

مدل علی هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

فرنوش انتظاری^۱، سید جواد ایرانبان^{۲*}

تاریخ دریافت: ۹۶/۷/۲۳ تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۱۰

چکیده

هدف از این پژوهش تحلیل رابطه‌ی علی هوش هیجانی، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی و از شاخه پژوهش‌های میدانی و از لحاظ زمان مقطعی می‌باشد. روش پژوهش توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش دربرگیرنده تمامی کارکنان سازمان آب شیراز در سال ۱۳۹۵ بوده و نمونه پژوهش تعداد ۱۶۹ نفر از کارکنان سازمان آب بوده‌اند که به صورت دسترس از افراد جامعه انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری پژوهش پرسش‌نامه هوش هیجانی Bradberry and Greaves، پرسش‌نامه یادگیری سازمانی Gomez و پرسش‌نامه عملکرد سازمانی Mousavijd می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و LISREL در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفت. نتایج نشان داد از چهار مؤلفه هوش هیجانی، دو مؤلفه خودآگاهی و مدیریت روابط با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری دارند و برای دو مؤلفه خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشد. به بیان دیگر، بین متغیر پیش‌بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی) رابطه معنادار وجود داشته و خودآگاهی و مدیریت روابط قادر به پیش‌بینی یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی.

^۱ - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

^۲ - استادیار، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، شیراز، ایران.

*- نویسنده مسئول مقاله: airanban@yahoo.com

پیشگفتار

سازمان‌ها برای بقا در محیط پویا و رقابتی امروزی ناگزیر به ایجاد تحول و سازگاری با محیط هستند و تطابق و سازگاری جز از راه یادگیری امکان‌پذیر نمی‌شود. سازمان‌ها برای آن‌که بتوانند در چنین فضایی به بقای خود ادامه بدهند، رقابت کنند و رشد نمایند، نیاز دارند که بیش از گذشته ظرفیت یادگیری خود را ارتقا دهند. امروزه یادگیری به قلب مدیریت و جوهره فعالیت‌ها تبدیل شده است. باید اعتراف کرد که اگر سازمان‌ها یادگیری را نادیده گیرند، این امر می‌تواند شبیه به پذیرش مرگ برای آن‌ها باشد. یکی از راههای بدست آوردن مزیت رقابتی پایدار تأکید بر یادگیری مستمر کارکنان بمنظور نیل به اهداف سازمانی با بیش‌ترین اثربخشی است. موقعیت و بالندگی در محیط بازار به شدت به یادگیری بستگی دارد. این درحالی است که بیش‌تر افراد هنوز نمی‌دانند چگونه چیزهایی را بیاموزند و افراد خواسته و ناخواسته راههای اجتناب از یادگیری را می‌آموزند (Sobhanienagad and et al,2006). عوامل متعددی بر یادگیری سازمانی تأثیر می‌گذارد. یکی از مهم‌ترین این عوامل که کم‌تر مورد توجه واقع شده هوش هیجانی^۱ است که بر رفتار سازمانی افراد تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی اغلب پرورش می‌یابد و می‌تواند برای اهدافی گوناگون از قبیل آموزش، برنامه‌ریزی و شیوه رفتار توسعه یابد (Danaiefard and et al.2012). برای آن‌که بتوان عملکرد سازمان را بهبود بخشید، باید با دید کیفی به سازمان نگریست و تلاش کرد تا آن‌جایی که ممکن است با ارایه راهبردهای اجرایی، کیفیت عملکرد کارکنان سازمان در سطح مطلوب حفظ شود. مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها و در هدایت کل جامعه، منابع انسانی است. تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است. بدین سبب است که مسئولان سازمان‌ها باید با یاری کارشناسان رفتاری و منابع انسانی توجه نافذ خود را به پرورش کارکنان مبدول دارند. یکی از مفاهیمی که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح شده، هوش هیجانی کارکنان است. در گذشته بهره‌هوشی^۲ را به عنوان معیاری برای سنجش و توانایی یادگیری و بهبود عملکرد افراد تلقی می‌کردند، ولی امروزه مشخص شده است که بسیاری از افرادی که نمره بالایی در آزمون بهره‌هوشی کسب کرده‌اند، در محیط خانواده و کار چندان موفق نبوده‌اند در حالی که افرادی وجود داشته‌اند که امتیاز پایین‌تری از نظر بهره‌هوشی داشتند، اما در محیط کار افراد موفق و سازگاری بوده‌اند. علت این امر را به هوش هیجانی نسبت دادند (Iranzadeh and et al,2013). صاحب‌نظران هوش هیجانی اظهار می‌دارند، ۸۰ درصد موفقیت افراد در سرکار به

¹ -Emotional Intelligence

² -Intelligence Quotient

هوش هیجانی آن‌ها وابسته است و تنها ۲۰ درصد آن به بهره‌هوشی مربوط می‌شود (Sobhanienagad and Usebashie, 2008). هوش هیجانی، توانایی درک، توصیف و کنترل هیجان‌ها است هر شخص با برخورداری از مقداری از هوش هیجانی در مواجهه با وقایع زندگی به موضع‌گیری پرداخته و به سازش با آن‌ها می‌پردازد انسان با برخورداری از هوش هیجانی به خود نظم و ثبات می‌بخشد، موقعیت‌های سخت را با موفقیت دنبال می‌کند، به جای اضطراب در مورد مهلت‌های کاری از چالش‌ها لذت می‌برد. به گونه‌ای که اصولاً هوش هیجانی بالا باعث می‌شود، شخص وقایع ناگوار کم‌تری را در زندگی تجربه کند (Goleman, 1995). (Schneider, 1987) بیان می‌کند ما فریفته این تفکر شده‌ایم که ساختارها و فرآیندهای سازمانی عامل بروز نگرش‌ها، احساسات، تجارب، مفاهیم و رفتارهایی هستند که در سازمان ملاحظه می‌کنیم و ما این علت را به افرادی که جذب سازمان شده‌اند، منتخب سازمان هستند و در سازمان ماندگار شده‌اند، نسبت نمی‌دهیم بلکه آن‌ها را به نشانه‌های موجود در سازمان مانند ساختار، فرآیند و فناوری نسبت می‌دهیم. بس است دیگر بگذارید دلیل آن را در افراد جست‌وجو کنیم نه در نتایج رفتارهای‌شان. باید توجه داشت که این افراد هستند که سازمان را می‌سازند (Lawson and Shen, 2002). بسیاری از مدیران ارشد و کارشناسان برجسته به وجود توانمندی‌ها و هوش بالا کامیابی‌های درخشانی ندارند و از همه مهم‌تر آنکه گاه حضور آن‌ها در مجموع اختلال برانگیز بوده و فضای تفاهم را به تنش تبدیل کرده، مقدار استرس کاری افزایش یافته و در نهایت، بهره‌وری روند نزولی خود را طی کرده. چنین رویدادهایی فضای بیش‌تری را برای مفهوم هوش هیجانی گسترده کرده است. عملکرد افراد در سازمان می‌تواند نقشی مهم در موفقیت هر سازمان داشته باشد که با سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی در بخش منابع انسانی ارتقا می‌یابد (Shahhoseinee and et al. 2012). علاقه‌مندان به هوش هیجانی می‌پرسند چه چیزی باعث می‌شود افرادی با هوش‌شناختی یا همان بهره‌هوشی بالا همواره در زندگی اجتماعی موفق نباشند. دلیل آن را کمبود هوش هیجانی عنوان کردند.

مفهوم هوش هیجانی توجه به احساسات و هیجان‌ها خود فرد و دیگران، فرق گذاشتن بین آن‌ها و استفاده از این آگاهی‌ها برای راهنمایی افکار و اعمال فرد می‌باشد (Mayer and Salovay, 1990). گلمن هوش هیجانی را مهارتی می‌داند که دارنده آن از راه خودآگاهی روحیات خود را کنترل می‌کند، از راه خودمدیریتی آن‌ها را بهبود می‌بخشد، از راه همدلی تأثیر آن‌ها را درک می‌کند و از راه مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار می‌کند که روحیه خود و دیگران را بالا می‌برد (Doostar, 2003). یادگیری سازمانی فرآیندی است پویا که سازمان را قادر می‌سازد تا به سرعت با تغییر سازگاری یابد. این فرآیند شامل ایجاد دانش جدید و بکارگیری آن در مهارت‌ها و رفتارها می‌باشد. یادگیری سازمانی راه اصلی ایجاد کار، دانش و بهبود کارایی سازمانی است

هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

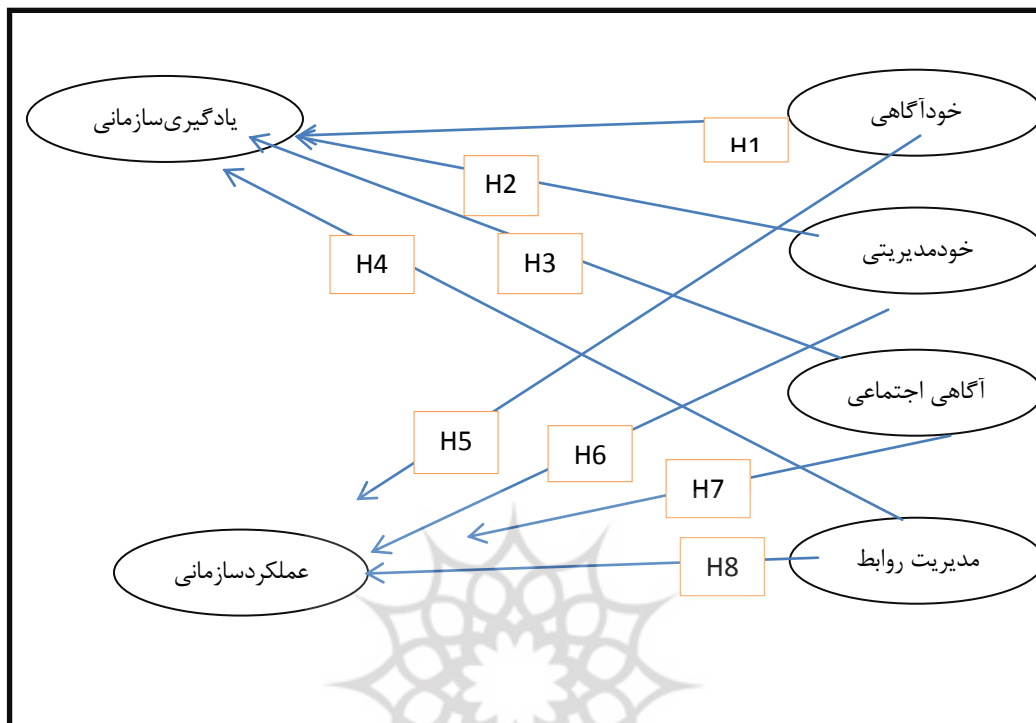
(Zhang,2009). عملکرد سازمانی^۱ شاخصی است که مقدار کارایی و اثربخشی در تحقق اهداف سازمانی را اندازه گیری می کند. (Alageband,2010). (Khalilarjomandi,2004) به مطالعات در مورد هوش هیجانی پرداخته و بیان می دارد افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، نقش های اجتماعی را مؤثرتر ایفا می کنند، بهتر می توانند عواطف و احساسات خود را کنترل کنند و در راستای شکوفایی خویش بکار برند و عملکردی بالاتر دارند. همچنین، هوش هیجانی پایین منجر به کاهش مهارت های اجتماعی می شود. (Bagherzadeh and Evaizi,2008) پژوهشی با عنوان هوش هیجانی ابزاری برای مدیران انجام داده و بدین نتیجه دست یافتند که سازمان ها برای این که بتوانند در محیط پر تلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به گونه مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری سازمان ها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دوچندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو شود که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از راه دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند. در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حل ها متفاوت هستند. در این زمینه یکی از مهم ترین مهارت های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند هوش هیجانی است. توان استفاده از احساسات و هیجان ها خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در راستای کسب بیشترین نتایج با بیشترین رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و توانایی های هیجانی در مدیریت می تواند در راندن افراد به سوی دست یابی به هدف کارساز و مفید باشد. آنان در پژوهش خود بیان کردند که بین مؤلفه مدیریت روابط و عملکرد سازمانی رابطه ای معنادار وجود دارد و به کمک هوش هیجانی می توان عملکرد سازمانی را پیش بینی کرد و ارتقا بخشید. (Golparvar and Khaksar,2010) رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان را مورد پژوهش قرار دادند. بین مؤلفه های هوش هیجانی و عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی رابطه ای مثبت و معنادار بدست آمد. در این پژوهش اظهار کردند که اثرگذاری هوش هیجانی بر عملکرد شغلی را می توان به عنوان یکی از نمودهای رفتاری در محیط کار مطرح کرد و هیجان ها نه به عنوان نقطه مقابل شناخت، تفکر و استدلال بلکه به عنوان امری در آمیخته با آن ها و حتی به عنوان یکی از متغیرهایی که می توانند در بسیاری شرایط فرآیندهای شناختی را تسهیل کنند، در بسیاری از رفتارهای کاری مانند رابطه با سرپرست و رابطه با همکاران به صورت تشریک مساعی معطوف به عملکرد بهینه تر وارد عمل می شود. به نظر می رسد عملکرد فنی افراد در محیط های کاری مستلزم وجود اطمینان به خویش همراه با گرایش های خلقی مثبت و خوش بینی می باشد. در محیط های سازمانی و صنعتی افراد به

¹ -Organizational Performance

سادگی قادر به فعالیت مجزا و مستقل از یکدیگر نیستند و به طور طبیعی داشتن روحیه همکاری و تشریک‌مساعی باعث بهتر عمل کردن می‌شود. مقدار ثبات هیجانی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری از عناصر شخصیتی هستند که مقدار عملکرد افراد در محیط‌های کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهند. براساس نتایج حاصل از پژوهش مقدار تسلط فرد بر خود که مبتنی بر عزت نفس و کنترل تکانش باشد و همچنین، توانایی در همدلی مقدار عملکرد شغلی عمومی را تعیین می‌کند، در حوزه عملکرد شغلی فنی عزت‌نفس، روابط بین‌فردی، واقع‌گرایی دارای توانایی پیش‌بینی معنادار و با اهمیتی هستند و در حوزه عملکرد شغلی بین‌فردی نیز متغیرهای خوش‌بینی، همدلی، استقلال و روابط بین‌فردی مهم بشمار می‌روند. (Goleman, 1995) پژوهش‌های بسیاری را در زمینه هوش هیجانی انجام داده وی نیز تأکید کرده است بهره هوشی پیش از ورود به اجتماع، در مراحل اولیه زندگی و در فعالیت‌های انفرادی از هوش هیجانی مهم‌تر است، ولی پس از ثبات در یک شغل و یا در مشاغل خاص هوش هیجانی مهم‌تر از هوش شناختی خواهد بود. همچنین، وی می‌گوید هوش هیجانی در مشاغلی که با مراجعان زیادی سر و کار دارند نقش بیش‌تری دارد. (Mayer, 2004) در پژوهشی که در مورد هوش‌هیجانی انجام داد، بیان کرد کسانی که از هوش‌هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده و بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از داده‌های عاطفی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدام‌های شخصی استفاده کنند. با سرعت و دقت هیجان‌ها را ارزیابی کنند و بهتر می‌توانند به افراد و محیط اطراف خود پاسخ دهند و نیز توانایی ادراک دقیق و همدلی با هیجان‌ها دیگران و ایجاد شبکه‌های اجتماعی قوی را دارند. هیجان‌ها متفاوت سبک‌های گوناگون پردازش داده‌ها را ایجاد می‌کنند. خلق مثبت حالت ذهنی را برای ایجاد خلاقیت در تفکر و رفتار دوستانه بمنظور برقراری ارتباط جدید تسهیل می‌بخشد بنابراین، برانگیختن خلق مثبت باعث تقویت اعتماد به نفس و تداوم و پشتکار در انجام تکالیف شده و منجر به تقویت بهتر می‌شود. (Gottlieb, 2006) در پژوهش خود رابطه هوش هیجانی و یادگیری سازمانی را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد هوش هیجانی مدیران با یادگیری سازمانی ارتباط مثبت معنادار دارد. هوش‌هیجانی به عنوان یک پیش‌بینی کننده موفقیت بشمار می‌رود و به عنوان یک ابزار اندازه‌گیری موفقیت در سازمان و ابزار موفقیت فردی نیز قلمداد می‌شود. هوش هیجانی با تقویت رابطه سلامت روانی، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی و رضایت از زندگی مشکلات بین شخصی را کاهش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌آورد. (Mahmoodi and Najafi, 2012). (Bennet and Bennet, 2008) در پژوهشی درمورد یادگیری سازمانی بیان کرد در دنیای پر تغییر کنونی برای واکنش به موقع و مناسب در برابر متغیرهای پی‌درپی محیطی فقط سازمان‌هایی می‌توانند ضرورت‌ها و تغییرات محیطی را به

هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

موقع پیش‌بینی نمایند و بقای خود را ادامه بدهند که بر یادگیری سازمانی تمرکز کنند. هدف کلیدی هوش سازمانی نگه داشتن سازمان در وضعیت مناسب داده‌ای و ایجاد آمادگی برای سازمان در مقابل چالش هاست (Zarei, 2016). یادگیری مستلزم آن است که افراد دانشی را که در سازمان بدست آورده‌اند در رفتارشان بکار برند و یادگیری سازمانی زمانی رخ می‌دهد که گروه یاد می‌گیرد تعامل داشته باشد، دانش خود را سهیم شده و به صورت جمعی عمل کند به گونه‌ای که ظرفیت ترکیب شده گروه افزایش می‌یابد. (Nwokah and Ahiauzu, 2009) در پژوهشی تأثیر هوش هیجانی بر کارایی سازمان‌ها در کشور نیجریه مورد بررسی قرار دادند. نمونه مورد بررسی ۱۰۸ مدیر از تشکیلات سازمانی بود. وی بدین نتیجه دست یافت که وابستگی مثبت بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط) و کارایی سازمان وجود دارد و هوش هیجانی بالا کارایی سازمانی را افزایش می‌دهد. (Alting, 2015) رابطه هوش هیجانی مدیر با فرهنگ سازمانی نوین و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار داد. دریافت که رابطه معنی دار بین هوش هیجانی و ساختار سازمانی نوین و عملکرد کارکنان وجود دارد. عملکرد پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در مورد انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و مقدار تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف تولید کالا و خدمات است (Diyantnasab, Javidi and Bagoolie, 2014). سطح هوش هیجانی مدیر سازمان تأثیر مثبت بر عملکرد سازمانی کارکنان دارد. با درک و همدلی و ارزیابی و تحلیل رفتار کارکنان مشکلات سازمان به کم‌ترین حد می‌رسد و کار تیمی و ارتباطات و همکاری بهتری انجام خواهد شد. هوش هیجانی سبب می‌شود در بحران تصمیم‌گیری بهتری انجام شود. اگر مدیر احساس کارکنان را درک کند استراتژی مدیریتی مناسبی را بکار می‌گیرد و به کارکنان اجازه پیشرفت می‌دهد و تجربیات آنان را بکار می‌گیرد. مدل مورد آزمون به شرح شکل ۱ می‌باشد، متغییر مستقل هوش هیجانی شامل چهار مؤلفه خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط می‌باشد که رابطه آن با یادگیری سازمانی و نیز با عملکرد سازمانی مورد تحلیل قرار گرفته است.



شکل ۱- مدل مورد آزمون (منبع: Nwokah and Ahiauzu, ۲۰۰۹).

(Goleman, 1995) بیان می‌کند وقتی افراد با بهره‌هوشی بالا در زندگی تلاش می‌کنند و افراد دارای بهره‌هوشی متوسط به گونه‌ای شگفت‌انگیز پیشرفت می‌کنند شاید بتوان آن را به هوش هیجانی بالای آن‌ها نسبت داد. مطالعات انجام شده در ایران نشان می‌دهد که هنوز سازمان‌های این کشور از جمله سازمان مورد بررسی در این پژوهش در زمینه یادگیری سازمانی، عقب مانده هستند و نیز عملکرد سازمانی مناسبی ندارند. سؤال این است که چه عواملی در این زمینه مؤثرترند؟ بیش‌تر اعضای سازمان‌ها یادگیری را همان آموزش می‌دانند و هم‌چنین، یادگیری را کاری اضافی می‌دانند که با نتایج کار هیچ ارتباطی ندارد، اما یادگیری باید در رفتار دیده شود و تغییر ایجاد کند اگر تمام عوامل فراهم شود، اما افراد تغییر را نپذیرند تمام تلاش‌ها در راستای ایجاد یادگیری سازمانی بی‌نتیجه خواهد بود و عملکرد سازمانی نیز بهبود نخواهد یافت. برای این‌که در یک سازمانی، یادگیری وجود داشته باشد و عملکرد نیز بالا باشد، نیروی انسانی باید این را بخواهد و به عنوان یک محرک عمل کند و از موانع نباشد. ایجاد همدلی بین کارکنان و هم‌سویی بین اهداف کارکنان و اهداف سازمان سبب بهبود مستمر عملکرد سازمانی می‌گردد و نیروی اعظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند (Alageband, 2010). به کمک هوش هیجانی می‌توان عملکرد افراد، گروه‌ها

و سرانجام سازمان را تحت تأثیر قرارداد. افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند در موقعیت‌هایی که نیازمند انعطاف‌پذیری و اثربخشی اجتماعی است موفق‌تر عمل می‌کنند، آن‌ها خواهان دست‌یابی به نتایجی هستند که نه تنها برای خودشان بلکه برای دیگران و سازمان‌شان نیز مفید است (Labaf and et al. 2011). افرادی وجود دارند که در محل کار خویش اگر در ساعات اولیه به دلیل موضوعی ناراحت شوند و اتفاقی خلاف انتظارشان پیش‌آید تا پایان روز کاری، خود را نمی‌توانند آرام کنند و این باعث کاهش کارایی‌شان در ساعات کاری می‌شود و شاید به دلیل داشتن هیجان‌ها دست به کارهایی بزنند که ممکن است تا چندین هفته آن موضوع گریبان‌گیرشان شود و از پس کارهایشان به درستی برنیایند. پژوهشگران هوش هیجانی اظهار دارند، هوش هیجانی در هنگام ناملایمتهای و سختی‌ها به کمک فرد می‌آید و روحیه وی را بالا می‌برد و به فرد انگیزه می‌دهد تا دست از تلاش برندارد. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، به بحران‌ها مانند چالشی نگاه می‌کنند و خود را نمی‌بازند و با جدیت به حل مشکل می‌پردازند. دست از تلاش برنمی‌دارند، ناامید نمی‌شوند، از پس موقعیت‌های استرس‌زا برمی‌آیند، خودانگیزه هستند، نقاط قوت و ضعف خود را به خوبی می‌شناسند با تغییرات به خوبی کنار می‌آیند، تغییر کار یا وظیفه را آسان می‌دانند به محض این‌که فواید یک تغییر را می‌بینند آن را با آغوش باز می‌پذیرند و خودگرا رفتار نمی‌کنند. مردم از بودن در کنار آن‌ها و کارکردن با آن‌ها لذت می‌برند. در تعامل و برقراری ارتباط با دیگران به خوبی عمل می‌کنند، در مواقع بحران یا سختی وحشت‌زده نمی‌شوند به خود و دیگران روحیه می‌دهند، روی راه حل‌ها تمرکز می‌کنند و یک دیدگاه سالم ارائه می‌دهند. فقط منفعت خود را نمی‌سنجند منفعت دیگران نیز برای‌شان مهم و ارزشمند است. افرادی شاد هستند دیگران از در کنار آن‌ها بودن لذت می‌برند و دوستان بسیاری دارند. فهمیدن این‌که چرا هوش هیجانی مهم است کار دشواری نیست زیرا انسان‌ها برای درک کردن خلق شده‌اند در چند دهه پیش شرایط به گونه‌ای پیش می‌رفت که افراد بایستی مانند رباط‌ها کار می‌کردند، اما امروزه باور بر این است که هیجان‌ها می‌توانند در محیط‌کاری بسیار مؤثر باشند. در واقع، افراد بخش هوش هیجانی‌شان را با خود به محل کار می‌آوردند و آن را در خانه جا نمی‌گذارند. هیجان‌ها وجود دارند با آگاهی داشتن از هیجان‌های خود، توانمند بودن در ابراز هیجان‌ها به گونه مناسب و تشخیص هیجان‌های دیگران، فهم و درک هیجان‌ها و توانایی مدیریت هیجان‌های خود و دیگران می‌توان به اهداف دست‌یافت و روحیه خود و دیگران را بالا برد. (Shafai, 2001) سازمان‌هایی را در ایران شناسایی کرد و مهم‌ترین موانع پیشرفت‌های سازمانی را باور نادرست کارکنان درباره قدرت مدیران و تمایل مدیران به حفظ قدرت محیط انحصاری و غیر رقابتی سازمان دانست. این درحالی است که هوش هیجانی در افراد سبب می‌شود درک و شناخت درست از خود و دیگران داشته و انتقاد پذیر بوده و پیش از

تصمیم‌گیری راه‌حل‌های گوناگون را در نظر گرفت. هم‌چنین، هوش‌هیجانی بالا در افراد، روحیه انجام کارگروهی و مشارکتی را ایجاد می‌کند و افراد الهام‌بخش یکدیگر بوده و انگیزه ایجاد می‌کند (Sanjagiee and et al. 2014).

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی همبستگی کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش تمامی کارکنان سازمان آب شیراز بوده و تعداد کارکنان ۳۰۰ نفر می‌باشد. تعداد نمونه براساس جدول مورگان ۱۶۹ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری آسان می‌باشد، یعنی از کارکنانی در نمونه استفاده شده است که در دسترس بودند و به پرسش‌نامه‌ها پاسخ داده‌اند. روش گردآوری داده‌ها در بخش سوابق و ادبیات پژوهش، کتابخانه‌ها می‌باشند. در بخش گردآوری داده‌ها از روش میدانی استفاده شده است. بدین منظور، سه پرسش‌نامه هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی توزیع شده است. پرسش‌نامه هوش هیجانی (Bradberry and Greaves, 2006) بیست و هشت گویه‌ای، پرسش‌نامه عملکرد سازمانی (Mousavijid, 2011) هجده گویه‌ای و پرسش‌نامه قابلیت یادگیری سازمانی (Gomez, 2005) است. نتایج نشان داد از چهار مؤلفه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط)، دو مؤلفه خودآگاهی و مدیریت روابط یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند.

یافته‌ها

جدول ۱ نشانگر میانگین و انحراف معیار است (تعداد نمونه ۱۶۹ می‌باشد).
جدول ۱- میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه.

شاخص‌های توصیفی		
متغیر	ابعاد	انحراف معیار
متغیر	هوش هیجانی (کل)	۱۲۲/۸۵
	خودآگاهی	۳۱/۵۹
	خودمدیریتی	۲۹/۵۷
	آگاهی اجتماعی	۳۱/۰۷
	مدیریت روابط	۳۰/۵۹
	عملکرد سازمانی	۳۷/۵۴
	یادگیری سازمانی	۵۴/۳۸
		۱۴/۰۱
		۴/۱۱
		۴/۱۸
		۴/۱۷
		۴
		۱۴
		۱۰/۶

هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

جدول ۲ ضرایب همبستگی پیرسون را نشان می‌دهد. همان گونه که مشاهده می‌شود همبستگی مثبت و معناداری بین عامل‌های خودآگاهی و یادگیری سازمانی، خودآگاهی و عملکرد سازمانی، مدیریت روابط و یادگیری سازمانی، مدیریت روابط و عملکرد سازمانی وجود دارد.

جدول ۲- ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها

عملکرد سازمانی		یادگیری سازمانی	
ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری
۰/۱۷	۰/۰۳	۰/۱۸	۰/۰۱
۰/۰۲	۰/۳۶	۰/۰۷	۰/۳۶
۰/۰۱	۰/۳۸	۰/۰۷	۰/۳۸
۰/۱۸	۰/۰۲	۰/۳۵	۰/۰۰۱

جدول ۳ و ۴ ضریب رگرسیون چندگانه را به شیوه هم‌زمان نشان می‌دهند. می‌توان چنین برداشت کرد که بین متغیر پیش‌بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (یادگیری سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و خودآگاهی با ضریب بتای ۰/۲۶ و مدیریت روابط با ضریب بتای ۰/۵۱ قادر به پیش‌بینی یادگیری سازمانی می‌باشد و همچنین، می‌توان برداشت کرد که بین متغیر پیش‌بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (عملکرد سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و مدیریت روابط با ضریب بتای ۰/۲۴ قادر به پیش‌بینی عملکرد سازمانی می‌باشد. مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۰۷ است، این بدان معنی است که حدود ۷ درصد واریانس عملکرد سازمانی به وسیله ابعاد هوش هیجانی قابل پیش‌بینی است.

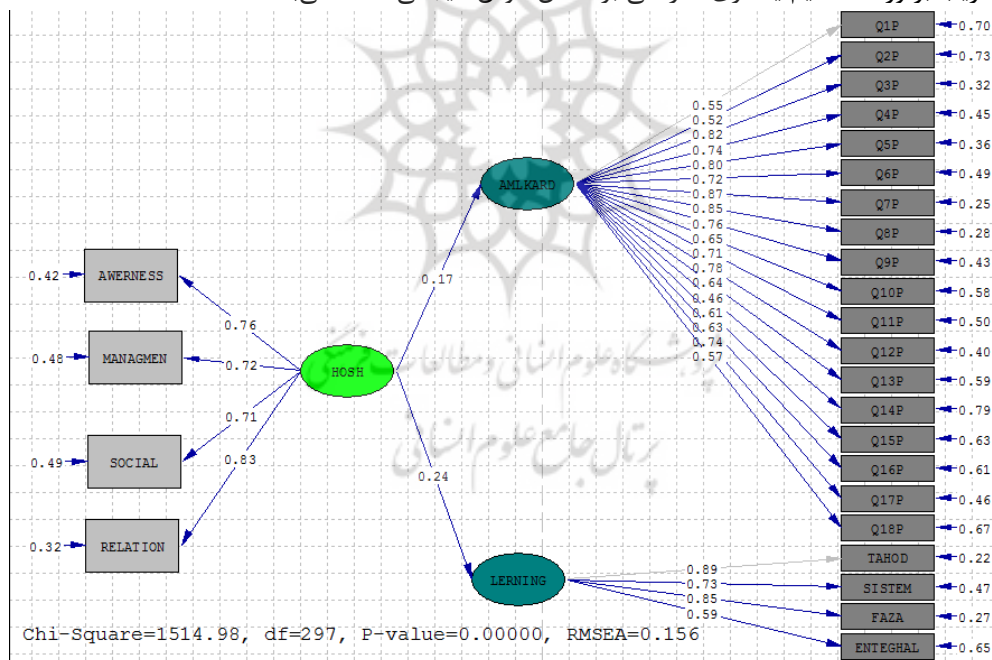
جدول ۳- نتایج رگرسیون چندگانه بمنظور پیش‌بینی یادگیری سازمانی بر اساس ابعاد هوش هیجانی.

P<	t	Beta	P<	F	R ²	R	متغیر پیش‌بین
۰/۰۱	۲/۵۸	۰/۲۶					خودآگاهی
۰/۹۴	۰/۰۷	۰/۰۰۹	۰/۰۰۱	۶/۹۴	۰/۱۴	۰/۳۸	خودمدیریتی
۰/۲۵	۱/۱۳	۰/۱۲					آگاهی اجتماعی
۰/۰۰۱	۴/۰۲	۰/۵۱					مدیریت روابط

جدول ۴- نتایج رگرسیون چندگانه بمنظور پیش‌بینی عملکرد سازمانی بر اساس ابعاد هوش هیجانی.

متغیر پیش بین	R	R ²	F	P<	Beta	t	P<
خودآگاهی					۰/۱۲	۱/۰۰۲	۰/۳۱
خودمدیریتی	۰/۲۵	۰/۰۷	۲/۸۷	۰/۰۲	۰/۱۹	۱/۷۸	۰/۰۷
آگاهی اجتماعی					۰/۰۶	۰/۵۹	۰/۵۵
مدیریت روابط					۰/۲۴	۲/۸۱	۰/۰۵

شکل ۲ ضرایب برآورد مدل ساختاری پژوهش (برآورد استاندارد) را نشان می‌دهد. همان گونه که قابل مشاهده است، ضرایب برآورد مستقیم عملکرد سازمانی بر اساس هوش هیجانی ۰/۱۷ و ضریب برآورد مستقیم یادگیری سازمانی بر اساس هوش هیجانی ۰/۲۴ می‌باشد.

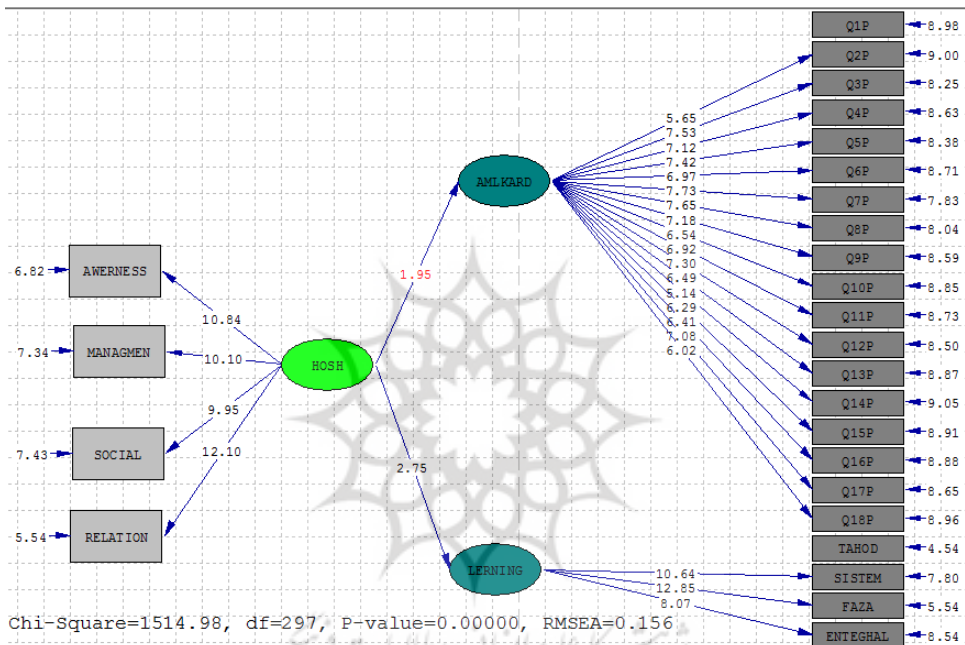


شکل ۲- ضرایب برآوردی مدل ساختاری پژوهش (برآورد استاندارد).

شکل ۳ ضریب برآوردی t-value مدل ساختاری پژوهش جهت معناداری ضرایب را نشان می‌دهد. همان گونه که قابل مشاهده است، ضرایب برآورد مستقیم هوش هیجانی برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی (۱/۹۵) می‌باشد و با توجه به مقدار بحرانی (۱/۹۶) مقدار بدست آمده کم‌تر از

هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

مقدار بحرانی است، پس می‌توان نتیجه گرفت که ضرایب بدست آمده (۰/۱۷) با اطمینان ۹۵ درصد معنادار نیست. از سوی دیگر، ضرایب برآورد مستقیم هوش هیجانی برای پیش بینی یادگیری سازمانی (۲/۷۵) می‌باشد و با توجه به مقدار بحرانی (۱/۹۶) مقدار بدست آمده بیش‌تر از مقدار بحرانی است و پس می‌توان نتیجه گرفت که ضرایب بدست آمده (۰/۲۴) با اطمینان ۹۵ درصد معنادار است.



شکل ۳- ضریب برآوردی t-value برای معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان دادند که همبستگی مثبت و معناداری بین عامل خودآگاهی و یادگیری سازمانی وجود دارد. که با نتایج پژوهش (Gottlieb,2006) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان گفت در تعریفی که (Goleman,2003) از مؤلفه خودآگاهی ارائه می‌دهد آن را درک عمیق و روشن از احساسات و هیجان‌ها، نقاط ضعف و قوت و نیازهای خود دانسته است. افرادی که به احساسات و هیجان‌های خود اطمینان بیشتری دارند، مهارت بیشتری در هدایت و کنترل وقایع از خودشان نشان می‌دهند، در کارهای خود دقیق هستند، امیدواری آن‌ها غیرواقعی نیست و مسئولیتی را قبول می‌کنند که در حد توان آن‌ها باشد. هم‌چنین، این افراد با خود و دیگران صادق بوده و خیلی خوب می‌دانند که هر نوع احساسی تا چه اندازه بر آن‌ها و اطرافیان تأثیر می‌گذارد. عوامل

شکل‌دهنده خودآگاهی شامل شناخت احساسات خود و اثرات آن بر عملکرد، شناخت نقاط قوت و ضعف خود و اعتماد بنفس می‌باشد. نتایج نشان داد که بین عامل خودمدیریتی و یادگیری سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشده است. با نتایج (Bennet and Bennet, 2008) همسویی دارد، چرا که یادگیری سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که گروه یاد می‌گیرد تعامل داشته، دانش خود را سهیم شده و به صورت جمعی عمل کند به گونه‌ای که ظرفیت ترکیب شده گروه افزایش یافته و توانایی فهم و انجام عمل موثر را به دست آورند. نتایج نشان داد که بین عامل آگاهی اجتماعی و یادگیری سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشده است. یادگیری سازمان نشان دهنده مقدار توانایی سازمان در کسب دانش جدید بمنظور توانایی با تغییرات نوین است. این امر ضرورتاً نمی‌تواند ارتباطی با آگاهی اجتماعی کارکنان پیدا کند، یعنی این‌که کارکنان ممکن است از آگاهی اجتماعی بالایی برخوردار باشند، اما در فرآیند یادگیری سازمانی شرکت نکنند. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین عامل خودآگاهی و یادگیری سازمانی وجود دارد. بنابراین، یادگیری سازمانی نشان می‌دهد که چگونه این سازمان می‌تواند در جهت تغییر هدفمند حرکت کند که در این راستا نیازمند مدیریت روابط درون سازمانی است. به بیان دیگر، با افزایش توانایی مدیریت ارتباط در بین کارکنان، تعاملات درون سازمانی افزایش خواهد یافت و اگر این تعاملات برنامه‌ریزی شده و هدفمند باشد، می‌تواند از آن به سود یادگیری سازمانی استفاده کرد. یک مدیر می‌تواند از تعاملات درون سازمانی برای یادگیری سازمانی سود جوید.

نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین عامل خودآگاهی و عملکرد سازمانی وجود دارد. به گونه واضح خودآگاهی می‌تواند با کارایی رابطه داشته باشند. فرد سازمانی به شناخت نقاط قوت و ضعف سازمانی خود بهتر می‌تواند اهداف سازمانی شناسایی و در صورت ضرورت با استفاده از مشورت تغییر و در نهایت، به گونه کارا عمل کند. نتایج نشان داد که بین عامل خودمدیریتی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشده است. در این راستا خودمدیریتی بیش‌تر از آن‌که بتواند عملکرد سازمانی را متأثر سازد به نظر می‌رسد بر عملکرد فردی تأثیرگذار باشد. به بیان دیگر، فرد می‌تواند از خودمدیریتی بالایی برخوردار باشد، اما ضرورتاً از عملکرد سازمانی مناسبی برخوردار نباشد. بنابراین، افتراق بین این دو عامل دیده می‌شود. نتایج نشان داد که بین عامل آگاهی اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مشاهده نشده است. آگاهی اجتماعی به عنوان یک بعد از هوش سازمانی گرچه نشان دهنده مقدار توانایی افراد در شناخت محیط اجتماعی و توانایی همدلی با آن است، ولی توانایی تأثیرگذاری بر عملکرد سازمانی را ندارد. به بیان دیگر، کیفیت ارتباط در یک سازمان صرفاً به معنای کیفیت عملکرد یک سازمان نیست. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین عامل مدیریت روابط و عملکرد سازمانی وجود دارد. با نتایج

هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی

پژوهش (Bagherzadeh and Evaizi, 2008) همسویی دارد. سازمان‌ها برای این که بتوانند در محیط پر تلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به گونه مستمر خود را بهبود بخشند. توان استفاده از احساس هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در راستای کسب بیش‌ترین نتایج با بیش‌ترین رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و توانایی‌های هیجانی در مدیریت می‌تواند در راندن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد. هیجان‌ها می‌توانند اعمالی را بر سیستم شناختی تحمیل کنند مانند این که سیستم شناختی به سوی آنچه مهم‌تر است، حرکت می‌کند و یا این که بر یک خلق بهتر متمرکز شود (Javid, 2002). نتایج نشان داد که بین متغیر پیش‌بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (یادگیری سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و خودآگاهی و مدیریت روابط قادر به پیش‌بینی یادگیری سازمانی می‌باشد. این نتایج با مطالعه (Gottlieb, 2006) همسو می‌باشد. همان‌گونه که گفته شد، هوش هیجانی می‌تواند شرایط را برای تعامل ثمربخش با محیط کاری و اجتماعی فراهم کند. به گونه‌ای که فرد بتواند با آگاهی از عواطف خود و دیگران و ارتقا کیفیت درون سازمانی بر یادگیری سازمانی اثر بگذارد. نتایج نشان داد که بین متغیر پیش‌بین (هوش هیجانی) و متغیر ملاک (عملکرد سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و مدیریت روابط قادر به پیش‌بینی عملکرد سازمانی می‌باشد. این نتایج با مطالعه (Bagherzadeh and Evaizi, 2008) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت هوش هیجانی شناخت فرد را از خودش و اطرافیانش افزایش می‌دهد. در یک محیط کاری این امر می‌تواند به گونه‌ای اثرگذار نمایان شود. فرد یا دانشی عاطفی که از خود و همکارانش دارد می‌تواند شرایطی را برای عملکرد بهینه فراهم آورد. بنابراین، هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارد. همان‌گونه که در فرضیه‌های نهم و دهم مشاهده شد، هوش هیجانی تأثیری بسزا در ایجاد یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی بالا دارد، خوشبختانه هوش هیجانی اکتسابی است بنابراین، مسئولان سازمان می‌توانند کارگاههای آموزشی ایجاد کنند و یا کتاب‌های آموزشی و فیلم‌های آموزشی در اختیار کارکنان قرار بدهند و حتی راههای بسیار ساده‌ای وجود دارند که می‌توانند هوش هیجانی را افزایش بدهند از جمله این موارد را می‌توان نام برد: لیست کردن احساسات روزمره، توصیف کردن احساسات برای دیگران، کنترل کردن احساسات منفی، خوب گوش کردن به افراد و نگاه کردن فیلم بدون صدا، با دادن آگاهی به کارمندان در مورد هوش هیجانی و توجه کردن می‌توان نتایج مطلوبی را در سازمان بدست آورد.

References

- Alting, E. & Kosedgi, Y. (2015). The Relationship between Emotional Intelligence of managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 210: 270-282.
- Bagherzadeh, D. & Evaizi, Z. (2008). Ghoshjizhani Tool for Managers. *Policyman Human Development Bulletin*, 17: 90-103.
- Bennet A. Bennet D. 2008. The leadership between organizational learning based on knowledge management.
- Danaeefard, H. Salehi, A. Hasiri, & A. Noruzi, M. (2012). How emotional intelligence and organizational culture contribute to shaping learning organization in public service organizations. *African Journal of Business Management*, 5: 1921-1931.
- Diyanntasab, M. Javidi, H. & Bagoolie, H. (2014). The role of occupational stress intermediation in the relationship between psychological capital and job performance of employees. *Journal of Psychological Methods and Models*. Vol. 4. No.15.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Golparvar M. Fakhri Khaksar. 2010. Relationship between intelligence and occupational performance of industrial staffs in Isfahan. *Shahed University Knowledge Behavioral Journal*, 40: 19-34.
- Gomez J. Cespedes J. Valle R. 2005. Organizational learning capacity. *Journal of Business Research*, 58: 715-725.
- Gottlieb F.M. 2006. *Humanistic Leadership: Emotional intelligence and team learning*. University of Phoenix.
- Iranzadeh, S. & Khadiviyah, I. (1392). The Relationship between Managers' Intelligence and their Performance in Bahman Industrial Group. *Productivity Management*, 27: 125-144.
- Khalilarjomandi, F. (2004). Comparison of Etiquette and Social Skills from Peers and Academic Achievement in Gifted and Normal Students. Master's thesis of General Psychology, University of Tehran.
- Khosrojauid, M. Reliability and Validity of Structures of Intelligence Scale. Master thesis, General Psychology, Tarbiat Modares University, Tehran.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence*. Published by Baywood.
- Mahmoodi, M. & Najafi, F. (2012). The Effect of Emotional Intelligence Training on Students' Communication Skill. *Journal of Psychological Methods and Models*. Vol. 2. No.8.
- Nani A. Dixon J. Vollman T. 1990. Strategic control and performance measurement. *Journal of Cost Management*, 33-42.
- Mayer J. Salovey P. Caruso D. 2004. Emotional intelligence theory finding implications. *Psychological Inquiry*, 15: 197-215.

- Mousavijd, M. (2011). The Relationship between Composition and Organizational Structure Strategies with Organizational Performance in Pharmaceutical Companies Accepted in Exchange. PhD in Organizational Behavior. Allameh Tabataba'i University.
- Nazim, F. (1389). The Relationship between Intelligence of Managers and Learners in Islamic Azad University. Occupational and Organizational Consulting Quarterly, 5: 115-137.
- Nwokah, G. & Ahiauzu, A. (2009). Emotional intelligence and efficiency. Journal of Marketing Intelligence and Planning, 7: 27-40.
- Rahnavard, F. (1387). The weather is Comparison of intelligence among the three levels of management. Management Message, 26: 101-118.
- Shahhosseini, M. Silong, A. Islaeili, I. & Uli, J. (2012). The role of emotional intelligence on job performance. International Journal of Business and Social Science, 21: 241-246.
- Souvenir, Ghazanfari, M. C. & Saeedizadeh, A. (1393). Investigating the Effect of Intelligence on Learning with Emphasis on the Role of Participatory Culture in a Case Study of a Governmental Organization. Journal of Innovation Management Research. 1: 101-124.
- Subhaninejad, M. Usbashi, A.S. (1387). Intelligence and organization management. Tehran: Eustaver.
- Shafai, R. Primitive (1380). Introduction to strategies for creating a learning organization in Iran. Management Knowledge, 57: 5-27.
- Zarei. R. (2016). The role of empowerment mediator in relation to emotional intelligence and quality of life. Journal of Psychological Methods and Models. Vol. 7. No.25.
- Zhang, L. Tian, Y. & Zhongying, A. (2009). A conceptual model of organizational learning based on knowledge sharing.