

بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود

سیده مریم فخاری^۱

محمدرضا عبدلی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۸ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۶/۰۲

چکیده

ارباب رجوع در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، همانند سایر سازمانهای مشتری مدار، رکن اساسی است و کارمندان باید بیاموزند که چگونه با مشتریان در جهت اهداف و سودآوری شرکت تعامل داشته باشند. سؤال اصلی این تحقیق عبارت است از: آیا بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباطی وجود دارد؟ فرضیه اصلی پژوهش نیز عبارت است از: "بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان شاغل در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد." با توجه به اهداف تحقیق روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی است. برای این منظور از جامعه ۱۵۰ نفری پرسنل اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، نمونه ای ۱۰۰ نفری به صورت تصادفی انتخاب شد و پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۵ سؤال بین آنها توزیع گردید. نتایج با استفاده از آمار توصیفی (به کمک نمودارها و جداول) و آمار استنباطی (با آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن) و با بهره گیری از نرم افزار آماری نسخه SpssV تجزیه و تحلیل گردید که در نهایت کلیه فرضیه ها پذیرفته شد؛ بنابراین طبق یافته های این پژوهش، هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط دارد و کارکنان باید با آموزش و بهره گیری از آن، به بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت های فردی و گروهی، حل تعارض ها، افزایش مهارت های کار گروهی بپردازند.

واژگان کلیدی

هوش هیجانی، عملکرد، خودآگاهی، خودمدیریتی

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، موسسه غیر انتفاعی و غیر دولتی برآیند شاهرود، شاهرود،

ایران (Martax1364@gmail.com)

۲. دانشیار حسابداری، گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، شاهرود، ایران (Mra830@yahoo.com)

مقدمه

امروزه تمرین رفتار با مشتری در یک موسسه بازرگانی و تجاری دیگر گامی مؤثر و مستحکم برای همگام شدن با پیشرفت های علمی و دستاوردهای جدید بشری، نیل به کامیابی و موفقیت در کار و فعالیت، تأمین رضایت مشتریان، افزایش روحیه کاری پرسنل و در نهایت کسب سود و منفعت بیشتر برای یک موسسه مالی یا بازرگانی می باشد (آقداود، ۱۳۸۳). در دنیای سازمانهای مشتری مدار، بانکها بایستی مشتری مداری را زیربنای تمامی فعالیت های تجاری و اقتصادی خود سازند. آنچه باعث موفقیت شرکت در اجرای طرح های مشتری مداری می شود در درجه نخست اعتقاد کامل به نقش و جایگاه مشتری و ارباب رجوع در بقا و تداوم کاری سازمان است و در درجه بعد ایجاد ساختار سازمانی بر مبنای مشتری مداری و مشتری محوری می باشد. امروزه دنیای کسب و کار بر پایه مشتری مداری و رضایتمندی مشتریان استوار شده است به گونه ای که گسترش و ارائه خدمات بدون در نظر گرفتن این اصل نه تنها مشکل بلکه غیرممکن است. سازمانهای مشتری مدار جمله "حق با مشتری است" را سرلوحه برنامه های خویش می دانند زیرا حضور مشتری در یک واحد اقتصادی علاوه بر آنکه سود مالی به دنبال دارد، امکان رقابت را نیز فراهم می سازد. برای همین احترام به ارباب رجوع و تکریم مشتریان سالهاست که در دنیا رواج پیدا کرده است. شرکت اگر می خواهند موفق باشند بایستی مدیرانی را به خدمت بگیرند که ظرفیت انتقادپذیری سازمان را افزایش داده و نسبت به حقوق مشتریان و جامعه حساس باشند و کارکنان را مهمترین مشتریان هر سازمانی بدانند زیرا اگر رضایتمندی کارکنان به دست نیاید، دستیابی به رضایتمندی مشتریان امکان پذیر نیست. کارکنانی بایستی استخدام شوند که زیربنایی اخلاقی و اجتماعی مطلوب داشته باشند کارکنانی که به سؤالات مشتری پاسخ مناسب بدهند و به حرف های مشتری خوب گوش دهند؛ و شکایت و اشکال های وارده را بطور دقیق و در اسرع وقت رفع کنند؛ زیرا سازمانی می تواند در این راه موفق شود که هر عضوی از آن مفهوم مشتری مداری و رضایت مشتری را به خوبی درک کرده باشد. گلمن^۱ معتقد است، بهره هوش^۲ (IQ) در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت های زندگیست ۸۰ درصد موفقیتها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهد (پارسا، ۱۳۸۹). مسئله اصلی این تحقیق بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد^۳ کارکنان شرکت سیمان شاهرود می باشد. برای این منظور ما ابتدا به هوش هیجانی و ابعاد آن پرداخته و اثرات آن را بر عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود بررسی می نمایم.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در کلیه سازمانهای مشتری مدار از جمله شرکت، مشتری یک رکن اساسی است. بدون حضور مشتری شرکت معنا و مفهومی ندارد. بعلاوه، ملاک گزینش افراد، رضایت کلی آنان از شرکت مورد نظر می باشد. بر اساس مطالعات صورت

^۱ Golamn

^۲ Intelligence Quotient

^۳ Performance

گرفته، برخی از معیارهای مهم مشتریان برای گزینش شرکت عبارتند از: سهولت دسترسی^۴، توصیه های دوستان، شهرت شرکت^۵، میزان ارائه اعتبار، دوستانه بودن رفتار پرسنل شرکت^۶، هزینه پائین خدمات ارائه شده، ساعت های مناسب برای ارائه خدمات مخصوص و با کیفیت و ... می باشد. بر اساس تحقیقات تان و چوا^۷ در سال ۲۰۰۷، در فرهنگ های شرقی، مشتریان تمایل و تعامل نزدیکتر با پرسنل شرکت دارند. (صادقی، تورج، ۱۳۹۰) تحقیقات بازاریابی نشان داده است که در بازاریابی خدمات، بسیاری از عوامل تعیین کننده کیفیت، مربوط به کارکنان است. از آنجا که نگرش و رفتار مثبت کارکنان باعث جلب رضایت مشتریان (CSI)^۸ و حفظ آنان می شود و با توجه به اینکه هزینه بدست آوردن مشتری جدید پنج برابر بیشتر از نگهداری و حفظ مشتریان فعلی شرکت است و همچنین افزایش روند حفظ مشتری به میزان پنج درصد، سود سازمان را تا ۲۵ درصد بالا می برد

فرضیه های پژوهش

پژوهشگر پس از آنکه مسئله پژوهش را برای خود روشن کرد، پاسخی را به عنوان فرضیه تحقیق بیان می کند. فرضیه، پاسخی بخردانه، احتمالی و موقت به سؤال پژوهشی است که در مراحل بعدی تحقیق، درستی یا نادرستی آن مورد آزمایش قرار می گیرد.

فرضیه اصلی تحقیق

بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

- ۱- بین خود آگاهی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.
- ۲- بین خود مدیریتی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد
- ۳- بین خود انگیزی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.
- ۴- بین همدلی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.
- ۵- بین مهارت های اجتماعی و عملکرد اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.

روش پژوهش

پس از انتخاب موضوع، مهمترین کار یک محقق، انتخاب روش تحقیق مناسب است. تحقیق علمی به دو دسته تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) و تحقیق آزمایشی تقسیم می کنند. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. (سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه ۱۳۹۱). با توجه

⁴ convenience

⁵ Reputation of bank

⁶ Friendliness of bank

⁷ Chua& Tan

⁸ Customer Satisfaction Index

به اهداف تحقیق، روش مورد مطالعه در این پژوهش توصیفی - پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی است. برای این منظور پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۵ سؤال تنظیم شد که شامل پنج خرده مقیاس زیر می باشد:

۱- خود آگاهی ۲- خود تنظیمی ۳- خود انگیزی ۴- همدلی ۵- مهارت های اجتماعی.

جامعه و نمونه آماری و دوره زمانی پژوهش

جامعه آماری مورد نظر متشکل از همه اعضای واقعی یا فرضی است که پژوهشگر علاقه مند به تعمیم یافته های پژوهش به آنها است، که به آن جامعه هدف نیز می گویند. بنابر نظر اغلب محققان، جامعه عبارت است از همه اعضای واقعی یا فرضی که علاقه مند هستیم یافته های پژوهش را به آنها تعمیم دهیم. (دلاور، ۱۳۸۴)

جامعه عبارت است از گروه یا طبقه ای از افراد، اشیاء، متغیرها، مفاهیم یا پدیده ها که حداقل در یک ویژگی مشترک باشند. در برخی موارد کل اعضای جامعه مورد مطالعه قرار می گیرد که به آن سرشماری می گویند. در موارد بسیاری کمبود نیروی انسانی لازم، وقت و هزینه های مالی، اجازه بررسی کل جامعه را نمی دهد، روش معمول در چنین مواردی این است که نمونه ای از جامعه انتخاب شود، نمونه بخش کوچکی از جامعه است که معرف کل جامعه فرض می شود. نکته مهم در این تعریف، معرف بودن است. نتایج نمونه ای را که معرف جامعه نباشد نمی توان به جامعه تعمیم داد. در سرشماری تمام اعضای جامعه مورد سنجش یا آزمون قرار می گیرند اما در نمونه بخشی از جامعه مورد سنجش یا آزمون قرار می گیرند. اگر نمونه با روش درست انتخاب شود و معرف جامعه باشد نتایج حاصل از آن را می توان به کل جامعه تعمیم داد (بیابانگرد، ۱۳۸۴).

جامعه آماری شامل ۱۵۰ نفر پرسنل شاغل در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود می باشد. نمونه های انتخابی از شهر شاهرود انتخاب و تحقیق اجرا گردید. طریقه انتخاب نمونه ها به کمک جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه، تهیه شده توسط کرجسی و مورگان است.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

تحلیل همبستگی

از تحقیقات همبستگی عمدتاً برای توصیف و پیش بینی استفاده می شود. از این روش همبستگی معمولاً برای پاسخگویی به سه سؤال در مورد دو متغیر یا دو دسته داده استفاده می شود. نخست آیا بین دو متغیر رابطه وجود دارد؟ هرگاه در متغیر نوسان مشابهی داشته باشند، یعنی با افزایش یکی دیگری افزایش یا کاهش و یا کاهش دیگری هم کاهش یابد رابطه مثبتی بین آنها وجود دارد. روابطی را که نشان دهنده این الگو باشد با علامت مثبت نشان می دهند بنابراین مثبت بیانگر وجود یک رابطه کامل بین دو متغیر با عامل (نظیر رابطه بین شعاع و قطر دایره) و ۸۰ درصد نشان دهنده رابطه مثبت بالا است. از سوی دیگر همبستگی با رابطه منفی زمانی است که افزایش یک متغیر با کاهش متغیر دیگر یا برعکس همراه باشد. همبستگی منفی با علامت منفی نشان داده می شود؛ بنابراین منفی یک نشان دهنده رابطه منفی کامل (نظیر رابطه بین تعداد غلط های یک فرد در امتحان و نمره او) و ۳۰٪- نشان دهنده رابطه منفی و پایین است. محققان اغلب مایل هستند

که در تحقیق شدت رابطه‌ای را که به دست می‌آورند بالا باشد نه جهت آن. چنانچه بین دو متغیر هیچ‌گونه رابطه‌ای وجود نداشته باشد همبستگی آن صفر خواهد بود. (بیابانگرد، ۱۳۸۴)

طرح آزمون آماری فرضیه های تحقیق

ابزار گردآوری داده ها

در این پژوهش گردآوری اطلاعات به دو صورت انجام شده است:

الف) میدانی شامل اجرای پرسشنامه

ب) کتابخانه ای شامل استفاده از مقالات، کتاب های تخصصی درباره موضوع، اینترنت و ...

برای جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد که توسط وزینگر تهیه گردیده، استفاده شده است. هدف از ارائه پرسشنامه کسب اطلاعات معین در مورد موضوعی مشخص است. بزرگ بودن گروه یا جامعه مورد مطالعه یکی از دلایل مهم برای استفاده از پرسشنامه است که امکان مطالعه نمونه‌های بزرگ را فراهم می‌آورد. کیفیت تنظیم پرسشنامه در به دست آمدن اطلاعات صحیح و درست و قابل تعمیم بسیار با اهمیت است. بیشتر سؤالات را می‌توان به دو دسته سؤالات مربوط به واقعیت‌ها و سؤالات مربوط به عقاید و طرز تلقی، تقسیم کرد. ساختار سؤالات شامل: سؤالات باز، سؤالات بسته و سؤالات اقتضایی می‌باشد (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۲)

پرسشنامه مورد استفاده این تحقیق، پرسشنامه از نوع بسته می‌باشد که شامل ۲۵ سؤال است. که در دو دسته کلی اطلاعات عمومی و اطلاعات تخصصی مربوط به فرضیه های پرسشنامه را از پاسخ دهندگان اخذ می‌کند. اطلاعات عمومی شامل پنج سؤال به ترتیب درباره، جنسیت، وضعیت تأهل، سن، سنوات خدمت و تحصیلات پاسخگو می‌باشد. سؤالات یک الی پنج پاسخنامه درباره فرضیه اول یعنی خودآگاهی، سؤالات شش الی ده پاسخنامه درباره فرضیه دوم (خودتنظیمی)، سؤالات یازده الی پانزده پاسخنامه درباره فرضیه سوم (خود انگیزی)، سؤالات شانزده الی بیست پرسشنامه، درباره فرضیه چهارم (همدلی) و در نهایت سؤالات بیست و یکم الی بیست و پنجم پاسخنامه درباره فرضیه پنجم (مهارت های اجتماعی) تدوین شده اند. پاسخگو می‌تواند یکی از پاسخ‌های کاملاً مخالف، مخالف، نظری ندارم، موافق و کاملاً موافق را انتخاب نماید.

روایی و پایایی پرسش نامه

ابزاری که برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، در مرحله نخست باید از روایی (اعتبار) برخوردار باشند و در مرحله دوم باید پایایی (اعتماد) داشته باشند. قابلیت اعتبار^۹ وسیله اندازه‌گیری عبارت است از حدود تفاوت بین مشاهدات و خصوصیات واقعی پدیده‌هایی که موضوع اندازه‌گیری هستند. قابلیت اعتبار بر چند نوع است که مهمترین آن‌ها، اعتبار صوری^{۱۰} و اعتبار پیش بینی^{۱۱} است.

⁹ Validity

¹⁰ Face Validity

¹¹ Predictive Validity

اعتبار صوری که به آن اعتبار محتوا نیز گفته می‌شود، در واقع با قضاوت سروکار دارد، یعنی ارزیابی ذهنی محقق از وسیله اندازه‌گیری را شامل می‌گردد. اعتبار پیش‌بینی به توانایی اندازه‌گیری برای پیش‌بینی یک رویداد در آینده مربوط می‌شود. روایی بدین معنا است که روش یا ابزار به کاررفته تا چه حدی قادر است خصوصیت موردنظر را درست اندازه‌گیری کند (ونوس، ابراهیمی و روستا، ۱۳۸۶).

با توجه به اینکه پرسشنامه استفاده‌شده، از پرسشنامه استاندارد وزینگر در مورد هوش عاطفی، اخذ شده روایی آن در ایران ثابت شده است. با این وجود، چندین نسخه از آن ابتدا در اختیار متخصصان ذی‌ربط و اساتید محترم قرار گرفت و نظرات اصلاحی آنان در پرسشنامه اعمال گردید.

پایایی: قابلیت تکرار روش یا ابزار اندازه‌گیری است. اگر روشی از پایایی برخوردار نباشد، داده‌های گردآوری‌شده روایی (اعتبار) نیز نخواهند داشت. پایایی در واقع به میزان اشتباهات ابزار اندازه‌گیری گفته می‌شود، بدین معنا که از یک مشاهده تا مشاهده دیگر یا از زمانی تا زمان دیگر که واحد تجزیه و تحلیل دو بار یا بیشتر با یک مقیاس اندازه‌گیری می‌شود، تفاوت وجود دارد. ابزار اندازه‌گیری ممکن است دارای پایایی باشد ولی فاقد اعتبار و روایی باشد ولی عکس این صحت ندارد، یعنی اگر یک ابزار اندازه‌گیری روایی داشته باشد، پایایی نیز دارد (ونوس، ابراهیمی و روستا، ۱۳۸۴، ۱۴۷). پایایی دلالت بر آن دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می‌دهد. برای تعیین پایایی ابزار اندازه‌گیری شیوه‌های مختلفی وجود دارد از جمله روش اجرای دوباره (باز آزمائی)^{۱۲}، روش موازی^{۱۳}، روش تنصیف (دو نیمه کردن)^{۱۴}، روش کودر-ریچاردسون^{۱۵} و روش الفبای کرونباخ می‌باشد. این روش برای محاسبه هم‌انگهی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه به کار می‌رود. در این ابزار پاسخ هر سؤال می‌تواند مقادیر عددی مختلف را اختیار کند. (سرمد و همکاران، ۱۳۷۶). در این پژوهش جهت تأیید پایایی از این روش (الفبای کرونباخ) استفاده‌شده است. برای این منظور ابتدا یک نمونه ۲۵ نفره به صورت تصادفی از بین کارکنان شاغل در شهرستان شاهرود انتخاب شد و پژوهش به صورت آزمایشی اجرا گردید. الفبای کرونباخ محاسبه و برابر با ۰.۹۲۱: به دست آمد که مقدار قابل قبولی است همچنین با توجه به اینکه سؤالات این پرسشنامه در دسته‌های مختلف برای اندازه‌گیری یک ویژگی به کار می‌رود لذا پایایی پرسشنامه به روش ثبات درونی و با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای دسته سؤالات مربوط به هر فرضیه به طور مجزا محاسبه‌شده است که در جدول زیر نمایش داده‌شده است، می‌باشد:

¹² Test-retest

¹³ equivalence

¹⁴ Split-half

¹⁵ Kuder-richardson

جدول ۱- مقدار آلفای کروناخ (ضریب پایایی) سؤالات مربوط به فرضیات تحقیق

مقدار آلفای کروناخ		
۰/۸۱۹	خودآگاهی	سؤالات مربوط به فرضیه اول
۰/۸۲۹	خود مدیریتی	سؤالات مربوط به فرضیه دوم
۰/۷۱۰	خود انگیزی	سؤالات مربوط به فرضیه سوم
۰/۷۷۷	همدلی	سؤالات مربوط به فرضیه چهارم
۰/۶۵۴	مهارت اجتماعی	سؤالات مربوط به فرضیه پنجم

فرمول محاسبه مقدار آلفای کروناخ:

$$\delta \cong \frac{k}{k-1} \left[10 \frac{\sum_{i=1}^k S_i^p}{\omega^p} \right]$$

که در این روابط k تعداد سؤالات، S_i^2 واریانس سؤال i ام، ω^2 واریانس مجموع کلی سؤالات با استفاده از تعریف آلفای کروناخ می توان نتیجه گرفت:

۱- هر قدر همبستگی مثبت بین سؤالات بیشتر شود، میزان آلفای کروناخ بیشتر خواهد شد و بالعکس.

۲- هر قدر واریانس میانگین سؤالات بیشتر شود آلفای کروناخ کاهش پیدا خواهد کرد

۳- افزایش تعداد سؤالات تأثیر مثبت و یا منفی - بسته به نوع همبستگی بین سؤالات - بر میزان آلفای کروناخ خواهد گذاشت. بدیهی است هر قدر شاخص آلفای کروناخ به یک نزدیک تر باشد، همبستگی درونی بین سؤالات بیشتر و در نتیجه پرسش ها همگن تر خواهند بود. کروناخ ضریب پایایی ۴۵٪ را کم، ۷۵٪ را متوسط و قابل قبول و ضریب ۹۵٪ را زیاد پیشنهاد کرده (کروناخ، ۱۹۵۱). بدیهی است در صورت پایین بودن مقدار آلفا، بایستی بررسی شود که با حذف کدام پرسشها مقدار آن را می توان افزایش داد.

مدل و متغیرهای پژوهش

متغیر مستقل: متغیر مستقل به متغیری گفته می شود که از طریق آن متغیر وابسته تبیین یا پیش بینی می شود. این متغیر توسط

پژوهشگر اندازه گیری، دستکاری یا انتخاب می شود. (دلاور، ۱۳۷۷)

متغیرهای مستقل این پژوهش عبارتند از:

۱- خودآگاهی: توانایی برای درک احساسات و انجام خودارزیابی صحیح

۲- خود مدیریتی: توانایی برای اداره تنش ها و منابع درونی خود است

۳- خود انگیزی: توانایی در ایجاد انگیزه‌ی پیشرفت، ابتکار و خوش بینی.

۴- مهارت های اجتماعی: توانایی در به کارگیری و آگاهی از هیجان های دیگران به منظور موفقیت در کنترل و مدیریت تعامل ها است.

۵- همدلی: توانایی فهم احساسات و افکار دیگران و دیدن دنیا از نقطه نظر دیگران.

متغیر وابسته: تغییری است که مشاهده یا اندازه گیری می شود تا تأثیر متغیر مستقل بر آن معلوم و مشخص شود. (دلاور، ۱۳۷۷)

متغیر وابسته این متغیر عبارت است از:

عملکرد: توانایی رسیدن به یک نتیجه یا قابلیت ایجاد آن است.

تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

آزمون فرضیه یک

فرضیه اول پژوهش به قرار زیر می باشد:

«بین خود آگاهی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.»
پایایی ابزار:

جهت تعیین پایایی ابزار (پرسنل و رضایت مشتری)، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پس از جمع آوری و تحلیل داده ها، ضریب پایایی حاصل محاسبه شد که برابر با ۰/۵۵ و نشان دهنده ی پایایی نسبتاً بالای ابزار می باشد.

جدول ۲- همبستگی خود آگاهی و عملکرد:

عملکرد	خود آگاهی	
۰.۹۸۲	۱.۰۰۰	ضریب همبستگی اسپیرمن خود آگاهی
۰.۰۰۰	.	سطح معنی داری دو طرفه
۴۵۰	۴۵۰	تعداد
۱.۰۰۰	۰.۹۸۲	ضریب همبستگی اسپیرمن عملکرد
.	۰.۰۰۰	سطح معنی داری دو طرفه
۴۵۰	۴۵۰	تعداد

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و سطح معنی داری دو طرفه آن به ترتیب ۰/۹۸۲ و ۰/۰۰۰ می باشد. با توجه به مقدار سطح معنی داری ضریب همبستگی اسپیرمن که کمتر از ۰/۰۵ می باشد،

می‌توان چنین استنباط نمود که فرض صفر رد و فرض مقابل یعنی وجود رابطه‌ی معنی‌دار بین خودآگاهی و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود

سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ مربوط به فرضیه اول می‌باشد که در زیر ذکر شده است:

- برای احساسات و عواطف مختلف، حالت های درونی مختلفی را در خود احساس می‌کنم.
- در هنگام عصبانیت سریع خودم را آرام می‌کنم.
- نسبت به احساسات و عواطف خود آگاهی دارم.
- هنگام داشتن حالت دفاعی نسبت به یک موضوع به آن آگاه هستم.
- نسبت به تغییر حالت درونی خود آگاه هستم.

جدول ۳- توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سؤال‌های مربوط به خودآگاهی

ردیف	کاملاً مخالف		مخالف		نظری ندارم		موافق		کاملاً موافق		مجموع
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
1	24	5.3	31	6.9	0	0	209	46.4	186	41.3	4.11
2	50	11.1	100	22.2	45	10	115	25.6	140	31.1	3.43
3	50	11.1	50	11.1	20	4.4	20	4.4	310	68.9	4.08
4	20	4.4	40	8.9	40	8.9	169	37.6	181	40.2	4
5	50	11.1	50	11.1	20	4.4	138	30.7	192	42.7	3.82

جدول ۴- مقایسه میانگین نمره تأثیر خودآگاهی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	T	P
خودآگاهی	3/89	1/23	۱/۵۴	0

میانگین نمره پاسخگویان ۳،۸۹ و با انحراف معیار ۱،۲۳، با توجه به اینکه t مشاهده شده در سطح $p < 0.05$ معنی‌دار بوده بنابراین فرض صفر رد می‌شود. به عبارت دیگر، خودآگاهی افراد در سطح زیادی موجب بهبود عملکرد افراد می‌شود.

آزمون فرضیه دوم

فرضیه دوم پژوهش به قرار زیر می باشد:

«بین خود مدیریتی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط جود دارد.»

ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این فرضیه ۰/۶۶۸ می باشد.

جدول ۵- همبستگی خود مدیریتی و عملکرد

خودمدیریتی	عملکرد	
.997	1.000	ضریب هم بستگی اسپیرمن عملکرد
.000	.	سطح معنی داری دو طرفه
450	450	تعداد
1.000	.997	ضریب همبستگی خودمدیریتی
.	.000	سطح معنی داری دو طرفه
450	450	تعداد

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و سطح معنی داری دو طرفه آن به ترتیب

۰/۹ و ۰/۰۰۰ می باشد. با توجه به مقدار سطح معنی داری ضریب همبستگی اسپیرمن که کمتر از ۰/۰۵ می باشد، می توان

چنین استنباط نمود که فرض صفر رد و فرض مقابل یعنی وجود رابطه ی معنی دار بین خود مدیریتی و عملکرد کارکنان

پذیرفته می شود.

سؤالات ۶، ۱۰، ۹، ۸، ۷ مربوط به فرضیه دوم می باشد که در ذیل ذکر شده است:

- در مواقعی که تحت فشار هستم، آرامش خود را حفظ می کنم.
- هنگامی که عصبانی می شوم به حالت خود واقف هستم.
- برای تغییر حالت عاطفی خود، با خود حرف می زنم.
- هنگام که دیگران مرا هدف خشم خود قرار می دهند، آرامش خود را حفظ می کنم.
- هنگام داشتن تفکر منفی به وجود آن در خود آگاهی داشته و آن را کنار می گذارم.؟

جدول ۶- توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سؤال‌های مربوط به خود تنظیمی

ردیف	کاملاً مخالف		مخالف		نظری ندارم		موافق		کاملاً موافق		میانگین
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
6	169	37.6	104	23.1	100	22.2	26	5.8	51	11.3	2.3
7	100	22.2	90	20	50	11.1	109	24.2	101	22.4	3.04
8	150	33.3	150	33.3	50	11.1	50	11.1	50	11.1	2.33
9	130	28.9	120	26.7	25	5.6	150	33.3	25	5.6	2.6
10	50	11.1	100	22.2	30	6.7	100	22.2	170	37.8	3.53

جدول ۷- مقایسه میانگین نمره تأثیر خود تنظیمی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	p
خود تنظیمی	۲/۷۶	۱/۳۲	-۳,۷	0

میانگین نمره پاسخگویان ۲,۷۶ و با انحراف معیار ۱,۳۲، مشاهده شده در سطح $p < 0.05$ معنی دار بوده و فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر، خود تنظیمی افراد در سطح زیادی موجب بهبود عملکرد افراد می شود

آزمون فرضیه سوم

فرضیه سوم پژوهش به قرار زیر می باشد:

«بین خود انگیزی با عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.»

ضریب الفای کرونباخ محاسبه شده برای این فرضیه ۰/۵۵۴ می باشد.

جدول ۸- همبستگی خودانگیزی و عملکرد

خودانگیزی	عملکرد
خودانگیزی	عملکرد
ضریب همبستگی اسپیرمن	1.000
سطح معنی داری دو طرفه	.995**
تعداد	.000
	450
خودانگیزی	خودانگیزی
ضریب همبستگی	1.000
سطح معنی داری دو طرفه	.995**
تعداد	.000
	450

همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و سطح معنی‌داری دو طرفه آن به ترتیب ۰/۹۹۵ و ۰/۰۰۰ می‌باشد. با توجه به مقدار سطح معنی‌داری ضریب همبستگی اسپیرمن که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که فرض صفر رد و فرض مقابل یعنی وجود رابطه‌ی معنی‌دار بین خود‌انگیزی و عملکرد کارکنان پذیرفته می‌شود.

سؤالات ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵ مربوط به فرضیه سوم می‌باشد که در زیر ذکر شده است:

- هنگامی که قراراست کاری را انجام دهم، بی‌صبرانه انتظار آن را می‌کشم.
- پس از یک شکست، سریعاً خودم را جمع و جور و سازماندهی می‌کنم.
- هنگامی که کاری را انجام می‌دهم که نسبت به آن تمایلی ندارم، درخودم ایجاد انگیزه می‌کنم.
- عادتهای بی‌فایده خودرا کنار می‌گذارم یا آن را تغییر می‌دهم.
- حرفهایم را با عمل دنبال می‌کنم.

جدول ۹- توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سؤال‌های مربوط به خودانگیزی

ردیف	کاملاً مخالف		مخالف		نظری ندارم		موافق		کاملاً موافق		میانگین
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
11	145	32.2	75	16.7	25	5.6	105	23.3	100	22.2	2.86
12	75	16.7	75	16.7	50	11.1	150	33.3	100	22.2	3.27
13	120	26.7	125	27.8	45	10	125	27.8	35	7.8	2.62
14	110	24.4	70	15.6	0	0	69	15.3	201	44.7	3.4
15	65	14.4	65	14.4	20	4.4	200	44.4	100	22.2	3.45

جدول ۱۰- مقایسه میانگین نمره تأثیر خودانگیزی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	p
خودتنظیمی	3.1	1.42	۱٫۸۵	۰٫۰۴

میانگین نمره پاسخگویان ۳٫۱ و با انحراف معیار ۱٫۴۲، مشاهده شده در سطح $p < 0.05$ معنی دار بوده و فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر، خود انگیزی افراد در سطح زیادی موجب بهبود عملکرد افراد می شود

آزمون فرضیه چهارم

فرضیه چهارم پژوهش به قرار زیر می باشد:

«بین همدلی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.»

ضریب الفای کرونباخ محاسبه شده برای این فرضیه ۰/۵۴۸ می باشد.

جدول ۱۱- همبستگی همدلی و عملکرد

همدلی	عملکرد	
.995**	1.000	ضریب همبستگی اسپیرمن عملکرد
.000	.	سطح معنی داری دو طرفه
450	450	تعداد
1.000	.995**	ضریب همبستگی همدلی
.	.000	سطح معنی داری دو طرفه
450	450	تعداد

همانطور که در جدول ۱۱ مشاهده می شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و سطح معنی داری دو طرفه آن به ترتیب ۰/۷۸۶ و ۰/۰۰۰ می باشد. با توجه به مقدار سطح معنی داری ضریب همبستگی اسپیرمن که کمتر از ۰/۰۵ می باشد، می توان چنین استنباط نمود که فرض صفر رد و فرض مقابل یعنی وجود رابطه ی بین همدلی و عملکرد کارکنان پذیرفته می شود.

سؤالات ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰ مربوط به فرضیه چهارم می باشد که در زیر ذکر شده است:

- نسبت به اثر رفتار خود بر روی دیگران آگاهی دارم.
- قدرت تشخیص رنجش دیگران را دارم.
- برای اینکه دیگران بتوانند هیجانات و عواطف خود را مدیریت نمایند به آنها کمک می کنم.
- توانایی درک احساسات دیگران به صورت عمیق دارم می باشم.
- توانایی برقراری رابطه صمیمانه با دیگران را دارم.

جدول ۱۲- توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سؤال‌های مربوط به همدلی

ردیف	کاملاً مخالف		مخالف		نظری ندارم		موافق		کاملاً موافق		میانگین
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
16	35	7.8	65	14.4	20	4.4	135	30	195	43.3	3.86
17	75	16.7	85	18.9	40	8.9	150	33.3	100	22.2	3.25
18	100	22.2	125	27.8	25	5.6	95	21.1	105	23.3	2.95
19	100	22.2	150	33.3	20	4.4	135	30	45	10	2.72
20	22	4.9	78	17.3	150	33.3	150	33.3	50	11.1	3.28

جدول ۱۳- مقایسه میانگین نمره تأثیر خود انگیزی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	p
همدلی	۳,۲۱	۱.۴۲	۱,۲۸	۰,۰۰

میانگین نمره پاسخگویان ۳,۲۱ و با انحراف معیار ۱,۴۲، مشاهده شده در سطح $p < 0.05$ معنی دار بوده و فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر، خود انگیزی افراد در سطح زیادی موجب بهبود عملکرد افراد می شود

آزمون فرضیه پنجم

فرضیه پنجم پژوهش به قرار زیر می باشد:

«بین مهارت های اجتماعی و عملکرد کارمندان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد.»

پایایی ابزار:

جهت تعیین پایایی ابزار (مهارت اجتماعی و عملکرد) از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پس از جمع آوری و

تحلیل داده ها، ضریب پایایی حاصل محاسبه شد که برابر با ۰/۵۸۷ و نشان دهنده پایایی بالای ابزار می باشد.

جدول ۱۴- همبستگی مهارت اجتماعی و عملکرد

مهارت‌های اجتماعی	عملکرد	
ضرب همبستگی اسپیرمن عملکرد	1.000	.994
سطح معنی داری دو طرفه	.	.000
تعداد	450	450
مهارت‌های اجتماعی	ضرب همبستگی اسپیرمن	1.000
سطح معنی داری دو طرفه	اجتماعی	.000
تعداد	450	450

همانطور که در جدول ۱۴ مشاهده می‌شود مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و سطح معنی داری دو طرفه آن به ترتیب ۰/۸۷۹ و ۰/۰۰۰ می‌باشد. با توجه به مقدار سطح معنی داری ضریب همبستگی اسپیرمن که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که فرض صفر رد و فرض مقابل یعنی وجود رابطه‌ی بین مهارت اجتماعی و عملکرد پذیرفته می‌شود.

سؤالات ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵ مربوط به فرضیه پنجم می‌باشد که در زیر ذکر شده است.

- در حل تعارض‌ها و اختلافات با دیگران پیش قدم هستم.
- توانایی توافق و همراهی با دیگران را دارم.
- باعث ایجاد احساس خوب می‌شوم.
- هنگامی که دیگران از لحاظ عاطفی به راهنمایی من نیاز دارند به آنها کمک می‌کنم.
- توانایی منعکس و بازگو کردن احساس درونی افراد را به خودشان دارم.

جدول ۱۵- توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سؤال‌های مربوط به مهارت‌های اجتماعی

میانگین	کاملاً موافق		موافق		نظری ندارم		مخالف		کاملاً مخالف		رتبه
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
3.5	100	22.	150	33.	100	22.	75	16.	25	5.6	21
4.15	225	50	135	30	40	8.9	35	7.8	15	3.3	22
4.17	195	43.	185	41.	35	7.8	25	5.6	10	2.2	23
4.17	215	47.	145	32.	45	10	45	10	0	0	24
2.23	45	10	55	12.	30	6.7	150	33.	170	37.	25

جدول ۱۶- مقایسه میانگین نمره تأثیر مهارت اجتماعی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	p
مهارت اجتماعی	۳,۶۴	۱,۰۱	۱۳,۴۹	۰,۰۰

میانگین نمره پاسخگویان ۳,۶۴ و با انحراف معیار ۱,۰۱، مشاهده شده در سطح $p < 0.05$ معنی دار بوده و فرض صفر رد می شود. به عبارت دیگر، مهارت‌های افراد در سطح زیادی موجب بهبود عملکرد افراد می شود

۹. نتیجه گیری

آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن در سطح معنی داری ۵ درصد نشان می دهد بین خودآگاهی و عملکرد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد که میزان این ارتباط ۰/۹۴۳ می باشد و فرضیه اول ما پذیرفته می شود.

آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن در سطح معنی داری ۵ درصد نشان می دهد بین خودمدیریتی و عملکرد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد که میزان این ارتباط ۰/۸۰۸ می باشد و فرضیه دوم پذیرفته می شود.

آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن در سطح معنی داری ۵ درصد نشان می دهد بین خودانگیزی و عملکرد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد که میزان این ارتباط ۰/۷۶۶ می باشد و فرضیه سوم پذیرفته می شود.

آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن در سطح معناداری ۵ درصد نشان می دهد بین همدلی و عملکرد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد که میزان این ارتباط ۰/۷۸۶ می باشد و فرضیه چهارم پذیرفته می شود.

آزمون معنادار ضریب همبستگی اسپیرمن در سطح معنا داری ۵ درصد نشان می دهد بین مهارت اجتماعی و عملکرد رابطه مثبتی وجود دارد که میزان این ارتباط ۰/۸۷۹ می باشد و فرضیه پنجم پذیرفته می شود.

جدول ۱۷- نتایج حاصل از فرضیات

فرضیه ها	ضریب همبستگی	p مقدار	p-value<0.05	نتیجه
فرضیه ۱	۰/۹۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰<۰/۰۵	قبول فرضیه
فرضیه ۲	۰/۸۰۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰<۰/۰۵	قبول فرضیه
فرضیه ۳	۰/۷۶۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰<۰/۰۵	قبول فرضیه
فرضیه ۴	۰/۷۸۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰<۰/۰۵	قبول فرضیه
فرضیه ۵	۰/۸۷۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰<۰/۰۵	قبول فرضیه

در نهایت همه فرضیه ها مورد قبول واقع شد وجود یک ارتباط بین هر یک از متغیرهای مستقل و وابسته یعنی عملکرد کارکنان تأیید گردید.

پیشنهادهای حاصل از یافته‌های پژوهش

بر اساس نتایج پژوهش، بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود پیشنهاداتی که می توان جهت بهبود عملکرد کارکنان از منظر ابعاد مورد بررسی ارائه داد:

- ۱- برگزاری دوره های مناسب، متنوع و کاربردی به صورت دوره های آموزشی ضمن خدمت برای کلیه کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود در زمینه آموزش مهارت های شغلی از جمله آموزش مهارت های هوش هیجانی
- ۲- تهیه منابع مناسب همراه با دستورالعمل های قابل اجرا در زمینه آموزش مولفه های هوش هیجانی به کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود.
- ۳- آموزش روش های خود کنترلی به اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، جهت برخورد مناسب با مشتریان
- ۴- ابلاغ آخرین نتایج بدست آمده در زمینه هوش هیجانی به مدیران و کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود به نحو شایسته.
- ۵- پیاده سازی برنامه هایی جهت ارتقاء هوش هیجانی کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود.

پیشنهادهای موضوعی برای انجام تحقیقات آتی

۱. بررسی راه های ارتقاء هوش هیجانی در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود تحقیقی است که در ادامه تحقیق حاضر ضروری به نظر می رسد. و این که این اداره کل در راستای ارتقاء این قابلیت کارکنان و مدیران خود، چه راه کارهایی را می تواند مد نظر قرار دهد

۲- با توجه به اهمیت مدیریت زمان در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، که ارائه دهنده بیشترین خدمات دولتی به مردم است بررسی تأثیر هوش هیجانی بر مدیریت زمان می‌تواند موضوع مناسبی برای پژوهش در شرکت سیمان شاهرود باشد.

۳- بررسی سایر عواملی که می‌تواند بر عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود تأثیر گذار باشد.

منابع

- ۱- آقا داوود، سیدرسول، ردائی، مجید (۱۳۹۰)، تمرین رفتاربا مشتری، انتشارات غزل.
- ۲- آقاییار، سیروس، شریفی در آمدی، پرویز، (۱۳۸۶)، هوش هیجانی سازمانی، تهران، سپاهان
- ۳- آقاییار، سیروس، شریفی در آمدی، پرویز، (۱۳۸۶) هوش هیجانی، کاربرد هوش در قلمرو هیجان، تهران، سپاهان
- ۴- ابراهیمی، عبدالحمید، ونوس، داور، روستا، احمد (۱۳۸۶) مدیریت بازاریابی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- ۵- اسماعیلی، علی، گودرزی، شایسته، (۱۳۸۶) مبانی روان‌شناسی عمومی، بست، جان، تهران، شلاک
- ۶- اکبر زاده، نسرین، 1383، هوش هیجانی، دیدگاه سالووی و دیگران، فارابی
- ۷- امامزاده ای نوری، اصغر، نصیری، حبیب اله، (۱۳۸۳)، هوش عاطفی در زندگی روزمره سیاروچی، ژوزف و همکاران، اصفهان، انتشارات نشر نو
- ۸- ایران نژادپاریزی، مهدی، (۱۳۸۲)، روش های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران، مدیران.
- ۹- بیات مختاری، اکرم، (۱۳۹۰) رابطه هوش هیجانی با گرایش کار آفرینانه، نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی.
- ۱۰- بیابانگرد، اسماعیل (۱۳۸۴). روشهای تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: نشر دوران
- ۱۱- پارسا، نسرین، (۱۳۸۹)، هوش هیجانی، گلمن، دانیل، تهران، رشد
- ۱۲- جویباری، منوچهرورهنورد، فرج اله، (۱۳۸۷)، مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه گانه مدیریت، تهران، فصل نامه پیام مدیریت، شماره ۲۵
- ۱۳- حسنخوئی، سیما، (۱۳۸۵)، بررسی رابطه هوش هیجانی و مهار شغلی با رضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند، تهران، دانشگاه الزهراء، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مشاوره
- ۱۴- حسن زاده، رمضان (۱۳۹۰) انگیزش و هیجان، تهران، ارسباران
- ۱۵- خاکی، غلامرضا، (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، تهران، کانون فرهنگی درایت
- ۱۶- خلیلی شورینی، سیاوش، (۱۳۷۸)، روش های تحقیق در علوم انسانی، تهران، یادواره

۱۷- دانایی فرد، حسن، الوانی، سید مهدی، آذر، عادل، (۱۳۹۱)، روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت، صفار- اشراقی

۱۸- دلاور، علی، حیدری تفرشی، غلامحسین (۱۳۸۴) روشهای تحقیق در علوم اجتماعی انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.

۱۹- زهرایی، شقایق، (۱۳۸۵)، تأثیر آموزش برخی مؤلفه های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و بهره وری کارکنان شرکت مهندسی و ساخت تأسیسات دریایی ایران، تهران، دانشگاه الزهراء، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی.

۲۰- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۸۶)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات آگاه.

۲۱- سیف، علی اکبر (۱۳۸۹)، روانشناسی پرورش نوین: روانشناسی یادگیری و آموزش، تهران، انتشارات دوران

۲۲- شریفی، حسن پاشا، شریفی نسترن، (۱۳۸۰)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات سخن



Investigating the role of emotional intelligence in the performance of employees of the General Directorate of Northeastern Railway in Shahroud

Seyedeh Maryam Fakhari ¹
Mohammad Reza Abdoli ²

Date of Receipt: 2020/08/18 Date of Issue: 2020/08/23

Abstract

The client in the General Directorate of Northeastern Shahroud Railway, like other customer-oriented organizations, is an essential element. And employees must learn how to interact with customers for the goals and profitability of the company. Is there a connection between the General Directorate of Northeastern Shahroud Railway? The main research hypothesis is: "There is a relationship between emotional intelligence and the performance of employees working in the General Directorate of Northeastern Railway in Shahroud". The research method in this research is descriptive-survey from the field research field. For this purpose, a sample of 100 people was randomly selected from a community of 150 personnel of the General Directorate of Northeastern Railway of Shahroud and a questionnaire consisting of 25 questions was distributed among them. The results were analyzed using descriptive statistics (using graphs and tables) and inferential statistics (using Spearman correlation coefficient test) and using SPSS statistical software. Finally, all hypotheses were accepted. Therefore, according to the findings of this study, emotional intelligence is related to the performance of employees of the General Directorate of Northeastern Railway Shahroud and employees should be trained and used to improve customer relations, increase individual creativity. And group, resolve conflicts, increase teamwork skills.

Keywords

Emotional intelligence, performance, self-awareness, self-management

1. Master of Business Management Marketing Orientation, Management Department, Barayand Non-Profit and Non-Governmental Institute Shahroud, Shahroud, Iran (Martax1364@gmail.com)
2. Associate Professor of Accounting, Department of Accounting, Islamic Azad University, Shahroud Branch, Shahroud, Iran (Mra830@yahoo.com)