

تعاون، سال بیست و دوم، دوره جدید، شماره ۶، تابستان ۱۳۹۰

## رتبه بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون

پرستو حیدری فر<sup>۱</sup>، دکتر سید مهدی الوانی<sup>۲</sup>، دکتر امیر همایون سرفراز<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۰/۱/۲۲ تاریخ پذیرش: ۹۰/۵/۲۲

### چکیده

هوش هیجانی (EI) از جمله ابزارهایی است که به وسیله آن می توان ضمن استفاده کارا از هیجانات مثبت، هیجانات منفی را حذف و یا تعدیل نمود تا از این طریق با تمرکز بر مؤثرترین مؤلفه‌ها بتوان با صرف زمان و هزینه کمتر به نتیجه مطلوب دست یافت. هدف مطالعه حاضر، شناسایی مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون و رتبه بندی آنهاست. در این مطالعه با عنایت به جامعیت مدل هوش هیجانی دانیل گلنن، از این مدل برای بررسی مؤثرترین مؤلفه‌های هوش هیجانی استفاده شده است. اصلی ترین سؤال مطرح در این پژوهش عبارت است از: ترتیب اولویت مؤلفه‌های مؤثر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان چگونه است؟ جهت پاسخگویی به این پرسش دو فرضیه اصلی مطرح شده است.

۱. کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

e-mail:heidarifar\_ie@yahoo.com

۲. استاد دانشگاه علامه طباطبائی

۳. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

در مطالعه حاضر از طریق عملیاتی کردن مفهوم انتزاعی هوش هیجانی به طراحی سؤالات پرسشنامه، که اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌های پژوهش بوده، پرداخته شده و سپس نمونه‌ای متشکل از ۱۷۵ نفر از کارکنان حوزه ستادی وزارت تعاون انتخاب گردیده است. پس از انجام آزمون همبستگی و رگرسیون و آزمون رتبه‌بندی فریدمن روی داده‌های جمع‌آوری شده از این گروه نمونه، فرضیه‌های این تحقیق تجزیه و تحلیل شده است که براساس نتایج به دست آمده از مؤلفه‌های هوش هیجانی به ترتیب سه مؤلفه مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر هستند. سپس زیرمؤلفه‌های هر یک از این مؤلفه‌ها رتبه بندی شدند و در نهایت با توجه به پژوهشهای انجام شده در این زمینه و نتایج آزمون فرضیات پژوهش حاضر نتیجه‌گیری به عمل آمد و پیشنهادهایی به وزارت تعاون ارائه شد.

#### کلید واژه‌ها:

هوش هیجانی، مدل گلمن، عملکرد منابع انسانی، همبستگی و رگرسیون، آزمون

فریدمن

#### مقدمه

موضوع EI در سالهای اخیر به طور گسترده مورد توجه محققان سازمانی قرار گرفته است. EI عبارت است از: «قابلیت شناخت احساسات خود و دیگران به منظور ایجاد انگیزش در خود و مدیریت صحیح هیجانات در خود و در روابط با دیگران» (Goleman, 1998, 137). از آنجا که منابع انسانی یکی از محدود منابعی است که می‌تواند برای سازمان مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند و تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که EI تأثیر عمده‌ای بر توسعه منابع انسانی دارد، سازمانهای گوناگون به طور چشمگیری روی ارتقای سطح این هوش در

میان منابع انسانی‌شان سرمایه‌گذاری کرده‌اند. از این رو در این مقاله به شناسایی مؤثرترین مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون پرداخته خواهد شد.

سازمانها اصولاً به منظور نیل به اهدافی ایجاد گردیده‌اند و میزان موفقیت آنها در نیل به اهدافشان به نحوه عملکرد منابع انسانی‌شان بستگی دارد، از این رو بهبود عملکرد از مباحث عمده مدیریت می باشد که به‌طور چشمگیری به آن پرداخته شده است.

سازمانها به‌طور مستمر در پی یافتن رهیافتهای مبتکرانه‌ای (ایده‌هایی که توسط بهره‌گیری از استعدادهای افراد مشخص می شود) هستند که بتوانند از طریق آنها مزیت رقابتی به دست آورند. به گفتهٔ اپلی و ماوین<sup>۱</sup> جایگاه منحصر به فرد هر سازمان نشاندهنده تفاوت فرهنگ و منابع انسانی آن است. قابلیت و تعهد انسانی مواردی هستند که سازمانهای موفق را از سایرین متمایز می‌سازند. آنها اظهار می‌دارند که افراد و شیوه مدیریت و بهره‌گیری از آنها تنها منبع کسب مزیت رقابتی پایدار یک سازمان محسوب می شود. راه ایجاد تمایز در این دوران ایده‌پردازی و نوآوری از طریق منابع انسانی سازمان است. در نهایت اپلی و ماوین این حقیقت را بیان می‌کنند که در حال حاضر ایده‌ها نقش دی‌ان‌ای<sup>۲</sup> سازمان را ایفا می‌کنند و در نتیجه یادگیری و توسعه افراد لازمه بقای اقتصادی محسوب می‌شود. چنین بیانه‌هایی اهمیت توسعهٔ منابع انسانی را برای نوآوری استراتژیک سازمان نشان می‌دهند.

تحقیقات مربوط به EI می‌تواند به فعالیتهای توسعهٔ منابع انسانی در سازمانها کمک کنند. عواطف، تبادلات اجتماعی را شکل می‌دهند و تسهیل می‌کنند. بنابراین EI به عنوان ابزار توسعهٔ سازمانی که می‌تواند راهگشای مسائل و ارتقادهندهٔ سرمایه اجتماعی باشد، از جانب بسیاری از مدیران و مشاوران پذیرفته شده است (Brooks and Nafukho, 2006).

اصلی‌ترین سؤال مطرح در این پژوهش عبارت است از: ترتیب اولویت مؤلفه‌های مؤثر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان چگونه است؟ جهت پاسخگویی به این پرسش دو فرضیه

---

1. Appleby and Mavin  
2. DNA

اصلی: «هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است» و «مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون نسبت به هم دارای اولویت می‌باشند» مطرح می‌شوند.

با توجه به آنچه بیان شد و با عنایت به جامعیت مدل هوش هیجانی سال ۲۰۰۱ گلن (Goleman, 2001) - که در مطالعه‌ای هوش هیجانی را از دیدگاه نظریه عملکردی بررسی می‌کند - مؤلفه‌های هوش هیجانی منتخب در این تحقیق با توجه به این مدل انتخاب شدند.

### روش تحقیق

با توجه به موضوع و هدف، تحقیق حاضر کاربردی است و برحسب نحوه گردآوری اطلاعات، این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش داده‌ها از طریق کار میدانی (پرسشنامه) جمع‌آوری شدند و از نوع داده‌های اولیه می‌باشند. اعتبار درونی یا روایی پرسشنامه به تأیید تعدادی از استادان دانشگاهی رسیده است.

متغیرهای مستقل این پژوهش مؤلفه‌های هوش هیجانی هستند و عملکرد نیروی انسانی متغیر وابسته است. از آنجا که مفاهیم این پژوهش مفاهیمی انتزاعی هستند، در جهت طراحی پرسشنامه و اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، به کمی کردن سطح انتزاعی و عملیاتی کردن مفاهیم هوش هیجانی و عملکرد پرداخته شد.

در این تحقیق جامعه آماری کلیه کارشناسان و مدیران حوزه ستادی وزارت تعاون می‌باشند (N=۲۹۸). جهت تعیین گروه نمونه در پژوهش حاضر تلاش شده است روش نمونه‌گیری طوری انتخاب شود که کارآمد باشد و تحقیق را به نتیجه مطلوب رهنمون سازد. با توجه به اینکه افراد جامعه آماری مورد مطالعه در طبقه‌هایی (واحدهای سازمانی) که از نظر صفت همگن هستند، گروه بندی می‌شوند، روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌باشد.

تعیین حجم نمونه اهمیت فراوانی در قابلیت تعمیم نتایج آزمون به جامعه دارد. روشهای مختلفی جهت تعیین حجم نمونه وجود دارد که دقیقترین آنها، روشهای ریاضی است. یک روش ریاضی مطمئن جهت تعیین حجم نمونه فرمول نمونه گیری کوکران می باشد

که با استفاده از آن حجم نمونه ۱۷۵ نفر به دست آمده است:

$$n = \frac{N Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{(N-1)\epsilon^2 + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)} = \frac{298 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{297(0.05)^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 175$$

که در آن:

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$N = \text{تعداد افراد جامعه (۲۹۸ نفر)}$$

$$\alpha = \text{احتمال خطا } ۰.۰۵$$

$$1-\alpha = \text{ضریب اطمینان با احتمال } ۰.۹۵$$

$$\epsilon = \text{دقت } ۰.۰۵$$

$$Z_{\alpha/2} = ۱.۹۶$$

$$p = \text{نسبت موفقیت } ۰.۵$$

در تحقیق حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از روشهای آمار توصیفی<sup>۱</sup> و آمار استنباطی<sup>۲</sup> استفاده شده است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که روشی است برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری، می باشد. نتیجه آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۰۴ به دست آمد که نشان می دهد پرسشنامه از اعتبار بالایی برخوردار است. به منظور آزمون فرضیات تحقیق از روش همبستگی استفاده شده است. روش همبستگی از جمله مهمترین روشهای آماری است که بیشترین کاربرد را در زمینه تحقیقات علمی دارد. بهترین معیار تشخیص وجود و یا عدم وجود همبستگی و حتی جهت و میزان همبستگی خطی، ضریب همبستگی می باشد. این روش نه تنها برای پی بردن به چگونگی روابط اشیا به کار می رود بلکه در اندازه گیری تناسب بین صفات اشیا و شباهت بین آنها

1. Descriptive Statistics
2. Inferential Statistics

نیز کاربرد دارد. با توجه به اینکه طیف به کار گرفته شده برای سنجش متغیرها طیف لیکرت بوده است و با توجه به اینکه لیکرت طیف رتبه‌ای می باشد، از ضریب همبستگی اسپیرمن برای آزمون فرضیات و بررسی رابطه بین متغیرهای وابسته و مستقل استفاده شده است. برای بررسی تغییرات متغیرهای هوش هیجانی و نیز پیش‌بینی میزان این متغیر، تحلیل رگرسیون انجام شده است.

همچنین در این تحقیق کلیه محاسبات آماری انجام شده جهت استخراج اطلاعات مورد نظر توسط نرم‌افزار SPSS (نسخه ۱۷) صورت پذیرفته و در برخی از موارد از Ms Excel (نسخه ۲۰۰۷) نیز کمک گرفته شده است.

## نتایج و بحث

فرضیه ۱. هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

به منظور آزمون فرضیه اول تحقیق حاضر در ابتدا فرضیه های فرعی مربوط به آن به صورت زیر مطرح می گردد و با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون آزمون می شوند.

فرضیه ۱.۱. خودآگاهی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می گردند:

$H_0$ : خودآگاهی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر نیست.

$H_1$ : خودآگاهی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

براساس خروجی این آزمون از آنجا که P-Value برابر  $0/007$  و کمتر از  $5\%$  به دست آمده، فرض  $H_1$  تأیید می شود؛ به عبارتی همبستگی بین خودآگاهی و عملکرد منابع انسانی وجود دارد و ضریب همبستگی  $R = 0/188$  به دست آمده است که با توجه به ضریب به دست آمده و سطح معنی داری  $R$  مشخص می گردد بین خودآگاهی و عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول ۱، B، Beta، مقدار t و سطح معناداری نشان می‌دهند که متغیر خودآگاهی در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. از روی Beta یا ضریب تعیین، میزان اثر متغیرها تعیین می‌شود. Beta نشان می‌دهد سهم نسبی تأثیر خودآگاهی بر عملکرد منابع انسانی با فرض ثابت بودن سایر متغیرها، برابر ۰/۲۵۷ می‌باشد. با توجه به یافته‌ها، خودآگاهی بر عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون مؤثر است.

جدول ۱. خلاصه رگرسیون

متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
خودآگاهی	۰/۲۵۵	۰/۲۵۷	۳/۴۶۲	۰/۰۰۱
مقدار ثابت	۳/۱۲۲	-	۱۰/۰۶۱	۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

فرضیه ۲.۱. مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می‌گردند:

$H_0$ : مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر نیست.

$H_1$ : مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

به منظور بررسی تأثیر مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی، آزمون همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون انجام شد. براساس خروجی این آزمون از آنجا که P-Value برابر ۰ و کمتر از ۵٪ به دست آمده فرض  $H_1$  تأیید می‌شود؛ به عبارتی همبستگی بین مدیریت بر خود و عملکرد منابع انسانی وجود دارد و ضریب همبستگی  $R = ۰/۳۰۳$  به دست آمده است که با توجه به ضریب به دست آمده و سطح معنی داری R مشخص می‌گردد بین مدیریت بر خود و عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول ۲، B، Beta، مقدار t و سطح معناداری نشان می‌دهند که متغیر خودآگاهی در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. از روی Beta یا ضریب تعیین، میزان اثر متغیرها تعیین می‌شود. Beta نشان می‌دهد سهم نسبی تأثیر مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی با فرض

ثابت بودن سایر متغیرها، برابر ۰/۳۹۶ می‌باشد. با توجه به یافته‌ها، مدیریت بر خود در عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون مؤثر است.

جدول ۲. خلاصه رگرسیون

متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
مدیریت بر خود	۰/۴۶۵	۰/۳۹۶	۵/۵۶۹	۰
مقدار ثابت	۲/۲۱۳	-	۶/۲۰۵	۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

فرضیه ۳.۱. آگاهی اجتماعی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می‌گردند:

$H_0$ : آگاهی اجتماعی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر نیست.

$H_1$ : آگاهی اجتماعی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

به منظور بررسی تأثیر آگاهی اجتماعی در عملکرد منابع انسانی، آزمون همبستگی اسپیرمن انجام شد. براساس خروجی این آزمون، از آنجا که P-Value برابر ۰/۰۸۸ و بیشتر از ۵٪ به دست آمد، فرض  $H_0$  تأیید می‌شود؛ به عبارتی آگاهی اجتماعی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر نیست.

فرضیه ۴.۱. مدیریت روابط بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می‌گردند:

$H_0$ : مدیریت روابط بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر نیست.

$H_1$ : مدیریت روابط بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون مؤثر است.

به منظور بررسی تأثیر مدیریت روابط در عملکرد منابع انسانی، آزمون همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون انجام شد. براساس خروجی این آزمون، از آنجا که P-Value برابر ۰/۰۰۱ و کمتر از ۵٪ به دست آمده، فرض  $H_1$  تأیید می‌شود؛ به عبارتی بین مدیریت روابط و عملکرد منابع انسانی همبستگی وجود دارد و ضریب همبستگی  $R = ۰/۲۳۱$  به دست آمده است.



که با توجه به ضریب به دست آمده و سطح معنی داری R مشخص می شود بین مدیریت روابط و عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول ۳، B، Beta، مقدار t و سطح معناداری نشان می دهند که متغیر مدیریت روابط در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است. از روی Beta یا ضریب تعیین، میزان اثر متغیرها تعیین می شود. Beta نشان می دهد تأثیر سهم نسبی مدیریت روابط بر عملکرد منابع انسانی با فرض ثابت بودن سایر متغیرها، ۰/۳۱۳ می باشد. با توجه به یافته‌ها، مدیریت روابط بر عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون مؤثر است.

جدول ۳. خلاصه رگرسیون

متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
مدیریت روابط	۰/۳۷۴	۰/۳۱۳	۴/۲۵۱	۰
مقدار ثابت	۲/۷۰۷	-	۷/۷۲۰	۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

#### فرضیه ۲. مؤلفه‌های هوش هیجانی نسبت به هم دارای اولویت می باشند.

به منظور آزمون فرضیه دوم تحقیق حاضر در ابتدا اولویت‌بندی بر اساس ضرایب تعیین انجام شد و در سطح معناداری به ترتیب مهمترین مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد مرتب و ارائه گردید و سپس با استفاده از آزمون رتبه‌بندی فریدمن، به اولویت‌بندی زیرمؤلفه‌های مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون پرداخته شد.

همان طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، به ترتیب مهمترین مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون عبارتند از: مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی. مؤلفه آگاهی اجتماعی نیز تأثیری در این عملکرد ندارد. این امر مبین آن است که انجام اقداماتی در زمینه ارتقای مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی منابع انسانی مهمترین اقداماتی است که می تواند در بهبود عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون تأثیر گذار باشد.

## جدول ۴. اولویت بندی مؤلفه های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون

ردیف	مؤلفه ها	ضریب تعیین
۱	مدیریت بر خود	۰/۳۹۶
۲	مدیریت روابط	۰/۳۱۳
۳	خودآگاهی	۰/۲۵۷
۴	آگاهی اجتماعی	-

مأخذ: یافته‌های تحقیق

در ادامه برای بررسی تغییرات متغیر عملکرد منابع انسانی و نیز پیش بینی میزان این متغیر با در نظر گرفتن ۳ متغیر مستقل مؤثر به طور همزمان به انجام تحلیل رگرسیون چندگانه می‌پردازیم. گفتنی است که در این زمینه از روش Enter استفاده شده است. در این روش ۳ متغیر مستقل مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی به طور همزمان وارد معادله می‌شوند تا تأثیر کلیه متغیرهای مهم و غیر مهم در متغیر وابسته نشان داده شود.

## جدول ۵. ضریب تعیین پیش بینی کننده عملکرد منابع انسانی

مدل	R	R <sup>2</sup>	$\bar{R}^2$
۱	۰/۴۳۴	۰/۱۸۹	۰/۱۷۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق

مقدار R<sup>2</sup> نشان می‌دهد که ۱۹ درصد تغییرات عملکرد به وسیله متغیرهای مستقل وارد شده در تحلیل قابل تبیین می‌باشد و مابقی به سایر عوامل مربوط می‌شود که در اینجا ناشناخته‌اند.

در جدول ۶، B، Beta، مقدار t و سطح معناداری نشان می‌دهند که از میان متغیرهای عنوان شده، مؤلفه مدیریت بر خود در اولویت اول و سپس مؤلفه مدیریت روابط در اولویت دوم و مؤلفه خودآگاهی در اولویت آخر قرار دارد.

جدول ۶. خلاصه رگرسیون

متغیر	B	Beta	t	سطح معناداری
مدیریت بر خود	۰/۳۱۹	۰/۱۰۰	۳/۱۹۱	۰/۰۰۲
مدیریت روابط	۰/۱۸۹	۰/۰۹۷	۱/۹۴۷	۰/۰۰۳
خودآگاهی	۰/۱۲۰	۰/۰۷۷	۱/۵۴۹	۰/۰۲۳
مقدار ثابت	۱/۵۸۳	۰/۴۳۲	۳/۶۶۴	۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

معادله رگرسیون معمولی و استاندارد این مدل به شرح زیر می باشد:

معادله رگرسیون معمولی:

$$Y = 1/583 + (0/120 \text{ خودآگاهی}) + (0/319 \text{ مدیریت بر خود}) + (0/189 \text{ مدیریت روابط}) + e$$

بر اساس Bهای به دست آمده می توان در صورت داشتن مقادیر متغیرهای مستقل، تغییرات عملکرد منابع انسانی را پیش بینی کرد.

معادله رگرسیون استاندارد:

$$Y = 0/432 + (0/077 \text{ خودآگاهی}) + (0/100 \text{ مدیریت بر خود}) + (0/097 \text{ مدیریت روابط}) + e$$

از روی Betaها میزان اثر متغیرها تعیین می شود. بر این اساس می توان به میزان اثر هر یک از متغیرهای مذکور در تعیین عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون، به طور همزمان پی برد. مقایسه Betaها نشان می دهد سهم نسبی مدیریت بر خود بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون برابر ۰/۱۰۰ می باشد که مقدار آن بالاتر از سایر Betaهاست و می توان نتیجه گرفت اثر مدیریت بر خود بر عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون از سایر متغیرها بیشتر است.

فرضیه ۱.۲. زیرمؤلفه‌های مؤلفه مدیریت بر خود هوش هیجانی نسبت به هم دارای اولویت می باشند.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می گردند:

$H_0$ : اولویتهای زیرمؤلفه‌های مؤلفه مدیریت بر خود هوش هیجانی یکسان است.

$H_1$ : دست کم دو اولویت زیرمؤلفه‌های مؤلفه مدیریت بر خود هوش هیجانی متفاوتند.

نتایج انجام آزمون رتبه‌بندی فریدمن برای این فرضیه به قرار زیر است:

**جدول ۷. نتایج انجام آزمون فریدمن برای فرضیه ۱.۲**

تعداد داده‌های هر زیرمؤلفه	P-Value	سطح خطا ( $\alpha$ )	آماره کای دو	درجه آزادی	نتیجه آزمون
۱۷۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۱۵۴/۲۳۳	۴	$H_1$ تأیید می‌شود

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۷، مقدار P-Value (۰/۰۰۰) کمتر از ۵٪ است، بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌شود. به عبارت دیگر میزان تأثیر هر یک از زیرمؤلفه‌های مؤلفه مدیریت بر خود هوش هیجانی متفاوت است. حال جهت تعیین اولویت، میانگین رتبه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد، نتایج مربوط به میانگین رتبه‌ها در جدول ۸ آمده است. هرچه میانگین رتبه بیشتر باشد، اهمیت آن زیرمؤلفه بیشتر است.

**جدول ۸. میانگین رتبه‌های زیرمؤلفه‌های مؤلفه مدیریت بر خود هوش هیجانی**

ترتیب اولویت	زیرمؤلفه	میانگین رتبه‌ها
۱	خودکنترلی هیجانی	۲/۲۰
۲	ابتکار عمل	۲/۵۱
۳	گرایش به موفقیت	۳/۱۸
۴	وظیفه‌شناسی	۳/۴۸
۵	قابلیت اعتماد	۳/۶۳

مأخذ: یافته‌های تحقیق

ملاحظه می‌شود زیرمؤلفه خودکنترلی هیجانی با میانگین رتبه ۲/۲۰ در رتبه اول، زیرمؤلفه ابتکار عمل با میانگین رتبه ۲/۵۱ در رتبه دوم، زیرمؤلفه گرایش به موفقیت با میانگین رتبه ۳/۱۸ در رتبه سوم، زیرمؤلفه وظیفه‌شناسی با میانگین رتبه ۳/۴۸ در رتبه چهارم و زیرمؤلفه قابلیت اعتماد با میانگین رتبه ۳/۶۳ در رتبه پنجم قرار دارد.

فرضیه ۲.۲. زیرمؤلفه های مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی نسبت به هم دارای اولویت می باشند.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می گردند:

$H_0$ : اولویتهای زیرمؤلفه های مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی یکسان است.

$H_1$ : دست کم دو اولویت زیرمؤلفه های مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی متفاوتند.

نتایج انجام آزمون رتبه بندی فریدمن برای این فرضیه به قرار زیر است:

#### جدول ۹. نتایج انجام آزمون فریدمن برای فرضیه ۲.۲

تعداد داده های هر زیرمؤلفه	P-Value	سطح خطا ( $\alpha$ )	آماره کای دو	درجه آزادی	نتیجه آزمون
۱۷۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۲۲۸/۲۱۳	۷	$H_1$ تأیید می شود

مأخذ: یافته های تحقیق

با توجه به جدول ۹، مقدار P-Value (۰/۰۰۰) کمتر از ۵٪ است، بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می شود. به عبارت دیگر میزان تأثیر هر یک از زیرمؤلفه های مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی متفاوت است. حال جهت تعیین اولویت، میانگین رتبه ها مورد بررسی قرار می گیرد. نتایج مربوط به میانگین رتبه ها در جدول ۱۰ آمده است. هرچه میانگین رتبه کمتر باشد، اهمیت آن زیرمؤلفه بیشتر است.

#### جدول ۱۰. میانگین رتبه های زیرمؤلفه های مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی

رتیب اولویت	زیرمؤلفه	میانگین رتبه ها
۱	تشکیل شبکه	۳/۰۳
۲	تسهیل تغییر	۳/۵۴
۳	رهبری مبتنی بر چشم انداز	۴/۰۶
۴	مدیریت تعارض	۴/۵۲
۵	کمک به پیشرفت دیگران	۴/۷۶
۶	ارتباطات	۵/۰۳
۷	تأثیرگذاری	۵/۳۵
۸	کار گروهی و همکاری	۵/۷۲

مأخذ: یافته های تحقیق

فرضیه ۳.۲. زیرمؤلفه‌های مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی نسبت به هم دارای اولویت می باشند.

برای آزمون این فرضیه، ابتدا فرضیه‌های آماری  $H_0$  و  $H_1$  ایجاد می گردند:

$H_0$ : اولویت‌های زیرمؤلفه‌های مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی یکسان است.

$H_1$ : دست کم دو اولویت زیرمؤلفه‌های مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی متفاوتند.

نتایج انجام آزمون رتبه‌بندی فریدمن برای این فرضیه به قرار زیر است:

### جدول ۱۱. نتایج انجام آزمون فریدمن برای فرضیه ۳.۲

تعداد داده‌های هر زیرمؤلفه	P-Value	سطح خطا ( $\alpha$ )	آماره کای دو	درجه آزادی	نتیجه آزمون
۱۷۳	۰/۰۰۳	۰/۰۵	۱۱/۶۰۷	۲	$H_1$ تأیید می‌شود

مأخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به جدول ۱۱، مقدار P-Value (۰/۰۰۳) کمتر از ۵٪ است، بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می شود. به عبارت دیگر میزان تأثیر هر یک از زیرمؤلفه‌های مؤلفه خودآگاهی هیجانی هوش هیجانی متفاوت است. حال جهت تعیین اولویت، میانگین رتبه‌ها مورد بررسی قرار می گیرد. نتایج مربوط به میانگین رتبه‌ها در جدول ۱۲ آمده است. هرچه میانگین رتبه کمتر باشد، اهمیت آن زیرمؤلفه بیشتر است.

### جدول ۱۹. میانگین رتبه‌های زیرمؤلفه‌های مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی

رتیب اولویت	زیرمؤلفه	میانگین رتبه‌ها
۱	خودآگاهی هیجانی	۱/۹۱
۲	ارزیابی صحیح از خود	۱/۹۳
۳	اعتماد به نفس	۲/۱۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق

ملاحظه می‌شود که زیرمؤلفه خودآگاهی هیجانی با میانگین رتبه ۱/۹۱ در رتبه اول، زیرمؤلفه ارزیابی صحیح از خود با میانگین رتبه ۱/۹۳ در رتبه دوم، زیرمؤلفه اعتماد به نفس با میانگین رتبه ۲/۱۶ در رتبه آخر قرار دارد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف از انجام این تحقیق اولویت‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤثر بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون بوده است. لذا با توجه به اهداف و سؤالات تحقیق که به تفصیل مطرح شد، فرضیات تحقیق مورد بررسی و آزمون قرار گرفت و با عنایت به نتایج به دست آمده، به ترتیب مؤثرترین مؤلفه‌های هوش هیجانی تأثیرگذار بر عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی تشخیص داده شدند. مؤلفه‌ی آگاهی اجتماعی نیز تأثیری در این عملکرد نداشت. این امر مبین آن است که اقداماتی به ترتیب در زمینه‌های ارتقای مدیریت بر خود، مدیریت روابط و خودآگاهی منابع انسانی از مهمترین اقداماتی است که می‌تواند در جهت بهبود عملکرد منابع انسانی در حوزه ستادی وزارت تعاون تأثیرگذار باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، بیشترین میزان تأثیر را مؤلفه‌ی مدیریت بر خود هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی وزارت تعاون داشته که اقدامات زیر جهت ارتقای مهارت‌های مؤثرتر هوش هیجانی کارکنان به منظور بهبود عملکرد آنان در وزارت تعاون به ترتیب اولویت زیرمؤلفه‌های آن پیشنهاد می‌شود:

۱. سرمایه‌گذاری و تخصیص بودجه قابل توجه به تربیت و پرورش مغزهای متفکر و مبتکر از سوی مدیران ارشد سازمان انجام گیرد. شاید در ابتدا به نظر رسد این کار اندکی هزینه‌های سازمان را افزایش خواهد داد و به زمان بیشتری احتیاج دارد، اما در عوض پیامدهای

مثبتی برای سازمان دارد و آموزشهایی به کارکنان سازمان می‌دهد که کاملاً با نیازها و شرایط سازمانی همخوانی دارد.

۲. مدیران وزارتخانه سرمایه‌گذاری بیشتری روی ارتقای سطح مهارتهای رفتاری کارکنان خود کنند تا بتوانند عملکرد سازمان خود را بهبود بخشند. این دوره‌ها با توجه به اولویت کارکنان و آموزش EI به آنها نه فقط به منظور ارتقای سطح عملکرد بلکه به منظور توسعه شایستگیهای کارکنان و کاربرد این شایستگیها در زندگی فردی و سازمانی آنها پیشنهاد می‌شود.

۳. آموزشهای سازمانی پس از اتمام دوره آموزشی نیز پیوسته پیگیری شود. این کار در حال حاضر در بسیاری از سازمانهای دنیا به طرق مختلفی از قبیل فرستادن پیام کوتاه برای اعضای کلاس، ارسال مطالب مرتبط از طریق پست الکترونیک و یادآوری مطالب آموزش داده شده، گردآوردن مجدد افراد در مکانهای تفریحی و کارهایی از این قبیل انجام و پیگیری می‌شود. در غیر این صورت است که یادگیری در لایه‌های اولیه متوقف می‌شود و با اینکه سازمان روی آموزشها سرمایه‌گذاری زیادی می‌کند، نمی‌تواند از ثمرات آن بهره کافی ببرد.

#### منابع

1. Goleman, D. (1998), Working with Emotional intelligence, Bloomsbury, London, UK.
2. Goleman, D. (2001), Emotional intelligence: Issues in Paradigm building, Cherniss, C. and Goleman, D. (Eds), Emotionally Intelligent Workplace, Jossey-Bass, California, CA, pp.13-26.



3. Goleman, D. (2001), An EI-based Theory of Performance, Cherniss, C. and D. Goleman (Eds), Emotionally Intelligent Workplace, Jossey-Bass, California, CA, pp.27-44.
4. Brooks, K. and F.M. Nafukho (2006), Human Resource Development, social capital, emotional intelligence Any link to productivity? *Journal of European Industrial Training*, 30 (2): pp.117-128.

