

## بررسی تاثیر پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی

محمد رضا تقوا\*

هادی عبدالهی\*\*

### چکیده

ماهیت پیچیده شخصیت، سبب طرح نظریه‌های مختلف شده که یکی از معروف‌ترین آنها، نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت مک کرا و کاستا (۱۹۸۷) می‌باشد. با در نظر گرفتن شخصیت و جایگاه آن در هوش عاطفی و تحول سازمانی و با انتخاب نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت مک کرا و کاستا، این تحقیق در نظر دارد تاثیر پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی را مورد بررسی قرار دهد. تحقیق حاضر از نوع پیمایشی بوده و برای جمع‌آوری داده‌ها، از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است که تعداد ۳۸۶ نفر از کارکنان شاغل در بخش‌های بانکی، بیمارستان‌ها، شرکت‌های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت‌های ساخت و ساز و شرکت‌های خدماتی شهر تهران به عنوان نمونه تحقیق در نظر گرفته شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات و مدل، از آزمون‌های ضریب آلفای کرونباخ، ضریب همبستگی پیرسون، مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده و دو بسته نرم افزاری SPSS و LISREL به کار گرفته شدند. یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیر معنی‌دار ابعاد «روان رنجورخوئی»، «برون‌گرایی»، «تجربه‌پذیری»، «همسازی» و «وظیفه‌شناسی» بر «هوش عاطفی» و تأثیر معنی‌دار «هوش عاطفی» بر «بهبود و تحول سازمانی» می‌باشد.

واژگان کلیدی: شخصیت، پنج عامل بزرگ شخصیت، هوش عاطفی، تحول سازمانی.

\* استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی

## مقدمه

شخصیت مفهومی بسیار پیچیده در روانشناسی است که آگاهی از آن شالوده حل بسیاری از مشکلات سازمانی است. این مفهوم از واژه لاتین پرسونا<sup>۱</sup> گرفته شده و مجموعه‌ای از ویژگی‌های با دوام و منحصر به فرد است که امکان دارد در پاسخ به حالات مختلف تغییر کند. در تعریفی جامع، شخصیت، ساختار پویای درون فردی است که مشتمل بر سیستم‌های روانی - جسمانی است. این مولفه رفتار و افکار مشخصه‌ی افراد را تعیین می‌کند (Allport, 1961:48).

از آنجایی که سازمان‌ها با افراد سر و کار دارند و منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می‌شود، توجه به شخصیت کارکنان و عناصر تشکیل دهنده آن امری ضروری قلمداد می‌گردد. (De Fruyt and Salgado, 2003). در میان مدل‌هایی که به بررسی ابعاد شخصیت پرداخته اند، مدل پنج عاملی<sup>۲</sup> شخصیت "Costa و McCrae" (۱۹۸۷) از جمله کامل ترین مدل‌هایی است که به بررسی ابعاد شخصیت می‌پردازد. مطالعات و تحقیقات فراوان در سال‌های اخیر، اعتبار مدل پنج عامل بزرگ شخصیت را تایید کرده و از این رو مبنای مقایسه سایر مدل‌ها شناخته شده است (Digman, 1990; Costa and McCrae, 1992; Smith et al, 1999; Judge et al, 2001). این مدل، شخصیت افراد را به پنج بعد: روان رنجورخوئی<sup>۳</sup>، برون‌گرایی<sup>۴</sup>، تجربه‌پذیری<sup>۵</sup>، همسازی<sup>۶</sup> و وظیفه‌شناسی<sup>۷</sup> تقسیم می‌کند. براساس این مدل، هر یک از افراد بر حسب ویژگی شخصیتی خود می‌توانند نگرش و گرایش خاصی نسبت به وظایف و اهداف سازمان داشته باشد. بدین ترتیب، تفاوت‌های شخصیتی افراد می‌توانند منبع توسعه خلاقیت و یا ریشه بسیاری از مشکلات سازمانی باشند و بر عمل، رفتار، تصمیمات و رفتار سازمانی آنها تاثیرات شگرفی داشته باشد (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸).

در طی دهه‌های اخیر، هوش عاطفی<sup>۸</sup> به عنوان پارادایم فکری اکثر متخصصین منابع

1- Persona  
2- Five Factor Model  
3- Neuroticism  
4- Extraversion  
5- Openness  
6- Agreeableness  
7- Conscientiousness  
8- Emotional intelligence

انسانی، جایگاه ویژه‌ای را در تمامی محیط‌های کاری پیدا کرده است. به طوری که صاحب‌نظران بر این عقیده اند که ۸۰ درصد موفقیت‌های افراد در محیط کاری، به هوش عاطفی آنها بستگی داشته و تنها ۲۰ درصد آن به بهره هوشی مربوط می شود (خائف‌اللهی و دوستار، ۱۳۸۲). از این رو، هوش عاطفی اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از توانایی‌ها، مهارت‌ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و به فرد کمک می کند تا احساسات خود و دیگران را شناخته، آنها را درک نموده و در نهایت بتواند احساسات خود را اداره و تنظیم کند (Nordin, 2011). بررسی‌های محققین نشان می دهد که هوش عاطفی در زمینه‌هایی از قبیل بکارگیری، حفظ و نگهداری کارکنان، روحیه و تعهد کارکنان، نوآوری، کارایی، بهره‌وری، وفاداری مشتریان، کیفیت خدمات و... نقش موثری را ایفا می نماید (Farahbakhsh, 2012). در واقع، هوش عاطفی منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ بشمار آمده که نقش تعیین کننده‌ای را در روند توسعه سازمان ایفاء می نماید؛ زیرا آن موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت‌های فنی، روابط انسانی و تصمیم‌گیری منطقی تر می گردد (Antonacopoulou and Gabriel, 2001).

محیط متلاطم و متغیر امروزی نیز همه سازمان‌ها را ناگزیر از تحول و دگرگونی در کارکردهای درونی و بیرونی خود ساخته است. بطوریکه، سازمان‌ها باید در جهت بهره‌برداری بهتر از محیط و تغییرات آن و همچنین غلبه بر ضعف‌ها و گسترش نقاط قوت، از آمادگی کافی و مناسب برخوردار باشند و با ایجاد تغییراتی در ساختارها، فرایندها و فرهنگ خود، سعی کنند تا قابلیت انطباق خود را بالا ببرند (Skinner, 2002; Saunders and Thorn hill, 2002). بر این اساس، تحول سازمانی ضرورتی انکار ناپذیر است که با جهت دهی به اقدامات اصلاحی، بهبود اقدامات و عملیات سازمانی، موجب حفظ کارایی و اثربخشی سازمان می شود (Hilliott et al., 2004). نقطه شروع تحول نیز منابع انسانی است که از طریق تغییر رفتار آنها و با توسعه راه حل‌های جدید، عملکرد فردی و سازمانی بهبود یافته و با ایجاد تحول، سازمان می تواند خود را با تکنولوژی‌ها، بازارها و چالش‌های جدید و همین طور با سرعت تغییر در شرایط و محیط، بهتر تطبیق دهد (Bennis, 1969:301).

بر این اساس و با توجه به این که ساختار و اساس هر سازمانی را منابع انسانی تشکیل داده و منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می‌شود که دارای خلیات و تیپ‌های شخصیتی متفاوتی می‌باشند. لذا، توجه به شخصیت آنها و عناصر تشکیل دهنده آن، ضرورتی اجتناب ناپذیر است. همچنین، بهبود و تحول سازمانی از الزامات هر ارگانی در محیط کسب و کار بشمار می‌آید که نقطه شروع آن نیز منابع انسانی است. این نکات نشان دهنده اهمیت و ضرورت پرداختن به موضوع شخصیت و تاثیر آن بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی می‌باشد. از این رو، با توجه به مفهوم شخصیت و جایگاه آن در هوش عاطفی و تحول سازمانی، تحقیق حاضر به بررسی میزان همبستگی بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی) با هوش عاطفی و تحول سازمانی و همچنین، ارتباط بین مهارت‌های هوش عاطفی با تحول سازمانی می‌پردازد و در پی پاسخ به این است که: آیا بین ابعاد شخصیت و هوش عاطفی ارتباط معناداری وجود دارد؟ بعلاوه، آیا همبستگی بین هوش عاطفی و تحول سازمانی معنادار است؟

### مبانی نظری و ادبیات موضوع

از شخصیت، تعاریف متعدد و گوناگونی ارائه شده است. نظری اجمالی به این تعاریف، نشان می‌دهد که تمامی معانی شخصیت را نمی‌توان در یک نظریه خاص یافت؛ بلکه در حقیقت تعریف شخصیت به نوع تئوری و نظریه هر دانشمند بستگی دارد. فروم معتقد است که شخصیت مجموع کیفیت‌های موروثی و اکتسابی است که خصوصیت فرد بوده و او را منحصر به فرد می‌کند (شاملو، ۱۳۸۲: ۴۳). پروین و جان نیز تعریف زیر را به عنوان تعریف عملی شخصیت پیشنهاد می‌کنند: "شخصیت بیانگر آن دسته از ویژگی‌های فرد یا افراد است که الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری را در بر می‌گیرد" (پروین و جان، ترجمه جوادی و کدیور، ۱۳۸۱: ۵۲). همچنین، شخصیت عبارت است از الگوی نسبتاً پایدار صفات، گرایش‌ها یا ویژگی‌هایی که تا اندازه‌ای به رفتار افراد دوام می‌بخشد (سید محمدی، ۱۳۸۴: ۱۵۰).

در مورد ابعاد شخصیتی، نظرات گوناگون و تقسیم بندی‌های مختلفی ارائه شده

است. نظریه‌های روانکاوانه شخصیت شامل نظریه‌های روانکاوی فروید، یونگ و آدلر است. فروید به عنوان پیشتاز و بنیانگذار نظریه روانکاوی شناخته شده است. شخصیت از نظر وی، شامل سه وجه می‌باشد: نهاد که نماینده تمایلات و غرایز کور بوده و تابع اصل لذت است؛ خود یا من، که نماینده واقعیت‌ها و تابع اصل واقعیت است و فراخود یا من برتر، نماینده سانسورهای اجتماعی و وجدان شخصی بوده و مانع ارضای تمایلات می‌شود. به عقیده فروید شخص برای حفظ و انسجام شخصیت خود از یک رشته مکانیسم‌های دفاعی (واپس زنی، جابجائی، والایش، بروناخنکی، همانندسازی، درون فکنی، بازگشت، تثبیت، انکار، دلیل تراشی، تبدیل و جبران) استفاده می‌کند (شاملو، ۱۳۸۲: ۴۳).

نظریه جورج کلی نیز به عنوان یکی از نظریه‌های شناختی شخصیت شناخته شده است. به زعم او، انسان از یک سو موجودی است عقلانی و دارای شناخت و از سوی دیگر، موجودی است که برای تعبیر و تفسیر رویدادهای زندگی خود از سازه‌هایی که خود می‌سازد، استفاده می‌کند. از نظر وی، هر انسان دانشمندی است که عاقلانه و با روش علمی خاص خود، پدیده‌ها را تعبیر و تفسیر می‌کند. طبعاً چون شیوه‌های شناخت افراد با هم متفاوت است، تعبیر و تفسیرهای گوناگونی هم از زندگی و جهان اطراف خود دارند (همان).

نظریه ویژگی‌های شخصیت نیز یکی از نظریات در مطالعه شخصیت است. براساس این نظریه، شخصیت افراد از خصوصیات و صفات گسترده‌ای ترکیب یافته که براساس یک خصوصیت نسبتاً پایدار، افراد به شیوه‌های خاصی رفتار کنند. بر طبق این نظریه، ترکیب و تعامل ویژگی‌های مختلف است که شخصیت یک فرد را تشکیل می‌دهد و این برای هر شخص، یگانه و منحصر به فرد می‌باشد. نظریه مذکور، بر تعیین و اندازه گیری این خصوصیات فردی شخصیت تمرکز دارد (شولتز و شولتز، ۱۳۸۷: ۷۶).

مدل پنج عاملی شخصیت مک کرا و کاستا (۱۹۸۷) نیز از جمله‌ی این مدل‌ها است که ابعاد شخصیت را بررسی می‌نماید. این مدل، شخصیت افراد را به پنج بعد: روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی تقسیم می‌کند. روان رنجورخوئی به معنی تمایل افراد به تجربه اضطراب، تنش، خصومت، کمروئی، تفکر غیرمنطقی، افسردگی و عزت نفس پایین است. برون‌گرایی یعنی تمایل فرد به معطوف

ساختن توجه و انرژی خویش به دنیای بیرون از خود، توجه به اشخاص دیگر و لذت بردن از داشتن تعامل با سایرین می‌باشد. تجربه‌پذیری به مفهوم جستجوی فعال فرد برای بهره‌گیری از تجارب دیگران و کشش فرد به کنجکاوی، عشق به هنر، تخیل، روشن فکری و نوآوری است. گرایش افراد برای احترام گذاشتن به دیگران و داشتن توافق و هماهنگی زیاد با آنها نیز همسازی را تبیین و تعریف می‌کند. در نهایت، وظیفه‌شناسی مفهومی است که در آن توانایی افراد در سازماندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدف‌دار و گرایش به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش برای پیشرفت، خویشتن‌داری و تأمل مد نظر می‌باشد. طبق این مدل، هر یک از افراد بر حسب ویژگی شخصیتی خود می‌توانند نگرش و گرایش خاصی نسبت به وظایف و اهداف سازمان داشته باشد. بدین ترتیب، تفاوت‌های شخصیتی افراد می‌توانند منبع توسعه خلاقیت و یا ریشه بسیاری از مشکلات سازمانی باشند و بر عمل، رفتار، تصمیمات و رفتار سازمانی آنها موثر خواهند بود (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به اینکه این مدل ابعاد بیشتر و جامع‌تری را شامل می‌شود، در حاضر مدل مذکور مبنای بررسی می‌باشد.

بررسی هوش عاطفی به طور جدی با مطالعات علمی Bar-on در اوایل دهه ۱۹۸۰ مطرح گردید و در ادامه دانشمندانی همانند Gardner و Walker (۱۹۸۳)، Wayne Payne (۱۹۸۵)، Sawaf (۱۹۸۹) و . . . به تشریح این موضوع پرداختند. بنا بر تعاریف ارائه شده توسط محققان، هوش عاطفی مجموعه‌ای از توانایی‌ها می‌باشد که به فرد کمک می‌کند تا ضمن شناخت و درک احساسات خود و دیگران، بتواند احساسات خود را اداره و تنظیم نماید. به اعتقاد Mayer و Salovey (۱۹۹۳)، هوش عاطفی امکان تفکر با خلاقیت بیشتر و استفاده از احساسات و هیجانات را برای حل مشکلات فراهم می‌سازد. آنها بر این باورند که هوش عاطفی، نوعی هوش اجتماعی است که مستلزم توانایی نظارت بر هیجانات خود و دیگران، تمایزگذاری میان آنها و استفاده از اطلاعات برای راهنمایی تعقل و اقدامات شخصی است. در واقع آنها هوش عاطفی را توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجانات خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن می‌دانند (خائف‌اللهی و دوستار، ۱۳۸۲).

Antonacopoulou و Gabriel (۲۰۰۱) نیز هوش عاطفی را منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ می‌دانند که در روند توسعه سازمان

نقش تعیین کننده‌ای ایفاء می‌نماید؛ زیرا هوش عاطفی موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت‌های فنی، روابط انسانی و تصمیم‌گیری منطقی‌تر می‌گردد.

محققان، برای هوش عاطفی مدلی‌هایی ارائه نمودند؛ Mayer و Salovey (۱۹۹۰) مدل چهار بعدی را به شرح زیر بیان می‌دارد:

۱. آگاهی عاطفی: توانایی اطلاع از عواطفی که شخصا تجربه می‌گردد و شامل بیان و اظهار عواطف و نیازهای عاطفی خود و دیگران می‌باشد. توانایی مذکور تمایز میان اظهارات درست یا نادرست عواطف و نیز اظهارات صادقانه یا کاذب را شامل می‌شود.

۲. تسهیل عاطفی: توانایی فرد برای استفاده از عواطف در اولویت‌بندی تفکرات و اندیشه‌ها با تاکید بر اطلاعات مهمی است که علت تجربه احساسات را شرح می‌دهد. این عامل توانایی اخذ دیدگاه‌های چند گانه برای ارزیابی مشکل، از زوایای مختلف را در بر می‌گیرد.

۳. ادراک عاطفی: توانایی فرد برای درک چرخه‌های عاطفی که عواطف پیچیده مانند احساس همزمان وفاداری و خیانت را شامل می‌شود. بعبارت دیگر، نوعی توانایی برای تشخیص تبدلات احتمالی بین عواطف است.

۴. کنترل عاطفی: حول محور مدیریت عواطف می‌چرخد. توانایی فرد برای وابستگی یا توقف یک عاطفه به عدم کاربرد آن در هر شرایط معین بستگی دارد. بعنوان مثال، هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری شخصی مواجه می‌شود، احساس عصبانیت او ممکن است برانگیخته شده یا او را از اتمام یک وظیفه خاص منحرف کند. افراد دارای هوش عاطفی بالا، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن بوده و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرف دیگر، افراد دارای هوش عاطفی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می‌دهند تا فکرشان را مخدوش کرده و به آن موضوع نابرابر که عصبانیت آنها را شدت بخشیده، بیندیشند (Mayer, Salovey and Caruso, 2000).

Goleman (۱۹۹۹) با اقتباس از ابعاد چهار گانه مایر و سالوی، پنج رکن را برای

هوش عاطفی تعریف نمود که به نوعی می‌توان گفت تلخیصی از مدل آنها است. پنج بعد مورد اشاره در مدل وی عبارتند از:

۱. خود آگاهی: توانایی نظرات بر احساسات در هر لحظه برای بدست آوردن بینش و شناخت؛
۲. خود کنترلی: قدرت تنظیم احساسات خود و یا بعبارتی، اظهار عواطف در جای درست و مناسب و نیز مهار آن؛
۳. خود انگیزی: تعهد و التزام به انجام امور و عدم دلسردی و یاس در مقابل ناکامی‌ها و نیز خوش‌بینی نسبت به آینده؛
۴. همدلی و دلسوزی: همدردی و مهربانی در مقابل مشکلات دیگران و دادن امید نسبت به موفقیت آن‌ها در آینده؛
۵. مهارت اجتماعی: احترام به حقوق دیگران، اعتماد و نیز همکاری و برقراری ارتباط با دیگران.

در مدل بیان شده، هوش عاطفی می‌تواند به افراد سازمان جهت انطباق و تسهیل تحولات، بسیج منابع و یادگیری طی دوره تحول یاری رساند. مدیرانی که از توانایی مدیریت عاطفی مناسبی در طی دوره ی تحول سازمانی برخوردار باشند، قادر خواهند بود در پیامدهای روابط اجتماعی اثر گذاشته و در فرایند تحول نقش مطلوبی ایفاء کنند. این افراد به دلیل توانایی آگاهی از عواطف خود و دیگران و توان کنترل آنها، کمتر در طی دوره تحول سازمانی دچار اضطراب و استرس خواهند شد. مدیران مذکور توانایی‌های هوش عاطفی و از جمله قابلیت تاثیر گذاری بر رفتارهای محیط کار را دارا می‌باشند. چنانچه هوش عاطفی تلاش‌های مدیران برای اداره موفق تحول و یا رفتارهای خاصی که در طی دوره تحول لازم است را پیش بینی کند، در این حالت اطلاعات ارزشمندی برای مدیران در چگونگی اقدام به تحول، ملزومات آن مانند تقسیم مشاغل برای کارکنان طی اجرای برنامه‌ی تحول و یا مشخص نمودن آن دسته از کارکنانی که در دوره تحول به کمک نیاز دارند، فراهم می‌شود (Gordon, 2004).

در زمینه تحول سازمان نیز، محققان و متخصصان این حوزه، تعاریفی را از این مفهوم ارائه نموده اند. از نظر Beckhard (۱۹۶۹)، تحول سازمانی فعالیت یا تلاشی است برنامه‌ریزی شده و در سراسر سازمان که بوسیله مدیریت عالی سازمان اداره شده



و اثر بخشی و سلامت سازمان را از طریق برنامه‌های تغییر در فرآیندهای سازمان، با استفاده از علوم رفتاری افزایش می‌دهد. Bennis (۱۹۶۹)، تحول سازمانی را پاسخی برای تغییر و نوعی استراتژی پیچیده آموزشی برای تغییر باورها، نگرش‌ها، ارزش‌ها و ساختار سازمان به شمار می‌رود، به طوریکه این عوامل بتوانند خود را با تکنولوژی‌ها، بازارها و چالش‌های جدید و همین‌طور با سرعت تغییر در شرایط و محیط، بهتر تطبیق دهند.

Shmuck و Miles (۱۹۷۱)، تحول سازمانی را فعالیتی برنامه‌ریزی شده و پایدار برای بکارگیری علوم رفتاری در جهت بهبود سیستم با استفاده از روش‌های تحلیلی و تحقیقی بوسیله افراد سازمان تعریف می‌کند. از نظر Burke و Hornstein (۱۹۷۲)، تحول سازمانی عبارت است از یک فرایند برنامه‌ریزی شده، شامل تغییر فرهنگ سازمانی به سوی فرهنگی که در آن فرایندهای گروهی و جمعی نهادینه شده‌اند. Beer (۱۹۸۰)، اهداف تحول سازمانی را افزایش سازگاری میان ساختار، فرآیندها، استراتژی، افراد و فرهنگ سازمان، ایجاد و توسعه راه‌حل‌های جدید در سازمان و توسعه دانایی و بهبود فردی در سازمان تعریف می‌کند. از نظر Peter Vaill (۱۹۹۶)، تحول سازمانی فرایندی است سازمانی برای درک و تحول همه فرایندهای اصلی سازمان که ممکن است برای انجام یک وظیفه یا تحقق اهدافی ایجاد شود؛ عبارت دیگر، تحول سازمان فرایندی است برای بهبود فرایندها و این هدفی است که اساساً تحول سازمان به قدمتی ۲۵ ساله به دنبال آن بوده است.

Porras و Robertson (۱۹۹۲) نیز بر این عقیده است که تحول سازمانی مجموعه‌ای از نظریه‌ها، ارزش‌ها، استراتژی‌ها و فنون مبتنی بر علوم رفتاری است که در فرایند تغییر برنامه‌ریزی شده محیط کاری سازمانی (به منظور افزایش بهبود عملکرد فردی و سازمانی، از طریق تغییر رفتار اعضای سازمان در شغلشان) بکار گرفته می‌شوند. به زعم Cummings و Worley (۱۹۹۳)، تحول سازمانی عبارت است از: کاربرد سیستمی همه جانبه دانش علوم رفتاری برای بهبود برنامه‌ریزی شده و تقویت استراتژی‌ها، ساختارها و فرایندهای سازمانی در جهت ارتقاء اثر بخشی سازمان. Warner Burke (۲۰۰۲) نیز می‌گوید که تحول سازمانی عبارت از: فرایندی برنامه‌ریزی شده در تغییر فرهنگ یک سازمان از طریق بهره‌گیری از نظریه، تحقیق و

فنون علوم رفتاری می‌باشد. ضمن اینکه، French (۱۹۷۳)، تحول سازمانی را تلاشی بلندمدت با حمایت و هدایت مدیریت عالی برای بهبود چشم انداز فعلی و آتی سازمان، توانمندسازی اعضاء و یادگیری فرآیند حل مسئله از طریق مدیریت فرهنگ سازمان، مشاوره و تحقیق عملی با استفاده از علوم رفتاری تعریف می‌کند. در ادامه به بررسی پیشینه تحقیقاتی که در مورد متغیرهای مورد بررسی در این بکار رفته است، پرداخته می‌شود.

### پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش عاطفی

Petrides و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی را در هلند مورد بررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که علیرغم همبستگی قوی عوامل تشکیل دهنده پنج عامل بزرگ شخصیتی با هوش هیجانی، بعد روان رنجورخوئی از قوی‌ترین همبستگی ممکن برخوردار است. Athota و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خویش نشان دادند که هوش هیجانی را می‌توان به عنوان پیش بینی کننده پنج عامل بزرگ شخصیتی در نظر گرفت. این تحقیق در استرالیا بر روی ۱۳۱ دانشجوی دانشکده روانشناسی انجام شد. نتایج حاکی از آن است که هوش هیجانی چهار بعد عمده پنج عامل بزرگ شخصیت (برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و روان رنجور خوئی) را پیش بینی می‌کند. Samuel (۲۰۱۱) نیز رابطه میان پنج عامل بزرگ شخصیت و سلامت روانی نوجوانان را مورد بررسی قرار داد و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل تعدیل گر در نظر گرفت. وی دریافت که پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش هیجانی همبستگی معناداری با سلامت روانی دارد. همچنین این تحقیق نشان داد که هوش هیجانی رابطه میان روان رنجور خوئی و برون گرایی را با سلامت روانی تعدیل می‌کند.

Christopher و همکاران (۲۰۱۱) روابط میان پنج عامل بزرگ شخصیتی، هوش هیجانی و خرسندی را مورد بررسی قرار داد. نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه مستقیمی میان هوش هیجانی و کلیه ابعاد شخصیتی به غیر از همسازی وجود دارد. Hudani و همکاران (۲۰۱۲) مطالعه‌ای را به منظور بررسی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی در میان دانش آموزان مدارس مالزی انجام دادند. نتایج

تحقیق حاکی از آن است که برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی، همبستگی مثبتی با هوش هیجانی دارند. این درحالی است که وظیفه‌شناسی تنها عاملی است که تاثیر آن نسبت به دیگر عوامل از شدن بیشتری بر خوردار است. Andi (۲۰۱۲) در تحقیقی، به بررسی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که میان پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش هیجانی همبستگی قوی وجود دارد. این در حالی است که همبستگی وظیفه‌شناسی و همسازی نسبت به دیگر عوامل قوی‌تر است.

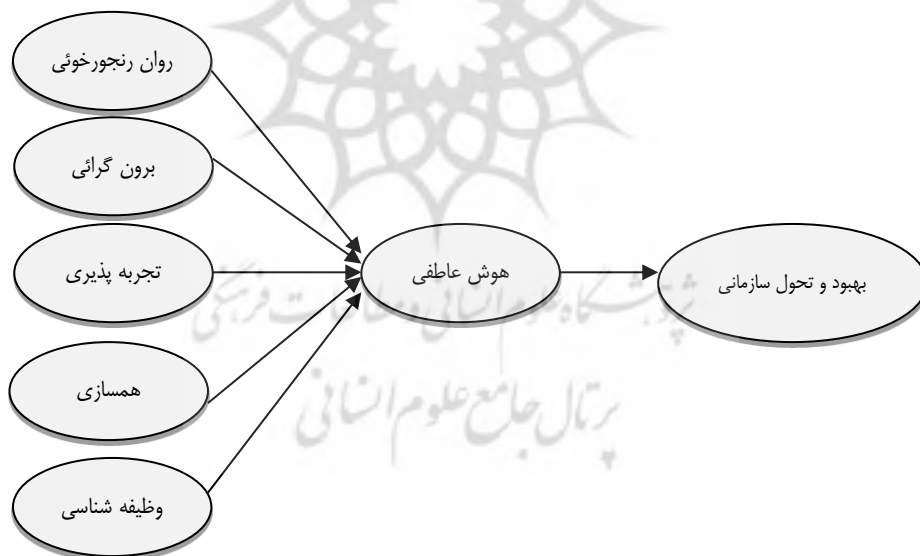
### هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی

مارتین و همکاران (۱۹۹۸) معتقدند که مدیران و کارکنان از سایه تغییر یا عدم اطمینان موجود در تغییر وحشت زده می‌شوند و این امر می‌تواند موجب گردد با کل برنامه تغییر مخالفت کرده و یا به آن تمایل نداشته باشند. محققان از واکنش‌های عاطفی مانند استرس، انزوا و پرهیز از تشکیل گروه‌های کاری، عدم تعهد و تعلق سازمانی به عنوان عوامل متفاوت در مقابل تحول یاد نموده اند (Argyris and Schon, 1978; Probst, 2003; George and Jones, 2001; Bridges, 2009; Vakola, Tsaousis and Nikolaou, 2003). Barsade (۲۰۰۲) منفعت شخصی کوتاه بینانه، تصور غلط، فقدان اعتماد، ارزیابی‌های متفاوت و تحمل ناپذیری در مقابل تغییر و بطور کلی، پایین بودن هوش عاطفی مدیران را از دلایل اصلی مقاومت آن‌ها در برابر تغییر عنوان می‌کند. وی بیان می‌کند که به منظور غلبه بر مقاومت، شش روش زیر را می‌توان انجام داد: آموزش و ترغیب، مشارکت و مداخله، حمایت و پشتیبانی، مذاکره و توافق، تدبیر زیرکانه، به همکاری گرفتن و هدایت و توسل به جبر و زور. به گفته‌ی کردنائیچ (۱۳۸۴)، ضروری است مدیران قبل و در حین تحول از برخی راهکارها برای هم‌سویی و تمایل کارکنان برای تحمل سازمانی استفاده کنند. ایجاد حس علاقه مندی و اشتیاق به تحمل در میان کارکنان، موجب تسریع و اثر بخشی برنامه‌های تحول سازمانی خواهند شد. Zhou و George (۲۰۰۳) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که مدیران دارای هوش عاطفی بالاتر، زمینه‌های بروز خلاقیت را در بین کارکنان افزایش می‌دهند. این مدیران راه‌های مختلف و متعددی را برای ایجاد و تغییر و بروز خلاقیت ارائه می‌دهند.

Gabriel و Antonacopoulou (۲۰۰۱) برای جلوگیری از مقاومت در برابر تحول سازمانی، به ابعاد عاطفی و تحول در سازمان اشاره دارند. آنها بر آینده‌های عاطفی تغییر و تحول در سازمان را شامل: نیروی کار عاطفی، ابراز و اظهار عاطفی، فرهنگ سازمانی ارتباط سازمانی، احساسات کاری، عواطف و انگیزش کاری، رضایت کاری، تعلق وابستگی سازمانی و نوع عواطف تجربه شده در کار می‌دانند. به گفته آنها، مشکل اصلی در انجام فرایند تحول، مقاومت در برابر آن است. بنابراین، یکی از راه‌های از بین بردن مقاومت در برابر تحولات سازمانی، به کارگیری مدیرانی با هوش عاطفی بالا می‌باشد. در واقع، با ارتقاء توانایی‌های هوش عاطفی، مدیران و کارکنان به عواطف خود مسلط شده و آن را کنترل نموده و در جهت افزایش روحیه خود و کارکنان عمل خواهند نمود. Tischler و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند که افراد می‌توانند به مرور زمان از هوش عاطفی کم به سمت هوش عاطفی بیشتر گام بردارند. آنها بر این باورند که هوش عاطفی، موجب بهبود و افزایش عملکرد کار و تحول سازمانی می‌گردد. می‌توان اظهار داشت که توجه به ابعاد نرم افزاری سازمان، به ویژه افراد و نیز آموزش آنها ضروری است و از طرفی یکی از راه‌های افزایش ظرفیت کارکنان در مقابل یادگیری و در نتیجه تحول سازمان، توسل به ارتقاء هوش عاطفی مدیران است. هوش عاطفی از راه‌های افزایش ظرفیت مدیران و کارکنان برای یادگیری و در نتیجه، دست یابی به تحول سازمانی است.

Gordonand و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند افرادی که دارای توانایی مدیریت عواطف خود و دیگران در طی دوره‌ی تحول باشند، قادرند در فرآیند تحول مشارکت کنند. این افراد در طی دوره تحول به دلیل آگاهی از عواطف خود و دیگران و توانایی کنترل آنها، کمتر تحت اضطراب و استرس قرار خواهند گرفت. Gordonand و Troth (۲۰۰۲) معتقدند ممکن است شرایطی به وجود آید که مدیریت و کارکنان، با کارکنانی که به دلیل عدم امنیت ناشی از تحول پیش رو به مخالفت با آن برآیند، مواجه گردند. در این حالت، رشد آگاهی عاطفی می‌تواند در جهت ممانعت از عواطفی که ممکن است فرایند تحول را دچار ناکامی کند، موثر باشد. همچنین، Gordonand (۲۰۰۴) معتقد است که افراد دارای هوش عاطفی بهتر، با ناامنی شغلی ناشی از تحول سازمانی کنار می‌آیند.

از نظر Morehouse (۲۰۰۷)، سازوکارهای هوش هیجانی می تواند عملکرد افراد سازمانی و تیم های آن را ارتقا بخشد. بزعم وی، شاید به سبب بهبود قابلیت در شناخت و مدیریت احساسات در نتیجه استفاده از مهارت های هوش هیجانی، پیوندی میان عملکرد مبتنی بر شناخت افراد و عملکرد تیمی برقرار گردد. Gordonand و Troth (۲۰۰۴) پس از بررسی دو تیم کاری، یکی با ضریب هوش هیجانی پایین اعضا و دیگری با ضریب بالای هوش هیجانی اعضا، به این نتیجه رسیدند که تیمی که اعضای آن از ضریب هوشی بالاتری برخوردار بود، از نظر عملکردی نسبت به تیم دیگر از عملکرد بالاتری داشت. میرکمالی و همکاران (۱۳۸۶) نیز در تحقیق خویش، پس از بررسی رابطه میان هوش هیجانی و تحول سازمانی به این نتیجه رسیدند که میان هوش هیجانی و توانایی مدیران در کنترل عواطف خود و دیگران، با گرایش آنان به تحول سازمانی رابطه مثبت وجود داشته و این مدیران قادرند زمینه ساز تحول سازمانی باشند. با توجه به مبانی نظری فوق و پیشینه مطرح شده، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل شماره ۱ می باشد:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

منبع مدل: Ahmed Fazlani (2012) and et al

## فرضیات تحقیق

با توجه به مبانی نظری گفته شده و نیز مدل مفهومی تحقیق، فرضیات زیر مطرح می‌شوند:

۱. بعد «روان رنجور خوئی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۲. بعد «برون گرایی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۳. بعد «تجربه پذیری» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۴. بعد «همسازی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۵. بعد «وظیفه شناسی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۶. مهارت‌های «هوش عاطفی» تاثیر عمده‌ای بر «بهبود و تحول سازمانی» دارد.

## روش شناسی تحقیق

### روش تحقیق

نوع تحقیق حاضر از لحاظ هدف و ماهیت مسئله مورد بررسی، تحقیقی کاربردی، از لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها، تحقیقی پیمایشی و از لحاظ روش تحقیق نیز، تحقیقی توصیفی است. به منظور جمع‌آوری داده‌های تحقیق نیز از پرسشنامه استفاده شد.

### سنججه‌ها (پرسشنامه)

جهت پیمایش در محیط از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. تحقیق شامل سه متغیر اصلی پنج عامل بزرگ شخصیتی، هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی است، که با مجموعه‌ای از متغیرهای اندازه‌گیری، مورد سنجش قرار گرفته‌اند. در مجموع، در این تحقیق از سه پرسشنامه استاندارد پنج عامل بزرگ شخصیت گولدرگ (۵۰ گویه)، پرسشنامه محقق ساخته گرایش به تحول سازمانی (۳ گویه) و پرسشنامه سنجش ویژگی‌های هوش عاطفی برادبری و گریوز<sup>۱</sup> (۲۸ گویه) استفاده شده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون مدل‌سازی معادلات

<sup>۱</sup> - Brad berry and Greaves

ساختاری (SEM)<sup>۱</sup> استفاده شده است. جهت بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> و جهت بررسی روایی پرسشنامه نیز از میانگین واریانس تبیین شده (AVE) و تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده شده است. جهت تحلیل نیز از بسته‌های نرم افزاری SmartPLS و SPSS استفاده شده است.

### جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری این تحقیق را کارکنانی تشکیل می‌دهد که در بخش بانکی، بیمارستان، شرکت‌های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت‌های ساخت و ساز و شرکت‌های خدماتی شهر تهران مشغول به فعالیت هستند. با توجه به این که جامعه آماری تحقیق نامحدود است، حجم نمونه تحقیق با توجه به رابطه کوکران ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. برای دسترسی به پاسخ دهندگان به تعداد نمونه مورد نظر و برای هرچه تصادفی‌تر کردن روش نمونه‌گیری، در چندین مرحله به اماکن مذکور در سطح شهر مراجعه کرده و به صورت تصادفی و به تعداد نمونه از افراد پرسش گردید. برای حفظ حاشیه ایمنی، ۴۱۵ پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد، ۳۸۶ پرسشنامه مورد تأیید بودند.

### پایایی و روایی پرسشنامه

جهت تحلیل روایی پرسشنامه، از تحلیل عاملی تأییدی و «میانگین واریانس تبیین شده»<sup>۳</sup> «AVE» استفاده شد و برای این منظور، «بارهای عاملی استاندارد شده»<sup>۴</sup> و شاخص «AVE» برای گویه‌ها و متغیرها محاسبه گردید، که در جدول (۱) نشان داده شده است. روایی زمانی برقرار است که، مقدار بارهای عاملی استاندارد متغیرهای اندازه‌گیری و مقدار شاخص «AVE» متغیرهای اصلی، بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد. همان‌طور که در جدول (۱) ملاحظه می‌کنید، مقدار میانگین بارهای عاملی و شاخص «AVE» برای تمامی متغیرها، بزرگ‌تر از ۰/۵ است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه این تحقیق از روایی مورد قبولی برخوردار است. جهت سنجش پایایی

<sup>۱</sup> - Structural Equation Modeling

<sup>۲</sup> - Cronbach's Values

<sup>۳</sup> - Average variance extracted

<sup>۴</sup> - Standardized factor loading

پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای برقراری پایایی، ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی ساخت‌ها یا متغیرها باید بیشتر از ۰/۷ باشد. جدول (۱). ضریب آلفای کرونباخ، میانگین واریانس و بارهای عاملی متغیرها به ترتیب اولویت جهت بررسی پایایی و روایی پرسشنامه

اولویت	متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	میانگین واریانس تبیین شده (AVE)	میانگین بارهای عاملی
۱	روان رنجورخوئی	۰/۸۵	۰/۵۶	۰/۶۲
۲	برون گرایی	۰/۷۴	۰/۶۳	۰/۶۵
۳	تجربه‌پذیری	۰/۷۱	۰/۵۵	۰/۶۳
۴	همسازی	۰/۷۵	۰/۷۲	۰/۵۸
۵	وظیفه‌شناسی	۰/۸۳	۰/۵۱	۰/۶۲
۶	هوش عاطفی	۰/۸۸	۰/۵۴	۰/۶۶
۷	بهبود و تحول سازمانی	۰/۷۴	۰/۵۸	۰/۵۹
	کل	۰/۸۲		

## یافته‌های تحقیق

### یافته‌های توصیفی

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در تحقیق مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای تحقیق، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شوند. همان‌طور که گفته شد، در تحقیق حاضر، نمونه ۳۸۶ نفری از پاسخ‌دهندگان مورد مطالعه قرار گرفتند که متغیرهای جمعیت شناختی به شرح جدول ذیل می‌باشد:

جدول ۲. متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

متغیر	وضعیت	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۲۸۹	۸۷.۷۴
	زن	۹۷	۱۳.۲۵
سن	۱۸-۲۴	۷۶	۶۸.۱۹
	۲۵-۳۴	۱۱۲	۰۲.۲۹
	۳۵-۴۴	۱۴۴	۳۱.۳۷
	۴۵-۵۴	۵۴	۹۹.۱۳
وضعیت تاهل	مجرد	۸۴	۷۶.۲۱



۲۴.۷۸	۳۰.۲	متاهل	تحصیلات
۸۳.۱۶	۶۵	دیپلم و پایین تر	
۴۱.۵۴	۲۱۰	لیسانس	
۶۵.۱۸	۷۲	فوق لیسانس	
۱۱.۱۰	۳۹	دکتری	

### آزمون برازش مدل

برای تعیین برازندگی مدل ارائه شده، به کمک تحلیل عاملی تأییدی «شاخص‌های برازندگی»<sup>۱</sup> مختلفی در نظر گرفته شده که در جدول (۲) نشان داده شده‌اند. به طور کلی، هر یک از شاخص‌های بدست آمده برای مدل، به تنهایی دلیل برازندگی مدل یا عدم برازندگی آن نیستند، بلکه این شاخص‌ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. اگر هم آزمون<sup>۲</sup> و هم آزمون‌های تناسب ثانوی نشان دادند که مدل به طور کافی متناسب است، به سمت مشخص کردن عوامل مدل تناسب شده حرکت کرده و بر روی این عوامل تمرکز می‌کنیم. جدول (۳) بیانگر مهم‌ترین این شاخص‌ها می‌باشد و نشان می‌دهد که الگو در جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است. تمامی این شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده می‌باشد. شاخص‌های تناسب مدل، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری می‌باشد. زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۹ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی معنادار و قابل پذیرش است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل

نام شاخص	مقدار به دست آمده	حد مجاز
df <sup>۲</sup> (کای دو بر درجه‌ی آزادی)	۳۶.۲	کمتر از ۳
GFI (نیکویی برازش)	۹۱.۰	بالاتر از ۰/۹
RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	۰.۹۸	کمتر از ۰/۱
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۹۷.۰	بالاتر از ۰/۹
AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)	۸۱.۰	بالاتر از ۰/۸
NFI (برازندگی نرم شده)	۹۴.۰	بالاتر از ۰/۹
NNFI (برازندگی نرم نشده)	۹۶.۰	بالاتر از ۰/۹

## آزمون فرضیات مدل

ابتدا به منظور بررسی وجود رابطه میان متغیرهای هر فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج مربوط به ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۴) نشان داده شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می‌شود، کلیه روابط موجود میان متغیرهای مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار است. حال با توجه به معنی‌دار بودن رابطه میان این متغیرها به آزمون فرضیات می‌پردازیم.

نتایج آزمون فرضیات در جدول (۵) نشان داده شده است. همان‌طور که در این جدول ملاحظه می‌شود، با توجه به آماره  $t$ ، فرضیات اول، دوم، سوم و ششم در سطح اطمینان ۹۹ درصد و فرضیات چهارم و پنجم نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته‌اند. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای برون‌گرایی، همسازی و وظیفه‌شناسی در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر هوش عاطفی اثر می‌گذارند؛ متغیرهای روان‌رنجورخوئی و تجربه‌پذیری نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر هوش عاطفی موثرند و متغیر هوش عاطفی در اطمینان ۹۹ درصد بر تحول سازمانی اثر دارد.

با توجه به ضرایب مسیر نیز می‌توان به این نتیجه رسید که تأثیر متغیرهای برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری از نوع خطی، مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش متغیرهای مستقل به میزان یک درصد، متغیر وابسته به میزان ضریب مسیر درصد افزایش می‌یابد و برعکس. به عنوان نمونه، با بهبود متغیر برون‌گرایی به میزان یک درصد، به احتمال ۹۹ درصد هوش عاطفی به میزان ۰.۴۴۸ درصد بهبود می‌یابد. تأثیر متغیر روان‌رنجورخوئی بر هوش عاطفی نیز از نوع خطی، منفی و مستقیم است؛ یعنی با افزایش متغیر مستقل متغیر وابسته کاهش می‌یابد و برعکس. بنابراین، با کاهش یک درصدی عامل روان‌رنجورخوئی، به احتمال ۹۵ درصد نگرش نسبت به تبلیغ به اندازه ۰.۱۶۵- درصد بهبود می‌یابد. ضریب مسیر مربوط به سایر فرضیات را نیز می‌توان به همین صورت تفسیر کرد.

مقدار ضریب تعیین مربوط به تأثیر کلیه ابعاد پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی برابر ۰.۷۳۸ است. این مقدار نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی، روان‌رنجورخوئی و تجربه‌پذیری با هم توانسته‌اند ۰.۷۳. ۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته هوش عاطفی را پیش‌بینی کنند و ۰.۲۶. ۲ درصد باقیمانده

مربوط به خطای پیش‌بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر هوش عاطفی باشد.

مقدار ضریب تعیین تأثیر هوش عاطفی بر بهبود و تحول سازمانی نیز ۰.۷۵ است که این مقدار نشان می‌دهد متغیر هوش عاطفی توانسته ۷۵ درصد از تغییرات بهبود و تحول سازمانی را پیش‌بینی کند و ۲۵ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش‌بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر بهبود و تحول سازمانی باشد.

جدول ۴. رابطه بین متغیرهای فرضیات

شاخصها / روابط	ضریب همبستگی (R)	سطح معنی‌داری (Sig)	نتیجه آزمون
برون‌گرایی و هوش عاطفی	۰.۶۲۹**	۰.۰۰۰	وجود رابطه معنی‌دار
همسازی و هوش عاطفی	۰.۵۸۲*	۰.۰۱۶	وجود رابطه معنی‌دار
وظیفه‌شناسی و هوش عاطفی	۰.۵۳۱**	۰.۰۰۰	وجود رابطه معنی‌دار
روان‌رنجورخوئی و هوش عاطفی	۰.۵۳۴*	۰.۰۱۸	وجود رابطه معنی‌دار
تجربه‌پذیری و هوش عاطفی	۰.۵۵۹*	۰.۰۴۴	وجود رابطه معنی‌دار
هوش عاطفی و تحول سازمانی	۰.۶۷۳**	۰.۰۶۵	وجود رابطه معنی‌دار

\*\* معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

\* معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد

جدول ۵. آزمون فرضیات با استفاده از رگرسیون چندگانه

فرضیه	شاخصها	آماره t	ضریب مسیر (β)	ضریب تعیین (r <sup>2</sup> )	نتیجه آزمون
۱. تأثیر برون‌گرایی بر هوش عاطفی	۰.۱۰۳۴**	۰.۴۴۸	۰.۴۴۸	۰.۷۳۸	تأیید فرضیه
۲. تأثیر همسازی بر هوش عاطفی	۰.۴۶۳۸**	۰.۲۸۶	۰.۲۸۶		تأیید فرضیه
۳. تأثیر وظیفه‌شناسی بر هوش عاطفی	۰.۵۲۹**	۰.۲۳۵	۰.۲۳۵		تأیید فرضیه
۴. تأثیر روان‌رنجورخوئی بر هوش عاطفی	۰.۲۴۵۳*	-۰.۱۶۵	-۰.۱۶۵		تأیید فرضیه
۵. تأثیر تجربه‌پذیری بر هوش عاطفی	۰.۲۸۵*	۰.۱۳۷	۰.۱۳۷		تأیید فرضیه
۶. تأثیر هوش عاطفی بر تحول سازمانی	۰.۱۴۳۷۲**	۰.۴۴۸	۰.۴۴۸		تأیید فرضیه

\*\* معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

\* معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد

## بحث و نتیجه گیری

منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می‌شود. ضمن اینکه، از این مهم بعنوان نقطه شروع بهبود و تحول سازمانی نیز یاد می‌شود. در این راستا، مدل پنج عاملی شخصیت "مک کرا و کاستا" (۱۹۸۷) از جمله کاملترین مدل‌هایی است که با استفاده از ابعاد پنجگانه روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی، به بررسی ابعاد شخصیت می‌پردازد. با توجه به این، در تحقیق حاضر، میزان همبستگی بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی) با هوش عاطفی و تحول سازمانی و همچنین، ارتباط بین مهارت‌های هوش عاطفی با تحول سازمانی بررسی شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان بخش بانکی، بیمارستان، شرکت‌های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت‌های ساخت و ساز و شرکت‌های خدماتی شهر تهران بوده که براساس فرمول کوکران، تعداد ۳۸۶ نفر بعنوان نمونه مورد بررسی انتخاب و پرسشنامه تحقیق بین آنها توزیع شد. جهت تعیین برازندگی مدل، شاخص‌های تحقیق حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده می‌باشد. شاخص‌های تناسب مدل، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری می‌باشد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۹ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی، معنادار و قابل پذیرش است. همچنین، بررسی وجود رابطه میان متغیرهای هر فرضیه، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، استفاده گردید. نتایج موید این مطلب است که متغیرهای برون‌گرایی، همسازی و وظیفه‌شناسی در سطح اطمینان ۹۹ درصد و متغیرهای روان رنجورخوئی و تجربه‌پذیری نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر هوش عاطفی اثر می‌گذارند. متغیر هوش عاطفی نیز با اطمینان ۹۹ درصد بر تحول سازمانی موثر است.

ضرایب مسیر نیز نشان از تاثیر خطی، مثبت و مستقیم متغیرهای برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری بر هوش عاطفی دارد ولی متغیر روان رنجورخوئی بصورت خطی، منفی و مستقیم بر هوش عاطفی موثر است. بعلاوه، نتایج دال بر این مطلب است که مقدار ضریب تعیین مربوط به تأثیر کلیه ابعاد پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی برابر ۰.۷۳۸ می‌باشد که نشان از این دارد که

متغیرهای مستقل برون گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی، روان رنجورخوئی و تجربه‌پذیری با هم توانسته‌اند ۸.۷۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته هوش عاطفی را پیش بینی کنند و ۲.۲۶ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر هوش عاطفی باشد. ضمن اینکه، مقدار ضریب تعیین تأثیر هوش عاطفی بر بهبود و تحول سازمانی نیز ۰.۷۵ است که نشان می‌دهد متغیر هوش عاطفی توانسته ۷۵ درصد از تغییرات بهبود و تحول سازمانی را پیش بینی کند و ۲۵ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش‌بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر بهبود و تحول سازمانی باشد.

به بیانی روشن تر می‌توان گفت که، سازمان‌ها برای ایجاد بهبود و تحول ناگزیر به توجه به هوش عاطفی کارکنان خود هستند. در واقع، سازمان‌ها بایستی با تشویق کارکنان خود به تعامل و بهره‌گیری از دانش یکدیگر، ایجاد محیطی خلاقانه برای ارائه شیوه‌های نوآورانه، ترغیب کارکنان به توافق و تفاهم در محیط کاری همراه با احترام متقابل به یکدیگر، بکارگیری آنها در سازماندهی و اجرای عملیات سازمانی و تلاش برای ایجاد فضایی برای نقش آفرینی براساس تخصص و تجربیاتشان و همچنین، با تلاش در جهت افزایش اعتماد بنفس کارکنان و کاهش فضای تنش زاء، باعث بهبود هوش عاطفی کارکنان شده و در نتیجه زمینه برای ایجاد تحول و بهبود سازمانی فراهم می‌گردد.

### پیشنهادها کاربردی

۱- از آنجایی که طبق یافته‌های این پژوهش، متغیر برون گرایی تأثیری مثبت و مستقیم بر هوش عاطفی دارد، بنابراین بهتر است در استخدام کارکنان از افرادی که دارای روحیه و تیپ شخصیتی برون‌گرائی هستند و به امور و اشیاء خارج توجه بیشتری می‌نمایند، استفاده نموده و همچنین با ارائه آموزش‌هایی این مهم را در کارکنان خود تقویت نماید؛ زیرا این افراد با دنیای بیرون سازگارترند و به اشخاص دیگر توجه داشته و از داشتن تبادل و تعامل با سایرین لذت می‌برند و لذا، به فعالیت‌های مختلفی علاقمند هستند. ضمن اینکه، بدلیل علاقه به کار تیمی، سینرژی خود را از با هم بودن خلق نموده و تجربیات خود را بین دیگران به اشتراک می‌گذارند و یک محیط یادگیرنده و

تعالی را خلق می‌کنند که عاملی در جهت تحول سازمانی است.

۲- با توجه به تاثیر مثبت و مستقیم متغیر همسازی بر هوش عاطفی، بکارگیری افراد با تیپ شخصیتی و روحیه جمعی و گرایش به ایجاد محیطی محترمانه نسبت به همدیگر، باعث بهبود هوش عاطفی و در نتیجه عملکرد سازمانی می‌شود؛ زیرا افراد با این ویژگی شخصیتی، به ایجاد رابطه مطلوب و رضایت بخش با دیگران تمایل داشته و لذا، هویت اجتماعی کارکنان و نیز میزان دلبستگی و تعلق فرد را به سازمانش افزایش می‌دهد (دارای تعهد سازمانی بالایی می‌باشند). در نتیجه سازمان می‌تواند مسیر تحول و بهبود را با فرایندی مثبت‌تر و سریع‌تر ادامه دهد.

۳- با عنایت به اینکه وظیفه‌شناسی متغیری است که تاثیر مثبت و مستقیمی در هوش عاطفی دارد، ایجاد فضای همکاری و شرکت دادن کارکنان در امور سازمانی می‌تواند گامی موثر در تحول سازمانی باشد. زیرا افراد با ویژگی شخصیتی وظیفه‌شناسی، قادر به سازماندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدفمدار بوده و به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش برای پیشرفت، خویشن‌داری و تأمل گرایش دارند و همچنین با ایجاد تعهد سازمانی، بهبود و تحول سازمانی را تسریع می‌بخشند.

۴- از آنجایی که تجربه‌پذیری بطور مستقیم و مثبت بر هوش عاطفی موثر است، بکارگیری کارکنان با روحیه گروهی و خلاق، می‌تواند بهبود و تحول سازمانی را تسریع بخشد. ضمن اینکه دوره‌های خلاقیت و کارآفرینی نیز برای کارکنان اجرا و محیطی خلاقانه برای آنها فراهم شود.

۵- بکارگیری و بکارگماری افراد با ویژگی‌های شخصیتی افسرده، مضطرب، کم‌رو و استرسی در رده‌های سازمانی، عاملی منفی و سدی در برابر ایجاد تحول بشمار می‌رود؛ چرا که این افراد قدرت روبرویی با شرایط چالشی و جدید را نداشته و سازمان را به ایستایی سوق خواهند داد. لذا بهتر از افراد با ویژگی‌ها و تیپ شخصیتی مضطرب و افسرده، در کارها و رده‌های سازمانی استفاده نگردد و از افراد با ویژگی‌های جسورانه و چالشی بهره گرفته شود که باعث انجام امور خلاقانه و جدید و در نتیجه سوق سازمان به سمت رشد و تحول می‌گردد.

۶- سازمان بایستی دوره‌های ضمن خدمت و حتی پیش از خدمت را برای کارکنان خود برنامه‌ریزی نماید تا آنها بتوانند ویژگی‌های مورد نیاز برای ایجاد شرایط تحولی را

کسب نمایند و در جریان آخرین تحولات، شیوه‌ها و موقعیت‌ها برای بهبود شرایط موجود قرار گیرند.

۷- در قوانین و شرایط جذب افراد، تناسب ویژگی‌های شخصیتی با شرایط شغلی مد نظر قرار گیرد و با انجام آزمون‌ها و تست‌های مختلف، افراد محک شوند.

۸- مدیران سازمان‌ها سهم بیشتری را به تلاش در جهت بکارگیری بهینه کارکنان در شغل‌ها و پست‌های موجود در برنامه‌های مدیریتی خود اختصاص دهند.



## منابع

- پروین، لارنس، ا؛ جان، الیور، بی. (۱۳۸۱). روانشناسی شخصیت نظریه و پژوهش. (ترجمه: محمدجعفر جوادی و پروین کدیور)، تهران: نشر آیش.
- خائف الهی، احمد علی؛ دوستار، محمد (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی، مدیریت و توسعه، ۱۸. خنیفر، حسین؛ مقیمی، سیدمحمد؛ جندقی، غلامرضا؛ طاهری، فاطمه و سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۸). شناخت شخصیت مدیران؛ لازمه ی مدیریت رفتار سازمانی (مطالعه موردی مدل پنج املی شخصیت در دانشگاه علوم پزشکی قم). مدیریت سلامت؛ ۱۲(۳۸).
- ریچارد پی. هالجین و سوزان کراس ویتبورن. (۱۳۸۴). آسیب شناسی روانی. (مترجم، یحیی سید محمدی)، جلد دوم، تهران: انتشارات نشر روان.
- شاملو، سعید. (۱۳۸۲). مکتبها و نظریهها و روان شناسی شخصیت، چاپ پنجم، تهران: انتشارات رشد.
- شولتز دوان، الن شولتز، سیدنی. (۱۳۸۷). نظریه های شخصیت، (مترجم: سید محمدی)، تهران، چاپ دوازدهم، تهران: موسسه نشر ویرایش.
- میرکمالی، سیدمحمد؛ سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش و پرورش استان اصفهان. روانشناسی و علوم تربیتی، ۳۷ (۴).
- Allport, G. W. (1961). Pattern and growth in personality. New York: Holt, Rinehart, & Winston. pp. 48.
- Andi, H, K. (2012). Emotional Intelligence and Personality Traits: A Correlational Study of MYEIT and BFI. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2 (10): 45-61.
- Antonacopoulou, EP. and Gabriel, Y. (2001). Emotion, learning and organizational change: Towards an integration of psychoanalytic and other perspectives, Journal of Organizational Change Management, 14(5): 435-451.
- Athota, V. S. , O Connor, P. J. and Jackson, C. (2009). The role of emotional intelligence and personality in moral reasoning. In R. E. Hicks (ed.), Personality and individual differences: Current directions. Bowen Hills, QLD, Australian Academic Press, p. 162
- Barsade, SG. (2002). the ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior; Administrative Science Quarterly, 47(5): 677-675.
- Bennis, Warren (1969). Organization Development: Its Nature, Origins and Prospects. Reading, MA: Addison-Wesley, p. 301
- Bridges, W. (2009). Managing transitions: Making the most of change (3<sup>rd</sup> ed. ). Cambridge, MA: DaCapo Press, p. 176
- Burke, Warner. (2002). Organization Change: Theory and Practice. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, p. 96
- Christopher, H. , Kamlesh Singh and Brett, L. , (2011). The Happy Personality in India: The Role of Emotional Intelligence. Journal of Happiness Study, 12: 807-817.



- Cummings, T. G. and Worley, C. G. (1993). *Organization development and change*. Fifth Edition. New York, NY: West Publishing, p. 138
- De Fruyt, P. and Salgado, J. F. (2003). Applied personality psychology: Lessons learned from the IWO field. *European Journal of Personality*, 17: 123-131.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*. 41: 417-440.
- Elliott, G. C. , Kao, S. and Grant, A. M. (2004). Mattering: Empirical validation of a social psychological construct. *Self and Identity*, 3: 339-354.
- Farahbakhsh, S. (2012). The Role of Emotional Intelligence in Increasing Quality of Work Life in School Principals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46: 31-35.
- Fazlani, T. , Ansari, N. , Nasar, A. , Hashmi, P. , & Mustafa, M. (2012). Influence of Emotional Intelligence and Leadership Performance on Organizational Development in the Prospect of Pakistan S Corporate Culture. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Jan2012, Vol. 3 Issue 9, p1289.
- Flury, J. and Ickes, W. (2001). Emotional intelligence and empathetic accuracy, in Ciarrochi, Philadelphia, PA, pp. 113-32.
- George, J. M. and Jones, G. R. (2001). Toward a process model of individual change in organizations. *Human Relations*, 54: 419-444.
- Gordon, PJ. and Troth, AC. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development, Special Edition *Perspectives of Emotion and organizational Change*, 4(1): 62-79.
- Gordon, PJ. et al. (2004): Workgroup Emotional intelligence Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus; *Human Resource Management Review*; 4 (5): 67-82.
- Hudani, M, N. , Redzuan, M. and Hamsan, H. (2012). Inter Relationship between Emotional Intelligence and Personality Trait of Educator Leaders. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(5): 223-237.
- Judge, T. A. , Higin, C. A. , Thoresen, C. J. and Barrick, M. R. (1999). The Big Five personality traits and career success across the life span. *Personnel Psychology*, 52: 621-652.
- Martin, J; Knopoff, K; Beckman, C. (1998). An alternative to durative bureaucratic impersonality and emotional labor; Blended emotionality at The Body Shop, *Administrative Science Quarterly*, 43: 429-469.
- Mayer and P. Salovey. (1993). the intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17: 433-442.
- Mayer, JD; Salovey, P. and Caruso, D. R. (2000). Competing models of emotional intelligence, Cambridge New York, pp. 396-420.
- McCrae, R. R. , and Costa, P. T. , Jr. (1992). Discriminant validity of NEO-PI-R facet scales. *Educational and Psychological Measurement*, 52: 229-237.
- Morehouse, M. M. (2007). An exploration of emotional intelligence across career arenas. *Leadership and Organization Development*, 28: 296-307.
- Norshidah, Nordin. (2011). The Influence Of Emotional Intelligence, Leadership Behaviour And Organizational Commitment On Organizational Readiness For Change In Higher Learning Institution, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29: 302-320.
- Petrides, K. V. (2009). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric

Laboratory, p. 87

Probst, T. M. (2003). Development and validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction Scale: A classical test theory and IRT approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 451-467.

Samuel, S. (2011). Personality and Psychological Well-Being of Adolescents: The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(6): 785-794.

Skinner, D; Saunders, MNK and Thorn hill, A. (2002). Human resource management in a changing world. *Strategic Change* 11(7): 341-345.

Smith, D. B. , Hanges, P. J. and Dickson, M. W. (2001). Personnel selection and the five factor model: A reexamination of frame of reference effects. *Journal of Applied Psychology*, 86: 304-315.

Tischler, L. and Biberman, J. (2002). Linking emotional intelligence, Spirituality and workplace performance; *Journal of managerial psychology*. 17 (3): 203-218.

Vakola, M. , Tsaousis, I. and Nikolaou, I. (2003). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19(1): 88-110.

Zhou, J. and George J. M. (2003). Awaking employee creativity. The role of The Leadership Quarterl. *Leader emotional intelligence*, 14: 545-568.

