

رابطه هوش هیجانی (عاطفی) با عملکرد کارکنان مطالعه موردی (کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران - سال ۱۳۹۶)

علیرضا نجفی تیرناشی

کارشناس ارشد علوم اجتماعی در سازمان تامین اجتماعی و پژوهشگر

نام نویسنده مسئول:

علیرضا نجفی تیرناشی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش عاطفی (هیجانی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران انجام شده است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش را کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ با جنسیت زن و مرد که جمعیت آنان در سال ۱۳۹۶ حدود ۱۶۰۰ نفر بوده، تشکیل می دهند. جهت جمع آوری داده ها، پرسشنامه ای بین ۴۰۰ نفر از کارکنان (۲۰۰ زن و ۲۰۰ مرد) که از طریق نمونه گیری تصادفی - خوشه ای، از نوع نمونه گیری تصادفی خوشه ای یا نمونه گیری خوشه ای جغرافیایی انتخاب شده اند، توزیع گردید. برای اثبات یا رد فرضیه های پژوهش از آزمون های همبستگی پیرسون و آزمون تی مستقل و آزمون تحلیل واریانس استفاده شده و از نرم افزار **Spss** مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده از تحقیق حاضر نشان می دهد که با اطمینان ۹۵٪ متغیرهای هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، آگاهی اجتماعی، مهارت های اجتماعی و خود انگیزی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه دارد، اما تفاوت معناداری در هوش هیجانی و عملکرد زنان و مردان و مدرک تحصیلی آنان و کارکنان رسمی و غیر رسمی بدست نیامد. محقق معتقد است امروزه بسیاری از سازمانها به آموزش هوش هیجانی توجه کرده اند این توجهات اگر بصورت کوششهای جدی و پیگیر و با رعایت رهنمودهای ارائه شده باشد، امکان بهبود عملکرد کارکنان را در محیطهای شغلی فراهم می آورد. اگر روش آموزش علمی و معتبر باشد، در این صورت، آموزش به اهداف خود رسیده و تغییرات شگرفی در رفتارهای هیجانی و اجتماعی افراد بوجود خواهد آمد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، خودآگاهی، خودتنظیمی، آگاهی اجتماعی، مهارت های اجتماعی، خود انگیزی، عملکرد کارکنان.

مقدمه

توجه به توسعه منابع انسانی از با اهمیت ترین پدیده های نیمه دوم بویژه دو دهه آخر قرن ۲۰ بوده است و از آنجاکه منابع انسانی یک سازمان، ارزشمندترین منبع آن محسوب می شوند و از طرفی کارکنان بیشترین وقت از زندگی خود را در محیط های کاری و در تعامل با دیگران سپری می کنند بمنظور برقراری تعاملات مؤثر با دیگران و لذت بردن از کار در میان آن ها، نیاز به مهارت های ارتباطی، انسانی و اجتماعی می باشد که علاوه بر این موارد اخیراً دستاوردهای تازه ای نیز توجه اکثر صاحب نظران مدیریت را به خود جلب کرده است که از آن بعنوان هوش عاطفی (هوش هیجانی)^۱ (EI) یاد شده است. مفهوم هوش عاطفی ژرفای تازه ای به هوش انسان بخشیده است و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی فرد از خود گسترش داده است (بار-آن^۲، ۱۹۹۹: ۱۸). هوش عاطفی با شناخت فرد از خودش، ارتباط با دیگران و سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآورد خواسته های اجتماعی لازم است، مرتبط می باشد. بار-آن معتقد است هوش عاطفی توانمندی تاکتیکی (عملکرد فردی) است در حالی که هوش شناختی (IQ)^۳ قابلیت استراتژیک (قابلیت دراز مدت) است. هوش عاطفی پیش بینی موفقیت را ممکن می سازد، زیرا نشان می دهد که چگونه فردی دانشی را در موفقیت بلندمدت بکار می گیرد (بار-آن، ۱۹۹۹: ۲۱). عاطفه یا هیجان در راهنمایی کردن رفتار و همچنین لذت بردن از زندگی و موفق بودن در زندگی مهم است. نمره های بهره هوشی (IQ) حاصل از آزمون های بهره هوشی نتایج مهم را خوب پیش بینی نمی کند. تعدادی از مطالعات نشان داده اند که هوش عاطفی اساسی است برای کفایت هایی که بیشترین اهمیت را برای سلامتی، خوشحالی و موفقیت در زندگی دارند (چرنیس^۴، ۲۰۰۲: ۱۱). اصطلاح هوش بهره (IQ) سابقه حدود یکصد سال تحقیق بر روی صدها هزار نفر را به همراه دارد، اما هوش عاطفی مفهوم جدیدی است، اصطلاح هوش عاطفی در سال ۱۹۹۰ بوسیله پیترو سالووی^۵ استاد دانشگاه ییل و همکارانش عنوان گردید و بحث های بسیاری را برانگیخت. توجه به هیجان ها و کاربرد مناسب آن ها در روابط انسانی درک احوال خود و دیگران، خویشتنداری و تسلط بر خواسته های آنی، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان ها در تفکر و شناخت موضوع هوش عاطفی می باشد. سازه هوش هیجانی (عاطفی) بیش از یک دهه است که توسط نظریه پردازان جدید هوش معرفی شده است و به اهمیت تأثیر آن در موفقیت افراد، هر روز تأکید بیشتری می کند. چیزی که بیش از همه مشغله فکری روانشناسان شده، یافتن یک پاسخ عملی برای این سؤال است که چرا تعدادی از افراد به رغم داشتن هوش شناختی بالا در کارهای خود شکست می خورند و بر عکس تعدادی از افراد با هوش بهر پایین در تلاش های خود موفقند؟ اهمیت این موضوع در این است که چنانچه افراد بدانند برای موفقیت بیشتر در محیط های کار، تحصیل یا زندگی صرفاً استفاده از هوش شناختی کافی نیست و هوش عاطفی هم در دستیابی به موفقیت بیشتر نقش دارد، قادر خواهند بود به موفقیت های بیشتری نایل شوند. هوش منطقی (IQ) در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت های زندگی است و ۸۰ درصد از موفقیت ها به عوامل دیگری وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت هایی است که هوش عاطفی را تشکیل می دهند (سیاروچی و دیگران، ۱۳۸۳: ۱۹). هوش عاطفی با توانایی درک خود و دیگران (خودشناسی و دیگرشناسی) ارتباط با مردم و سازگاری فرد با محیط خویش پیوند دارد، گلمن در کتاب خود تحت عنوان هوش هیجانی این طور بیان کرده است که هوش هیجانی بیشتر از هوش تحلیل گر، پیش بینی کننده موفقیت ها در مدرسه، در کار و در منزل می باشد (گلمن^۶، ۱۹۹۵: ۵۴). هوش هیجانی از ابعاد مختلفی تشکیل شده است که عبارتند از:

۱. خود آگاهی. آگاهی نسبت به هیجان ها.
۲. خود تنظیمی. اداره یا مدیریت هیجان های خود.
۳. خود انگیزی. هدایت احساسات در جهت هدف خاص.
۴. آگاهی اجتماعی. درک هیجان ها و احساسات و عواطف افراد دیگر.
۵. مهارت های اجتماعی. هدایت یا آموزش افراد دیگر برای اینکه بتوانند هیجان های خود را اداره کنند (گلمن، ۱۹۹۸: ۳۱۷-۳۱۸). از طرفی برای عملکرد هم تعاریف متعددی وجود دارد از جمله عملکرد عبارت است از محصل فعالیت های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین (آرمسترانگ^۷، ۱۹۹۹: ۵۷). با توجه به تجربه کاری و مشاهده مستقیم رفتار کارکنان تامین اجتماعی شرق تهران این طور به نظر می رسد که رفتار آن ها با یکدیگر به گونه ای است که چندان خرسند نیستند. آن ها در شرایط دشوار و بحرانی، در سازگاری با تغییر، در درک احساسات دیگران و در مدیریت مؤثر در روابط خود با دیگران ضعیف عمل می کنند در صورتی که اکثر آن ها افرادی تحصیل کرده

¹ Emotional intelligence..² Bar-on..³ Intelligence Quotient.⁴ Cherniss.⁵ Peter Salovey.⁶ Goleman.⁷ Armstrong.

هستند و از بهره هوشی بالایی برخوردارند که همه این ها بر عملکرد آن ها تأثیر می گذارد. بنابراین در پژوهش حاضر محقق به دنبال پاسخ به این سوال است که چه رابطه ای میان متغیرهای هوش هیجانی (عاطفی) و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

نظریه پردازان مدیریت منابع انسانی و مهارت های اجتماعی به این نتیجه رسیده اند که عنصر ضروری دیگر برای موفقیت و کامیابی افراد هوش هیجانی است. به نظر گلن هوش هیجانی نوع دیگری از هوشمندی است که به ما نمی گوید در طول دوران تحصیل چه نمره ای گرفته اید بلکه بیشتر به این نکته می پردازد که ما تا چه اندازه می توانیم احساسات و ارتباطات خود را کنترل کنیم. گلن اعتقاد دارد، افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند، اگر بخواهند بهره وری بهینه و عملکرد بالایی داشته باشند و در سایه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند لازم است در کنار توانایی فنی و حرفه ای به برخی از ویژگی های خاصی که گلن مجموعه آنها را هوش هیجانی می نامد، مجهز باشند زیرا همین تواناییها هستند که در مواجهه با دیگران و یا موقعیتهای شخص را هشیار، آرام، محترم، مراعات کننده، حمایتگر، گوش دهنده، پاسخگو، توضیح دهنده و پذیرنده می گرداند (گلن، ۱۹۹۵: ۶۲). به عقیده او، هوش هیجانی بعنوان یک منبع قدرت در بسیاری از موارد مهم تر از ضریب هوشی است. نظر کلی گلن درباره هوش هیجانی می تواند این گونه باشد که هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، وضع روانی و کنترل تکانش ها، همان هوش هیجانی است. عاملی که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و امید می کند. به نظر او افراد برای فایق شدن بر چالشها باید مولفه های هوش هیجانی را در خود پرورش دهند این مولفه ها شامل خود آگاهی، خود کنترلی (مدیریت بر خود)، همدلی، مهارت های اجتماعی و خودانگیزی است. البته مایر و سالووی^۸ علاوه بر جامعیت و تمامیت ماهیتی، بر تواناییهای هیجانی که هیجانات و ادراکات را به هم مرتبط می سازد، توجه دارند در حالیکه مدل گلن، شایستگیهای اجتماعی هیجانی (برخی ویژگیهای شخصیتی و نگرشها) را در خود جای می دهد (جردن^۹، ۲۰۰۴: ۲۹۱). از نظر وروم^{۱۰} توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره وری فرد محسوب می شوند یعنی فرد از نظر وروم تا چه اندازه ای توان (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد؟ هر چند عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت، تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه بازخورد در این زمینه دخالت دارد ولی توان و تمایل از عوامل اساسی در تعیین عملکرد کارکنان می باشند، البته ویژگی های شخصیتی یکی از عوامل اثر گذار بر عملکرد شغلی فرد است. چارچوب نظری یک الگوی مفهومی است، یعنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مساله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند تاکید دارد. این چارچوب از پیوندهای درونی میان متغیرهایی که سرانجام در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند گفتگو می کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به محقق کمک می کند تا روابط خاصی را در نظر بگیرد و آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه های پویایی های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد بهبود بخشد (سکاران، ۱۳۸۱: ۸۱). متغیر هوش عاطفی و مولفه های آن بر گرفته از مدل شایستگیهای گلن (هوش هیجانی در کار) می باشد و نهایتاً اینکه طرح متغیر عملکرد کارکنان و مولفه های آن برگرفته از مدل هرسی و گلداسمیت تحت عنوان الگوی ACHIEVE بوده است.

مفهوم هوش هیجانی

تمامی جوامع برای مهارتها و رفتارهای خاص ارزش قائلند این که هر جامعه از کدام استعدادها تجلیل می کند، بستگی دارد به این که جامعه برای بقا و تداوم خود چه نیازها و خواسته هایی دارد، از نظر غالب مردم داشتن هوش، توانایی سازش موفقیت آمیز با نیازها و خواسته های فرهنگی و محیطی است. آزمونهای هوش شبیه یکدیگر نیستند، بعضی از تفاوت های میان آنها، ناشی از نظریه مرتبط با هوش است که آزمون مبتنی بر آن است. هوش از قدیمی ترین مفاهیم روان شناسی است که در متون علمی بحثهای متعددی درباره آن شده اما هنوز هم نظریه پردازان بر سر تعریف آن توافق نظر ندارند. برای نمونه، آیا هوش نوعی توانایی با کیفیت واحد و یا حاصل جمع مجموعه ای از مهارتهاست؟ هنوز به پاسخ روشنی منجر نشده است. آنچه مسلم است، هوش از جذابترین نیروهای روانی است که جلوه های آن در موجودات مختلف به مقادیر متفاوت قابل مشاهده و رویت است. هر چه موجودات از تکامل بیشتری بهره مند بوده و به همان نسبت از پیچیدگی بیشتری برخوردار باشند، از نظر هوش نیز پیشرفته تر خواهند بود. چرنیس اظهار داشته، هیجان را بطور ساده می توان تحرک در مرکز احساسات معنی کرد بعلاوه توان سامان دادن به احساسات و مهار تنشها جنبه ای از هوش هیجانی و لازمه موفقیت در کار و زندگی است.

^۸ Mayer & Salovey.

^۹ Jordan.

^{۱۰} Vroom.

گلن (۱۹۹۸) معتقد است هوش هیجانی ظرفیت انسان را در شناخت احساسات خود و دیگران تعیین و کمک می کند تا در خود ایجاد انگیزش کرده و هیجانات خود را کنترل و روابط خود با دیگران را بر این اساس، پی ریزی کنیم. همچنین گلن، هوش هیجانی را مهارتی می پندارد که دارنده آن می تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل و از طریق همدلی، تاثیر آنها را درک و از طریق مدیریت روابط، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲: ۵۲).

ثرن دایک^{۱۱} هوش هیجانی را توانایی درک و شناخت دیگران تعریف می کند.

مایر و سالووی^{۱۲} هوش هیجانی را مجموعه ای از توانایی ها دانسته اند که به فرد کمک می کنند تا احساسات خود و دیگران را شناخته، درک نموده و در نهایت بتوانند احساسات خود را اداره و تنظیم کنند. در تعریف دیگر مایر و سالووی معتقدند هوش هیجانی امکان تفکر با خلاقیت بیشتر و استفاده از احساسات و هیجانات برای حل مشکلات را فراهم می کنند. آنها بر این باورند که هوش هیجانی نوعی از هوش اجتماعی است که مستلزم توانایی نظارت بر هیجانات خود و دیگران، تمایز گذاری میان آنها و استفاده از اطلاعات برای راهنمایی تعقل و اقدامات شخصی است. هوش هیجانی با سه معنی می توان بررسی نمود:

۱. طرز تفکر یک عصر. اولین و کلی ترین معنی هوش هیجانی را می توان در حوزه فرهنگی یا طرز تفکر یک عصر یا دوره یا روح زمان جستجو کرد. یعنی گرایش هوشمندانه یا احساساتی که حرکت فرهنگی و سیاسی زمان را مشخص می کند. شاید اوج گسترش هوش هیجانی با انتشار مقاله هایی در خصوص اهمیت هوش هیجانی در موفقیت تحصیلی و حرفه ای باشد (گلن، ۱۹۹۵: ۲۱). بحث اصلی در این گزارشها توجه به بخش نادیده گرفته شده شخصیت بود که شانس خود را برای دستیابی به هدف افزایش می دهد. دلیل این توجه، اتفاق نظر مولفان با دو بخش فرهنگی در تفکر غرب بود: کشمکش میان هیجان با تعقل و کشمکش میان نخبه سالاری و مساوات طلبی.

۲. هوش هیجانی و شخصیت. موضوع روان شناسی شخصیت، مطالعه بخشهای مختلف روان شناختی، سازماندهی و رشد آن با هدف برقراری ارتباط قسمتهای مختلف ذهن نظیر مکانیزمهای دفاعی، عملکردها و فرایندها با پیامدهای زندگی می باشد. سوالی که مطرح است این است که آیا اصطلاح هوش هیجانی برای توصیف کل شخصیت بکار می رود؟ پاسخ به این سوال به چگونگی تصور شخصی از سیستم شخصی انسان بستگی دارد (مایر و سالووی، ۱۹۹۷: ۳۰). عبارتی که افراد گاهی از تصور هوش هیجانی بکار می برند:

(انگیزش، هیجان، شناخت و هوشیاری) در روان شناختی به عنوان چهار فرآیند اساسی که تقریباً پایه فیزیولوژیکی شخصیت را شکل می دهند مورد توجه است:

الف. پایه انگیزش. درونی است و برای تکامل علائق، دلبستگی و ایمنی ضروری است.

ب. سیستم هیجان. شامل تجارب درونی در پاسخ به روابط بیرونی است.

ج. شناخت. یکی از اهداف شناخت، کمک به ایجاد اطمینانی رضایت بخش از انگیزشها و حفظ هیجانات خوشایند و نیز تفکر درباره طرح علائق درونی مانند خیال پردازی است از طرف دیگر شناخت، در خدمت ترسیم طرحهایی از دنیای خارج، آزمایش و تجربه آنها، استدلال موثر، جدایی واقعیت از خیال و پردازش اطلاعات است.

د. هوشیاری. نسبت به فرآیندهای پیشین بهتر قابل درک است آگاهی شخص از بحثهای دیگر ذهن است چنین حالتی همواره طی ساعات بیداری حفظ می شود اگر چه ممکن است در طول روز بعثت خستگی، تحریک و سایر شرایط، حالت هوشیاری در نوسان باشد.

۳. هوش هیجانی و مفهوم توانایی ذهنی. در این اصطلاح، هوش هیجانی ترکیبی از توانایی، مهارت یا استعداد ذهنی است که به پرورش اطلاعات هیجانی می پردازد. لذا کار اصلی، مفهوم سازی توانایی هایی است که هوش هیجانی را می سازد همچنین ایجاد شیوه هایی جهت سنجش این توانایی ها و تعیین این که آیا هوش هیجانی معادل یک هوش استاندارد است یا خیر؟ در رویکرد علمی، هوش هیجانی را بیشتر با عبارت (توانایی های ذهنی) تعریف می کنند تا معنی وسیع قابلیت های اجتماعی.

ماهیت عملکرد و بهبود آن در مدیریت

همواره متخصصان و اندیشمندان معتقدند در بهبود عملکرد ابتدا باید مشکلات عملکردی موجود را مشخص، سپس با الگویی که می تواند موثر باشد به بهبود آن تلاش کرد.

۱. تشخیص مشکلات عملکرد. یکی از دشوارترین وظایف هر مدیر یا سرپرست، تعیین علت یک مشکل عملکردی است. از آنجا که تصمیم های اتخاذ شده برای رفع مشکل به تشخیص علت بستگی دارد، ارزیابی صحیح ضرورت تام خواهد داشت. آنچه بر عملکرد شغلی تأثیر می گذارد، متأثر از چند عامل است. هنگامی که عملکرد عالی است، شرایطی چند فراهم آمده که این عملکرد عالی را امکان پذیر سازد. بنابراین، عملکرد برجسته مستلزم آن است که «تمام» عوامل مربوط بر رفتار، به نحو مطلوبی اعمال شده باشد. متأسفانه، عملکرد ضعیف می تواند

¹¹ Thorndik.

¹² Mayer & Salovey.

صرفاً ناشی از «یک» عامل باشد که کارایی را به شدت کاهش می دهد. به کرات دیده شده که یک مشکل عملکردی بررسی نشده، ادامه یافته و تا جایی گسترش می یابد که سایر عوامل را از حالت مثبت به حالت منفی درآورد.

۲. یک الگوی هفت عامله در ارزش یابی عملکرد. اکنون هفت عامل را معرفی می کنیم که سطح عملکرد را معین نموده یا تحت تأثیر قرار می دهند. وجود نقص در هر یک از این عوامل، تأثیری منفی بر عملکرد خواهد داشت.

- استعداد. منظور از استعداد، توان ذاتی یک شخص برای انجام وظیفه یا وظایف است. هر یک از ما نقاط قوت و وضعی داریم که معین می کند آیا می توانیم کاری را انجام دهیم یا بیاموزیم یا خیر. استعداد اندک برای انجام یک کار می تواند بدان معنا باشد که شخص، ولو آن که از حداکثر پشتیبانی هم برخوردار باشد، نمی تواند انجام آن کار به خصوص را بیاموزد. شایان ذکر است که ارزش یابی استعداد، امری بس دشوار است.

- سطح مهارت. حتی انجام ساده ترین وظایف نیاز به مهارت دارد. تفاوت مهارت با استعداد در این است که مهارت را تا جایی که فرد استعداد دارد می توان به او آموزش داد. برای پی بردن به این که نقص عملکردی ناشی از نبود مهارت است یا خیر، باید پرسید: اگر زندگی این شخص وابسته به این کار باشد آیا خواهد توانست آن را انجام دهد؟ چنانچه پاسخ منفی باشد، مشکل می تواند ناشی از نداشتن مهارت باشد.

- درک وظیفه (کار). شخص باید به درستی ماهیت کار خود و انتظاراتی که از وی می رود را درک نماید. در غیر این صورت هیچ میزانی از مهارت یا انگیزش نمی تواند منجر به عملکرد موثر وی شود. مدیریت عملکرد وسیله ای رایج برای تفهیم کار است. بهترین راه برای ارزیابی درک کارکنان آن است که در یک محیط آموزشی پرسش هایی از آنان صورت پذیرد.

- اجتناب از تلاش. این عامل و عامل بعدی، عوامل انگیزشی به شمار می روند. چنانچه یک شخص دارای استعداد، مهارت و درک باشد، علت اجتناب وی از تلاش ممکن است ناشی از عوامل شخصی یا محیط کار باشد. بررسی این که آیا یک مشکل انگیزشی وجود دارد یا خیر، دشوار است و بهترین کاری که می توان در این مورد صورت داد بررسی سایر مشخصه های رفتاری است (از قبیل غیبت از کار، عدم مشارکت در نشست ها، یا عواملی دیگر که نشان گر مشکلات انگیزشی است).

- کاستن از سطح تلاش. برخی اوقات ممکن است فرد در کار خود تلاشی محدود به عمل آورد و بدین ترتیب منجر به ایجاد نتایج ناخواسته گردد.

- عدم پایداری. عملکرد مطلوب مستلزم شروع و استمرار تلاش است. این عامل انگیزشی ممکن است نشان گر خستگی، ترس از شکست و یا نداشتن مهارت باشد. برای ریشه یابی این عامل به گفت و گویی دقیق و با درایت نیاز است.

- عوامل بیرونی. پاره ای اوقات عواملی که از کنترل شخص خارج است، می تواند عملکرد وی را کاهش دهد. خود سازمان ممکن است موانعی برای عملکرد مطلوب به وجود آورده باشد که بر مدیران و همکارانی که روحیه همکاری ندارند اثرگذار باشد. گفت و گو هایی که در طول مدیریت عملکرد با کارکنان صورت می گیرد می بایست عواملی را نیز که خارج از حیطه کنترل آن ها بوده و باعث مهار پیشرفت می گردد، در برگیرد. چنانچه اجازه داده شود که این عوامل بیرونی ادامه یابند و وجودشان نادیده گرفته شود، سطوح انگیزش افت خواهد نمود و موضوع بغرنج تر خواهد شد (سولان^{۱۳}، ۲۰۰۸: ۲۰۱).

پیشینه پژوهش

در این بخش به بررسی سوابق پژوهش های داخل ایران و خارج از ایران پرداخته می شود :

۱. سامان شیخ اسمعیلی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان " بررسی ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بانکهای خصوصی و دولتی شهر سمنان " که با هدف شناسایی میزان رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانکهای شهر سمنان و آزمون فرضیه (بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ، در شعب بانک سمنانج رابطه معنی دار وجود دارد) نتایج و یافته های نهایی پژوهش ایشان ، حاکی از وجود ارتباط معنی دار، بین هوش هیجانی و ابعاد آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شعب بانکی مورد مطالعه می باشد. سنجش هوش هیجانی با استفاده از پرسشنامه برادبری و گریوز و سنجش رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از پرسشنامه پادساکف بوده است.

۲. زهرا سیرت دوست حلیم (۱۳۹۳) در مطالعه ای تحت عنوان " بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با میزان عملکرد کارکنان ستاد شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران " سنجش نگرش تعهد سازمانی با استفاده از شاخص آلن و میر و شاخص عملکرد شغلی (نمره ارزشیابی عملکرد کارکنان) می باشد. از جامعه ۷۶۱ نفری نمونه ۲۰۰ نفری انتخاب گردیده است و نتایج زیر را در بر داشته است:

۱. بین تعهد عاطفی و میزان عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین تعهد مستمر و میزان عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

۳. بین تعهد تکلیفی و میزان عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.

۴. بین جنسیت و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۵. بین وضعیت تحصیلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد.

۶. بین تجربه و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج این تحقیق نشانگر این است که متغیر تعهد عاطفی نسبت به سایر متغیرها از نتایج بهتری برخوردار بوده، بدین معنی که با افزایش تعهد سازمانی در بعد تعهد عاطفی، میزان عملکرد شغلی آنان نیز افزایش یافته است.

۳. ماندانا رشیدپور (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی رابطه تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغل و عملکرد شغلی کارکنان حرفه ای در سازمان حسابداری" که نمونه تحقیق متشکل از ۲۳۳ نفر از کارکنان رده های مختلف سازمان حسابداری بود که به روش نمونه گیری تصادفی منظم انتخاب شدند. نتایج این تحقیق نشانگر این موضوع است که به جز تعهد مستمر، در سایر زمینه ها مانند تعهد عاطفی و تعهد هنجاری و عملکرد شغلی و تمایل به ماندن در شغل، گروه مدیران از نتایج بهتری برخوردار بودند و به طور کلی تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و تمایل به ماندن در شغل آنان نسبت به سایر کارکنان حرفه ای سازمان حسابداری بالاتر است.

۴. علی حسین وفایی (۱۳۸۳) پژوهش دیگری را درباره "بررسی اعتبار پرسشنامه هوش هیجانی بر روی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی" انجام داده است. وی با انتخاب ۱۸۲ دانشجو از جامعه مزبور و اجرای آزمون ۷۰ سوالی شرینگ میزان اعتبار را پس از حذف ۲۳ سوال که همبستگی ضعیفی را با کل تست داشت ($r=0.81$) برآورد کرده است. همچنین یافته های دیگری که در نتیجه پژوهش وی صورت گرفته است مشخص کرده است که توزیع نمرات هوش هیجانی افراد دارای چولگی منفی است به عبارتی نمره های هوش هیجانی افراد بالاتر از میانگین قرار دارد.

۵. اینگلبگ^{۱۴} (۲۰۱۳) تحقیقی تحت عنوان "هوش هیجانی، عاطفی و سازگاری اجتماعی" بر روی ۲۸۲ نفر انجام داده است. در این پژوهش ابزار اندازه گیری عبارت است از:

الف. عملکرد آزمودنیها

ب. مقیاس خودگزارشی

هدف از این تحقیق، روشن کردن مولفه های هوش هیجانی و این که یک درک صحیح از هیجانات دیگران می تواند با سازگاری اجتماعی و چگونگی واکنش پذیری از محرکهای محیطی مرتبط باشد. یافته ها چنین نشان دادند که بین سازگاری اجتماعی موفقیت آمیز و هیجانات ارتباط مستقیمی وجود دارد. بر این فرض که هیجانات ممکن است در سطح سازگاری اجتماعی موثر باشند، تاکید می کند.

۶. ال یانگ^{۱۵} (۲۰۰۹) بر این باور است که زنان و مردان هوش هیجانی برابر دارند و تفاوت آنها در پاسخ به خرده مقیاسهاست. سیمون اشاره می کند زنان در عوامل خودآگاهی، همدلی و مهارتهای بین فردی قوی تر هستند، در حالی که مردان در مدیریت استرس، خوش بینی و اعتماد به خود بهتر عمل می کنند.

۷. ماندل و فروانی^{۱۶} (۲۰۰۹) تحقیقی تحت عنوان "ارتباط بین هوش هیجانی و سبکهای رهبری" انجام دادند. این مطالعه ارتباط بین هوش هیجانی و سبکهای رهبری را بررسی می کند. محققان می خواهند تفاوتهای جنسیتی را از نظر هوش هیجانی و سبکهای رهبری بررسی کنند. همچنین می خواهند تفاوتهای جنسیتی را از نظر هوش هیجانی اندازه گیری کنند. یافته ها نشان دادند که بین این سبکها و هوش هیجانی ارتباط معناداری وجود دارد، در صورتی که تفاوت معناداری از نظر هوش هیجانی بین زنان و مردان یافت نشد. در نهایت بین نمرات سبکهای مدیریت زنان و مردان تفاوتی یافت نشد.

۸. برودی و هال^{۱۷} (۲۰۰۸) در مطالعه خود تحت عنوان "جنسیت و هیجان" بیان می دارند که پسرها و دخترها در کنترل هیجانات خود درسهای متفاوتی فرا می گیرند. والدین در مجموع با دخترها بیش از پسران خود درباره هیجانات - به استثنای خشم - صحبت می کنند. در مقایسه با پسرها، والدین اطلاعات بیشتری درباره احساسات در اختیار دخترها قرار می دهند. از آنجا که دختران سریع تر از پسرها بر زبان مسلط می شوند، این امر موجب می شود که در بیان دقیق احساسات خود مجرب تر باشند و در استفاده از لغات برای نامیدن واکنشهای عاطفی و جایگزین ساختن کلمات به جای واکنشهای فیزیکی از پسرها ماهر تر باشند. پسرها که بیان عواطف برای آنها مورد تاکید نبوده است، احتمالاً تا حدود زیادی نسبت به حالات عاطفی موجود در خود و دیگران ناهشیارند (پارسا، ۱۳۸۹: ۳۴).

¹⁴.Engellberg.

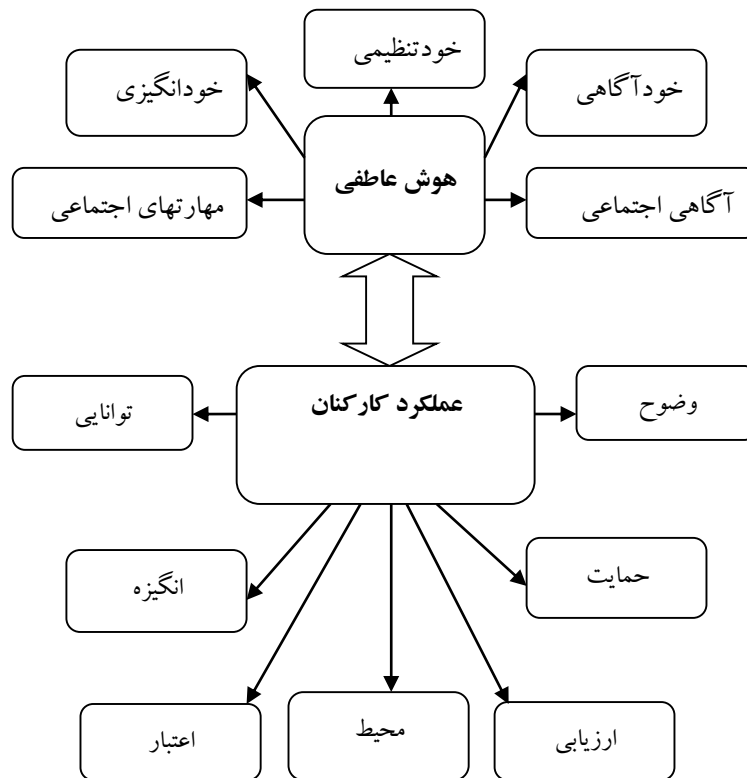
¹⁵.Yong.

¹⁶.Mandell & Pherwani.

¹⁷.Broudy & Hall.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی این پژوهش در قالب شکل زیر بر مبنای تلفیق نظریه هایی که تاکنون در باره متغیرهای پژوهش عنوان گردیده استخراج گردید. گلמן و مایر و سالووی که نظراتی در مورد هوش هیجانی ارائه نمودند و معتقد بودند افراد برای فایق شدن بر چالشها باید مولفه های هوش هیجانی را در خود پرورش دهند، این مولفه ها شامل خود آگاهی، خود کنترلی (مدیریت بر خود)، همدلی، مهارتهای اجتماعی و خودانگیزی است، البته مایر و سالووی علاوه بر جامعیت و تمامیت ماهیتی، بر تواناییهای هیجانی که هیجانات و ادراکات را به هم مرتبط می سازد، توجه دارند و نظریه وروم که معتقد بود توان و تمایل فرد و عوامل محیطی و سازمانی در عملکرد و بهره وری او موثر است و توان فرد (دانش، مهارت، تجربه و شایستگی) و تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) و عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت، تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه بازخورد در این زمینه دخالت دارد، البته در یک نگاه کلی تر می توان گفت متغیر هوش هیجانی و مولفه های آن بر گرفته از مدل شایستگیهای گلמן می باشد و متغیر عملکرد کارکنان و مولفه های آن هم برگرفته از مدل هرسی و گلداسمیت تحت عنوان الگوی ACHIEVE ترسیم گردیده تا بهتر متغیرها و روابط بین آنها را مشخص نماییم:



شکل شماره ۱. الگوی نظری برگرفته از آهوش هیجانی، مدل شایستگیهای دانیل گلמן (کی پرستند، ۱۹۹۹: ۷۶) و ارزیابی عملکرد کارکنان، مدل هفت عاملی هرسی و گلداسمیت، ۱۹۸۰: ۱۰۹].

بر مبنای مدل پژوهشی فرضیه های زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

فرضیه اصلی

بین هوش هیجانی (عاطفی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱. بین خودآگاهی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.
۲. بین خودتنظیمی (خود مدیریتی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.
۳. بین همدلی (آگاهی اجتماعی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.
۴. بین مهارت های اجتماعی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

۵. بین خودانگیزی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.
۶. میان جنسیت و هوش هیجانی (عاطفی) کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.
۷. میان تاهل و هوش هیجانی (عاطفی) کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.
۸. میان جنسیت و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.
۹. میان نوع استخدام و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.
۱۰. میان سطوح مختلف تحصیلی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش، یک روش توصیفی-پیمایشی است و از داده های کیفی و تبدیل آن به داده های کمی در سطح شبه فاصله ای استفاده شده است. پژوهش توصیفی به پدیده هایی می پردازد که به صورت طبیعی رخ می دهند و در آن هیچ دستکاری آزمایشی رخ نمی دهد، بنابراین پژوهش توصیفی شامل مجموعه متونی است که برای مشخص کردن، نمایش با الگو و یا توصیف پدیده هایی که به صورت طبیعی و بدون دستکاری آزمایشی رخ می دهند به کار می رود (سیلجر^{۱۸}؛ به نقل از میرزائی، ۱۳۸۸: ۷۴). در این تحقیق از روش پیمایشی جهت جمع آوری داده های کمی و بهره گیری از روش اسنادی (کتابخانه ای) جهت اثبات فرضیه ها، چهارچوب نظری و سوابق مربوط به پیشینه استفاده شده، سپس از ابزار پرسشنامه که توسط پژوهشگر تهیه و اعتبار آن از طریق آزمون اعتبار نسبی محتوا (CVR) و پایایی آن به بوسیله آزمون آلفای کرونباخ به تایید رسیده جهت انجام پیمایش مربوط به پژوهش که در آن پرسشهای فراوانی در مورد بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان و از پرسشهای باز و بسته کنترلی با طیف ۵ گزینه ای لیکرت جهت اطمینان از پاسخهای داده شده توسط حجم نمونه استفاده شده است. بطوری که تمام ابعاد و زمینه های هوش هیجانی و عملکرد کارکنان بررسی و دربرگیرنده متغیرهای خودآگاهی، خودتنظیمی، آگاهی اجتماعی، مهارت های اجتماعی و خود انگیزی و مولفه های عملکرد کارکنان هم باشد. در این پژوهش از آمار توصیفی در قالب جدولها و نمودارها و درصد جهت داده های کیفی و در آمار استنباطی از آزمونها و آمارهای مرتبط استفاده شده است. برای اثبات یا رد فرضیه های پژوهش از آزمون های همبستگی پیرسون (Pearsons correlation) و آزمون تی مستقل (T-Test) و آزمون تحلیل واریانس (One-Way ANOVA) جهت بررسی رابطه متغیرهای هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، آگاهی اجتماعی، مهارت های اجتماعی و خود انگیزی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران استفاده شده است. پس از جمع آوری اطلاعات کیفی و تبدیل آن به اطلاعات کمی در سطح شبه فاصله ای پژوهش، از نرم افزارهای آماری چون Spss و برنامه اکسل و ورد (Excel-Word) استفاده کرده ایم تا اطلاعات را تجزیه و تحلیل کرده و نمودارهای مربوط را رسم نماییم.

یافته های پژوهش

نتایج حاصل از یافته های توصیفی و ویژگی های فردی و جمعیت شناختی نشان می دهد که پاسخگویان به تعداد (۵۰ درصد) معادل ۲۰۰ نفر جنسیت زن و (۵۰ درصد) معادل ۲۰۰ نفر جنسیت مرد تشکیل شده اند و در میان افراد نمونه مورد مطالعه پایین ترین فراوانی برای گروه سنی ۵۱ سال و بالاتر تعداد ۲۴ نفر معادل (۴ درصد) و بالاترین آن برای گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال تعداد ۲۴۸ نفر معادل (۶۲ درصد) است و اکثریت پاسخگویان یعنی (۵۹ درصد) معادل ۲۳۶ نفر از پاسخگویان، مدرک کارشناسی را دارا هستند و حداقل (۳ درصد) معادل ۱۲ نفر دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم بوده اند با توجه به داده های مربوط به تاهل کارکنان، طبق اطلاعات بدست آمده از نمونه آماری مورد مطالعه (۸۷ درصد) معادل ۳۴۸ نفر از کارکنان متاهل و (۱۳ درصد) معادل ۵۲ نفر از کارکنان مجرد می باشند. بیشترین حجم نمونه آماری مربوط به وضعیت استخدام کارکنان همانطور که مشخص شده از مجموع پاسخ دهندگان مورد بررسی، معادل (۵۰،۵ درصد) یعنی ۲۰۲ نفر، با وضعیت استخدامی رسمی و تقریباً به همان اندازه یعنی (۴۹،۵ درصد) معادل ۱۹۸ نفر از وضعیت استخدامی غیر رسمی بوده اند.

با توجه به اطلاعات بدست آمده می توانیم به تجزیه و تحلیل فرضیه ها بپردازیم :

فرضیه اصلی: بین هوش عاطفی (هیجانی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۲. همبستگی پیرسون (رابطه بین هوش عاطفی (هیجانی) و عملکرد کارکنان)

عملکرد کارکنان	هوش عاطفی (هیجانی)	
Pearson Correlation	1	۰.۷۹۴**
Sig. (2-tailed)		۰.۰۰۰
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	۰.۷۹۴**	1
Sig. (2-tailed)	۰.۰۰۰	
N	۴۰۰	۴۰۰

level (2-tailed).۰.۰۰۰. Correlation is significant at the 0.0

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰.۷۹۴) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری میان هوش هیجانی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۱. بین خودآگاهی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳. همبستگی پیرسون (رابطه بین خودآگاهی و عملکرد کارکنان)

عملکرد کارکنان	خودآگاهی	
Pearson Correlation	1	۰.۸۰۳**
Sig. (2-tailed)		۰.۰۰۰
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	۰.۸۰۳**	1
Sig. (2-tailed)	۰.۰۰۰	
N	۴۰۰	۴۰۰

level (2-tailed).۰.۰۰۰. Correlation is significant at the 0.0

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰.۸۰۳) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری میان خودآگاهی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۲. بین خودتنظیمی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۴. همبستگی پیرسون (رابطه بین خود تنظیمی و عملکرد کارکنان)

	عملکرد کارکنان	خود تنظیمی
Pearson Correlation	**۵۲۷.	1
Sig. (2-tailed)	۴۶۲.0	
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	1	**۵۲۷.
Sig. (2-tailed)	۴۶۲.0	
N	۴۰۰	۴۰۰

level (2-tailed).۵**. Correlation is significant at the 0.0

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰,۵۲۷) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری میان خودتنظیمی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۳ بین خودانگیزی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد. جدول شماره ۵. همبستگی پیرسون (رابطه بین خود انگیزی و عملکرد کارکنان)

	عملکرد کارکنان	خود انگیزی
Pearson Correlation	**۹۱۱.	1
Sig. (2-tailed)	۱۹۸.0	
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	1	**۹۱۱.
Sig. (2-tailed)	۱۹۸.0	
N	۴۰۰	۴۰۰

level (2-tailed).۵**. Correlation is significant at the 0.0

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰,۹۱۱) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری قوی میان خودانگیزی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۴ بین آگاهی اجتماعی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۶. همبستگی پیرسون (رابطه بین آگاهی اجتماعی و عملکرد کارکنان)

عملکرد کارکنان	آگاهی اجتماعی	
Pearson Correlation	1	**۵۰۸.
Sig. (2-tailed)		۴۹۴.۰
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	**۵۰۸.	1
Sig. (2-tailed)	۴۹۴.۰	
N	۴۰۰	۴۰۰

level (2-tailed).۵**. Correlation is significant at the 0.0

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰,۵۰۸) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری میان آگاهی اجتماعی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۵. بین مهارت های اجتماعی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۷. همبستگی پیرسون (رابطه بین مهارت های اجتماعی و عملکرد کارکنان)

عملکرد کارکنان	مهارت های اجتماعی	
Pearson Correlation	1	**۷۷۸.
Sig. (2-tailed)		۲۸۳.۰
N	۴۰۰	۴۰۰
Pearson Correlation	**۷۷۸.	1
Sig. (2-tailed)	۲۸۳.۰	
N	۴۰۰	۴۰۰

** . Correlation is significant at the 0.0۵ level (2-tailed).

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰,۷۷۸) که هر چه ضریب همبستگی به عدد ۱ نزدیکتر باشد همبستگی قوی تر است با توجه به این موضوع، ارتباط معنی داری میان مهارت های اجتماعی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران وجود دارد. فرضیه فرعی ۶. میان جنسیت و هوش هیجانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

جدول ۸. جدول آمار توصیفی هوش عاطفی زنان و مردان

Group Statistics					
Std. Error Mean	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	جنسیت	هوش عاطفی
1.966	12.739	118.33	۲۰۰	زن	
1.743	12.692	120.55	۲۰۰	مرد	

جدول ۹. جدول آنالیز واریانس هوش عاطفی زنان و مردان

Independent Samples Test										
t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances			
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F		
Upper	Lower									
3.001	-7.429	2.626	-2.214	.401	۳۹۹	-.843	.946	.005	Equal variances assumed	هوش عاطفی
3.008	-7.435	2.627	-2.214	.402	87.961	-.843			Equal variances not assumed	

با توجه به اینکه واریانس بین دو گروه زنان و مردان همگون می باشد لذا می بایست از آزمون T دو متغیره در سطر اول جهت تفاوت میانگین هوش عاطفی میان زنان و مردان استفاده نمود بنابراین با در نظر گرفتن p-value بالای ۰,۰۵ برابر (۰,۴۰۱) می باشد پس اختلاف معنی داری میان میانگین هوش عاطفی این دو گروه وجود ندارد.

فرضیه فرعی ۷. میان تاهل و هوش هیجانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

جدول ۱۰. جدول آمار توصیفی هوش عاطفی متاهلین و مجردین

Group Statistics					
Std. Error Mean	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	تاهل	
4.143	14.352	119.17	۵۲	مجرد	هوش عاطفی
1.376	12.532	119.63	۳۴۸	متاهل	

جدول ۱۱. جدول آنالیز واریانس هوش عاطفی متاهلین و مجردین

Independent Samples Test										
t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances			
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F		
Upper	Lower									
7.366	-8.286	3.941	-.460	.907	۳۹۹	-.117	.623	.243	Equal variances assumed	هوش عاطفی
8.933	-9.853	4.365	-.460	.918	13.537	-.105			Equal variances not assumed	

با توجه به مقدار p-value بالای ۰,۰۵ (۰,۶۲۳) واریانس بین دو گروه مجردین و متاهلین همگون می باشد لذا می بایست از آزمون T دو متغیره در سطر اول جهت تفاوت میانگین هوش عاطفی مجردین و متاهلین استفاده نمود بنابراین با در نظر گرفتن p-value بالای ۰,۰۵ برابر (۰,۹۰۷) می باشد پس اختلاف معنی داری میان میانگین هوش عاطفی (هیجانی) این دو گروه وجود ندارد. فرضیه فرعی ۸. میان جنسیت و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

جدول ۱۲. جدول آمار توصیفی عملکرد زنان و مردان

Group Statistics					
Std. Error Mean	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	جنسیت	
1.935	12.239	60.48	۲۰۰	زن	عملکرد
1.575	11.889	59.65	۲۰۰	مرد	

جدول ۱۳. جدول آنالیز واریانس عملکرد زنان و مردان

Independent Samples Test										
t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances			
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F		
Upper	Lower									
5.753	-4.102	2.482	.826	.74	۳۹۹	.333	.888	.020	Equal variances assumed	عملکرد
5.789	-4.137	2.495	.826	.741	82.543	.331			Equal variances not assumed	

با توجه به اینکه واریانس بین دو گروه زنان و مردان همگون می باشد لذا می بایست از آزمون T دو متغیره در سطر اول جهت تفاوت میانگین عملکرد زنان و مردان استفاده نمود، بنابراین با در نظر گرفتن p-value که بالای ۰,۰۵ برابر (۰,۷۴) می باشد پس اختلاف معنی داری میان میانگین عملکرد این دو گروه وجود ندارد. فرضیه فرعی ۹. میان نوع استخدام و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

جدول ۱۴. جدول آمار توصیفی عملکرد کارکنان رسمی و غیر رسمی

Group Statistics					
Std. Error Mean	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	استخدام	
1.871	13.094	60.88	۲۰۲	رسمی	عملکرد
1.585	10.865	58.96	۱۹۸	غیر رسمی	

جدول ۱۵. جدول آنالیز واریانس عملکرد کارکنان رسمی و غیر رسمی

Independent Samples Test										
t-test for Equality of Means							Levene's Test for Equality of Variances			
95% Confidence Interval of the Difference		Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F		
Upper	Lower									
6.807	-2.967	2.461	1.920	.437	۳۹۹	.780	.511	.436	Equal variances assumed	عملکرد
6.789	-2.949	2.452	1.920	.436	92.116	.783			Equal variances not assumed	

با توجه به مقدار p-value بالای ۰,۰۵ (۰,۵۱۱) واریانس بین کارکنان رسمی و غیر رسمی همگون می باشد لذا می بایست از آزمون T دو متغیره در سطر اول جهت تفاوت میانگین عملکرد کارکنان رسمی و غیر رسمی استفاده نمود بنابراین با در نظر گرفتن p-value بالای ۰,۰۵ که برابر (۰,۴۳۷) می باشد پس اختلاف معنی داری میان میانگین عملکرد این دو گروه وجود ندارد. فرضیه فرعی ۱۰ میان سطوح مختلف تحصیلی و عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران تفاوت وجود دارد.

جدول ۱۶. جدول آمار توصیفی عملکرد کارکنان با سطوح تحصیلی مختلف

عملکرد کارکنان			
تحصیلات	میانگین	فراوانی	انحراف معیار
زیردیپلم و دیپلم	21.25	۱۲	11.06993578
فوق دیپلم	56.47	۹۹	10.822
لیسانس	61.57	۲۳۶	12.034
فوق لیسانس و بالاتر	55.27	۵۳	14.374
کل	48.64	۴۰۰	11.978

جدول ۱۷. جدول آنالیز واریانس عملکرد کارکنان با سطوح تحصیلی مختلف

عملکرد کارکنان					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	
.254	1.380	195.695	3	587.085	Between Groups
		141.784	۳۹۶	13185.905	Within Groups
			۳۹۹	13772.990	Total

با توجه به مقدار p-value بالای ۰,۰۵ که برابر (۰,۲۵۴) می باشد پس اختلاف معنی داری میان میانگین عملکرد سطوح مختلف تحصیلی وجود ندارد.

بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

اهمیت هوش هیجانی بر مدیران و مسئولین سازمانها پوشیده نیست زیرا موقعیتهای حرفه ای تا حد زیادی تحت تاثیر عوامل تشکیل دهنده هوش هیجانی بدست آمده است. سازمانهای بالنده دارای ویژگیهای متعددی هستند. وقتی سازمان به سوی دستیابی به سطوح بالایی از بهره وری حرکت می کند و تلاش برای رسیدن به مرحله بالندگی را آغاز می کند، یکی از مهمترین عوامل موثر بر بهره وری، استفاده بهینه از نیروی انسانی است. اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان به لحاظ کارایی و بهره وری در سطح مطلوب قرار گیرد باید از یافته ها و اصول علمی در محیط کار استفاده کنیم. در سالهای اخیر بسیاری از سازمانها به آموزش هوش هیجانی توجه کرده اند این توجهات اگر بصورت کوششهای جدی و پیگیر و با رعایت رهنمودهای ارائه شده باشد، امکان بهبود عملکرد کارکنان را در محیطهای شغلی فراهم می آورد. اگر روش آموزش علمی و معتبر باشد، در این صورت، آموزش به اهداف خود رسیده و تغییرات شگرفی در رفتارهای هیجانی و اجتماعی افراد بوجود خواهد آمد. تاکنون آموزش مهارتهای هیجانی و اجتماعی بسیار کمتر از مهارتهای شناختی و فنی مورد توجه طراحان و برنامه ریزان آموزش مدیریت قرار گرفته است، این مهارتها اصطلاحاً مهارتهای لطیف^{۱۹} خوانده می شوند و شامل حفظ انگیزه در موقعیتهای ناگوار، قبول مسئولیت در محیطهای کاری تنش زا، حفظ اعتماد به نفس، رفع تعارضات، تضادها و پرخاشگری و... می باشند. مهارتهای مذکور در موفقیت شغلی و ایفای مسئولیتهای حساس، بسیار مهم تلقی می شوند. گلمن (۱۹۹۵ و ۱۹۹۸) نیز استدلال کرد که در اشتغال و کسب موفقیتهای شخصی، هوش هیجانی بسیار با اهمیت تر از هوش منطقی است. البته سواد

هیجانی نمی تواند پاسخگوی همه مشکلات سازمانها باشد ولی با توجه به بحرانهای هیجانی که سازمانها با آن دست و پنجه نرم می کنند آموزش هوش هیجانی می تواند نور امیدی در تاریکی این تحولات ناآشنا باشد.

تجزیه و تحلیل نتایج پژوهش نشان می دهد که متغیرهای هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، آگاهی اجتماعی، مهارت های اجتماعی و خود انگیزی) با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی شرق تهران رابطه دارد. پس از بررسی های انجام شده مشخص گردید نتایج حاصل از پژوهش در مورد هوش هیجانی و رابطه آن با عملکرد کارکنان با مطالعات و پژوهشهای علی حسین وفایی (۱۳۸۳) و اکرم پیرمحمدی (۱۳۸۱) و الوهام زندی (۱۳۷۹) و رضا دولت آبادی (۱۳۹۱) و ماندانا رشیدپور (۱۳۹۱) و اسماعیل امیدوار (۱۳۹۱) و کراکت و دیگران^{۲۰} (۱۹۶۱) و ال یانگ^{۲۱} (۲۰۰۹) و ماندل و فروانی^{۲۲} (۲۰۰۹) و جیمز کریستد^{۲۳} (۱۹۹۸) و کانگلسی و پیترسن^{۲۴} (۱۹۹۸) و ریچاردسون و ایواز^{۲۵} (۲۰۰۲) و پل^{۲۶} (۱۹۹۸) و اینگلبرگ^{۲۷} (۲۰۱۳) همسو بوده و با مطالعات و پژوهشهای بهزاد منصوری (۱۳۸۰) و فرحناز هاشم زاده اخباری (۱۳۸۱) و بهناز پزشکی (۱۳۸۸) و غلامرضا دهشیری (۱۳۸۵) و برودی و هال^{۲۸} (۲۰۰۸) و آرنولد و فلدمن^{۲۹} (۱۹۸۸) و اسکاتر و دیگران^{۳۰} (۱۹۶۱) و برایفیلد و کراکت^{۳۱} (۱۹۶۶) در یک راستا نمی باشد.

هوش هیجانی با تاثیر بر زمینه هایی چون به کارگیری، حفظ و نگهداری کارکنان، توسعه و بهسازی افراد مستعد، کار تیمی، ارتقا سلامتی، روحیه و تعهد کارکنان، نوآوری، بهره وری، کارایی، فروش، درآمدها، کیفیت خدمات، وفاداری مشتری و بازده مشتریان و کارکنان به اثربخشی سازمان کمک کنند. تاثیر هوش هیجانی با بکارگیری، حفظ و نگهداری افراد مستعد شروع می شود. فرناندز آرزو^{۳۲} خاطر نشان می کند که اندازه هوش هیجانی داوطلبین در تصمیم گیریهای استخدامی مدیران عالی سازمانی موثر است و تاثیر معناداری در موفقیت یا شکست نهایی آن مدیران دارد. برای تصمیمات استخدامی خوب، هوش هیجانی افرادی که امور استخدام را انجام می دهند بسیار مهم و حیاتی است. هوش هیجانی بر توسعه و بهسازی افراد مستعد تاثیر گذار است اما در بهسازی افراد همه روابط به یک اندازه موثر نیستند. هوش هیجانی مربی، مشاور، رئیس و یا همکار برای کمک به توسعه و بهسازی اعضای سازمان و استفاده از افراد مستعد برای اثربخشی سازمان مهم و حیاتی خواهد بود. دراکات و ولف^{۳۳} بیان می کنند تیمهای دارای هوش هیجانی، انواع مشارکت، همکاری، تعهد و خلاقیت را از خود نشان می دهند که بر اثربخشی سازمان

¹⁹. Soft Skills.

²⁰.Crocket&et al.

²¹.El yong.

²².Mandell&Pherwani.

²³.Jammes Crestid.

²⁴.Cangelosi&Peterson.

²⁵.Rechardson&Aiawaz.

²⁶.Pool.

²⁷.Engellberg.

²⁸.Broudy&Hall.

²⁹.Arnold&Feldman.

³⁰.Schacter&et al.

³¹.Brayfield&crocket.

³².Fernandez Arzo.

³³.Drukat&Wolf.

اثر دارد (چرنیس، ۲۰۰۱: ۱۰۹). در انتها باید گفت بی تردید یک برنامه آموزشی طراحی شده برای کمک به افزایش هوش هیجانی اعضای سازمان اگر چه باعث حرکت سازمان به سمت بهره وری بیشتر می شود ولی به دلیل این که تنها بخشی از مدل، یعنی وظایف منابع انسانی را مدنظر قرار می دهد، به تنهایی دارای ارزش محدودی است و تنها زمانی با موفقیت همراه است که فرهنگ و رهبری سازمان از آنها حمایت کند که سازمان تامین اجتماعی شرق تهران از این امر مستثنی نمی باشد. یعنی اگر بخواهند به عملکرد بالا و در نهایت بهره وری برسند باید به هوش هیجانی توجه بیشتری کنند و آموزش آن را جزء برنامه های اصلی آموزش خود قرار دهند و این امر میسر نمی گردد مگر با حمایت فرهنگ و سبک رهبری سازمان. با توجه به بکارگیری هوش هیجانی توسط کارکنان و افزایش عملکرد آنان برای سازمانها و علی الخصوص سازمان تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ پیشنهاد می گردد مراحل ذیل مورد بررسی و توجه قرار گیرد :

۱. بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عوامل دیگری مانند اضطراب، پرخاشگری، تحلیل رفتگی، افسردگی و

۲. بررسی ارتباط هوش هیجانی با مهارتهای ارتباطی و گرایش های فردی مانند (درون گرایی و برون گرایی).

۳. بررسی تاثیر هوش هیجانی بر متغیرهایی همچون تعهد سازمانی، تعارض و

۴. بررسی تاثیر هوش هیجانی کارکنان بر فرهنگ سازمانی.

۵. شناسایی ابعاد هوش هیجانی گروهی در سازمان.

۶. شیوه های مختلف دستیابی به هوش هیجانی سازمانی و سنجش آنها.

۷. طراحی و بکارگیری روشهای موثر آموزش هوش هیجانی در سازمان متناسب با نوع شغل.

۸. بومی سازی ابزار سنجش قابلیت آموزش هوش هیجانی و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در سازمانها.

منابع و مراجع

- [۱] آذر، ع.، مومنی، م.، ۱۳۷۷، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، چاپ اول، تهران، انتشارات: سمت.
- [۲] آرمسترانگ، م.، ۱۳۸۰، راهبردهای مدیریت منابع انسانی. ترجمه: خدایار ابیلی و حسن موققی. تهران. انتشارات: فرا.
- [۳] اشکان، م.، ۱۳۷۸، رهبری اصیل محرک پنهان عملکرد، گزیده مدیریت، شماره ۱۶، تهران.
- [۴] ابیلی، ن.، ۱۳۸۱، هوش هیجانی از دیدگاه سالووی و دیگران. چاپ دوم. تهران. انتشارات: فارابی.
- [۵] آقایار، س.، شریفی درآمدی، پ.، ۱۳۸۵، هوش هیجانی و کاربرد هوش در قلمرو هیجان. اصفهان. انتشارات: سپاهان.
- [۶] آقایار، س.، شریفی درآمدی، پ.، ۱۳۸۶، هوش هیجانی سازمانی. چاپ اول. تهران. انتشارات: گیتی.
- [۷] الماسی، ح.، ۱۳۷۴، ارزیابی عملکرد تا مدیریت عملکرد، مجله تدبیر، شماره ۵۶.
- [۸] الوانی، م.، معمارزاده، ح.، ۱۳۸۳، مدیریت عمومی. چاپ بیست و دوم. تهران. انتشارات: نشر نی.
- [۹] امیدوار، ا.، ۱۳۸۱، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با میزان عملکرد مدیران مدارس بندر عباس، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۱۰] اینسورث، م.، اسمیت، ن.، ۱۳۷۵، مدیریت کارآمدی، ترجمه غلامرضا خاکی، موسسه کار و تامین اجتماعی.
- [۱۱] ایوبی راد، م.، ۱۳۸۸، ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی در کارکنان شهرداری منطقه ۴ تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات.
- [۱۲] بابایی، م.، مومنی، ن.، ۱۳۸۴، تاثیر هوش هیجانی بر اثر بخشی مدیران، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۶، تهران.
- [۱۳] بشارت، م.، ۱۳۸۴، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی، مطالعات روان شناختی، دوره ۱، شماره ۲ و ۳، تهران.
- [۱۴] ترابی، د.، ۱۳۸۲، ایجاد فضایی برای رشد هوش هیجانی کارکنان. تهران. انتشارات: ققنوس.
- [۱۵] تیرگری، ع.، ۱۳۸۳، هوش هیجانی و سلامتی روان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۴، شماره ۱۲، تهران.
- [۱۶] جلالی، ا.، ۱۳۸۰، هوش هیجانی، ویژه نامه ارزیابی تحصیلی، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۶۹ و ۷۰، تهران.
- [۱۷] حاجی حسینی نژاد، غ.، بالغی زاده، س.، ۱۳۸۱، نظریه هوشهای چندگانه گاردنر و کاربرد آن در آموزش. چاپ اول. تهران. انتشارات: جهاد دانشگاهی تربیت معلم.
- [۱۸] جک بلوک، د.، ۱۳۷۶، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. مترجم: حافظ نیا. تهران. انتشارات: سمت.
- [۱۹] حبیب پور، .، ۱۳۸۳، هوش هیجانی و اثربخشی سازمانی، مدیریت و توسعه، شماره ۲۱، تهران.
- [۲۰] خاکزادپان، ز.، ۱۳۸۷، بررسی تاثیر هوش عاطفی بر عملکرد کارکنان اداره کل درمان غیر مستقیم تامین اجتماعی استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد انتشار نیافته، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران.
- [۲۱] خاکی، غ.، ۱۳۷۸، نقش تعهد سازمانی در بهره وری، نشریه نامه پژوهش، سال دوم، شماره ۵.
- [۲۲] خائف الهی، ا و دوستار، م. (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی، مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- [۲۳] خسرو جاوید، م.، ۱۳۸۱، بررسی اعتبار روایی سازه مقیاس هوش هیجانی شات در نوجوانان، پایان نامه کارشناسی ارشد انتشار نیافته، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- [۲۴] دسلر، گ.، ۱۳۷۹، شیوه های تقویت تعهد کارکنان در سازمان، ترجمه سوسن جدی و محمد زنجانی، تدبیر، شماره ۱۰۱.
- [۲۵] دلاور، ع.، ۱۳۶۴، روشهای آماری در مردم شناسی و علوم تربیتی. تهران. انتشارات: پیام نور.
- [۲۶] دوبرینی، ا.، ۱۳۸۸، مدیریت رفتار سازمانی با رویکرد روانشناسانه با تاکید بر (کاربرد روانشناسی در اثر بخشی سازمان). مترجم: مرداد کردی و میترا آفتاب آذری. تهران. انتشارات: صفار.
- [۲۷] دولت آبادی فراهانی، ر.، ۱۳۷۸، بررسی تعهد سازمانی در سازمانهای دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلین، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی.
- [۲۸] دهشیری، غ.، ۱۳۸۲، هنجاریابی پرسشنامه هوش بهر هیجانی بار-آن در بین دانشجویان دانشگاههای تهران و بررسی ساختار عاملی آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- [۲۹] رابینسون، ن.، ۱۳۷۷، کودکان عقب مانده ذهنی. مترجم: فرهاد ماهر. مشهد. انتشارات: آستان قدس رضوی.
- [۳۰] رابینز، ا.، ۱۳۷۴، مدیریت رفتار سازمانی. مترجم: علی پارسایان و سید محمد اعرابی. تهران. دفتر پژوهشهای فرهنگی.

- [31] Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990) " The Measurement and Antecedents of Affective, Countinuanace and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, Vol. 63.
- [32] Andrew, D. (1988) " Management and performance ", USA Scott Foresan Seviewsin Management organization, tenth Edition, p.966 .
- [33] Armstrong ,M,(1999) " *Personal Management Practice*",4Eddition,Kogan pub.
- [34] Armstrong, M.(199۳) " *Personal Management practice* ", 4th-edition Kogan.
- [35] Arnold, H.J. and Feldman, D.C. (1988) " *Organizational Behavior* " Newyork, Mcgraw-Hill Book Company, 204 .
- [36] Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Daus, C. S. (2002) " *Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research*", *Journal of Management*, vol.28.
- [37] Ashkanasy, N., M., & Tse, B. (2004) " *TransformationalLeadership as Management of Emotion: AConceptual Review Quorum Books*",Westport.
- [38] Barent,J.M.(2005) " *Principles levels of emotional intelligence as on influence on school culture; (Doctoral dissertation)* ". Retrieved from Proquest. (No. AAT 3162848).
- [39] Barlow,J., Maul ,D.(2003) " *Emotional Value :Creating Strong Bonds With Your Customers*" ,Barrett-Koehler,Sanfrancisco,ca.
- [40] Bar-on ,R.(1999) " *The Emotional Quationt In Ventory (eq-i) ,Ameasure Of Emotional Intelligence* ",(Toronto,Canada:multi-health system).
- [41] Bar-on,R.(200۵) " *The Bar-on Model Of Social Intelligence*" ,www.eiconsorium.org
- [42] Bernardin,S.(2003) " *The Ripple Effect:Emotional Contagion In Groups*",Working Paper,New Haven.
- [43] Bliss , S.(200۱) " *The Affect Of Emotional Intelligence On A Modern Organizational Leaders Ability To Make Effective Decisions*",Bellevue University ,EQI Home Page.
- [44] Boyatzis,R., Burruss,J.(1995) " *The Heart Of Human Resource On Emotional Intelligence In Organizations*".No.3.