

بررسی ارتباط بین هوش هیجانی مدیران و کارکنان فدراسیون‌های موفق با اثربخشی فدراسیون

مجید رئیس‌یان^{۱*}، ابراهیم علی دوست قهفرخی^۲، مهدی جوکار^۳

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۲/۰۷)

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی ارتباط بین هوش هیجانی کارکنان فدراسیون‌های موفق با اثربخشی فدراسیون‌ها است. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق، شامل ده فدراسیون موفق در سال‌های اخیر بود که براساس رتبه بندی کمیته ملی المپیک شناسایی و معرفی شده بودند. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده، چهار فدراسیون کشتی، دوومیدانی، بسکتبال و کاراته انتخاب و تعداد ۱۰۰ پرسشنامه بین کارکنان این فدراسیون‌ها توزیع شد، که از این تعداد ۷۵ پرسشنامه قابل استفاده بود. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ و اثربخشی حمیدی بود. روایی پرسشنامه‌ها توسط اساتید متخصص تایید شده و ضریب پایایی برای پرسشنامه هوش هیجانی ($\alpha=0/76$) و برای پرسشنامه اثربخشی ($\alpha=0/85$) به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد، بین هوش هیجانی کارمندان با اثربخشی فدراسیون‌های موفق ($r=0/48$) و ($p=0/001$) ارتباط معنی داری وجود داشت. همچنین، بین مولفه‌های خودانگیزی با اثربخشی ($r=0/32$)، خودآگاهی با اثربخشی ($r=0/62$)، خودکنترلی با اثربخشی ($r=0/61$)، همدلی با اثربخشی ($r=0/62$) و مهارت‌های اجتماعی با اثربخشی ($r=0/59$) ارتباط معنی داری وجود داشت. بنابراین می‌توان اذعان داشت که هرچه هوش هیجانی کارمندان فدراسیون بیشتر باشد اثربخشی فدراسیون هم افزایش می‌یابد.

واژگان کلیدی

هوش هیجانی، اثربخشی، فدراسیون

مقدمه

در دنیای متلاطم و متغیر امروز، موفقیت یک سازمان در دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده و جلب رضایت ذینفعان بسیار دشوار است. سازمان در محیطی متغیر و با رقبایی با توان های مختلف رقابت می کند، در عین حال سازمان دارای مدیران و کارمندانی با توانایی های مختلف در زمینه های شناختی-ذهنی و عاطفی هستند. با توجه به اینکه مدیران تحت شرایط مختلف اقدام به برنامه ریزی می کنند پذیرش این برنامه و موفقیت در اجرای آن، سازمان را ملزم به داشتن کارمندانی با توانایی های شناختی و عاطفی بالا می کند. برای تغییر و حرکت بسوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و ... مهمترین و اصلی ترین عامل نیروی انسانی است. التون مایو در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن معروف شد به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی مهم ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره وری سازمان و کارکنان آنهاست (کهندل، ۱۳۹۱).

امروزه بسیاری از سازمانها دسخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند. بنابراین توجه به عامل انسانی یک نیاز برای موفقیت سازمان بشمار می رود. به نظر می رسد هوش هیجانی می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمانها باشد. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانها و احساسات در توانمندی های انسان دارد. اصطلاح هوش هیجانی برای اولین بار به وسیله جان. د. مایر و پیترسالوی در مجموعه مقالات دانشگاهی مطرح شد (عیدی، ۱۳۸۶). در سال ۱۹۹۵ واژه هوش هیجانی با پرتیراژترین کتاب هوش هیجانی دانیل گلمن پارادایم فکری حاکم شد (چرنیس، گلمن، ۱۹۹۸). طرفداران هوش هیجانی معتقدند هوش هیجانی متفاوت از بهره هوشی است و اثر آن بر موفقیت فرد از بهره هوشی بیشتر است (عیدی، ۱۳۸۶). گلمن اظهار می دارد که هوش هیجانی (IQ) در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت را باعث می شود و ۸۰ درصد از موفقیت به عوامل

دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیتها بستگی به مهارتهایی دارد که هوش هیجانی (EQ) را تشکیل می دهند (چرنیس، گلمن، ۱۹۹۸).

به نظر گاردنر، هوش هیجانی دارای دو مؤلفه است: الف) هوش درون فردی: نشان دهنده آگاهی فرد از احساسات و هیجانها خویش، ابراز باورها و احساسات شخصی و احترام به خویش و تشخیص استعدادهای ذاتی، استقلال عمل در انجام کارهای مورد نظر، و در مجموع میزان کنترل شخص بر هیجانها و احساسات خود است. ب) هوش میان فردی: به توانایی درک و فهم دیگران اشاره دارد به دنبال آن است که بدانند چه چیزهایی انسانها را بر می انگیزاند و چگونه می توان با آنها همکاری داشت (منفرد، ۱۳۸۹).

گلمن، بویاتزیس و ری (۱۹۹۹) اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده اند:

الف) خود آگاهی: توانایی اینکه بفهمیم در یک لحظه خاص ما چه احساسی داریم و بتوانیم از آن به عنوان راهنمایی در تصمیم گیری استفاده کنیم.

ب) خود تنظیمی: توانایی اداره کردن احساسات تا بتوان بر کاری که انجام می گیرد کنترل داشته باشیم.

ج) خود انگیزگی: استفاده از عمیق ترین علائق برای حرکت دادن و هدایت به سمت اهداف.

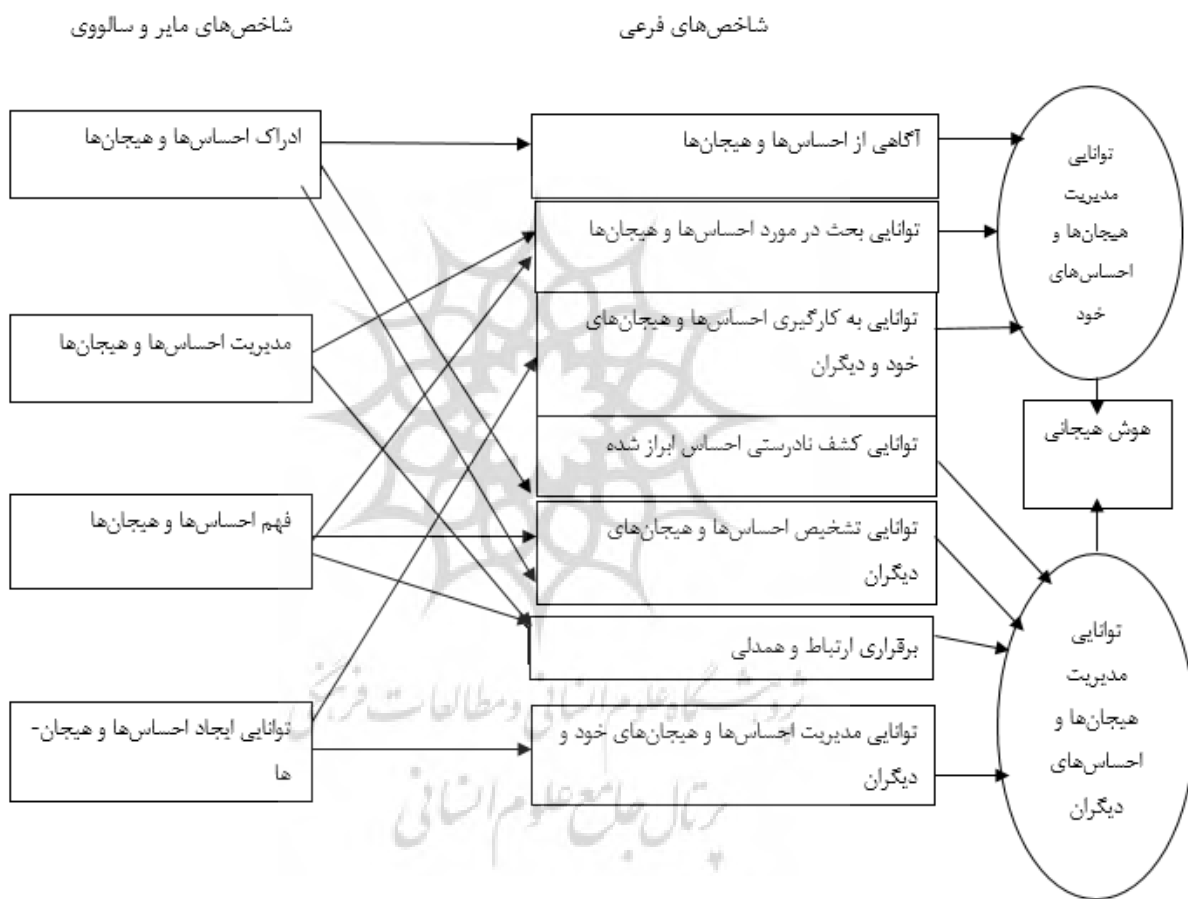
د) همدلی: توانایی حس کردن آنچه که دیگران احساس می کنند و اینکه قادر باشند دیدگاه آنها را درک کنند.

ه) مهارت های اجتماعی: توانایی تشخیص موقعیت های اجتماعی و کنترل داشتن بر احساسات خود تا بتوان روابط خوبی با دیگران برقرار کرد (رحمان، ۲۰۱۱).

هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بدهستان های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی این که فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای بدست آوردن پاداش بزرگتر، پاداش های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را

دارد، همچنین تحقیقات مارتینز پوتر نیز بیانگر این مطلب است که افزایش هوش هیجانی موجب رضایت از محیط کاری و زندگی اجتماعی افراد خواهد شد و علائم افسردگی را کاهش خواهد داد (عیدی، ۱۳۸۶). در شکل (۱) ابعاد هوش هیجانی را که براساس ابعاد مایر، سالووی و کارسو می باشد در محیط کاری و چگونگی ارتباط آنها را با خود و دیگران نشان می دهیم (سیسل، ۱۹۹۷).

مختل کند، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید (کهندل، ۱۳۹۱). هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می کند از مهارت های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می کند خرد را در مسیری درست بکار گیریم. مطالعات شوت و همکارانش نشان می دهد که هوش هیجانی رابطه مستقیمی با تمایلاتی از قبیل خوش بینی، گرایش به شاد زیستن و تمایل به کاهش اعمال غیرارادی



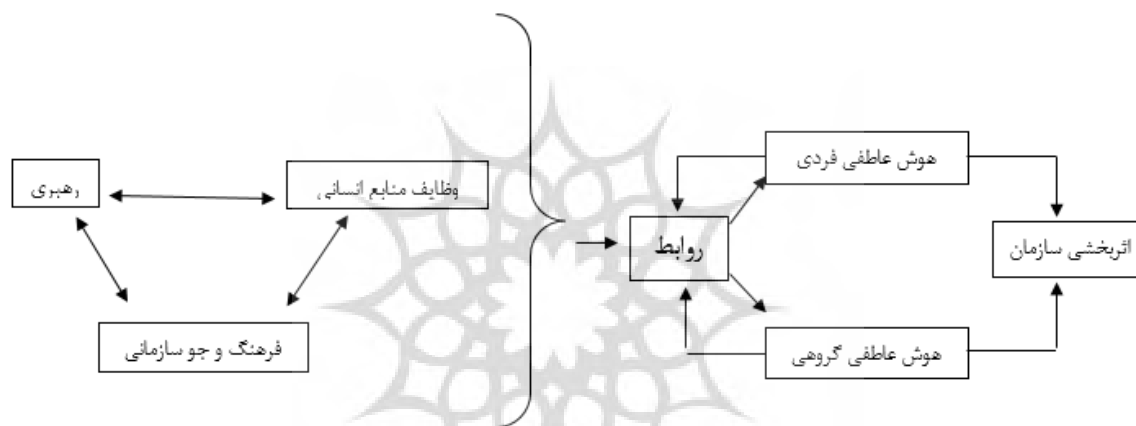
شکل ۱. ابعاد هوش هیجانی در محیط کار (سیسل، ۱۹۹۷)

کنندگان و مرحله زندگی سازمانی تعریف می کند (کوزه چیان، ۱۳۸۹). ففر و سالانسیک (۱۹۷۸) اثربخشی سازمانی را درجه و میزانی که سازمان نیازها را برآورده می سازد یا برآوردن معیارهای ارزیابی افراد خارج از سازمان تعریف می کنند (کوزه چیان، ۱۳۸۹). براندا (۲۰۰۴) بیان داشت

اثر بخشی سازمانی، یکی از مفاهیمی است که در مدیریت جدید توجه خاصی به آن شده است و اهمیت اساسی در بهبود سازمانی دارد (کوزه چیان، ۱۳۸۹). رایینز (۱۹۹۰) اثربخشی سازمانی را به عنوان میزان کسب اهداف کوتاه مدت و بلند مدت با توجه به انتظار ذینفعان، ارزیابی

گونه است در حالی که اثربخشی نتیجه همکاری و علاقمندی است (عیدی، ۱۳۸۶). در شکل (۲) مدلی ارائه شده است که برخی از عوامل کلی مؤثر بر هوش هیجانی در سازمان را نشان می دهد. در همین ارتباط گلمن خاطر نشان می سازد که هوش هیجانی عمدتاً از طریق روابط پدیدار می شود. کارم و چرنیس متذکر می شوند که هم روابط رسمی و هم روابط غیررسمی، در هوش هیجانی مؤثر است. براساس الگوی مذکور هر تلاشی برای بهبود هوش هیجانی در سازمان ها، به ارتباطات بستگی دارد (رحمان، ۲۰۱۱).

مشارکت در تصمیم گیری موجب افزایش اثربخشی، کارایی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می شود (مالک، ۲۰۱۱). حمیدی (۱۳۸۲) در تحقیق خود اظهار داشت که بهره مندی از ساختار ارگانیک به اثربخشی بیشتر سازمان می انجامد و به کارگیری این ساختار موجب افزایش سطح وفاداری کارکنان سازمان می شود (حمیدی، ۱۳۸۲). اثربخشی یکی از ساختارهای سازمانی شایع و در عین حال کم ترسیم شده است که به همه شرکت کنندگان زندگی سازمانی ارتباط دارد (چرنیس، گلمن، ۱۹۹۸). موفقیت نتیجه رفتار اطاعت



شکل ۲. الگوهای هوش هیجانی و اثربخشی (رحمان، ۲۰۱۱)

را مشخص کند و مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابند (کهندل، ۱۳۹۱). افرادی که از هوش هیجانی قوی برخوردارند از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده اند و هیچ گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند و احساسات خود را بطور مستقیم بیان و راجع به خود مثبت فکر می کنند (میرزایی، ۱۳۸۶). تحقیقات گلمن و همکاران وی نشان می دهد سطوح بالایی از هوش هیجانی، فضایی به وجود می آورد که در آن مشارکت اطلاعاتی، اعتماد، خطرپذیری سالم و یادگیری رشد می کنند (گلمن، ۱۹۹۸). کارکنان با سطح بالایی از هوش هیجانی، می توانند از طریق تمرکز بر پاسخ ها و دروندادها، به تنظیم احساسات خود بپردازند و در تعاملات خود به شیوه ای اثربخش

البته این الگو هم در برگیرنده تمام عوامل نیست، به عنوان مثال بویاتریس و چرنیس خاطر نشان می کنند که افراد، ارزشها، امیال و گذشته خود را با خود به داخل سازمان می آورند که بر پاسخ یا عکس العمل فرد به تلاشهای مربوط به افزایش هوش عاطفی اثر می گذارد (براندا، ۲۰۰۴). در طی سالهای اخیر، مهارتهای بین فردی به عنوان یک جزء اساسی رهبری اثربخش مطرح بوده است. رهبرانی که تا به حال کار آنها، برنامه ریزی، کنترل و نظارت بر کل فعالیت های سازمان بوده، امروز علاوه بر آن باید دیگران را برانگیزانند و تحریک کنند، عقاید مثبتی را در محیط کار رواج دهند و حسن همکاری با کارکنان را در میان آنها ایجاد کنند. (پالمیرا، ۲۰۰۱). در واقع مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کند و دور نما

سنجش اثربخشی با توجه به رویکردهای مختلف اثربخشی از پرسشنامه محقق ساخته توسط حمیدی (۱۳۸۲) که در مقیاس ۵ رتبه ای ساخته شده بود استفاده شد (حمیدی، ۱۳۸۲). این پرسشنامه شامل ۲۰ سوال بود. در بررسی پایایی ابزار اندازه گیری تحقیق، آلفای کرونباخ ۰/۷۶. برای پرسشنامه هوش هیجانی و ۰/۸۵. برای پرسشنامه اثربخشی بدست آمد. پس از گردآوری اطلاعات به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و ...) و همچنین از آزمون کلمو گروف اسمیرنوف (K-S) به منظور نرمال بودن داده ها استفاده شد. با توجه به نرمال بودن داده ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و اثربخشی استفاده شد. همچنین عملیات آماری به وسیله نرم افزار SPSS انجام گرفت و داده ها در سطح معنی داری ($P > 0/05$) تجزیه و تحلیل شدند.

نتایج و یافته‌های تحقیق

نتایج تحقیق نشان داد که میانگین سنی نمونه ها تحقیق ۳۶/۱ با انحراف معیار ۱۱/۷ بود. میانگین سابقه کاری مرتبط ۱۰/۸ با انحراف معیار ۹/۹ بود. ۷۰/۷ درصد آنها مرد و ۲۹/۳ درصد آنها زن بود. از نظر نوع همکاری ۱۶/۱ درصد تمام وقت، ۱۴/۷ درصد پاره وقت و ۶۹/۳ درصد قراردادی بودند. از نظر سطح تحصیلات ۲۹/۳ درصد دیپلم و زیر دیپلم، ۲۵/۳ درصد کاردانی، ۳۷/۳ درصد کارشناسی و ۸/۸ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. از نظر قهرمانی ۲۶/۷ درصد استانی، ۸/۸ درصد ملی، ۶/۷ درصد آسیایی، ۲/۷ درصد جهانی، ۱/۳ درصد المپیک و ۵۴/۷ درصد فاقد عنوان قهرمانی بودند.

جدول ۱- نتیجه آزمون K-S برای بررسی نرمال بودن داده ها

متغیر	تعداد	میزان Z	میزان P
خوداتکیزی	۷۵	۱/۰۶۰	۰/۲۱۲
خودآگاهی	۷۵	۱/۲۵۵	۰/۰۸۶
خودکنترلی	۷۵	۱/۱۴۷	۰/۱۴۴
همدلی	۷۵	۱/۱۲۲	۰/۱۶۲
مهارت‌های اجتماعی	۷۵	۱/۱۱۲	۰/۱۶۹
هوش هیجانی	۷۵	۰/۹۷۵	۰/۲۹۸
اثربخشی	۷۵	۰/۵۵۳	۰/۹۱۹

تر ظاهر شوند. همچنین آنها از این طریق به عنوان راهکاری مؤثر برای ترویج احساسات مثبت در محیط کار بهره می برند و سرانجام به رشد فکری و معنوی سازمان کمک می کنند (براندا، ۲۰۰۴). کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند نسبت به دیگران، آسیب پذیری کمتری دارند، همچنین سطح تعهد و خصیصه های تحولی در چنین کارکنانی بیشتر است. آنها خواهان دستیابی به نتایج اند که نه تنها برای خودشان، بلکه برای دیگران و سازمان ها نیز مفید باشد (گلمن، ۱۹۹۹). رایبیز (۲۰۰۲) معتقد است که هر فردی که بخواهد عملکرد بهتری داشته باشد، نیازمند هوش هیجانی و بهره گیری از آن را دارد و همزمان که افراد به سطوح بالاتر سلسله مراتب سازمانی راه می یابد، نیاز آنها به هوش هیجانی افزایش می یابد (عیدی، ۱۳۸۶). با توجه با گرایش ها و توجهات روزافزونی که نسبت به روابط انسانی در سازمان می شود این سوال پیش می آید که آیا بین هوش هیجانی مدیران و کارمندان فدراسیون های موفق با اثربخشی آنها رابطه ای وجود دارد؟

روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است که داده ها به صورت میدانی جمع آوری شدند. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ۱۰ فدراسیون موقعبودند که بر اساس رتبه بندی کمیته ملی المپیک در چند سال اخیر اعلام شده بودند. حجم نمونه شامل چهار فدراسیون کشتی، کاراته، دوومیدانی و بسکتبال بود که به صورت تصادفی انتخاب شدند. که تعداد ۱۰۰ پرسشنامه در فدراسیون های نام برده پخش شد که از این تعداد ۷۵ پرسشنامه قابل استفاده بود. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه مشخصات فردی (سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه کاری مرتبط، نوع همکاری با فدراسیون، بالاترین سابقه قهرمانی) و پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ که شامل ۳۳ سوال بوده و پنج مولفه آن شامل خودانگیزی (۹ سوال)، خود آگاهی (۶ سوال)، خود کنترلی (۷ سوال)، همدلی (۶ سوال) و مهارت های اجتماعی (۵ سوال) بود. این پرسشنامه توسط منصور (۱۳۸۰) هنجاریابی شده بود (۱۷). پاسخ ها براساس مقیاس پنج ارزشی لیکرت سنجیده می شد. همچنین برای

با اثربخشی فدراسیون های موفق وجود دارد. بنابراین، کارمندان باید از واکنش های احساسی و عاطفی دیگر اعضای سازمان آگاهی داشته و به افراد برای انطباق با آن واکنش ها کمک کنند. در عین حال، دیگر اعضای سازمان نیز باید فعالانه در کنترل و مدیریت واکنش های عاطفی خود و سایرین درگیر شوند تا بتوانند با ایجاد روابط بهتر و مؤثرتر در جهت تحقق اهداف سازمان گام برداشته و موفقیت سازمان را تضمین کنند. ونگس و جیامساگون (۲۰۰۲) در تحقیقی به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و اثربخشی رهبری در سازمان های بیمه عمر تایلد پرداختند که نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی دار بین عناصر هوش هیجانی و اثربخشی مدیران در این سازمان ها بود (عیدی، ۱۳۸۶). کارکنان فدراسیون به عنوان افرادی که بر اثربخشی فدراسیون ها مؤثرند، در صورتی که ارزیابی درستی از هیجان های خود داشته و به آن واقف باشند، علاوه بر آن آگاهی درستی از توانایی های خود نیز داشته باشند، در نتیجه در انتخاب هدف، برنامه ریزی برای رسیدن به هدف، مدیریت و کنترل احساسات خود، برانگیختگی خود، به کارگیری نظمی که بتوان بر اساس آن با احساسات دیگران هماهنگ شوند و همچنین رشد مهارت های اجتماعی متناسب با هدف و عمل موفق و اثربخش خواهند بود. چنین افرادی به راحتی نقاط ضعف و قوت خود را می شناسد و بر این اساس راحتتر می توانند نیازهای خود را برآورده کند و چون شناخت درستی از توانایی های خود دارند، بیشتر از توانایی های خودشان مسئولیت قبول نمی کنند لذا اعتماد به نفس آنها به خطر نمی افتد. پس بنابراین با توجه به مطالبی که عنوان شد توجه به هوش هیجانی کارمندان و ابعاد آن به عنوان عاملی که می تواند در اثربخشی بودن فدراسیون مؤثر واقع شود بسیار مهم است. زو و جورج (۲۰۰۳) طی تحقیقی به این نتیجه رسیدند که مدیران که از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند، می توانند خلاقیت را در نزد کارکنان خود افزایش دهند و موجب نوآوری بیشتر آنها گردند که این امر باعث اثربخشی بیشتر سازمان آنها می شود (زو، جورج، ۲۰۰۳). با توجه به یافته های میتوان انتظار داشت که کارکنانی که دارای هوش هیجانی

مطابق جدول ۱ و نتایج آزمون کالموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها، با مشخص شدن طبیعی بودن توزیع داده ها برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

جدول ۲- ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و مولفه های آن با اثربخشی

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	سطح معنی داری	میزان خطا	ضریب همبستگی
هوش هیجانی	اثربخشی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۸
خودانگیزی	اثربخشی	۰/۰۰۵	۰/۰۵	۰/۳۲
خودآگاهی	اثربخشی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۲
خودکنترلی	اثربخشی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۱
همدلی	اثربخشی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۲
مهارت های اجتماعی	اثربخشی	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۵۹

با توجه به نتایج جدول (عیدی، ۱۳۸۶) و مقدار ضریب همبستگی بدست آمده، بین هوش هیجانی کارمندان با اثربخشی فدراسیون های موفق ($r=0.8$) و ($p=0.001$) ارتباط معنی داری وجود دارد. همچنین بین مولفه های خودانگیزی با اثربخشی ($r=0.32$)، خودآگاهی با اثربخشی ($r=0.62$)، خودکنترلی با اثربخشی ($r=0.61$)، همدلی با اثربخشی ($r=0.62$) و مهارت های اجتماعی با اثربخشی ($r=0.59$) ارتباط معنی داری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی کارکنان و مدیران با اثربخشی فدراسیون های موفق ($r=0.8$) ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. بنابراین می توان اذعان داشت که هر چه هوش هیجانی کارکنان و فدراسیون بیشتر باشد اثربخشی فدراسیون هم افزایش پیدا می کند. یافته های این پژوهش با نتایج تحقیقات مالک (۲۰۱۱)، رحمان (۲۰۱۱)، ترابی (۱۳۸۲) و عیدی (۱۳۸۶) مطابقت دارد. یافته های پژوهش نشان داد که ارتباط مثبت و معنی داری بین مولفه های هوش هیجانی کارمندان یعنی خود انگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت های اجتماعی

بالایی هستند به احتمال زیاد دارای خلاقیت بالایی هم هستند. که بالا بودن میزان خلاقیت کارمندان می‌تواند به ارتقای کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارآیی و بهره‌وری سازمان منجر شود. در همین رابطه، بارساد (۲۰۰۰) در تحقیقی که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، به این نتیجه دست یافت که گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارایی و اثربخشی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد (بارساد، ۲۰۰۰). همچنین، ترابی (۱۳۸۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل‌های هما به این نتیجه دست یافت که بین عملکرد مدیران میانی و هوش هیجانی آنها رابطه معنی‌داری وجود دارد (منصوری، ۱۳۸۰). بدین ترتیب میتوان انتظار داشت که کارمندانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند توانایی برقراری ارتباط بهتری با مشتریان سازمان داشته و با اطلاع از خواسته‌ها، علایق و نیازهای آنها و انتقال به بخش مدیریت برای لحاظ کردن در فرآیندهای تصمیم‌گیری آینده سازمان، ارتباط بهتری بین سازمان و مشتریان برقرار کرده، که منجر به اثربخشی سازمان می‌شود. عیدی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی اعضای هیئت علمی و اثربخشی دانشگاه‌های تربیت بدنی (دولتی) تهران به این نتیجه رسید که بین ابعاد هوش هیجان اعضای هیئت علمی با اثربخشی دانشگاه‌ها ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (عیدی، ۱۳۸۶). همچنین، مالک (۲۰۱۱) در تحقیقی که در مراکز صنعتی و بانکی پاکستان انجام داد و به این نتیجه رسید که بین ابعاد هوش هیجانی رهبر و اثربخشی سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (پالمیرا، ۲۰۰۱). با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است، رهبری یا مدیری که با هوش هیجانی کارمندان خود را هدایت می‌کنند در صورتی که کارکنان هم دارای این خصیصه باشند می‌توان انتظار داشت که دستیابی به اهداف کارسازتر و مفیدتر باشد. رحمان (۲۰۱۱) در تحقیقی که به بررسی رابطه میان هوش هیجانی، سبک رهبری، سبک تصمیم‌گیری و عملکرد

سازمانی پرداخت به این نتیجه رسید که هوش هیجانی تاثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارد (زو، جورج، ۲۰۰۳). در همین رابطه، گلמן (۱۹۹۵) به نقش خودآگاهی به عنوان یکی از اجزای هوش هیجانی تاکید می‌کند و می‌گوید: «افراد با خودآگاهی بالا نسبت به حالات روانی خود آگاه هستند، به زندگی خود حساس هستند، مستقل بوده و حدود شخصی خود را می‌شناسند و نسبت به عوامل، فرآیند و پیامدهای افکار، هیجان و اعمال خود، آگاهی واضحی داشته باشند از سلامت روانی بیشتری برخوردار باشند، در زندگی فردی و شغلی مؤثرتر و موفق‌تر می‌باشند (چرنیس، گلמן، ۱۹۹۸). توانایی اداره کردن احساسات منجر می‌شود تا کارکنان با نظم و انضباط فکری، روحی و فردی وظایف خود را انجام دهند. همچنین از خودکنترلی به عنوان کلید بهشت عاطفی یاد می‌شود، زیرا تنها با خودکنترلی است که می‌توان میزان مشخصی از احساسات را با تفکر همراه کرد و مسیر درست زندگی فردی و شغلی را در پیش گرفت. محققین همدلی را توانایی حس کردن آنچه دیگران احساس می‌کنند تعریف کرده‌اند. در صورتی که کارمندان توانایی حس کردن آنچه را که ارباب رجوع احساس می‌کند را داشته باشد قادر خواهد بود که دیدگاه آنها را تشخیص داده و روابط گسترده‌تر و استوارتری با آنها برقرار کند. در میان مولفه‌های هوش هیجانی دانیل گلמן (۱۹۹۸) مولفه مهارت‌های اجتماعی را به عنوان هنر برقراری ارتباط با دیگران بیان می‌کند. بنابراین در این رابطه باید توجه داشته باشیم که کارمندانی که دارای مهارت‌های اجتماعی سطح بالایی هستند قادر به برقرار کردن ارتباط با پیروان بوده و از وضعیت آنها مطلع شده و قادر به حل مشکلات آنها خواهد بود (گلמן، ۱۹۹۹). همچنین در اجرای مدیریت هوش هیجانی، کوپر ساف (۱۹۹۷) خاطر نشان می‌کند که هوش هیجانی می‌تواند سطوح مختلفی از موفقیت شغلی سازمانی را باعث شود. همچنین منابع اولیه انگیزه، اطلاعات، بازخورد و نیروی انسانی، نوآوری و اثرگذاری می‌باشد و هوش هیجانی سهم عمده‌ای را در موفقیت شغلی و زندگی روزمره دارد (عیدی، ۱۳۸۶).

در جمع بندی نهایی می‌توان از دیدگاه گلמן عنوان کرد که هوش هیجانی به عنوان یکی از مهمترین فاکتورها برای

بالایی هستند به احتمال زیاد دارای خلاقیت بالایی هم هستند. که بالا بودن میزان خلاقیت کارمندان می‌تواند به ارتقای کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارآیی و بهره‌وری سازمان منجر شود. در همین رابطه، بارساد (۲۰۰۰) در تحقیقی که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، به این نتیجه دست یافت که گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارایی و اثربخشی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد (بارساد، ۲۰۰۰). همچنین، ترابی (۱۳۸۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل‌های هما به این نتیجه دست یافت که بین عملکرد مدیران میانی و هوش هیجانی آنها رابطه معنی‌داری وجود دارد (منصوری، ۱۳۸۰). بدین ترتیب میتوان انتظار داشت که کارمندانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند توانایی برقراری ارتباط بهتری با مشتریان سازمان داشته و با اطلاع از خواسته‌ها، علایق و نیازهای آنها و انتقال به بخش مدیریت برای لحاظ کردن در فرآیندهای تصمیم‌گیری آینده سازمان، ارتباط بهتری بین سازمان و مشتریان برقرار کرده، که منجر به اثربخشی سازمان می‌شود. عیدی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی اعضای هیئت علمی و اثربخشی دانشگاه‌های تربیت بدنی (دولتی) تهران به این نتیجه رسید که بین ابعاد هوش هیجان اعضای هیئت علمی با اثربخشی دانشگاه‌ها ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (عیدی، ۱۳۸۶). همچنین، مالک (۲۰۱۱) در تحقیقی که در مراکز صنعتی و بانکی پاکستان انجام داد و به این نتیجه رسید که بین ابعاد هوش هیجانی رهبر و اثربخشی سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (پالمیرا، ۲۰۰۱). با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است، رهبری یا مدیری که با هوش هیجانی کارمندان خود را هدایت می‌کنند در صورتی که کارکنان هم دارای این خصیصه باشند می‌توان انتظار داشت که دستیابی به اهداف کارسازتر و مفیدتر باشد. رحمان (۲۰۱۱) در تحقیقی که به بررسی رابطه میان هوش هیجانی، سبک رهبری، سبک تصمیم‌گیری و عملکرد

که هوش شناختی یا (IQ) ثابت است هوش هیجانی قابل یادگیری، آموزش، رشد و بهبود و تکامل می‌باشد. همراه با رشد و تکامل هوش هیجانی، کارکنان به رهبرانی مؤثر تبدیل خواهد شد، وقتی که این امر صورت گیرد آنها مهارت های بین فردی را کسب کرده و به عنوان انسان‌های با بینش و بصیرت رشد می‌یابند. این امر آنها را قادر خواهد ساخت که افزایش قابل ملاحظه‌ای بر اثربخشی سازمان خود داشته باشند.

سازگاری افراد، موفقیت در روابط و عملکرد شغلی می‌باشد. در حالی که هوش شناختی تنها ۲۰ درصد موفقیت شغلی را باعث می‌شود، عامل هوش هیجانی ۸۰ درصد موفقیت شغلی را شامل می‌گردد (گلمن، ۱۹۹۸). با داشتن هوش هیجانی مناسب، کارکنان فدراسیون‌ها می‌توانند از عصبانیت، تردید و دودلی و بسیاری از احساسات منفی جلوگیری کرده و تمرکز خود را بر روی احساسات مثبت از قبیل اعتماد به نفس و سازگاری قرار دهند تا بتوانند کارهای خود را به درستی انجام دهند. خوشبختانه در حالی



منابع

- کهن دل، زهرا. (۱۳۹۱)، تاثیر هوش هیجانی در موفقیت سازمانی. نشریه پیام دریا، شماره ۲۱۲.
- عیدی، حسین. (۱۳۸۶)، بررسی ارتباط بین هوش هیجانی اعضای هیات علمی و اثربخشی دانشگاه‌های تربیت بدنی (دولتی) تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران
- یارمحمدی منفرد، سعید. (۱۳۸۹)، رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی. نشریه مدیریت ورزشی شماره ۶.
- هوی، وین، کک و میکسل، سیسل. (1997)، تئوری تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی (ترجمه سید محمد عباسزاده) جلد دوم، چاپ دوم ارومیه، دانشگاه ارومیه، انتشارات انزلی.
- کوزه چیان، هاشم. (۱۳۸۹)، رابطه بین ساختار کارآفرینانه و اثربخشی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. نشریه مدیریت ورزشی شماره ۶.
- حمیدی، مهرداد. (۱۳۸۲)، بررسی رابطه بین ساختار سازمانی، اثربخشی و کارآفرینی سازمانی مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی. رساله دکتری دانشگاه تهران
- میرزایی، پروین. (۱۳۸۶) معرفی: هوش هیجانی، کتابماه و علوم و فنون. شماره ۹۶، صفحه (۸۵-۸۸)
- منصور، بهزاد. (۱۳۸۰)، هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیسبر یا شرینگ در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی شهر تهران پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
- ترابی، منوچهر. (۱۳۸۲)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد مدیران میان گروه هتل‌های هما. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
- Cherniss.C.&Goleman D.(1998). Bringing emotional intelligence to the workplace, Technical Report issued by The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
- R.R.Rehman(2011).Rol of Emotional Intelligence of the Relationship among Leadership styles, Decision making styles and organizational performance: IJCRB, vol3, no 1.
- M.EMalik(2011).Th Impact of leader's Emotional Quotieatoon organizational effectiveness: IJBSS. Vol 2. No18
- Brenda, S. (2004). Participation in decision making: amatter of context? Leadership and organization development jornal, Vol. 25, Iss. 798, P: 496.
- Palmer, B. Wall, M. Bargess, Z. and Stough. C. (2001). EmotionalIntelligence and Organizational Development Journal. Vol. 22, No. 1, 5-10.
- Golman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Ebook
- Goleman, D,Boyatzis,R.&Mckee.A.(1999). PrimalLeadership: Realizing the Power Of EmotionalIntelligence.Boston: Harvard Business School Press,HumanRelations),pp.97-125
- Zhou, J. & George, J. M. (2003). A waking Employee Creativity: TheRole of leader emotional Intelligence. The Leadership quarterly, 14, 45,545-568.
- Barsade,S. G.(2000). The ripple effect: Emotional contagion in groups . working paper: New Haven. CT: Yale University press.

The Relationship between Emotional Intelligence of managers and employees of the succeed Associations with the effectiveness of Federation

Majid Raesian^{1*}, Ebrahim Alidoust Ghahfarokhi², Mehdi Jokar³

(Received: 16 October 2013

Accepted: 27 April 2014)

Abstract

The aim of the Present study statistical population, was to investigate the relationship between emotional intelligence of managers and employees of federations and effectiveness of the federations. The research method is descriptive-correlational. Of the survey Was 10 succeed federations in recent years by introducing ranked NOC were identified. Using simple random sampling, four federations of wrestling, athletics, basketball and karate selected and 100 questionnaires were distributed among employees, of which 75 were usable questionnaires. Data collection included two questionnaires were EI Shering and effectiveness Hamidi. Validity of the Questionnaires was confirmed by experts and the reliability coefficient for the questionnaire on emotional intelligence ($\alpha = 0.76$) and for questionnaire effectiveness obtained ($\alpha = 0.85$). Pearson,s correlation coefficient was used for data analysis. The results showed there the between effectiveness of the federation and emotionat Intelligence of employees EI staff ($r = 0.8$) and ($p = 0.001$). There was a significant relationship, also,It demonstrates a significant association between the factors of self-motivation and effectiveness ($r = 0.32$), self-awareness and effectiveness ($r = 0.62$), self-control and effectiveness ($r = 0.61$), empathy and effectiveness ($r = 0.62$), and finally, social skills and effectiveness ($r = 0.59$). So it should be stated the higher emotional intelligence of federation employees, effectiveness Will increase.

Keywords

Emotional Intelligence, Effectiveness, Federation

1. M.A. Student, Sport Management, University of Tehran
2. Assistant Professor, Sport Management, , University of Tehran
3. M.A. Student, Sport Management, University of Tehran

Email: mraisian@ut.ac.ir