

بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا

جواد معدنی^۱، غلام جباری^۲

از صفحه ۱۴۱ تا ۱۶۸

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۱۷، تاریخ پذیرش: ۹۴/۶/۲۹

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا انجام شده است. روش آن، توصیفی پیمایشی است که فرضیه‌های آن به بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان و عوامل آن در ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا و همچنین به بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن و تحصیلات) با هوش هیجانی و عوامل این هوش می‌پردازد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. پرسشنامه این پژوهش ۴۰ سؤال دارد که ۱۶ سؤال اول آن به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سؤال پایانی آن به متغیر وابسته سلامت اداری مربوط است که روایی محتوایی آن توسط تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای پرسشنامه (هوش هیجانی = ۰/۸۷۴ و سلامت اداری = ۰/۹۱۹) مورد تأیید قرار گرفت. در مجموع هوش هیجانی و تمام عوامل این هوش تأثیر مستقیم و معنادار بر ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا داشت، که از میان این عوامل کنترل هیجانی بیشترین تأثیر را بر ارتقای سلامت اداری داشت. در پایان نیز پیشنهادهایی در این باره مطرح شد.

واژگان کلیدی

هوش و مدیریت، هوش هیجانی، الگوهای هوش هیجانی، سلامت اداری، ناجا.

Javadmadani75@yahoo.com

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی،

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، نویسنده مسئول، Gholam_jabbari@yahoo.com

۱. مقدمه

توجه به عواطف و احساسات و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک روابط خود و دیگران و مدیریت مطلوب آنها و ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از عواطف و احساسات در تفکر و شناخت موضوعی است که در دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی، احساسی یا هیجانی در ادبیات مدیریت به کار رفته است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تغییر جایگاه هیجانات و عواطف در توانمندیهای انسانی دارد (عابدی جعفری و مرادی^۱، ۲۰۰۵). مطالعات اخیر نشان می‌دهد که جدا از هوش شناختی، هوش هیجانی نقش مهمی در موفقیت‌های افراد در طول زندگی خود دارد. (ایلگاز بویوکبایکال، منگو و منگو^۲، ۲۰۱۵، ص ۹۶۴). هم‌چنین برخی از پژوهشگران معتقدند که هوش هیجانی در زندگی سازمانی کارکنان نقش مهمی دارد (روز بانگونا و راتری ایسواریب^۳، ۲۰۱۴، ص ۳۳۸). امروزه روابط انسانی در سازمانها از مهمترین مسائل و مشکلات سازمانی است که ممکن است سازمان را به سقوط بکشاند. توان عاطفی و اجتماعی تأثیر انکار ناپذیری در بهبود روابط و پرورش افراد دارد که تاکنون آن طور که شایسته است به آن توجه نشده است. هوش هیجانی به معنای توانایی ذهنی بیانگر توان عاطفی، اجتماعی فرد است که می‌تواند سبب بروز تواناییهایی چون برقراری ارتباط، شناخت نقاط قوت و ضعف خود و دیگران باشد. با این ویژگیها هوش هیجانی برای مدیر اهمیت ویژه‌ای دارد تا آنجا که ادعا می‌شود می‌تواند بر سایر تواناییهای فرد نیز مؤثر واقع شود (دوستار^۴، ۲۰۰۶). یکی از مهمترین عوامل مرتبط با سلامت اداری سازمان، هوش هیجانی است که گلמן در تعریف آن بیان می‌کند که هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند؛ از طریق خودمدیریتی آن را بهبود بخشد؛ از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک، و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (گلמן^۵، ۱۹۹۵). سازمان سالم جایی است که افراد با

1. Abedi jafari & Moradi

2. Ilgaz Büyükbaykal, Mengü & Mengü

3. Ros Banguna & Ratri Iswarib

4. Dostar

5. Goleman

علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کار کردن در این محل افتخار می‌کنند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶). افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و افرادی سودمند و مؤثر باشند (مظلومی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۵۴). در این گونه سازمانها، کارمندان، متعهد و وظیفه شناس هستند و از روحیه و عملکرد خوبی برخوردارند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶). از طرفی هوش هیجانی به طور گسترده‌ای به عنوان یکی از عوامل غالب کمک کننده به ارتقای سلامت اداری سازمان پذیرفته شده است (فرشمن و روبینو، ۲۰۰۲).

۲. مسئله پژوهش

در کشورهای غربی، بسیاری از پژوهشگران، پژوهش در هوش هیجانی و اثر آن بر ارتقای سلامت اداری سازمان انجام داده، و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل مؤثر در ارتقای سلامت اداری سازمان معرفی کرده‌اند (فرشمن و روبینو، ۲۰۰۲؛ کروز، کاروالهوب و سوشا، ۲۰۱۵، ص ۱۵۵؛ شمس الدین و عبدالرحمن، ۲۰۱۴، ص ۷۵ تا ۸۱؛ اسفندیاری و اکرادی، ۲۰۱۴، ص ۴۳۵ تا ۴۴۴؛ وازاستینو و ایفتیمه، ۲۰۱۳، ص ۱۳۸۰-۱۳۸۴؛ کوکر، شولتز و کودیر، ۲۰۰۷، ص ۳۰ تا ۳۶). به نظر می‌رسد در دنیایی که تغییرات با شتاب و سرعت صورت می‌گیرد، هوش هیجانی برای سازمانها بیش از هر زمان دیگری اهمیت دارد و عامل حیاتی ارتقای سلامت اداری آنان به شمار می‌آید. نه تنها مدیران سطوح عالی سازمان نیاز دارند خود را نشان دهند بلکه تمامی کارکنان نیز در تمامی سطوح چنین نیازی را احساس می‌کنند. سازمان نانا از جمله سازمانهایی است که از این امر مستثنی نیست و همواره باید به این مقوله توجه بیشتری کند. حال با توجه به اینکه تربیت نیروهای متخصص از جمله پیش شرطهای تحقق چشم‌انداز بیست ساله سازمان است و با توجه به اینکه هوش هیجانی عامل مؤثری در ارتقای سلامت اداری سازمان و

1. Freshman & Rubino.
2. Cruz, Carvalhob & Sousaa.
3. Shamsuddin & Abdul Rahman.
4. Esfandiari & Ekradi.
5. Vărășteanu & Iftime.
6. Kooker, Shoultz & Codier.

موفقیت سازمانهاست و هم‌چنین عدم شناخت درست مدیران از بسترهای لازم ارتقای آن، مهمترین مانع بهره‌گیری مؤثر از ظرفیت‌های آنان در سازمانها به شمار می‌آید، ضرورت پاسخ به این سؤال مطرح می‌شود که نقش هوش هیجانی در ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا چگونه است.

۳. هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش هوش هیجانی در ارتقای سلامت اداری سازمان ناجا (دانشگاه علوم انتظامی امین) است. بخش بعدی مقاله به مبانی نظری، پیشینه پژوهش، روش شناسی، یافته‌ها، بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادها می‌پردازد.

۴. مروری بر تعاریف و مبانی پژوهش

۴-۱. هوش

اصطلاح هوش، رایجترین اصطلاح روانشناختی است. تقریباً همه مردم نسبت به کم و کیف آن در خود و دیگران حساسیت دارند. والدین از نخست لحظه تولد فرزندشان می‌خواهند وضع هوشی او را بدانند و با فرزندان دیگران مقایسه کنند. میان روانشناسان، در مورد تعریف هوش اتفاق نظر است و هر کدام از آنها هوش را از دیدگاه خاصی تعریف می‌کنند. بهترین تعریفی که از هوش می‌توان کرد که به نوعی در برگیرنده مفهوم کلی آن است، این است: "هوش، مجموعه‌ای از تواناییهای شناختی است که به ما اجازه می‌دهد نسبت به جهان اطرافمان آگاهی پیدا کنیم؛ یاد بگیریم و مسائل و مشکلات را حل کنیم" (سیاروچی و فورگاس، ۱۳۸۳؛ به نقل از سید نقوی و همکاران، ۱۳۹۱).

۴-۲. هوش هیجانی

اصطلاح هوش هیجانی طی دهه ۱۹۹۰ توسط جان مایر و پیتر سالووی^۱ برای اولین بار در چندین مقاله مطرح شد. این دو روانشناس، هوش هیجانی را "توانایی فرد برای کنترل هیجانات خود و دیگران، تمایز میان تأثیرات مثبت و منفی هیجانات و استفاده

1. John D. Mayer & Peter Salovey.

از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرایند تفکر و اقدامات خود" تعریف کرده‌اند. هوش هیجانی صرفاً هیجانی بودن یا کنترل هیجانات نیست بلکه هر دوی اینها است؛ یعنی بدانیم چه موقع اظهار هیجانی موفق عمل می‌کند و چه موقع مشکل‌زا و دردسرساز است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷). هوش هیجانی از جمله داراییهای ناملموس و ذهنی سازمانها است. مایر و سالووی هوش هیجانی را فرایندی ذهنی تعریف می‌کنند که در شناسایی، استفاده، درک و مدیریت حالات هیجانی فرد و توانایی استفاده از آن هیجانات در برانگیختن، برنامه‌ریزی و رسیدن به هدف مؤثر واقع می‌شود. در حالی که روانشناسان این هیجانات را بی‌نظم و از صفات ویژگی سازگاری ضعیف قلمداد می‌کنند، نظریه پردازان جدید معتقدند که این هیجانات در سازماندهی، تحریک و هدایت فعالیتهای انسانها نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند (بروکز و نافوخو^۱، ۲۰۰۶). هوش هیجانی، توانایی درک و ابراز احساسات، ترکیب احساس با عقل، فهمیدن و استدلال با احساسات و تنظیم و جهت‌دهی احساسات خود و دیگران است (چرنیس^۲، ۲۰۰۱). به بیانی دیگر، هوش هیجانی مجموعه‌ای از تواناییهای مرتبط با پردازش هیجانات و اطلاعات هیجانی است (کوت و همکاران^۳، ۲۰۱۰).

بار - آن^۴ هوش هیجانی و اجتماعی را نظم بخشیدن به تواناییهای هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم تعریف می‌کند که تواناییهای ما را برای اینکه فعالانه و اثربخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآییم، تحت تأثیر قرار می‌دهد. هیگز و جویلز^۵ هوش هیجانی را دستیابی به اهداف از طریق توانایی مدیریت احساسات و هیجانات خود، حساس بودن نسبت به آنها و تحت تأثیر قرار دادن آنها و متعادل نمودن انگیزه‌ها و محرکها از طریق رفتارهای اخلاقی و وظیفه شناسانه تعریف می‌کنند که در این تعاریف، هوش هیجانی به عنوان ساختار میان فردی مورد توجه قرار گرفته است. بر طبق نظر دیگر دانشمندان، هوش هیجانی با درک و مدیریت احساسات و هیجانات خود و دیگران در ارتباط است

-
1. Brooks & Nafukho
 2. Cherniss
 3. Cote et al
 4. Bar - on
 5. Higgs & Dulewicz

(ییلدیریم^۱، ۲۰۰۷). از دید داوونی و همکاران، هوش هیجانی، «توانایی نظارت بر هیجانات و احساسات خود و دیگران، تشخیص و تمیز دادن میان آنها و استفاده از آنها برای هدایت کردن تفکرات و رفتارمان است» (داوونی، پاپاگئورگیو و استوگ^۲، ۲۰۰۶).

۳-۴. الگوهای هوش هیجانی

الف) الگوی چهار بعدی مایر و سالووی

مایر و سالووی برای هوش هیجانی الگوی چهار بعدی آگاهی هیجانی، آسان‌سازی هیجانی، ادراک (شناخت) هیجانی و کنترل هیجانی را در نظر گرفته‌اند. این الگو بر این نکته تأکید دارد که هوش هیجانی ساختی چند وجهی است. این ابعاد می‌تواند متقابلاً در افزایش سایر تواناییها نقش مؤثر و کارآمدی داشته باشد. این ابعاد به این شرح است:

• آگاهی هیجانی

توانایی اطلاع از هیجاناتی که شخصا تجربه می‌شود و بیان و اظهار آنها و نیازهای هیجانی به خود و دیگران اشاره دارد؛ به عنوان نمونه، می‌توان به تمایز میان اظهارات درست یا نادرست هیجانات و نیز اظهارات صادقانه یا کذب اشاره کرد (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷)، بنابراین می‌توان عنوان کرد آگاهی هیجانی به معنای شناسایی هیجانات در خود و دیگران و توانایی اظهار آن هیجانات است (ریگیو و ریچارد^۳، ۲۰۰۸).

• آسان‌سازی هیجانی

به توانایی فرد برای استفاده از هیجانات در اولویت‌بندی تفکرات با تأکید بر اطلاعات مهمی اشاره دارد که علت تجربه احساسات را شرح می‌دهد. همچنین این عامل توانایی گرفتن دیدگاه‌های چندگانه برای ارزیابی هر مشکل از تمامی زوایا (شامل دیدگاه‌های خوش بینانه و بدبینانه) در بر می‌گیرد (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷)؛ به عبارت دیگر، آسان‌سازی هیجانی به معنای استفاده از هیجانات برای بهبود در فرایند تفکر و مهارت و استفاده از قدرت احساسات مثبت است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

1. Yildirim

2. Downey, papageorgiou & Stough

3. Riggio & Richard.

• شناخت (ادراک) هیجانی

به توانایی فرد برای درک چرخه‌های هیجانی و هیجانات پیچیده نظیر احساس همزمان وفاداری و خیانت دلالت می‌کند؛ به عبارت دیگر به توانایی فرد برای تشخیص تبادلات احتمالی میان هیجانات (برای نمونه، تغییر احساس خیانت به سمت عصبانیت) شناخت یا ادراک هیجانی گفته می‌شود (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). در واقع ادراک هیجانی به معنای درک پیچیدگیها و موانع هیجانی و روابط میان هیجانات است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

• کنترل هیجانی

این بعد حول محور مدیریت هیجانات می‌چرخد. توانایی فرد برای وابستگی یا توقف هر عاطفه به عدم کاربرد آن در وضعیت معین بستگی دارد؛ برای مثال، هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری و بی عدالتی شخصی روبه‌رو می‌شود، احساس عصبانیت او ممکن است برانگیخته شود یا او را از تمام وظیفه خاص منحرف کند. افراد با هوش هیجانی زیاد، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن هستند و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرفی دیگر، افراد با هوش هیجانی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می‌دهند فکرشان را مخدوش کند و به آن موضوع نابرابری (بی عدالتی) که عصبانیت آنها را شدت بخشیده است، بیندیشند. در واقع توانایی خود را برای همگامی و خدمت در راستای برنامه تحول کاهش می‌دهند و عملکرد خود را در حالت ثابت نگه می‌دارند (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

ب) الگوی چهار وجهی استنتاجی هوش هیجانی

الگوی ذیل عمدتاً از الگوی مایر، سالووی و گلنن تأثیر می‌پذیرد. در این الگو، هوش هیجانی در برگیرنده دو بخش مهارت فردی و مهارت اجتماعی است.

• مهارت فردی

این توان مشخص می‌کند که ما چگونه خود را مدیریت می‌کنیم.

خودآگاهی

- خودآگاهی هیجانی: تفسیر هیجانات خود و شناخت تأثیر آنها، استفاده از «حس درونی»

در تصمیم‌گیری به عنوان راهنما

- خود سنجی دقیق: شناخت محدودیتها و نقاط قوت خود
- خودباوری: شناخت کامل ارزش و تواناییهای خود
مدیریت خود

۱. خودداری هیجانی: تحت کنترل در آوردن هیجانات و تکانه‌های زیانبار
۲. شفافیت: نشان دادن درستی و صداقت، مورد اطمینان بودن
۳. تطابق: انعطاف پذیری در تطابق دادن خود با موقعیت‌های متغیر یا موانع پیش رو
۴. پیشرفت: انگیزه بهبود عملکرد برای دستیابی به معیارهای درونی برتری و فضیلت
۵. پیشقدمی: آمادگی حرکت و استفاده از موقعیت‌ها
۶. خوش بینی: دیدن نیمه پر لیوان در رویارویی با مسائل

• مهارت اجتماعی

این توان مشخص می‌کند که ما چطور می‌توانیم در روابط خود، نظم ایجاد کنیم.

آگاهی اجتماعی

- همدلی: درک هیجانات دیگران، فهم دیدگاه‌های آنان و اهمیت قائل شدن فعالانه برای نگرانیهای آنها

- آگاهی سازمانی: تفسیر امور جاری، تصمیم‌ها و سیاستها در سطح سازمانی

- خدمت: شناخت و رسیدگی به نیازهای دنباله روان، مشتری یا ارباب رجوع

مدیریت رابطه

- رهبری انگیزه ساز: راهنمایی و ایجاد انگیزه با دیدی عالی

- نفوذ: به کار بستن دسته‌ای از شیوه‌ها برای متقاعد ساختن دیگران

- رشد و توسعه دیگران: شکوفا کردن تواناییهای دیگران با گوشزد کردن و راهنمایی

- اجاد تغییر: پیشقدمی، مدیریت و رهبری در مسیر تازه

- کارگروهی و همیاری: همکاری و ساخت گروه (گلمن و همکاران، ۱۳۸۵).

جدول (۱): چارچوب منسجم شناخت عوامل هوش هیجانی

گزینه‌ها	خود / شایستگی‌های فردی	دیگران / شایستگی‌های اجتماعی
شناخت	خودآگاهی (خودآگاهی هیجانی، خودآرزیابی، خودباوری)	آگاهی‌های اجتماعی (همدلی، خدمتگرایی، آگاهی‌های سازمانی)
تنظیم	مهارت‌های خود مدیریتی (خودکنترلی، توان اعتماد، وظیفه شناسی، وفق‌پذیری، توفیق طلبی، ابتکار)	مهارت‌های اجتماعی (مدیریت روابط، توسعه روابط با دیگران، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری، همکاری گروهی و تشریک مساعی)

منبع: سبحانی نژاد و یوزباشی؛ ۱۳۸۷.

ج) الگوی بار - آن^۱

بار - آن مهارت‌های هوش هیجانی را به پنج حوزه تقسیم می‌کند که عبارت است از:

- درون فردی: شامل مواردی چون خودشکوفایی، استقلال و خودآگاهی عاطفی
- بین فردی: دربرگیرنده مواردی چون همدلی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی
- توان‌سازی: شامل توانشهایی از قبیل حل مسئله و واقعیت‌آزمایی
- مدیریت تنش: شامل کنترل تکانه‌ها و تحمل تنش و اضطراب
- خلق و خوی کلی: شامل شادکامی و خوش‌بینی

د) الگوی پنج بعدی هوش هیجانی گلמן

گلמן هوش هیجانی را در محیط کسب و کار، سازه‌ای چند بعدی شامل پنج جزء خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌داند.

• خودآگاهی: در ارتباط با توانایی آگاهی از هیجانات، حالات و انگیزشهایی است که فرد تجربه می‌کند. این توانایی هم‌چنین دربرگیرنده آگاهی از تأثیرات احساسات فرد بر دیگران است.

• خود تنظیمی: به توانایی کنترل احساسات و هیجانات و حفظ آرامش در وضعیت پرفشار و حفظ آرامش فارغ از هیجانات موجود اشاره دارد.

• انگیزش: به توانایی تمرکز بر اهداف به رغم وجود فشارها و اقدام از روی امید به جای اقدام بر مبنای ترس از شکست و پذیرش تغییر برای رسیدن به هدف اشاره دارد.

1. Bar - on.

- همدلی: به توانایی فرد در درک احساسات دریافتی از طریق پیامهای کلامی و غیر کلامی، حمایت عاطفی از افرادی که نیاز به حمایت عاطفی دارند و درک ارتباط هیجانات و رفتارهای دیگران اشاره دارد.
- مهارتهای اجتماعی: به توانایی فرد در تأثیر ندادن مشکلات شخصی بر تعامل خود با دیگران اشاره دارد و اینکه اجازه ندهد احساسات منفی بین همکاران ترویج یابد و همچنین به حل تعارضات از طریق دیپلماسی اشاره دارد (آفزalur و کلمنت^۱، ۲۰۰۲).

۴-۴. سلامت اداری

اصطلاح سلامت سازمانی نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط میلر^۲ در مطالعه فضای سازمانی مدارس به کار برده شد که به مجموعه‌ای از ویژگیهای نسبتاً پر دوام اشاره می‌کند که در دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی سازمان مورد استفاده قرار گرفت. براساس کار پارسونز، توسط هوی و تارنر^۳ (۱۹۹۷) و هوی و میسکل^۴ (۱۹۹۱) به عنوان سازگاری سازمان با محیط خود، ایجاد هماهنگی میان اعضای سازمان و دستیابی به اهداف آن تعریف شد. میلر می‌گوید سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد و به مجموعه‌ای از ویژگیهای سازمانی نسبتاً پردوام اشاره می‌کند. سازمان سالم، نه فقط در محیط خود پایدار می‌ماند، بلکه در درازمدت می‌تواند به اندازه کافی با محیط خود سازگار شود و تواناییهای لازم را برای بقای خود پیوسته ایجاد کند و گسترش دهد (میلر، ۱۹۹۳؛ به نقل از درویشی و همکاران، ۱۳۹۳). از نظر لایدن و کلینگل^۵ سلامت سازمانی، مفهومی تقریباً تازه است و شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف خود و رشد و بهبود سازمان می‌شود. سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند بمانند و کار کنند و خود افرادی مؤثر و سودمند باشند (احمدی و دیگران، ۱۳۹۱، ص ۴۹). به طور کلی، سلامت اداری به وضعیتی اطلاق می‌شود که تمام عوامل هر سازمان، توان تأمین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته باشند و بتوانند

1. Afzalur & Clement.

2. Miller

3. Hoy & Turner

4. Hoy & Miskel.

5. Lydon and Klinge.

انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی، و تدابیر لازم و بهنگام را برای رفع آنها لحاظ کنند (جسارتی و جسارتی، ۱۳۹۳، ص ۳۱). برای بررسی میزان سلامت سازمانی ابتدا باید شناخت کافی در مورد ابعاد آن داشته باشیم. هوی و میسکل (۲۰۰۷) ابعاد سلامت سازمانی یا مجموعه ویژگیها و متغیرهای سازمانی را در هفت بعد بررسی کرده‌اند که عبارت است از:

- تأکید علمی: به تأکید سازمان برای افزایش سطح تخصص و مهارت‌های فنی کارکنان اشاره دارد.
- روحیه: به احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی اشاره می‌کند که بین کارکنان هست.
- حمایت منابع: به سازمانی اشاره دارد که دارای مواد و وسایل لازم و تجهیزات کافی و حتی اضافی است و این مواد و وسایل براحتی قابل دستیابی است.
- ساختدهی: به رفتاری از مدیر اشاره دارد که کارکردگرا و هدفگرا است.
- ملاحظه‌گری: رفتاری است که مدیر را دوست، حامی و همکار کارکنان نشان می‌دهد. چنین مدیری به نتایج کارکنان توجه می‌کند و پذیرای پیشنهادهای آنهاست.
- نفوذ مدیر: به توانایی مدیر در تحت تأثیر قرار دادن عملی فرادستان خود اشاره دارد. مدیر با نفوذ، ترغیب‌کننده است و از طریق تحت تأثیر قرار دادن فکر و عمل رئیس ناحیه آموزشی، می‌تواند به طور اثربخشی با وی کار کند.
- یگانگی نهادی: توانایی سازمان برای تطابق با محیط و سازش با روشهایی است که سلامت برنامه آموزشی را حفظ کند و در برابر تقاضای غیرمعقول مراجعان و محیط در امان باشد (هوی و میسکل، ۲۰۰۷، ص ۴۵۴).

همان طور که مشخص است سلامت اداری نقطه مقابل فساد اداری است؛ یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را بخوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می‌کند. بانک جهانی مواردی همچون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، یکپارچگی، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی، کارایی را لازمه ارتقای سلامت اداری می‌داند (بانک جهانی^۱، ۲۰۱۲). از همین رو در

این پژوهش مفاهیم مهمی همچون پاسخگویی، شفافیت و یکپارچگی در ارتقای سلامت اداری توضیح داده می‌شود.

پاسخگویی، شفافیت و یکپارچگی سه مفهوم مرتبط به هم است که روابط میان کنشی دارد و از چندین جنبه مورد بحث قرار می‌گیرد:

- از جنبه قوانین و مقررات و لزوم شفاف‌سازی آن
- از جنبه تداخل و دوباره کاری که باعث عدم شفافیت و پاسخگویی می‌شود.
- از جنبه ریشه‌های تاریخی و عدم پاسخگویی دستگاه‌ها به مردم
- از جنبه لزوم تغییر نگرش‌های مسئولان از حاکم بودن به خدمتگزار بودن و پاسخگویی
- توانایی‌های لازم برای پاسخگو بودن
- راهنمای پاسخگویی مجریان
- راهبرد کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان
- لزوم مستندسازی روشها برای عرضه خدمت به مردم و پاسخگو بودن در مقابل آن (مردادی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۳۰۲)

- پاسخگویی

پاسخگویی این است که فرد یا گروهی که مسئولیت کاری به آنها واگذار شده است در برابر پیامدهای مثبت و منفی کار خود جوابگو باشند و توضیح دهند که چرا و چگونه این پیامدها اتفاق افتاده است؛ به سخن دیگر پاسخگویی، مسئول نمودن افرادی خاص برای تعیین اجرای بموقع و طبق روشها و معیارهای مورد توافق وظایف است. (تیمور نژاد، ۱۳۸۰، ص ۴۱).

- شفافیت

شفافیت در شرکتهای، سازمانها، ادارات و جوامع انجام می‌شود و راهنماهای تصمیم‌گیریهی و سیاستهای سازمان در افشای اطلاعات به کارکنان خود و عموم مردم و یا به افشای آن به دریافت‌کنندگان مورد نظر از اطلاعات است (شانکنبرگ و توملینسون^۱، ۲۰۱۴). منظور از شفافیت افزایش آگاهی مردم از خط‌مشی‌ها و اقدامات دولت است و اینکه داشتن اطلاعات کافی هنگام بروز مشکلات یا داشتن شکایت به چه مکانی مراجعه کنند. برای ایجاد رابطه

مطلوب بین سازمانهای دولتی و مردم و تحقق این هدف، رعایت اصول حق آگاه شدن و دانستن و آزادی اطلاعات ضروری است. شفافیت همچنین باعث افزایش اطمینان و کاهش ابهام می‌شود و در جلوگیری از فساد، نقش بسزایی دارد. بدون شفافیت در تمام کارها، پاسخگویی نمی‌تواند منشأ نتایج و آثار مثبت باشد. شفافیت در نظام اداری و مالی سهم بزرگی در به وجود آوردن مدیریت صحیح دارد.

- یکپارچگی

استفاده از قدرت عمومی برای منفعت عمومی است. این عنصر، محور برجسته مبارزه با فساد است. مفهوم سلامت، پیشنهاد کننده شیوه‌های مثبت و فعال است که بر مبنای آن در واقع قبل از اینکه به دنبال طرحهایی برای مبارزه با فساد در سطح ادارات باشیم، بهتر است در مسیر سلامت نظام اداری جامعه حرکت کنیم و گروه‌ها و بخشهای مختلف برای پیشگیری و مبارزه با شکل‌گیری فساد را گرد آوریم؛ به عبارت دیگر، گروه‌های مختلف و ذی‌نفع برای جلوگیری از فساد، بسیج و ظرفیت‌سازی شوند (اقبالی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۳۵۴).

۵. هوش هیجانی و سلامت اداری

انسان سه مرکز یا عامل برای کار دارد: دست و جسم او، دل او و مغز او که هر سه در به وجود آوردن نتیجه کار نقش دارند و از فعالیت هر یک فراورده ای به دست می‌آید:

فراورده دل = انگیزه

فراورده مغز = اندیشه

فراورده جسم = کار عملیاتی و فیزیکی

تا انگیزه یا خواست «دل» نباشد، اندیشه و کار عملیاتی بخوبی صورت نمی‌گیرد. از این‌رو می‌توان گفت که کار و اندیشه فراورده یا محصول «انگیزه» است. از دیگر سو، بدیهی و طبیعی است که مؤسسات صنعتی و اقتصادی برای مقاصد مادی تشکیل می‌شوند و اصولاً باید سودآور باشند. از طرفی مؤسسات اقتصادی را نباید با مؤسسه خیریه اشتباه گرفت؛ اما تأکید سرمایه داری بر سود و اولویت قرار دادن سود و نادیده انگاشتن امور معنوی انسانی و اجتماعی موجب می‌شود نتیجه عملکرد سازمانهای اقتصادی چیزی باشد

که می‌توان به آن «سود سوزآور» گفت. تفاوت مدیران فیلسوف با دیگران این است که به علت داشتن رسالتها و اهداف معنوی و اجتماعی در کنار کارهای اقتصادی به اموری نظیر توجه به انسانیت، محیط زیست - رفاه جامعه، آموزش و تأمین عدالت می‌پردازند که می‌توان مدیریت آنان را «سود سوزآور» تلقی کرد و همین امر را کلید راز موفقیت پایدار این مدیران برشمرد (کاشانی، ۱۳۸۵).

در بررسیها روشن شده است که عوامل کامیابی افراد برجسته، ناشی از احساسات مثبت (+EQ) است که آنان در خود ایجاد می‌کنند و برعکس، افراد ناموفق کسانی هستند که احساسات منفی (-EQ) را در خود پرورش می‌دهند. این عوامل احساسی مثبت عبارت است از: احساس عزت نفس، دوست داشتن و عزیز داشتن خویش، خویشتن‌پذیری، مسئولیت‌پذیری، آرمان‌داری، برنامه‌ریزی مغز و ذهن، مثبت اندیشی، رویا پردازی، الهام گرفتن، تغییرپذیری، خوش مشربی، ماجراجویی، بردباری و ... در زمینه احساسات منفی می‌توان از بدبینی، ترس از شکست، اضطراب، احساس ناتوانی، احساس حقارت، ترس از تنبیه، احساس جبر، احساس عدم امنیت، فرار از پذیرش مسئولیت، احساس گناه و ... نام برد (کاشانی، ۱۳۸۵).

مطالعات لام و کایربی^۱ در مورد ۳۰۴ دانشجوی کارشناسی، تأثیر مثبت هوش هیجانی و زیرشاخه‌های آن را بر عملکرد فردی نشان داد. گلمن نیز عنوان می‌کند که نبودن مهارت‌های هوش هیجانی بویژه در موقعیت‌های کاری فنی و پیچیده به کاهش عملکرد شناختی و ناتوانی در وظایف، بویژه وظایفی منجر می‌شود که در ارتباط با دیگران است (مورهوس^۲، ۲۰۰۷). این مفهوم در سلامت اداری سازمان تأثیر بسیاری دارد؛ زیرا برون‌داد افراد که از آن به عنوان عملکرد تعبیر می‌شود بر سلامت اداری نیز تأثیر گذار است. از همین رو، گلمن عنوان می‌کند که سطح بالای هوش هیجانی باعث ارتقای مهارت‌های خاصی می‌شود که عملکردهای ممتاز را از عملکردهای معمولی متمایز سازد (گوپلن رامو و ساریس^۳، ۲۰۰۹). اهمیت هوش هیجانی و ارتباط آن با سلامت سازمانی باعث شده است سازمانها

1. Lam & Kirby.

2. Morehouse.

3. Guillen ramo & Saris.

نسبت به حفظ و توسعه هوش هیجانی بین کارکنان خود اقدام کنند. در مجموع دو روش برای توسعه هوش هیجانی در هر سازمان هست:

(۱) استخدام افرادی که هوش هیجانی زیادی دارند.

(۲) توسعه هوش هیجانی کارکنان فعلی سازمان

در هر دو روش، سازمان نیاز دارد که الگوهای شایستگی هر موقعیت کاری را تعیین، و شایستگی‌های مورد نیاز و شغل را مشخص کند (ییلدریم، ۲۰۰۷).

۶. پیشینه پژوهشها

در این زمینه، پژوهشهای داخلی و خارجی به این شرح است:

- آل علی و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان "اکتشاف از رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی در سازمان پلیس" به بررسی این مطلب پرداختند که آیا میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی در ادارات پلیس رابطه‌ای هست یا خیر. هدف این بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی در یک نمونه ۳۱۰ نفری از افسران پلیس است. نتایج نشان داد رابطه معناداری بین سطوح هوش هیجانی و عملکرد شغلی پلیس وجود دارد.
- بانگون و آزادینا (۲۰۱۴)، در پژوهش با عنوانی "جستجو برای اندازه‌گیری هوش هیجانی در زمینه آندونزی با رویکرد نوآورانه" به اندازه‌گیری هوش هیجانی ۱۵۰ تن از مدیران شرکتهای ریخته گری دولتی در آندونزی با رویکردی نوآورانه پرداختند که بر اساس الگوی گلمن، ۲۱ عنصر را برای این اندازه‌گیری مؤثر دانستند. این عناصر عبارت است از: خود آگاهی عاطفی، ارزیابی دقیق از خود، اعتماد به نفس، کنترل خود، اعتماد، وجدان، سازگاری، خوش بینی، کسب موفقیت، ابتکار، همدلی، آگاهی سازمانی، ارائه خدمات، عوامل تغییر، نفوذ، ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، کار گروهی و همکاری.
- جسارتی و جسارتی (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان "رابطه بین عوامل انگیزش شغلی با سلامت اداری کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان اردبیل" به بررسی این موضوع پرداختند که این رابطه چگونه است. با انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۴۸ نفر از کارکنان را انتخاب کردند و مورد آزمون قرار دادند. یافته‌های

پژوهش نشان می‌دهد که با واگذاری اختیار به کارکنان ۲ درصد، تصمیم‌گیری و مشارکت ۲۲ درصد، رضایت شغلی ۲۹ درصد، نظام حقوق و دستمزد ۳۴ درصد و نظام ارزشیابی کارکنان ۱۳ درصد می‌توان سلامت اداری کارکنان را پیش‌بینی، و در مجموع می‌توان از روی عوامل انگیزشی کارکنان به میزان ۵۹ درصد سلامت اداری آنان را پیش‌بینی کرد.

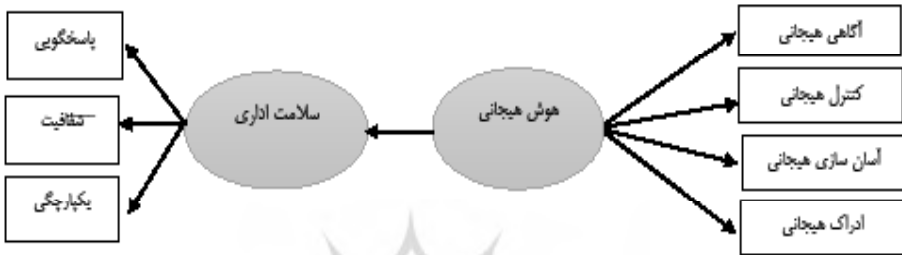
- جاهد (۱۳۸۴) به نقل از لایدن و کلینگل (۲۰۰۰) با توجه به یافته‌های تحقیق آماری که در مورد ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده آموزش عالی انجام داده‌اند، یازده عامل (۱۱ بعد جداگانه اما مرتبط به هم) را شامل ارتباط سالم، مشارکت و درگیر بودن در سازمان، وفاداری و به عهد، اعتبار یا شهرت مؤسسه یا سازمان، روحیه مناسب در سازمان به وسیله فضایی دوستانه، رعایت اخلاقیات، شناسایی یا بازشناسی عملکرد، مسیر هدف، رهبری درست، بهبود یا توسعه کارایی کارکنان، کاربرد درست منابع برای سلامت سازمانی تحت عنوان عوامل سلامت سازمانی برشمرده‌اند.

۷. روش شناسی پژوهش

این پژوهش، مطالعه‌ای توصیفی - پیمایشی و از نوع مقطعی است ضمن اینکه این تحقیق در زمره پژوهشهای کاربردی به شمار می‌آید. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان و دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی - سامانمند از جامعه آماری، ۱۴۰ نفر به‌عنوان گروه نمونه انتخاب شدند که پس از توزیع پرسشنامه، ۱۳۴ پرسشنامه برگردانده شد. روش جمع‌آوری اطلاعات، کتابخانه‌ای است که در کنار آن از پرسشنامه نیز برای جمع‌آوری داده‌ها به منظور آزمون فرضیات استفاده شد. پرسشنامه این پژوهش ۴۰ سؤال دارد که ۱۶ سؤال اول آن به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سؤال پایانی آن به متغیر وابسته سلامت اداری مربوط است که پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ (هوش هیجانی = ۰/۸۷۴ و سلامت اداری = ۰/۹۱۹) مورد تأیید قرار گرفت. برای توصیف داده‌ها از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیات از آمار استنباطی (آزمون همبستگی اسپیرمن، آزمون تی مستقل، آزمون عادی بودن توزیع داده‌ها (کولموگروف - اسمیرنوف)) استفاده شد.

۸. الگوی مفهومی پژوهش

الگوی ذیل چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به تعاریف و ذکر پژوهش‌های گذشته، الگوی مفهومی زیر به منظور بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در ارتقای سلامت اداری طراحی شده است. در این الگو، هوش هیجانی با عوامل آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، آسان‌سازی هیجانی، ادراک هیجانی (مایر و سالووی، ۱۹۹۰) به‌عنوان متغیر مستقل، و سلامت اداری به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



شکل (۱): الگوی مفهومی پژوهش

۹. فرضیه‌های پژوهش

الف) فرضیه اصلی: هوش هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی

- آگاهی هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.
- کنترل هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.
- آسان‌سازی هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.
- ادراک هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.

۱۰. ویژگی‌های جمعیت شناختی

میانگین سن پاسخ دهندگان ۳۶، و میانه ۳۵، است؛ یعنی ۵۰٪ افراد بیش از ۳۵ سال و ۵۰٪ آنها کمتر از ۳۵ سال دارند و بیشترین داده یا مد نیز ۳۰ سال است.

جدول (۲): توزیع فراوانی و درصدی سن پاسخ دهندگان.

درصد فراوانی	فراوانی	سن پاسخ دهندگان
۱۷/۷	۲۵	۲۹ - ۱۹
۴۹/۲	۶۵	۳۹ - ۳۰
۲۸/۳	۳۲	۴۹ - ۴۰
۳/۵	۹	۵۹ - ۵۰
۱/۲	۳	بیشتر از ۶۰ سال
۱۰۰/۰	۱۳۴	جمع

جدول (۲) نشان می‌دهد که ۱۷/۷ درصد پاسخ دهندگان بین ۱۹ تا ۲۹ سال دارند. ۴۹/۲ درصد ۳۰ تا ۳۹ سال، ۲۸/۳ درصد بین ۴۰ تا ۴۹ سال و ۳/۵ درصد بین ۵۰ تا ۵۹ سال دارند و فقط ۱/۲ درصد آنها بیش از ۶۰ سال دارند.

جدول (۳): توزیع فراوانی و درصدی سوابق خدمتی

درصد تجمعی	درصد معتبر	فراوانی	سابقه خدمت
۵۶/۷	۵۶/۷	۷۲	۰ تا ۱۰ سال
۸۶/۶	۲۹/۹	۴۶	۱۱ تا ۲۰ سال
۹۹/۶	۱۳/۰	۱۳	۲۱ تا ۳۰ سال
۱۰۰/۰	۰/۴	۳	بیشتر از ۳۰ سال
	۱۰۰/۰	۱۳۴	جمع

جدول (۳) نشان می‌دهد که ۵۶/۷ درصد سابقه خدمت پاسخ دهندگان بین ۰ تا ۱۰ سال است و ۲۹/۹ درصد ۱۱ تا ۲۰ سال و ۱۳ درصد ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه خدمت دارند و در نهایت ۰/۴ درصد آنها بیش از ۳۰ سال سابقه دارند. هم‌چنین ۳/۱ درصد پاسخ دهندگان دارای مدرک دکتری؛ ۳۳/۵ درصد ارشد؛ ۳۲/۳ درصد کارشناسی؛ ۳۰/۱۱ درصد دیپلم و کاردانی هستند.

۱۱. یافته‌های پژوهش
۱۱-۱. نرمال بودن داده‌های پژوهش

از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف به منظور اطمینان از عادی بودن توزیع داده‌ها استفاده شد.

جدول (۴): آزمون عادی بودن توزیع داده‌ها (کولموگروف - اسمیرنوف).

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معناداری
آگاهی هیجانی	۸۹/۹۲	۳/۳۷۲	۰/۹۱۹	۰/۳۶۷
کنترل هیجانی	۲۳/۰۲	۲/۹۱۱	۱/۲۲۳	۰/۱۰۱
آسان سازی هیجانی	۳۰/۳۶	۳/۷۸۹	۰/۹۷۲	۰/۳۰۲
ادراک هیجانی	۱۷/۴۱	۱/۹۲۱	۰/۹۶۸	۰/۳۰۶

با توجه به جدول (۴)، چون سطح معناداری تمامی متغیرها از ۰/۰۵ بیشتر است، توزیع داده‌ها عادی است و می‌توان برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روشهای آماری پارامتریک استفاده کرد.

۱۱-۲. بررسی آمار استنباطی

برای بررسی تأثیر هوش هیجانی بر ارتقای سلامت اداری از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌های جدول (۵) نشان می‌دهد رابطه بین هوش هیجانی و سلامت اداری ($p < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۶۰۲$) معنادار است؛ به علاوه تمامی عوامل هوش هیجانی نیز با سلامت اداری رابطه معناداری آماری دارد. از بین عوامل هوش هیجانی، کنترل هیجانی بیشترین ارتباط را با سلامت اداری ($p < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۶۵۵$)، ادراک هیجانی ($p < ۰/۰۱$) و آسان‌سازی هیجانی ($p < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۶۳۶$)، آسان‌سازی هیجانی ($p < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۶۱۵$) و آگاهی هیجانی ($p < ۰/۰۱$) و $r = ۰/۵۶۳$) داراست. بنابراین فرضیه صفر در سطح ۰/۰۱ رد می‌گردد و با احتمال ۹۹ درصد می‌توان گفت بین هوش هیجانی و عوامل آن با سلامت اداری رابطه معناداری هست.

جدول (۵): همبستگی بین عوامل هوش هیجانی و سلامت اداری

شاخص آماری		پاسخگویی		شفافیت		یکپارچگی		سلامت اداری	
سطوح		معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی
کنترل هیجانی		۰/۰۰۰	۰/۶۱۵	۰/۰۰۰	۰/۵۰۴	۰/۰۰۰	۰/۵۰۲	۰/۰۰۰	۰/۶۵۵
آگاهی هیجانی		۰/۰۰۰	۰/۴۶۴	۰/۰۰۰	۰/۶۳۹	۰/۰۰۰	۰/۵۵۸	۰/۰۰۰	۰/۵۶۳
آسان‌سازی هیجانی		۰/۰۰۰	۰/۵۵۴	۰/۰۰۰	۰/۴۳۲	۰/۰۰۰	۰/۴۴۱	۰/۰۰۰	۰/۶۱۵
ادراک هیجانی		۰/۰۰۰	۰/۵۱۴	۰/۰۰۰	۰/۶۱۵	۰/۰۰۰	۰/۵۰۹	۰/۰۰۰	۰/۶۳۶
هوش هیجانی		۰/۰۰۰	۰/۴۵۶	۰/۰۰۰	۰/۵۴۳	۰/۰۰۰	۰/۴۹۶	۰/۰۰۰	۰/۶۰۲

در این پژوهش به منظور بررسی تأثیر عوامل هوش هیجانی بر ارتقای سلامت اداری از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

جدول (۶): توصیف الگو

الگو	ضریب همبستگی	مجدور مقدار ضریب همبستگی	ضریب همبستگی تعدیل شده	Std. Error of the Estimate
۱	۰/۸۱۹	۰/۶۷۲	۰/۶۳۷	۶/۸۷۲۰۵

در جدول (۶) مجدور مقدار ضریب همبستگی _ که به آن ضریب تعیین نیز گفته می‌شود _ ۰/۶۷۲ به دست آمده و این بدان معناست که ۶۷٪ از تغییرات سلامت اداری را می‌توان با عوامل هوش هیجانی در محیط کار تبیین کرد. هر چه مقدار ضریب تعیین بیشتر و به مقدار ۱ نزدیکتر باشد، رگرسیون برازش مناسبتری دارد. با کمک ضریب تعیین، می‌توان دریافت که به ازای تغییرات در متغیرهای مستقل چه مقدار تغییر در متغیر وابسته صورت می‌گیرد.

فرضیه فرعی اول

آگاهی هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد. در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0/000$ ؛ به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0/563$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم است؛ به عبارت دیگر هر چقدر آگاهی هیجانی افزایش یابد، سلامت اداری سازمان نیز ارتقا می‌یابد.

فرضیه فرعی دوم

کنترل هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد. در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0/000$ ؛ به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0/655$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم است؛ به عبارت دیگر هر چقدر کنترل هیجانی افزایش یابد، سلامت اداری سازمان نیز ارتقا می‌یابد.

آسان‌سازی هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig} = 0/000$ ؛ به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r = 0/615$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم است؛ به عبارت دیگر هر چقدر آسان‌سازی هیجانی افزایش یابد، سلامت اداری سازمان نیز ارتقا می‌یابد. در مجموع باتوجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تأیید، و فرضیه صفر رد می‌شود؛ بنابراین بین آسان‌سازی هیجانی و سلامت اداری، همبستگی معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم

ادراک هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig} = 0/000$ ؛ به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r = 0/636$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم است؛ به عبارت دیگر هر چقدر آسان‌سازی هیجانی افزایش یابد، سلامت اداری سازمان نیز ارتقا می‌یابد. در مجموع باتوجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تأیید، و فرضیه صفر رد می‌شود؛ بنابراین بین آسان‌سازی هیجانی و سلامت اداری، همبستگی معناداری هست.

فرضیه اصلی پژوهش

- هوش هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیم و معناداری دارد.
- هوش هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیم و معناداری دارد.
- هوش هیجانی کارکنان بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیم و معناداری ندارد.

جدول (۷): نتایج آزمون فرضیه اصلی

هوش هیجانی	سلامت اداری		
۱	۰/۶۰۲	ضریب همبستگی پیرسون	هوش هیجانی
۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری	

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون پیرسون استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0/000$ ؛ به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0/602$ مثبت، بیانگر رابطه نسبتاً ضعیف و مستقیم است؛ به عبارت دیگر هر چقدر هوش هیجانی افزایش یابد، سلامت اداری نیز ارتقا می‌یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تأیید، و فرضیه صفر رد می‌شود؛ بنابراین بین هوش هیجانی و سلامت اداری، همبستگی معناداری هست.

جدول (۸): ضرایب رگرسیون

الگو	تغییرات غیر استاندارد شده		تغییرات استاندارد شده		t	سطح معناداری
	بتا	Std. Error	بتا			
(Constant)	۷/۸۳۷	۵/۵۰۵			۱/۴۲۴	۰/۰۰۱
کنترل هیجانی	۰/۳۲۰	۰/۲۱۲	۰/۸۸۸		۱/۵۱۲	۰/۰۰۰
آسان سازی هیجانی	۱/۹۳۱	۰/۳۷۵	۰/۵۴۶		۵/۱۴۸	۰/۰۰۰
آگاهی هیجانی	۰/۴۳۲	۰/۵۳۳	۰/۴۱۲		۴/۳۴۴	۰/۰۰۳
ادراک هیجانی	۰/۵۳۲	۰/۴۲۵	۰/۷۸۲		۰/۶۱۱	۰/۰۰۰

در جدول (۸) ضرایب و معناداری هر یک از متغیرها ارائه شده است. همان طور که مشاهده می‌شود، سطح معناداری تمامی متغیرها از ۰/۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت تمامی متغیرها تأثیر معناداری بر ارتقای سلامت اداری دارد، در نتیجه هر چهار فرضیه فرعی تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ یعنی عوامل کنترل هیجانی، آسان سازی هیجانی، آگاهی هیجانی و ادراک هیجانی بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر معناداری دارد. با توجه به اندازه‌های ستون بتا می‌توان گفت که از میان متغیرهای بیان شده، کنترل هیجانی بیشترین تأثیر را بر سلامت اداری دارد. همان طور که مشاهده می‌شود متغیر ادراک هیجانی از نظر تأثیر بر ارتقای سلامت اداری در مرتبه دوم قرار دارد. آسان سازی

هیجانی در مرتبه سوم و در آخر، آگاهی هیجانی. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت تغییر در هوش هیجانی کارکنان در سازمانها باعث خواهد شد سلامت اداری سازمان ارتقا یابد.

۱۲. نتیجه گیری

هدف پژوهش، بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در ارتقای سلامت اداری سازمان است. نتایج پژوهش نشان داد که عوامل هوش هیجانی بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر آماری مثبت و معناداری دارد. برای جمع‌آوری اطلاعات این تحقیق از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه دارای ۴۰ سؤال بود که از این تعداد، سؤالات ۱ تا ۱۶ به متغیر مستقل هوش هیجانی و سؤالات ۱۷ تا ۴۰ به متغیر وابسته سلامت اداری مربوط است که بر اساس پاسخ افراد گروه نمونه در سؤالات مربوط به هوش هیجانی ۷۲/۸ درصد و در سؤالات مربوط به سلامت اداری ۴۳/۷ درصد افراد گزینه‌های موافقم و کاملاً موافقم را انتخاب کردند. نتایج نیز بر اساس آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که بر این اساس، فرضیه اصلی در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه اصلی مورد تأیید قرار گرفت، به عبارت دیگر، نتیجه حاکی بود که عوامل هوش هیجانی بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر معناداری دارد که این تأثیر به صورت همبستگی مستقیم و نسبتاً قوی است. این مقوله می‌تواند در راستای طراحی انتخابها، انتصاب، آموزش و ارزیابی عملکرد مورد استفاده قرار گیرد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان بر اساس تعریف هوش هیجانی گفت که افزایش کنترل هیجانات، احساسات و عواطف احتمالاً می‌تواند به شناخت واقعیات منجر شود و شناخت صحیح واقعیتهای به انتخاب صحیح راه‌حلهای برای برخورد با وقایع منجر خواهد شد. بدین ترتیب زمینه بروز عملکرد صحیح و مطلوب فراهم می‌شود. در این صورت بازخوردها بیشتر جنبه مثبت به خود می‌گیرد و اعتماد به نفس فرد تقویت می‌شود. در چنین وضعیتی است که مطابق با نظریه‌های شناختی از جمله نظریه باندورا، نظام باور به توانایی در فرد شکل می‌گیرد و خودکارآمدی فرد رقم خواهد خورد. اشاره به این نکته ضروری است که برقراری ارتباطات اثربخش، مهم و حیاتی تلقی می‌شود؛ زیرا در صورت عدم برقراری ارتباطات اثربخش، کوچکترین مسائل نیز غیرقابل حل به نظر می‌رسد. برای برقراری این نوع از ارتباط، مهمترین عامل، دارا بودن هوش هیجانی و

به کارگیری صحیح آن است که در انتها، موجب می‌شود کارکنان عملکرد بهتری داشته باشند و در ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر بسزایی نشان دهند.

۱۳. پیشنهادها

- همان گونه که فرضیه اول نشان می‌دهد، آگاهی هیجانی بر سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیمی دارد. از آنجا که آگاهی هیجانی شامل آگاهی از هیجانات و احساسات خود و ابراز آن، آگاهی از هیجانات دیگران و شناخت نقاط ضعف و قوت خود است، کارکنان می‌توانند با استفاده از آگاهی نسبت به هیجانات خود و ابراز صحیح آن در مسیر ارتقای سلامت اداری سازمان، رفتارها و هیجاناتی را از خود بروز دهند که مانع از تحقق این امر نگردد.
- در فرضیه دوم وجود تأثیر مستقیم و معنادار بین کنترل هیجانی بر سلامت اداری سازمان مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به اینکه کنترل هیجانی در برگزیده سه شاخص کنترل عواطف، حفظ آرامش در وضعیت پرفشار و حفظ تمرکز در موقعیت پرفشار و انعطاف‌پذیری در تطبیق با موقعیت‌های جدید است، کارکنان می‌توانند با استفاده از این سه شاخص درصدد تحمل ابهام و افزایش مهارت‌های فردی به منظور ارتقای سلامت اداری سازمان خویش برآیند.
- اثبات فرضیه سوم نیز نشان داد که آسان‌سازی (آسانگیری) هیجانی بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیم و معناداری دارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود از این توان در جهت همسویی بیشتر میان اهداف فردی و سازمانی استفاده شود. مدیران سازمان باید زمینه‌ای فراهم کنند که کارکنان بتوانند ضمن ابراز آزادانه نظر و عقاید خود در هدفگذاریها مشارکت کنند تا از این طریق تعهد و تلاش آنها نسبت به تحقق این اهداف بیشتر گردد.
- آزمون فرضیه چهارم نیز مبین این بود که ادراک هیجانی بر ارتقای سلامت اداری سازمان تأثیر مستقیم و معناداری دارد. با توجه به اینکه میانگین ادراک هیجانی در سطح سازمان در سطح بالایی است، پیشنهاد می‌شود که مدیران در تصمیم‌گیریهای خود از طریق تشکیل گروه‌های کاری به ایجاد ارتباطات مؤثر و همه جانبه میان

بخشهای مختلف سازمان و ارتباط مؤثرتر با محیط خارجی مبادرت ورزند تا در راستای ارتقای سلامت اداری سازمان، گامهای مؤثری بردارند.

فهرست منابع

- اقبالی، محمد؛ لاله، محسن؛ بخشی الموتی، جواد؛ حضرتی، علیرضا؛ ندرلو، علیرضا. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامت اداری کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان البرز، مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری. تهران: ۲۱ آبان ۱۳۹۳.
- جاهد، حسینعلی (۱۳۸۴). سلامت سازمانی، تهران: ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، ش ۱۵۹.
- جسارتی، عسگر؛ جسارتی، اکبر (۱۳۹۳). رابطه بین عوامل انگیزش شغلی با سلامت اداری کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان اردبیل، دانش انتظامی اردبیل، س اول، ش سوم، ص ۲۵ تا ۴۵.
- درویشی، صیاد؛ میرزاخانی، عبدالرحمن؛ میرزایی کهن، علی (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران و فرماندهان پلیس با سلامت سازمانی. مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری. تهران: ۲۱ آبان ۱۳۹۳.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: نشر یسپرون.
- سید نقوی، میرعلی؛ رفعتی آلاشتی، کبری؛ خانزاده، زینب (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: مهکامه.
- کاشانی، مجتبی (۱۳۸۵). نقش دل در مدیریت. تهران: انتشارات مدیریت صنعتی.
- کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی. تهران: انتشارات فرهنگ صبا.

- مرادی، خدیجه؛ خدایی، میلاد؛ لقای، علی (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در ارتقای سلامت سازمانی (مورد مطالعه پلیس استان کرمانشاه)، مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری. تهران: ۲۱ آبان ۱۳۹۳.

- مظلومی، پریسا؛ بدری، شاه طالبی (۱۳۸۹). رابطه بین سبک رهبری تحولی مدیران و سلامت سازمانی مدارس ابتدایی دخترانه شهر اصفهان، اصفهان: دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، ش بیست و پنجم، ص ۵۳ تا ۶۸.

Abedi Jafari, H., & Moradi, M. (2005). The study of relation between emotional intelligence and transformational leadership. *Management knowledge*, 70, 63-80.

Afzalur Rahim, M., Psenicka, C., Polychroniou, P., Zhao, J. H., Yu, C. S., Anita Chan, K., ... & Ferdausy, S. (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 302-326.

Azzadina I, Bangun YR. (2013). The impact of emotional intelligence clusters dynamics towards superior performance. Bandung SBM ITB.

Al Ali, O. E., Garner, I., & Magadley, W. (2012). An exploration of the relationship between emotional intelligence and job performance in police organizations. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27(1), 1-8.

Brooks, K., & Muya Nafukho, F. (2006). Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity?. *Journal of European Industrial Training*, 30(2), 117-128.

Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations, 3-12.

Büyükbaykal, C. I., Mengü, S. Ç., & Mengü, M. (2015). Emotional Intelligence Factor in Creation of the Polemics in Printed Media: An Analysis Over the Master and Doctorate Students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 963-968.

Côté, S., Lopes, P. N., Salovey, P., & Miners, C. T. (2010). Emotional intelligence and leadership emergence in small groups. *The Leadership Quarterly*, 21(3), 496-508.

Dostar, M. (2006). The model presentation of influence managers emotional intelligence on staffs organizational commitment with attention to leadership styles rol, PhD dissertation, Modares University.

- Downey, L. A., Papageorgiou, V., & Stough, C. (2006). Examining the relationship between leadership, emotional intelligence and intuition in senior female managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 250-264.
- Esfandiari, R., & Ekradi, E. (2014). Relationship between Iranian EFL Learners' Emotional Intelligence and their Performance on Cloze Test. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 98, 435-444.
- Freshman, B., & Rubino, L. (2002). Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *The health care manager*, 20(4), 1-9.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence, why it can matter more than IQ (No. 152.4/G625).
- Goleman, D. (2003). What makes a leader. *Organizational Influence Processes* (Porter, LW, et al. Eds.), New York, ME Sharpe, 229-241.
- Guillen, L., & Saris, W. E. (2009). Making sense of managerial competencies: a motive-based approach.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987). *Educational administration: Theory, research, and practice*. Random House Trade.
- Kooker, B. M., Shoultz, J., & Codier, E. E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing*, 23(1), 30-36.
- Morehouse, M. M. (2007). An exploration of emotional intelligence across career arenas. *Leadership & Organization Development Journal*, 28(4), 296-307.
- Shamsuddin, N., & Rahman, R. A. (2014). The relationship between emotional intelligence and job performance of Call Centre Agents. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 75-81.
- Riggio, R. E., & Reichard, R. J. (2008). The emotional and social intelligences of effective leadership: An emotional and social skill approach. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 169-185.
- Bangun, Y. R., & Iswari, K. R. (2015). Searching for Emotional Intelligence Measurement in Indonesia Context with Innovative Approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 169, 337-345.
- Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2014). Organizational Transparency A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. *Journal of Management*, 0149206314525202.
- Vărășteanu, C. M., & Iftime, A. (2013). The Role of the Self-esteem, Emotional Intelligence, Performance Triad in Obtaining School Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1830-1834.

World Bank Group (2012). Anti-Corruption, www.World Bank.org/publicsector/anticorrupt.

Yildirim-Osman (2007). Discriminating Emotional Intelligence- Based Conflict and team creativity.S.C Johnson Graduate School of Management, Cornell University.





پښتونستان ښار علمي او مطالعاتي مرکز
پښتونستان ښار علمي مرکز

Abstracts



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ
پرنسپل جامعہ اسلامیہ