

# SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

## کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL

پروپوزال

مركز آموزش پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

کارگاه آنلاین پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



مركز آموزش روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

کارگاه آنلاین روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



ISI Scopus

مركز آموزش آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترکیه های جستجو

## 1283P-NWWCE

## بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب مشهد

اکرم سادات نژادعلی<sup>۱</sup>، محمد چناری<sup>۲</sup>، جواد شمسایی<sup>۳</sup>

۱- کارشناس مالی، شرکت آب و فاضلاب مشهد

۲- رئیس اداره حسابداری، شرکت آب و فاضلاب مشهد

۳- کارشناس مالی، شرکت آب و فاضلاب مشهد

a.s.nezhadali@gmail.com

## خلاصه

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب مشهد می باشد. برای این منظور، از پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان جهت سنجش هوش هیجانی و از پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون جهت سنجش عملکرد شغلی استفاده شده است. نمونه پژوهش مشتمل بر ۸۰ نفر از کارکنان رسمی شرکت آب و فاضلاب مشهد می باشد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و از میان ۱۵ مؤلفه هوش هیجانی بین مؤلفه های خوشبختی، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، واقع گرایی و همدلی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. حال آن که مؤلفه های حل مسئله، خود آگاهی هیجانی و عزت نفس با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنی داری دارند. مدل تعدیل شده ۴۶ درصد از تغییرات در عملکرد شغلی را پیش بینی می کند. با توجه به توانایی هوش هیجانی به عنوان یک مؤلفه در پیش بینی وضعیت عملکرد شغلی، گنجاندن اجزای هوش هیجانی در برنامه آموزشی کارکنان می تواند در ارتقاء عملکرد کلی شرکت و رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده موثر باشد.

کلمات کلیدی: عملکرد شغلی، هوش هیجانی، شرکت آب و فاضلاب مشهد

## ۱. مقدمه

مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری یا بهره‌وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بیگمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی 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 باانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید [1]. در واقع سرمایه انسانی، حیاتی ترین عنصر راهبردی و اساسی ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت [2].

یک از مهم ترین و اساسی ترین مسائل هر سازمانی، عملکرد شغلی نیروهای انسانی آن سازمان است [3]. عملکرد را ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می کنند که هر فرد در طول دوره‌های مشخص از زمان انجام می دهد [4]. علاوه بر این عملکرد بالای سازمانی از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی شود و یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌ها می شود، این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می نمایند [5]. بی تردید عملکرد کارکنان از مواردی است که می تواند بهره‌وری را تحت تاثیر قرار دهد. بر همین اساس شناسایی عواملی که بتواند عملکرد کارکنان را بهبود بخشد و در نتیجه بهره سازمانی را ارتقا دهد، از الزامات مدیریت منابع انسانی در هر سازمان است [6].

یکی از مهم ترین نظریه‌های مطرح شده در خصوص هوش هیجانی، نظریه هوش هیجانی بار-ان است که توصیف مبنایی اش از هوش هیجانی شامل ۱۵ مؤلفه است که عبارتند از خودآگاهی، خود ابرازی، عزت نفس، خودشکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی،

واقع گرایی، انعطاف پذیری، حل مسئله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانه، خوش بینی و شادمانی [7]. هوش هیجانی عبارت از توانایی ناظر بر ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و کنترل هیجانها در خود و دیگران می باشد [8]. هوش هیجانی طی دو دهه‌ی اخیر توجه عموم را به خود جلب کرده است. اولین بار در سال ۱۹۹۰ از مفهوم هوش اجتماعی استفاده شد. پس از آن در سال ۱۹۹۰ سالوی و مایر برای اولین بار کلمه هوش هیجانی را برای این مفهوم به کار بردند [9]. قبل از مطرح شدن هوش هیجانی، همه نگاه ها معطوف به هوش شناختی بود، اما امروزه عقیده بر این است که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد موفقیت ها را باعث می شود و ۸۰ درصد موفقیت ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از مواقع در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهند [9]. هوش هیجانی بالا می تواند دورنمای خوبی از موفقیت و پیشرفت فرد ترسیم کند ولی نمی توان از آن به عنوان مقیاس سنجش موفقیت استفاده کرد. افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، مهارت‌های اجتماعی بهتر و روابطی پایدارتر دارند و در برخورد با مشکلات بهتر عمل می کنند [10]. آموزش می تواند توانایی افراد را در تنظیم و ابراز هیجانات تقویت کند. باید توجه کرد که یک نوع واحد و یکپارچه هوش نیست که موفقیت در زندگی را تضمین می کند، بلکه طیف گسترده‌ای از هوش وجود دارد که سبب موفقیت فرد در حوزه‌های مختلف می شود [11]. بررسی‌های دلویتز و هیگز حاکی از آن است که هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تاثیر می گذارد [12]. همچنین مایر و همکاران نشان داده‌اند که هوش هیجانی بر عملکرد کاری و شغلی و تعاملات بین فردی تاثیر می گذارد [13]. در نتیجه هوش هیجانی یکی از مهم ترین متغیرهایی است که نقش عمده‌ای در تبیین عملکرد و موفقیت افراد در زمینه‌های مختلف دارد و به گمان بسیاری از پژوهشگران و نظریه پردازان این حیطه، سهم هوش هیجانی در تبیین موفقیت افراد بیش از توانایی‌های شناختی یا IQ است [14,8]. بر این اساس هدف این پژوهش بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خود ارزیابی عملکرد کارکنان شرکت آب و فاضلاب مشهد می باشد و فرضیه پژوهش به شرح زیر مطرح می گردد.

**فرضیه پژوهش:** هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با ارزیابی عملکرد رابطه دارند.

## ۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می شود و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. به منظور بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد شغلی رگرسیون خطی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS23 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل رسمی بخش‌های اداری و مالی، شرکت آب و فاضلاب مشهد در آبان ماه سال ۱۳۹۵ می باشد. بر اساس اطلاعات بدست آمده از مدیریت منابع انسانی و تشکیلات تعداد کارکنان مذکور در آبان ماه سال ۱۳۹۵، ۹۷ نفر (۵۸ نفر اداری، ۳۹ نفر مالی) بوده است. از این رو با توجه به جدول مورگان حجم نمونه مورد بررسی ۸۰ نفر در نظر گرفته شد. از آن جا که روش نمونه‌گیری این پژوهش تصادفی طبقه‌ای بود بر همین اساس ۴۸ نفر از شرکت کنندگان در بخش اداری و ۳۲ نفر در بخش مالی شاغل بوده اند.

## ۳. ابزار پژوهش

**پرسشنامه هوش هیجانی:** این پرسشنامه را بار-آن (۱۹۸۰) برای نخستین بار ساخته است. این آزمون ۱۱۷ سؤال و ۱۵ مقیاس دارد که بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۶ کشور که ۴۸/۸ درصد آن ها مرد و ۵۱/۲ درصد آن ها زن بودند، اجرا شده و به طور نظام مند در آمریکای شمالی هنجاریابی گردید. نتایج حاصل از هنجاریابی نشان داد که آزمون از حد مناسبی از اعتبار برخوردار است. مقیاس‌های آزمون عبارتند از: خود آگاهی هیجانی، خود ابرازی، عزت نفس، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع گرایی، انعطاف پذیری، حل مسئله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانش، خوش بینی، خوشبختی (شادمانی). پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، در ایران به ۹۰ سؤال تقلیل یافته با همان مقیاس پایایی آزمون از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۳ محاسبه گردیده، برای دانشجویان ایرانی دارای اعتبار و پایایی است و برای مقاصد مختلف کاربرد داشته و مورد پذیرش است [13]. از آن جا که گزینه‌ها بر روی طیف لیکرت ۵ درجه‌ای تنظیم شده‌اند نمره گذاری از ۵ به ۱ و در بعضی سؤالات با محتوای منفی یا معکوس از ۱ به ۵، کاملاً موافقم ۱ و کاملاً مخالفم ۵ انجام می شود.

**پرسشنامه عملکرد شغلی:** پرسشنامه عملکرد شغلی، توسط پاترسون تهیه و تدوین گردیده و در سال ۱۳۶۹ نیز توسط شکرکن و ارشدی در ایران، ترجمه شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ سؤال می باشد. این پرسشنامه عملکرد کارکنان را در حوزه وظایف شغلی و سازمانی شان اندازه می گیرد. این پرسشنامه ۱۵ سؤالی، به صورت چهارگزینه‌ای است و گزینه‌های آن شامل؛ «خیلی ضعیف (به ندرت)»، «ضعیف (گاهی)»، «خوب (اغلب)»، و «عالی (همیشه)» می باشد. در ازای هر یک از گزینه‌ها به ترتیب امتیازات، ۰، ۱، ۲ و ۳ داده می‌شود. بنابراین، دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می باشد. به منظور سنجش پایایی این پرسشنامه، در سال ۸۱-۸۲ صالحی از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن آزمون استفاده کرد که با توجه به جدول ارائه شده، مشخص گردید که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و با روش دو نیمه کردن آزمون، برابر ۰/۸۷ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ معنادار است و معرف ضریب اعتبار مطلوبی می باشد [14].

#### ۴. نتایج

برای بررسی اثر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد شغلی از رگرسیون خطی استفاده شد (جدول ۱).

جدول ۱. نتیجه آزمون رگرسیون اثر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد شغلی

متغیر	ضریب	خطای معیار ضریب	مقدار استاندارد ضریب	آماره آزمون	P-value
مقدار ثابت	۷/۰۳	۷/۰۱	۰/۰۰	۱/۰۰	۰/۳۲۰
حل مسئله	-۰/۸۷	۰/۳۴	-۰/۴۵	-۲/۵۷	۰/۰۱۳
خوشبختی	۰/۲۹	۰/۲۱	۰/۱۹	۱/۳۵	۰/۱۸۱
استقلال	-۰/۱۷	۰/۳۱	-۰/۰۹	-۰/۵۴	۰/۵۹۳
تحمل فشار روانی	۰/۹۰	۰/۳۲	۰/۵۶	۲/۸۲	۰/۰۰۶
خود شکوفایی	۰/۹۵	۰/۳۵	۰/۶۹	۲/۷۲	۰/۰۰۸
خود آگاهی هیجانی	-۱/۱۶	۰/۳۷	-۰/۶۲	-۳/۱۴	۰/۰۰۳
واقع‌گرایی	۰/۹۶	۰/۳۷	۰/۵۲	۲/۵۹	۰/۰۱۲
روابط بین فردی	۰/۱۱	۰/۲۲	۰/۰۷	۰/۵۲	۰/۶۰۶
خوش‌بینی	۰/۱۳	۰/۳۵	۰/۰۸	۰/۳۸	۰/۷۰۹
عزت نفس	-۰/۷۶	۰/۳۱	-۰/۴۹	-۲/۴۷	۰/۰۱۶
کنترل تکانش	-۰/۰۱	۰/۲۰	-۰/۰۱	-۰/۰۴	۰/۹۶۴
انعطاف‌پذیری	۰/۱۴	۰/۲۳	۰/۰۸	۰/۵۹	۰/۵۵۶
مسئولیت‌پذیری	۰/۱۴	۰/۲۷	۰/۰۶	۰/۵۳	۰/۵۹۹
همدلی	۰/۷۰	۰/۲۹	۰/۳۲	۲/۳۸	۰/۰۲۰
خود ابرازی	۰/۱۳	۰/۲۷	۰/۰۷	۰/۴۸	۰/۶۳۶

معنی‌داری مدل رگرسیون:  $F(15, 64) = 4.79, P < 0.001$

ضریب تبیین اصلاح شده: ۰/۴۲

به دلیل معنی‌دار نبودن بعضی از مؤلفه‌ها با استفاده از روش پسرو (Backward)، مدل رگرسیون تعدیل شد و مؤلفه‌هایی که معنی‌دار نبودند از مدل خارج شدند (جدول ۲). نتایج حاکی از آن بود که مؤلفه‌های خوشبختی، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، واقع‌گرایی و همدلی دارای اثر مثبت بر

عملکرد شغلی هستند. و سایر مؤلفه‌های حل مسئله، خود آگاهی هیجانی و عزت نفس بر عملکرد شغلی اثر منفی دارند. ضریب تبیین اصلاح شده نشان داد مدل تعدیل شده ۴۶ درصد تغییرات عملکرد شغلی را پیش بینی می‌کند.

خوشبختی (شادمانی) باعث می‌شود فرد درباره خود و محیط اطراف دید مثبت‌تری داشته باشد و این باعث می‌شود فرد در ارزیابی خود، با اطمینان خاطر و خوش بینی شرایط را مورد ارزیابی قرار دهد. در عین حال خودشکوفایی نیز بر مبنای تلاش و کوشش فرد برای تعالی بخشی استعدادها بالقوه خود می‌تواند باعث شود تا فرد کوشش‌های معطوف به عملکرد بهینه‌تر شغلی را در راستای تحقق بخشی توانایی‌های بالقوه خویش تعبیر و تفسیر نماید. همچنین افراد دارای توانایی همدلی، همراه با اطمینان به خود و گرایش‌های خلقی مثبت بهتر قادر به برقراری ارتباط و همکاری با همکاران و سرپرستان خود خواهند بود.

جدول ۲. نتیجه آزمون مدل تعدیل شده (به روش Backward) رگرسیون اثر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد شغلی

متغیر	ضریب	خطای معیار ضریب	مقدار استاندارد ضریب	آماره آزمون	P-value
مقدار ثابت	۹/۰۲	۵/۷۷	۰/۰۰	۱/۵۶	۰/۱۲۳
حل مسئله	-۰/۷۵	۰/۲۹	-۰/۳۸	-۲/۵۶	۰/۰۱۲
خوشبختی	۰/۴۵	۰/۱۷	۰/۲۹	۲/۵۸	۰/۰۱۲
تحمل فشار روانی	۰/۹۷	۰/۲۱	۰/۶۰	۴/۵۴	<۰/۰۰۱
خود شکوفایی	۰/۹۶	۰/۳۰	۰/۶۹	۳/۲۴	۰/۰۰۲
خود آگاهی هیجانی	-۱/۲۱	۰/۳۳	-۰/۶۴	-۳/۶۹	<۰/۰۰۱
واقع گرایی	۰/۹۶	۰/۲۷	۰/۵۲	۳/۵۹	۰/۰۰۱
عزت نفس	-۰/۷۹	۰/۲۶	-۰/۵۲	-۳/۰۸	۰/۰۰۳
همدلی	۰/۷۹	۰/۲۴	۰/۳۶	۳/۲۸	۰/۰۰۲

معنی داری مدل رگرسیون:  $F(۸, ۷۱) = ۹/۲۵, P < ۰/۰۰۱$

ضریب تبیین اصلاح شده: ۰/۴۶

## ۵. نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج پژوهش می‌توان به طور احتمالی اثر گذاری هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر روی عملکرد شغلی را به عنوان یکی از نمودهای رفتاری در محیط کار مطرح کرد. از این جهت نتایج پژوهش با نظریات مطرح شده در جهت تاثیر گذاری مؤلفه‌های هوش هیجانی بر رفتارها در محیط‌های اجتماعی و کاری، نظیر گلدمن، دلویتز و هیگز و دی کارول همسویی نسبی دارد [9,11,12,17].

در نهایت به طور طبیعی افرادی که دارای توانایی‌های مستتر در هوش هیجانی (مانند حل مسئله، خود ابرازی، عزت نفس، خودشکوفایی و ...) هستند. به خوبی قادر خواهند بود تا در همکاری و تشریک مساعی در راستای هدف‌های شرکت بهتر عمل نمایند. علاوه بر این با توجه به توانایی هوش هیجانی به عنوان یک مؤلفه در پیش بینی وضعیت عملکرد شغلی، گنجاندن اجزای هوش هیجانی در برنامه آموزشی کارکنان می‌تواند در ارتقاء عملکرد کلی شرکت و رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده موثر باشد.

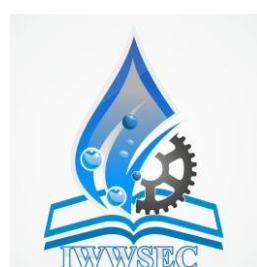


شرکت مهندسی آب، فاضلاب و کهر

کنگره علوم و مهندسی آب و فاضلاب ایران

دانشگاه تهران، تهران

۲۶ و ۲۷ بهمن ماه ۱۳۹۵



## ۶. مراجع

- ۱- مهداد، علی. (۱۳۸۵)، «تاثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز. ص ۳۵.
- ۲- رضاییان، علی. کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۷)، «بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی»، چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت)، (۲۷)، ۷، صص ۲۷-۳۹.
- ۳- براتی احمد آبادی، هاجر. عریضی، حمیدرضا و ابوالقاسم نوری (۱۳۸۹)، «رابطه بین جو سازمانی و وجدان کاری با عملکرد شغلی، فصلنامه روانشناسی کاربردی، (۱۳)، ۸۱-۶۵.
- 4- Motowidlo, J.S. (2003). Job Performance, Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology, 12: 39-55.
- ۵- مشبکی، اصغر (۱۳۷۶)، نگاهی تازه به مفهوم وجدان ایمانی (کاری) در، ارتقای سطح بهره‌وری سازمان، مجله اقتصاد و مدیریت، (۹)، ۱۳۱-۱۴۳.
- 6- Raza, S. A.(2010). Relationship between organizational climate and performance of teachers in public and private colleges of PUNJMB, Pakistan.
- 7- Bar-on R. (2000). Emotoinal and social intelligence: Insights from the emotional Quotient Inventory (EQ-I). In: Golman D, Bar-on R, Parker JDA (Editors). The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School and in the Workplace. San Francisco: Jossey-Bass.
- 8- Salovey, P, Mayer JD. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality. 9: 185-211.
- 9- Goleman, D., (1995). Emotinal Intelligence. New York: Bantam Books.
- 10- Salovey, P, Mayer JD. (1993). The intelligence of Emotional intelligence. 17(4):433-442.
- 11- Gardner HE. (1993). Frames of Mind: The theory of multiple, intelligences. New York: Basic Books. 86-91,155.
- 12- Dulewicz, P., Higgs, M. (2000). Emotional intelligence; Areview and evaluation study. Henely Management College, Henely-on-Thames.
- 13- Mayer, J.D., Salovey, P., and Caruso, D. (2000). Manual for the MSCEIT. Toronto, Canada: MHs.
- 14- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQI): Rational, description, and summary of psychometric results. In Gender, 115-145.
- ۱۵- دینی، فائزه. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین پیشرفت تحصیلی و سبک های مقابله با بحران با هوش هیجانی در میان دانشجویان دانشگاه الزهرا. پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۱۶- ساعتچی، محمود، کامکاری، کامبیز. عسکریان، مهناز. (۱۳۸۹). آزمونهای روان شناختی. نشر ویرایش.
- 17- Day, A.L., Carooll, S. A. (2004). Using an ability based measure of emotional intelligence to predict individual performance , group performance, and group citizenship behaviors. Personality and individual Differences, 36,14431458.

# SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

## کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



PROPOSAL  
پروپوزال

پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین  
پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی



روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین  
روش تحقیق و مقاله نویسی علوم انسانی



ISI  
Scopus

آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو

دکتره تهرانی

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو