیقات خود نشان داد در محیط‌هایی که همدلی، همدردی و یکپارچگی کارکنان وجود دارد خلاقیت و نوآوری بیشتر و کشمکش و انتقاد بی جا کمتر دیده می‌شود و حمایت از کارکنان موجب موفقیت سازمان می‌گردد [۱۳]. Golman در تحقیق خود، در برابر این پرسش که چگونه هوش هیجانی در کار مؤثر است، می‌گوید هوش یک عملکرد برجسته را به وجود می‌آورد. مهارت‌های شناختی نیز مهم هستند اما وقتی که بهره هوشی و هوش هیجانی به عنوان ترکیبات عملکرد عالی محاسبه می‌شوند، نشان می‌دهند که هوش هیجانی برای مشاغل در تمام سطوح، دو برابر مهم‌تر است. بنا به گفته Golman، هوش شناختی باعث استخدام افراد، ولی هوش هیجانی موجب ارتقای کارمند در سازمان می‌گردد [۱۴]. بیشتر تحقیقات اخیر Golman نشان می‌دهد که هر اندازه سطح مدیریت بالاتر باشد به همان میزان توانایی‌های هیجانی نقش مهم‌تری دارند. این یافته‌ها با تحقیقاتی همسو شده‌اند که نشان می‌دهند کسانی که در سلسله مراتب سازمانی، در موقعیت‌های بالاتری قرار دارند، اغلب سطوح بالاتری از خوب‌شدن‌داری را در مقیاس Golman نشان می‌دهند [۱۴]. تفاوت جنسیت نیز در هوش هیجانی مؤثر است. با مطالعه‌ای که بر روی هوش هیجانی ۵۴۰۰ نفر مرد و ۲۳۰۰ نفر زن صورت گرفت، مشخص شد زنان امتیاز بیشتری نسبت به مردان از همدلی و مسئولیت اجتماعی کسب کردند در حالی که مردان نسبت به زنان تحمل بیشتری در مقابل فشار روانی از خودشان نشان می‌دهند و از اعتماد به نفس بالاتری برخوردارند. به عبارتی از نظر هوش هیجانی، زنان و مردان یکسانند ولی هریک در بعضی زمینه‌ها قوی‌تر عمل می‌کند [۴]. Rogers تحقیقی در خصوص رابطه بین عملکرد و حالات عاطفی مثبت در محیط کار انجام داده است. این محقق معتقد است که توجه به نیازهای کارمندان در آنان حس تعلق و تعهد نسبت به سازمان ایجاد می‌کند. این تحقیق نشان داد در سازمان‌هایی که به فضای عاطفی توجه می‌شود، انگیزه و تعهد قوی کارکنان نسبت به سازمان بیشتر است [۱۵]. Bract و Gustavo طی مطالعاتی روی جامعه دانشجویان و مدیران سازمان‌ها نشان داده‌اند که هوش هیجانی در زنان به طور معناداری بالاتر از مردان است [۱۶]. تحقیقات Simmons که مربوط به جنسیت و هوش هیجانی است، نشان می‌دهد که از لحاظ هوش هیجانی کلی به نظر می‌رسد که بین مردان و زنان با یکدیگر تفاوت معناداری وجود داشته باشد [۱۷]. Neely در پژوهشی ابتدا هوش هیجانی ۳۴ نفر را اندازه‌گیری کرد. پس از برگزاری کلاس‌های آموزشی در زمینه مؤلفه‌های هوش هیجانی، به رشد غیر قابل‌تصور در حوزه‌های مذکور دست یافت. این افراد پس از گذراندن دوره فوق، توانایی بهتری در برخورد با زندگی و دیگران کسب کرده بودند [۱۸]. Wannamaker با اجرای یک دوره آموزش هوش عاطفی بیان می‌کند که آموزش هوش عاطفی نتایج زیر را به دنبال داشته است.

۱) موفقیت شغلی

۲) روابط درون و برون سازمانی بهتر

۳) افزایش بهره‌وری به واسطه احساس تعلق سازمانی

۴) ایجاد انگیزه جهت فعالیت بهتر و بیشتر [۱۹].

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز است.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-مقطعی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۹ تشکیل می‌دهند. نمونه پژوهش شامل ۴۷۵ نفر از کارمندان که به‌طور تصادفی انتخاب شده بودند، می‌باشد. ابزار تحقیق

شامل پرسشنامه هوش هیجانی Bar-on که شامل ۹۰ سوال با ۵ مؤلفه (مهارت‌های درون فردی، مهارت‌های بین فردی، مهارت‌های سازگاری، مهارت‌های خلق کلی، مهارت‌های مدیریت استرس) و فرم ارزشیابی کارکنان در سال ۱۳۸۸ می‌باشد. روایی صوری و محتوایی ابزار گردآوری توسط چند تن از اساتید و متخصصان این مهارت و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۳ مورد تأیید قرار گرفت. سپس داده‌ها با کمک آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش در ۳ جدول به شرح زیر خلاصه شده است. با توجه به جدول ۱، بین هوش هیجانی و بهره‌وری کارکنان رابطه معنادار یافت نشد. مقدار ضریب همبستگی ۰/۱۴۱ و سطح معناداری ۰/۱۰۲ در دو متغیر فوق نشان‌دهنده عدم ارتباط است. از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (مهارت‌های درون فردی، مهارت‌های بین فردی، مهارت‌های سازگاری، مهارت‌های استرس، مهارت‌های خلق کلی) تنها بین مؤلفه مهارت سازگاری با بهره‌وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی به دست آمده بین مؤلفه‌های مهارت سازگاری با بهره‌وری ۰/۱۷۳ با سطح معناداری ۰/۰۴۴ است. بنابراین بین مهارت سازگاری و بهره‌وری رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد به طوری که با افزایش سازگاری کارکنان، بهره‌وری نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۱: ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی (و مؤلفه‌های آن) با بهره‌وری

متغیرها	فراوانی	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش هیجانی و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۱۴۱	۰/۱۰۲
مؤلفه درون فردی و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۱۱۱	۰/۱۹۸
مؤلفه بین فردی و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۱۰۴	۰/۲۲۹
مؤلفه سازگاری و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۱۷۳*	۰/۰۴۴*
مؤلفه مدیریت استرس و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۱۰۹	۰/۲۰۸
مؤلفه خلق کلی و بهره‌وری	۱۳۵	۰/۰۸۵	۰/۳۲۸

جدول ۲: نتایج (t-test مستقل) بر اساس متغیر جنسیت

جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری
نمره ارزشیابی	مرد	۹۴/۲	۲/۸۳۵	۰/۸۳۱
	زن	۹۴/۴	۵/۵۹۲	
مهارت‌های درون فردی	مرد	۱۰۷/۰۶	۱۱/۵۲۳	*۰/۰۰۴
	زن	۱۱۲/۶۲	۱۰/۸۰۱	
مهارت‌های بین فردی	مرد	۷۱/۱۹۱	۷/۹۷۵	*۰/۰۰۶
	زن	۷۴/۶۶۶	۶/۶۷۳	
مدیریت استرس	مرد	۳۹/۲۳۲	۶/۶۹۶	*۰/۰۱۴
	زن	۴۱/۴۸۴	۶/۳۲۰	
مهارت‌های سازگاری	مرد	۶۳/۱۶۴	۶/۳۴۶	۰/۰۶۰
	زن	۶۵/۲۲۷	۶/۴۷۵	
مهارت‌های خلق کلی	مرد	۴۴/۸۷۶	۶/۵۰۴	۰/۰۶۹
	زن	۴۶/۶۵۱	۴/۸۵۰	
نمره کل هوش هیجانی	مرد	۳۲۵/۵۳۴	۳۲/۰۲۵	*۰/۰۰۳
	زن	۳۴۱/۱۵۱	۳۷/۵۸۶	

جدول ۲ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های درون‌فردی، بین‌فردی، مدیریت استرس و نمره کلی هوش هیجانی در میان کارکنان زن و مرد از نظر آماری تفاوت معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج فوق نمره مؤلفه‌های فوق در زنان بیشتر از مردان است. اما در سایر مؤلفه‌ها نظیر نمره ارزشیابی، سازگاری و خلق کلی در میان کارکنان زن و مرد از نظر آماری تفاوت معناداری یافت نشد.

جدول ۳ نشان‌دهنده ضریب همبستگی بین متغیر سن و مؤلفه‌های هوش عاطفی است. با توجه به سطح معناداری که بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین مؤلفه‌های درون‌فردی، بین‌فردی، مدیریت استرس، خلق کلی و سن، رابطه وجود ندارد. همچنین با توجه به سطح معناداری که کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین مؤلفه سازگاری و سن، هوش هیجانی و سن رابطه وجود دارد.

جدول ۳: ضرایب همبستگی بین متغیر سن و مؤلفه‌های هوش هیجانی

متغیرها	فراوانی	ضریب همبستگی	سطح معناداری
سن و مؤلفه درون‌فردی	۱۳۷	۰/۱۳۵	۰/۱۱۶
سن و مؤلفه بین‌فردی	۱۳۷	۰/۱۵۴	۰/۰۷۲
سن و مدیریت استرس	۱۳۷	۰/۱۵۱	۰/۰۷۸
سن و مؤلفه سازگاری	۱۳۷	۰/۲۱۸	*۰/۰۱۰
سن و مؤلفه خلق کلی	۱۳۷	۰/۰۸۲	۰/۳۴۲
سن و هوش هیجانی	۱۳۷	۰/۱۸۱	*۰/۰۳۴

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج بدست آمده نشان داد بین هوش عاطفی و بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معنادار یافت نشد. از بین مؤلفه‌های هوش عاطفی (مهارت‌های درون‌فردی، مهارت‌های بین‌فردی، مهارت‌های سازگاری، مهارت‌های استرس، مهارت‌های خلق کلی) تنها بین مؤلفه‌های مهارت سازگاری با بهره‌وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. بین سن کارکنان و هوش عاطفی آنها رابطه مثبت و معنادار یافت شد. همچنین بین میانگین نمره هوش عاطفی زن و مرد تفاوت معنادار یافت شد. به عبارتی نتایج نشان می‌دهد که حتی افرادی که دارای نمره هوش هیجانی بالا هستند در رابطه با بهره‌وری و رسیدن به اهداف سازمان موفق نبوده‌اند. نظر به اینکه با توجه به تحقیقات گذشته هوش عاطفی اهمیت خاصی در پیشرفت و موفقیت در زندگی فردی و شغلی دارد و پژوهش‌های اخیر حدود ۸۰ درصد از موفقیت افراد را مربوط به هوش عاطفی می‌داند:

الف) در رده پایین‌تر مدیریت، عواملی مانند توانایی، هوش، آموزش و تجربه می‌تواند مدیران خوب از مدیران خیلی خوب را متمایز سازد اما در رده عالی مدیریت مؤلفه‌های فوق یعنی توانایی، هوش، آموزش و تجربه دارای اهمیت کمتری هستند و از آنها نمی‌توان برای تشخیص میان مدیران خوب و برتر استفاده کرد. در سطح عالی رهبری سازمانی مؤلفه‌هایی که می‌تواند باعث تفکیک رهبران خوب از رهبران عالی شود گذراندن دوره‌های آموزشی یا بهره‌وری نیست بلکه به گفته Golman هوش هیجانی است [۴].

ب) تحقیقات نشان می‌دهد که شایستگی‌های هوش هیجانی در سطوح عالی سازمان‌ها، جایی که اختلاف در مهارت‌های تکنیکی اهمیت ناچیزی دارد، نقش مهمی ایفا می‌کند. به دیگر سخن، هرچه مقام این مجریان برجسته بالاتر بود، شایستگی‌های هیجانی بیشتری به‌عنوان عامل تأثیرگذاری آنها مطرح می‌شد [۲۰].

ج) Golman در کتاب کار با هوش هیجانی بر نیاز به هوش هیجانی در محیط کار یعنی محیطی که اغلب بر عقل توجه می‌شود تا قلب تمرکز نموده و معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند بلکه هر کسی که در محیط سازمان کار می‌کند، نیازمند هوش هیجانی است. هرچه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می‌رویم، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می‌یابد. در این زمینه Golman و همکاران معتقدند هوش هیجانی در تمامی رده‌های سازمانی کاربرد دارد اما در رده‌های مدیریتی ارشد، اهمیت آن حیاتی‌تر است [۳].

د) راهبردهای عملکردی کارکنان سازمان، ترکیبی از هوش شناختی و هوش هیجانی است و به رهبران سازمان کمک می‌کند بهترین عملکرد را از طریق بهترین کارکنان به‌دست آورند. تلفیق و هدایت این قابلیت‌های ویژه، پایه و اساس اثربخشی رهبری و

رسیدن به حداکثر توان سازمانی است. هوش هیجانی تسهیل‌کننده‌ای قوی برای کارکنان سازمان در مسیر نوآوری، خلاقیت و بهره‌وری است [۴].

لذا در این پژوهش پس از بررسی میزان هوش عاطفی و میزان بهره‌وری، به نظر می‌رسد میزان رابطه این دو متغیر در کارکنان علوم پزشکی شیراز بسیار پایین و ضعیف است. از آنجایی که کارکنان در ادارات و اکثر سازمان‌ها حالت منفعل دارند و اجرای دستورات مافوق و قوانین سازمان بر هوش هیجانی و تصمیم‌گیری شخصی مقدم است، واز طرف دیگر افرادی که وظیفه ارزشیابی کار و فعالیت پرسنل را برعهده دارند اطلاعات کامل و اصولی ندارند و ارزشیابی بیشتر به روش غیر علمی انجام می‌شود این نتیجه دور از انتظار نبود. لذا با توجه به اهمیت تاثیر و نقش هوش عاطفی بر پیشرفت و موفقیت شغلی و در نهایت احساس آرامش در زندگی فردی و اجتماعی افراد توصیه می‌شود:

نظام ارزشیابی کارکنان از حالت متمرکز خارج شود و به سوی عدم تمرکز پیش رود تا زمینه برای رشد و پیشرفت پرسنل با توجه به هوش هیجانی آنها فراهم آید. بهتر است مدیران، روش‌ها و شیوه‌های جدید و علمی ارزیابی پرسنل را فرا گرفته و با توجه به یکسری اصول کاربردی، این امر خطیر انجام شود.

با توجه به اینکه در ادارات ما اجرای دستورات مافوق بر هوش هیجانی و تصمیم‌گیری شخصی مقدم است، اکثریت پرسنل، حالت منفعل در سازمان داشته و به صورت یک ابزار در آمده‌اند که این حالت، خوشایند نظام اداری نمی‌باشد. بنابراین لازم است توفیق اختیار و مشارکت کارکنان افزایش یابد.

رهبران سازمانی نیاز به ایجاد فرایندی دارند که با دادن حق انتخاب به افراد، شخصیت‌های متفاوت را به خود جلب کنند به طوری که بهترین‌ها وارد شوند و همه فرصت عمل داشته باشند [۲۰].

امروزه هوش هیجانی و تأثیر آن بر موفقیت شغلی و شخصی، مورد توجه اکثر دانشمندان و صاحب‌نظران قرار گرفته است. بدین منظور بهتر است یکسری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت جهت پرسنل ادارات در نظر گرفته شود تا بر میزان ترقی و پیشرفت افراد تأثیر مثبت بگذارد. و در رویارویی با مشکلات و استرس‌ها به جای کنار کشیدن، خود به استقبال چالش‌ها رفته و با وجود احتمال خطر از مقابله دست نکشند.

از آنجایی که فشار زیادی در زمان گزینش برای ورود به مقام‌های اجرایی به افراد وارد می‌شود تا از هوش شناختی بالایی برخوردار باشند، اما هیچ‌گونه فشار گزینشی نظام‌مندی (آزمونی جهت بررسی میزان هوش هیجانی) برای سنجش میزان شایستگی‌های هوش هیجانی آنان انجام نمی‌شود و یا اندک است، اغلب همه رهبران از چنان هوش و زکاوتی برخوردارند که وقتی صحبت از اجرای رهبری درخشان می‌شود، برتری در این قابلیت‌ها بسیار بیشتر از هوش شناختی، تعیین‌کننده است [۲۰].

در اکثر سازمان‌ها و ادارات کشور ما تفاوت‌چندانی بین پرسنل موفق و کارمندی که احساس مسئولیت زیاد در قبال کار خود دارد با فردی که نسبت به کار خود بی‌تفاوت است، وجود ندارد. به طور مثال میزان حقوق دریافتی و پاداش آخر سال همه کارکنان تقریباً یکسان بوده است. بهتر آن است که مدیران سعی کنند با تشویقات مادی و معنوی، از زحمات پرسنل کارآمد و اثربخش سازمان قدردانی کنند.

اگر وظایف و مسئولیت‌های هر فرد در سازمان به صراحت تعیین شود، فرد از صمیم قلب، اهداف و خطمشی‌ها را می‌پذیرد و می‌تواند بر استرس حاصل از کار و زندگی، مدیریت صحیح داشته باشد.

با توجه به این مطلب که جنسیت در اثربخشی مؤثر نیست، بهتر است تبعیض‌ها و تفاوت‌های که در سازمان به سبب جنسیت وجود دارد، برداشته شود. زنان در بعد همدلی قوی‌تر عمل می‌کنند و سعی در برقراری ارتباط مثبت، در آنها بیشتر است. همین امر می‌تواند ایجاد محیطی مناسب برای کار را فراهم آورد. همچنین زنان مسئولیت‌پذیرتر هستند، می‌توان در پست‌های حساس‌تر از آنها استفاده شود.

هر چه سن افزایش می‌یابد، فرد می‌تواند بر پایه تجارب گذشته خود بهتر و وسیع‌تر تصمیم‌گیری کند و احتمال موفقیت را افزایش می‌دهد چرا که فرد به صورت بالقوه می‌تواند با کسب رضایت‌مندی مطلوب، احتمال موفقیت را در درازمدت افزایش داده و به جای راکد و ایستا بودن با موانع و مشکلات مقابله کند. هرچه سن افزایش می‌یابد، هوش هیجانی بالا می‌رود که این نکته‌ای قابل توجه در سازمان‌ها است که به افراد با سابقه به‌عنوان یک استاد جهت آموزش کارکنان کم‌سابقه نگریست و واژه بازنشستگی که گاهی با از کارافتادگی و عدم توانایی همراه است، حذف شده تا بتوان به سمت تعالی و کرامت انسانی و در نهایت تعالی و بهبود مداوم سازمان گام برداشت.



نویسندگان این مقاله مراتب قدردانی خود را از کلیه مدیران و کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی شیراز اعلام می‌دارند و توفیق روزافزون همگی اساتید گران‌قدر را از درگاه الهی خواستارند.

References:

1. Mehdad A. Psychology of Personnel Affairs. Tehran: Jungle Publication; 2005. [In Persian]
2. Hosseini Hosseinabadi F. What do You Know about Emotional Intelligence?. Hamshahri Newspaper [Internet]. 2004 Jul 20 [cited 2009 Jul 20]. Available from: www.fekreno.org [In Persian]
3. Sobhaninezhad M, Youzbashi A. Emotional Intelligence and Management in Organization. Tehran: Yastaron Publication; 2008. p. 62. [In Persian]
4. Aghayar S, Sharifi Daramadi P. Emotional Intelligence Application of Intelligence in Emotional Area. Tehran: Gutenberg Publication; 2007. p. 54-55. [In Persian]
5. Seif AA. Educational Psychology. Tehran: Agah Publication Institute. 1995. p.157. [In Persian]
6. Goleman D. Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. In: Cherniss C, Goleman D, editors. San Francisco, CA: Jossey-Bass, San Francisco, CA; 2001 p13-26.
7. Tangen S. Demystifying Productivity and Performance. International Journal of Productivity and Performance Management. 2005;53(8):726.
8. Deft R. Theory and Plan of Organization [Parsaeian A, Arabi SM, trans]. 2009. p. 301.
9. Ahmadi M. Fundamental of Organization and Management (General Management). Tehran: Cultural Researches Publications. 2004. p. 41-44.
10. Zakeri Dehvasatinejad SHP. Study of Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress and the Effectiveness of Principals of Senior High School Studies of Bandar Abbas City [Master's thesis]. [Bandar Abbas]: Islamic Azad University. 2009. [In Persian]
11. Nejati Hatamian L. Study of Relationship between Emotional Intelligence and the Effectiveness of Principals of Senior High School of Tehran City [Master's thesis]. [Tehran]: Shahid Beheshti University. 2007. [In Persian]
12. Robins S. A Consultant's Guide to Understanding and Promoting Emotional Intelligence in the Workplace, Handbook of Organizational Consulting Psychology. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc; 2007.
13. Tracy MD. The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Testing the Claim that Emotional Intelligence Quotient Predicts Level of Job Satisfaction [Ph.D thesis]. [Minnesota]: Capella University. 2006.
14. Sepehrian F. Emotional Intelligence. Tehran: Lak Leri Publication; 2007.
15. Rogers GS. A Study of the Relationship of Principal Emotional Intelligence Competencies to Middle School Organizational Climate and Health in the State of Washington [Ph.D thesis]. [Seattle]: Seattle Pacific University. 2005.
16. Rashidinezhad A. Study of Relationship between Emotional Intelligence and Health Mental in Personnel of Petrochemical and Gas Utilization Company of Gachsaran [Master's thesis]. [Marvdasht]: Islamic Azad University- Marvdasht Branch. 2010. p. Abstract. [In Persian]
17. Postin Doze MS. Study of Relationship of Emotional Intelligence and Creativity and Job Satisfaction among Personnel of Isfahan Art University [Master's thesis]. [Marvdasht]: Islamic Azad University-Marvdasht Branch. 2009. p. Abstract. [In Persian]
18. Neely MM. The Smarts that Count. Hr Magazine. 1997 Nov:71-8.
19. Wannamaker CM. A Study of the Need for Emotional Intelligence in University Judicial Officers [PhD thesis]. [Philadelphia]: Drexel University. 2006.
20. Ebrahimi B. Emotional Intelligence in Organizational Management and Strategy. Tehran: Industrial Management Organization Publication; 2006.