



**Examining the role of emotional intelligence of employees in predicting the productivity of advertising companies (Study case: Asangar Cooperative Co., Mehrngar Alborz and Royal Graphics between 1399 and 1401)**

**Hojjat al-Islam, Dr. Hossein Motafker**

PhD in strategic management and member of the academic staff of Payam Noor University, [motafaker@pnu.ac.ir](mailto:motafaker@pnu.ac.ir)

**Mohammad Saleh Mansoorzaim**

Senior expert in executive management [info@msmz.ir](mailto:info@msmz.ir)

**Rizvan Jameh Bozorgi**

Master's student in human resource management

[j.rezvan68@gmail.com](mailto:j.rezvan68@gmail.com)

**Date of receipt: 22/Nov/2022**

**Date of acceptance: 21/Dec/2022**

**Review**

Abstract :

Emotional intelligence plays an effective role in human behavior and refers to the capacity of people to recognize their own and others' emotions, which helps them motivate others and manage their emotions well in relation to them. In fact, it is emotional intelligence that can take a step towards the goal by using rational intelligence. Considering that nowadays the main goal of many organizations is to create and increase the productivity of the organization, the purpose of this research was to investigate the role of emotional intelligence of employees in predicting the productivity of advertising companies between 2019 and 2018. The research method used is the correlation method, and Baran's Emotional Intelligence Questionnaire (1980) with a reliability of 0.82 and Hersey and Goldsmith's Productivity Questionnaire (1980) with a reliability of 0.87 were used to collect research data. The statistical population included all the employees of advertising companies in Alborz province (Asangar Cooperative, Mehrangar Alborz and Royal Graphic Co.), numbering 168 people. The sample size of 115 people was determined using Morgan's table and the sample was selected through random sampling. The collected data were analyzed using SPSS-22 software and through Pearson's correlation test and multiple regression analysis. The results showed that emotional intelligence of employees can predict their productivity. In addition, there is a positive and significant relationship between emotional intelligence of employees and their productivity.

**Keywords:** Emotional intelligence, social intelligence, productivity, advertising companies.



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۱  
ISSN : 2783-3984

بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در پیش بینی بهره وری شرکت های تبلیغاتی...  
کدمقاله: HRC-2302-1086

## بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در پیش بینی بهره وری شرکت های تبلیغاتی

(مورد مطالعه: شرکت تعاونی آسانگار، مهرنگار البرز و رویال گرافیک بین سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱)

حجت الاسلام دکتر حسین متفکر

دکتری مدیریت استراتژیک و عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور [motafaker@pnu.ac.ir](mailto:motafaker@pnu.ac.ir)

محمد صالح منصورزعی

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی [info@msmz.ir](mailto:info@msmz.ir)

رضوان جامه بزرگی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی [j.rezvan68@gmail.com](mailto:j.rezvan68@gmail.com)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۱۵

چکیده :

هوش هیجانی، نقش مؤثری در رفتار انسان ها دارد و به ظرفیت افراد برای تشخیص احساسات خود و سایرین اطلاق می شود که به آنها کمک می کند در دیگران انگیزه ایجاد کنند و در ارتباط با آنان به خوبی احساسات خود را مدیریت نمایند. در واقع، این هوش هیجانی است که می تواند با به کارگیری هوش عقلی در جهت هدف گام بردارد. با توجه به این که امروزه هدف اصلی بسیاری از سازمان ها ایجاد و افزایش بهروری سازمان می باشد، هدف پژوهش حاضر بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در پیش بینی بهره وری شرکت های تبلیغاتی بین سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ بود. روش تحقیق استفاده شده روش همبستگی بوده و برای جمع آوری داده های تحقیق از پرسشنامه هوش هیجانی بارآن (۱۹۸۰) با پایایی ۰/۸۲ و پرسشنامه بهره وری هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) با پایایی ۰/۸۷ استفاده گردید. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شرکت های تبلیغاتی استان البرز (شرکت تعاونی آسانگار، مهرنگار البرز و رویال گرافیک) به تعداد ۱۶۸ نفر بود. حجم نمونه به تعداد ۱۱۵ نفر با استفاده از جدول مورگان تعیین گردید و افراد نمونه از طریق روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS-22 و از طریق آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که هوش هیجانی کارکنان می تواند بهره وری آنان را پیش بینی کند. افزون بر آن، بین هوش هیجانی کارکنان و بهره وری آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژگان : هوش هیجانی، هوش اجتماعی، بهره وری، شرکت های تبلیغاتی.



#### مقدمه :

در قرن بیست و یکم که اهمیت سرمایه های فکری در یک سازمان بیش از سایر سرمایه های آن است، این انسان ها هستند که ارزش یک سازمان را تعیین می کنند. مهم ترین عامل اصلی افزایش یا کاهش بهره وری سازمان، منابع انسانی آن سازمان است. در جهان رقابتی امروز، سازمان هایی شانس بقا دارند که بتوانند خود را به طور مستمر با تغییرات محیط پیرامونی وفق دهند. تغییرات محیطی، سازمان ها را وادار می کند تا به منظور سازگاری با محیط پیرامونی همواره به دنبال بهترین راهکارها و رویه ها باشند تا بتوانند به مزیت رقابتی دست یابند. عامل انسانی از مهم ترین مزایای رقابتی واحد های کسب و کار محسوب می شود که هر چقدر قابلیت آن افزایش یابد و واحد تجاری از نیروی انسانی با قابلیت بالا برخوردار باشد؛ به تبع استفاده از آن، ارزش و ثروت واحد تجاری نیز افزایش خواهد یافت (محمدی، ۱۳۹۳).

از طرفی بهره وری را می توان به صورت مجموع دو مولفه کارایی و اثربخشی انجام فعالیت تقسیم بندی نمود. کارایی به توانایی بدست آوردن ستاده از داده کمتر اطلاق می گردد (خوب کار کردن) و اثربخشی به تطبیق نتایج حاصل از انجام کار با هدف های مورد نظر اطلاق می گردد (کار خوب کردن). به عبارت دیگر، بهره وری عبارت است از درست انجام دادن کار درست.

در ۲۵ سال گذشته تاکید زیادی بر بهره وری بوده است و در این راستا تلاش شده تا محدودیت های موجود بر سر راه کارکنان را به حداقل برسانند تا از این طریق به بهره وری بیشتر دست یابند (رضایی، ۱۳۸۲) چراکه نیروی انسانی به عنوان رکن اساسی و مهمترین عامل در بهبود و ارتقاء مستمر بهره وری سازمان و در نهایت بهره وری ملی به شمار می آید و برای داشتن سازمان های بهره ور، نیاز به انسان بهره ور است (طاهری، ۱۳۸۵). به نظر می رسد که تاثیر هوش هیجانی در بهره وری به این سبب باشد که در این رویکرد به همه جنبه های انسانی، عاطفی، فردی و بین فردی، ارتباط، مهارت های بین فردی و اجتماعی و خودآگاهی در تامین بهره وری بهینه سازمان و ترغیب کنش های سازنده در محیط کار پرداخته شده است. درست است که عملکرد افراد در سازمان ها و محیط کار از جنبه های سخت افزاری و امکانات فنی نیز تاثیر می پذیرد، ولی جنبه ها و زمینه های روانشناختی اجتماعی و فرهنگی حاکم بر محیط کار نقش تعیین کننده و موثرتری دارند (ساعتچی، ۱۳۷۹).

هوش هیجانی می تواند کاربردهای زیادی در وظایف کارکنان سازمان داشته باشد. هوش هیجانی به یکی از مفاهیم جدید در مدیریت تبدیل شده است و به نظر می رسد بخش گم شده ای است که مدیریت متوسط را به مدیریت با عملکرد عالی تبدیل می کند (شکاری، اکبری و رافع، ۱۳۹۱). هوش هیجانی، یعنی داشتن مهارت های برای شناخت خود و آگاهی از افکار، عواطف، احساسات و پیوستگی رفتاری. هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی است. توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تنش هاست. عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص ایجاد انگیزه و امید می کند (حسن زاده و ساداتی کیادهی، ۱۳۸۸). به عبارت دیگر مجموعه مهمی که آن را هوش هیجانی می نامیم شامل توانایی هایی است که فرد بتواند انگیزه خود را حفظ نماید، در مقابل ناملایمات پایداری نماید و تکانش های خود را



کنترل کند، حالات روحی خود را تنظیم نماید و نگذارد پریشانی خاطر، قدرت تفکر او را خدشه دار سازد، با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد (رنجبر دار، ۱۳۸۹).

هوش هیجانی بر هر جنبه ای از زندگی انسان تاثیر می گذارد و انسان را قادر می سازد تا با اعتماد به نفس، انعطاف پذیری، انگیزه و همدلی عمل کند. مدیران منابع انسانی برای رهبری، مدیریت و همکاری با کارکنان به هوش هیجانی تکیه می کنند و همچنین برای الهام بخشیدن به تعاملات، انگیزه، حفظ و بهره وری به هوش هیجانی نیاز دارند.

مدیران منابع انسانی می توانند با استفاده از آزمون هوش هیجانی (پیشنهاد ما پرسنامه به روش بار-آن)، دوز سالم هوش هیجانی را به محیط کار تزریق کنند. مثال های تاثیر گذار از اهمیت هوش هیجانی با بیانی درست در محل کار م تواند موثر باشد. نوع ارائه آنها بر همکاران، مدیران سطح پایین و کارمندان تاثیر می گذارد. با بیان ویژگی های اثر بخش تقویت هوش هیجانی، مدیران منابع انسانی می توانند به الهام بخشیدن به دیگران کمک کنند و اجازه دهند با خود آگاهی، تنظیم احساسات و مهارت های اجتماعی مثبت، نیروها به یک راهنما در میان همکاران تبدیل شوند و همه این عوامل منجر به افزایش بهره وری منابع انسانی خواهد شد.

## بیان مساله

تلاش برای بهبود و استفاده موثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان های اقتصادی و واحدهای تولید، صنعتی و مؤسسات خدماتی است (طواری و دیگران، ۱۳۸۷: ۷۳).

انسان، محوری ترین عنصر در عرصه مدیریت بوده که در اعصار مختلف مورد توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است. در سال ۱۹۲۰ میلادی بررسی نقش توجه به عامل انسانی در محیط کار، در سیر تکوین نظریه های مدیریت مطرح شد که مشتمل بر مطالعات هائورن نظریه نیازهای انسانی مازلو<sup>۱</sup> و همچنین نظریه های مک گریگور<sup>۲</sup>، آرجیس<sup>۳</sup> و دیگران بود. افزون بر این موارد، اخیرا هوش هیجانی یا عاطفی نیز توجه اکثر دانشمندان را جلب کرد و نتایج حاصله از تحقیقات نشانگر آن است که در موفقیت افراد و کارایی سازمان ها هوش هیجانی دست کم به اندازه ضریب هوشی افراد دخیل است و می توان گفت، با وجود اینکه نیروی محرک در قرن بیستم، هوش منطقی یا بهره هوشی بوده است، اما طبق شواهد موجود در آغاز قرن بیست و یکم، هوش هیجانی موجب تحولات خواهد شد (عابدی جعفری، مرادی، ۱۳۸۴: ۶۴).

یکی از اثرات هوش هیجانی افزایش بهره وری نیروی انسانی در سازمان است. در سازمان ها، هوش هیجانی منبع مهمی از بهره وری به شمار می رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارکنان و متخصصان توصیه ها و پشتیبانی های دیگران را فراتر از ساختار سلسله مراتبی شرکت به کار بندند، هر چند سلسله مراتب ابزار قدرتمند به کارگیری دیگران است ولی دو ویژگی به طور بالقوه کاربرد آنها را بی اثر می سازد: اول، صرف نظر از اینکه روسا چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله مراتبی است، زیردستان ممکن است بر بازده نهایی از راه تاخیر در اجرای دستورها تاثیر بگذارند

<sup>1</sup> Abraham Maslow

<sup>2</sup> Douglas McGregor

<sup>3</sup> Chris Argyris



و با رفتارهای فرصت طلبانه تا حدودی با تصمیمات مقابله کنند. دوم همانگونه که ماهیت مشاغل با گذر زمان کامل می شود، کار تیمی ضرورت می یابد اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه های عملیاتی استاندارد موفقیت را تضمین نمی کند. تلاش برای بهبود و استفاده موثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار سرمایه، مواد انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و موسسات خدماتی می باشد. وجود ساختار سازمانی مناسب روش های اجرایی، کارآمد تجهیزات و ابزار کار، سالم فضای کار متعادل و از همه مهمتر هوش هیجانی از ضروریاتی می باشند که برای نیل به بهره وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. مشارکت کارکنان در امور و تلاش های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می تواند بر میزان بهره وری و تعمیر برای بهبود بهره وری به ویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تاثیر گذارد. روح فرهنگ بهبود بهره وری باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان هوش هیجانی، هسته مرکزی را تشکیل می دهد.

### ضرورت تحقیق

همانطور که مشخص است مهمترین سرمایه رقابت یک کشور نیروی انسانی کارآمد آن است (عباسپور، ۱۳۹۱). در دنیای پیشرفته و اجتماع امروز، سازمان ها نظام های اجتماع هستند که منابع انسانی، مهم ترین عامل اثر بخش و کارایی آن ها می باشند. آن ها برای دستیابی به اهداف خود به کارکنان موثر با عملکرد بهینه نیاز دارند. در این شرایط، تلاش برای بهبود و توسعه مستمر ظرفیت ها و توانمندی های کارکنان که در خدمت ارتقای مستمر و بهره وری سازمان ها هستند امری اجتناب ناپذیر است. در حقیقت، کشف استعدادها و نیروهای خارق العاده نهفته در منابع انسانی و همچنین استخراج، به کارگیری، بهبود و توسعه نیروهای انسانی، هنر مدیریت و اصلی ترین مسولیت هر مدیر است (ذاکر فرد، نوری و سلطان، ۱۳۹۰).

به عبارت دیگر یکی از ارکان اصلی و زیربنایی در هر سازمان، نیروی انسانی سازمان است که قطعاً بدون توجه به ابعاد، انگیزه ها و تمایلات درون افراد، نیل به اهداف سازمان مشکل خواهد بود. در این راستا، سازمان هایی موفق خواهند بود که به میزان تحریک پذیری و نقش عوامل مختلف در انگیزش افراد و شناخت ابعاد و زوایای مختلف رفتار کارکنان و کشف توانایی ها و استعدادها بالقوه آن ها در عرصه تشکیلات سازمان توجه کافی مبذول نمایند و بتوانند آن ها را در مسیر اهداف کل سازمان، هدایت و رهبری کنند (نیاوران پور و اکبرزاده، ۱۳۹۰).

موضوع هوش هیجانی (EQ یا EQ<sup>۲</sup>) در سال های اخیر به طور گسترده مورد توجه محققان سازمانی قرار گرفته است. هوش هیجانی عبارت است از قابلیت شناخت احساسات خود و دیگران به منظور ایجاد انگیزش در خود و مدیریت صحیح هیجانات در خود و در روابط با دیگران (گلمن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). مهارت های هوش هیجانی عامل اصلی در اثربخشی و موفقیت شغلی کارکنان به شمار می آید.

<sup>1</sup> emotional quotient

<sup>2</sup> Emotional intelligence

<sup>3</sup> Daniel Goleman





توجه به عواطف و احساسات و کاربرد مناسب آن ها در روابط انسانی، درک روابط خود و دیگران و مدیریت مطلوب آن ها و ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از عواطف و احساسات در تفکر و شناخت موضوعی است که دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی، احساسی یا هیجانی در ادبیات مدیریت بکار رفته است. امروزه روابط انسانی در سازمان ها از مهم ترین مسائل و مشکلات سازمانی است که ممکن است سازمان را به نقطه سقوط بکشاند.

تحقیقات مربوط به هوش هیجانی می تواند به فعالیت های توسعه ی منابع انسانی در سازمان ها کمک کند. عواطف، تبادلات اجتماعی را شکل می دهند و تسهیل می کنند. بنابراین هوش هیجانی به عنوان ابزار توسعه ی سازمانی که می تواند راه گشای مسائل و ارتقاء دهنده ی سرمایه اجتماعی باشد، از جانب بسیاری از مدیران و مشاوران پذیرفته شده است. (Brooks and Naf ukho, ۲۰۰۶).

یکی از مهم ترین ویژگی های مدیران در مدیریت و رهبری یک سازمان، هوش هیجانی است. هوش هیجانی جایگاه هیجانات و احساسات انسانی را تفسیر می کند. مدیرانی که هوش هیجانی بالایی دارند رهبریت مؤثرتری نسبت به رقبای خود خواهند داشت. همچنین باعث افزایش راندمان، رضایت مندی و تعهدپذیری کارمندان خود خواهد شد (درباره هوش هیجانی اثر هاروارد بیزینس ریویو<sup>۱</sup>، ۱۴۰۰).

با توجه به ابعاد گسترده هوش هیجانی و جایگاه مهم آن در زندگی فردی و اجتماعی انسان ها، در حوزه های مدیریتی در رفتار سازمانی، نقش آن در بهبود عملکرد مدیران و کارکنان سازمان ها محور اصلی بسیاری از تحقیقات بوده است. پیام این مقاله آن است که مدیران اثربخش و موفق به قابلیت های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش هیجانی بالایی برخوردارند و این امر در راستای افزایش بهره وری سازمانی تاثیر به سزایی ایجاد می نماید. همچنین، مهارت های مدیریتی در کل و هوش هیجانی به طور اخص، نقش تعیین کننده ای در موفقیت مدیران در محیط کاری دارند. هوش هیجانی عامل ضروری برای عملکرد بهتر، بهره وری بالاتر گروه های کاری خوب و رهبری استثنایی محسوب می شود. در حقیقت به نظر می رسد ارتقاء افراد در سازمان تا حدودی اهمیت داشتن قابلیت هایی مانند خودآگاهی، همدلی، اعتماد به نفس و انگیزش را بیشتر می کند.

### پیشینه تحقیق:

#### پیشینه تحقیق در ایران

الف- سمیرا سادات حسینی و همکاران (۱۳۹۷) طی پژوهش «تعیین رابطه بین خلاقیت، هوش معنوی و هوش هیجانی کارکنان با بهره وری آن ها در سازمان جهاد کشاورزی استان گلستان» به این نتایج دست یافته است: روش پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری این پژوهش تمام کارکنان ستادی سازمان جهاد کشاورزی استان گلستان بودند. حجم نمونه

<sup>1</sup> Harvard Business Review



آماری با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۱۲۰ نفر تعیین و نمونه ها با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. سپس با استفاده از چهار پرسشنامه خلاقیت سازمانی رندسیپ، هوش هیجانی بار-آن، هوش معنوی کینگ و بهره وری نیروی انسانی هرسی-گلداسمیت مورد آزمون قرار گرفتند. داده ها با استفاده از شاخص های آمار توصیفی، تحلیلی مسیر از نوع مدل یابی معادلات ساختاری و آزمون آماری همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شدند. یافته های بدست آمده نشان داد که مدل با داده های این پژوهش برازش مناسب دارد و هوش معنوی، هوش هیجانی و خلاقیت سازمان کارکنان به صورت مستقیم، بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی می نمایند. همچنین بین ابعاد هوش معنوی، هوش هیجانی و خلاقیت سازمان کارکنان با بهره وری آن ها همبستگی مستقیم و معنا داری مشاهده گردید.

ب- مهدی باقری هشی (۱۳۹۷) طی پژوهش «تاثیر هوش عاطفی بر بهره وری کارکنان سازمان های امنیتی» به این نتایج دست یافته است: جامعه آماری شامل ۳۶۰ نفر از کارکنان ستادی سازمان حفاظت اطلاعات آجا شامل معاونان، مدیران، استادان دانشگاه، کارشناسان و دانشجویان کارشناسی ارشد رشته اطلاعات و حفاظت اطلاعات بوده است. حجم نمونه تحقیق ۱۸۶ برآورد گردید که و در نهایت ۲۰۰ پرسشنامه جمع آوری گردید. روش نمونه گیری مورد استفاده در این پژوهش، تصادفی ساده بوده است.

برای تعیین نوع رابطه بین متغیرهای تحقیق، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و سپس برای مشخص نمودن روابط علت و معلولی بین متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون رگرسیون خطی ساده و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتیجه حاصله بیانگر آن است که بین هوش عاطفی کارکنان سازمان های امنیتی و بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.

ج- طیبیه طهماسب سهرابی (۱۴۰۱) طی پژوهش با عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی (عاطفی) بر میزان بهره وری منابع انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی» سه مفهوم سرمایه اجتماعی، هوش هیجانی (عاطفی)، بهره وری، منابع انسانی و نیز نتایج تحقیقات مختلف به روش مروری در این رابطه بررسی گردید. نتایج یافته ها در قیاس با یافته های مشابه، نشان می دهد که سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی (عاطفی) بر بهره وری منابع انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی تاثیر مستقیم دارد.

د- لیلا نجاتی (۱۳۸۶) طی پژوهش «بررسی رابطه هوش عاطفی و اثربخشی مدیران مدارس» به این نتایج دست یافته است: جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس متوسطه شهر تهران بوده است. روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای بوده که تعداد ۴۵ مدیر و به ازای هر مدیر ۸ دبیر به صورت تصادفی انتخاب شدند و بدین ترتیب تعداد کل حجم نمونه به ۴۰۵ نفر رسیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون، آزمون تی برای گروه های مستقل و تحلیل واریانس، استفاده شده است. نتیجه حاصله بیانگر آن است که مدیرانی که از هوش عاطفی بالاتری برخوردار هستند، اثربخشی بیشتری در کارشان دارند.

ه- منوچهر جویبار (۱۳۸۴) طی پژوهش «مقایسه هوش عاطفی در میان سطوح سه گانه مدیران (عالی- میانی- پایه) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و سازمان های تابعه» به این نتایج دست یافته است:



وضعیت هوش عاطفی در میان سطوح مختلف متفاوت بوده و در ابعاد خودآگاهی، خودنظمی و انگیزش مدیران سطوح سه گانه با هم تفاوت دارد ولی در دو بعد همدلی و مهارت اجتماعی تفاوتی بین مدیران سه سطح مختلف مشاهده نشد.

و- مینا رحمانی حکیم بیگی (۱۳۸۵) طی پژوهش بررسی و ارزیابی تطبیق توانمندی های هوش عاطفی در ارتقاء ارائه خدمات کارکنان نظام بانکداری کشور (بانک کارآفرین و بانک تجارت) به این نتایج دست یافته است:

در این تحقیق به بررسی و ارزیابی تطبیقی توانمندی های هوش عاطفی در ارتقاء ارائه خدمات کارکنان نظام بانکداری کشور پرداخته شده است. بدین منظور بانک تجارت و بانک کارآفرین به عنوان نمونه ای از بانک های دولتی و خصوصی انتخاب شدند. نمونه تحقیق شامل ۹۶ نفر باجه دار بود. برای تحلیل پاسخ استفاده شد و نتایج حاصل نشان داد که هوش عاطفی T آزمودنی ها به سوالات پرسشنامه ای از آزمون باجه داران بانک کارآفرین از هوش عاطفی باجه داران بانک تجارت بیشتر است.

پیشینه خارجی:

الف - نوکا و اهایوزو (۲۰۰۹) پژوهشی در نیجریه به وسیله هوش عاطفی بر روی کارایی سازمان ها مورد ارزیابی قرار گرفت. درواقع هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین ابعاد هوش عاطفی و کارایی سازمان های کشور نیجریه بود. ابعاد هوش عاطفی موردبررسی در این تحقیق عبارتند از: خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و خود مدیریتی. نمونه موردبررسی ۱۰۸ مدیر از تشکیلات سازمانی است.

فرضیه ها عبارتند از:

- خودآگاهی کارکنان به کارایی می انجامد.

- خود مدیریتی تاثیر مثبتی بر روی کارایی دارد.

- آگاهی اجتماعی تاثیر مثبت بر روی کارایی دارد.

- مدیریت روابط به کارایی می انجامد.

برای جمع آوری اطلاعات، از روش میدانی و پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از روش همبستگی و روش های آماری استفاده شده است. یافته های پژوهش یک رابطه قوی بین هوش عاطفی و کارایی سازمان ها را نشان می دهد. همچنین بیان می کند که وابستگی مثبت بین همه ابعاد هوش عاطفی و کارایی سازمان ها وجود دارد.

(Nwokah & Ahiauzu, 2009, PP.864-881)





فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۱  
ISSN : 2783-3984

بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در پیش بینی بهره وری شرکت های تبلیغاتی...  
کدمقاله: HRC-2302-1086

ب - شین و سوسانتو (۲۰۱۰) در پژوهشی، رابطه بین هوش عاطفی، سبک های مدیریت تعارض و عملکرد شغلی را در دولت های منتخب کشور اندونزی مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق دو نوع سبک مدیریت تعارض شامل مصالح های و انسجامی مورد بررسی قرار گرفتند. نمونه مورد بررسی شامل ۳۰۰ نفر از کارمندان دولتی از دو بخش محلی و یک استان بود. فرضیه های تحقیق عبارت اند از:

- هوش عاطفی با سبک انسجامی همبستگی مثبت دارد.
  - هوش عاطفی با سبک مصالح های همبستگی مثبت دارد.
  - سبک انسجامی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.
  - سبک مصالح های با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.
  - هوش عاطفی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.
  - سبک انسجامی بین هوش عاطفی و عملکرد شغلی نقش واسطه دارد.
  - سبک مصالح های بین هوش عاطفی و عملکرد شغلی نقش واسطه دارد.
- برای جمع آوری اطلاعات، از روش میدانی و پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده، از روش رگرسیون استفاده شده است.

جنبه نوآوری و جدید بودن مقاله:

تاکنون تحقیقی با این موضوع و از این نوع در کشور و شرکت های تبلیغاتی انجام نگرفته است، ولی در مقایسه با تحقیقات انجام شده نتایج مشابهی حاصل شد که هوش هیجانی کارکنان موجب افزایش بهره وری در سازمان می شود.

تعریف متغیرها و مفاهیم:

تعریف مفهومی

هوش هیجانی



برای اولین بار مفهوم هوش هیجانی توسط جان مایر<sup>۱</sup> و پیتیر سالوی<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) با استفاده از نظریه هوش چندگانه گاردنر معرفی شد. هوش چندگانه مجموع های از مهارت ها و توانایی ها شامل هوش درونی و بین فردی بود که مایر و سالوی از آن به عنوان مبنایی برای توسعه مفهوم هوش هیجانی استفاده کرده و هوش هیجانی را به صورت "توانایی فرد در ارزیابی، بیان و تنظیم احساسات و عواطف خود و دیگران و استفاده مناسب و کارآمد از آن برای هدایت و کنترل اندیشه و عمل خود" تعریف کردند. این تعریف ۵ عنصر را شامل می شد: "شناسایی عواطف خود"، "مدیریت عواطف خود"، "انگیزش"، "تشخیص عواطف دیگران" و "مدیریت روابط".

هوش هیجانی، مجموعه مهارت هایی است که بر خودآگاهی و درک چگونگی از رفتار تاثیر می گذارد. ریشه هوش هیجانی را می توان در ادبیات مربوط به هیجان ردیابی کرد. هیجان شامل یک مولفه بیانی یا حرکتی، یک مولفه تجربی، یک مولفه نظارتی-تنظیمی و یک مولفه شناختی یا پردازشی می باشد. مولفه بیانی یا حرکتی شامل توانایی ابراز هیجان از طریق حالات چهره، تن صدا، ژست بدنی می باشد. مولفه تجربی شامل احساس مربوط به یک تجربه می باشد و این نتیجه آگاهی از علائم سیستم عصب مرکزی، بازخورد ناشی از حالات چهره شخص و تفسیر شخص از حوادث پیرامون می باشد. مولفه نظارتی-تنظیمی به واکنش در مقابل هیجانی تجربه شده مربوط می شود. مولفه شناختی یا پردازشی شامل تشخیص و تفکیک احساسات دیگران از طریق حالات چهره، تن و سرعت صدای آنها می باشد. بیشترین رشد این توانایی ها در دوران طفولیت می باشد (منصوری، ۱۳۸۰).

هوش هیجانی مجموعه ای از مهارت های غیرشناختی، شایسته و مهارت است که بر توانایی افراد برای پاسخگویی موفقیت آمیز به نیازها و فشارهای محیطی تأثیر می گذارد (بار-آن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲).

### مولفه های هوش هیجانی

هوش هیجانی دربرگیرنده پنج مولفه به شرح زیر است:

۱- مولفه های درون فردی: بیانگرتوانایی شخص در آگاهی از هیجان ها و کنترل آن ها است و شامل:

الف- عزت نفس (توانایی خودآگاهی، درک و پذیرش خویش و احترام به خود)

ب- خودآگاهی هیجانی (میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و فهم این احساسات)

ج- جرات مندی یا خود ابرازی (ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع از حق و حقوق خویش به شیوه ای سازنده)

د- استقلال (توانایی رهبری خود، خویشتن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی های هیجانی)

<sup>1</sup> John Mayer

<sup>2</sup> Piter Salovey

<sup>3</sup> Bar-on



- ه- خودشکوفایی (توانایی تشخیص استعدادهای ذاتی و استعداد انجام کارهایی که شخص نه تنها خواهان اجرای آن است بلکه از توانایی انجام آن نیز برخوردار است و از انجام آن لذت می برد می شود).
- ۲- مولفه های میان فردی: که توانایی شخص برای سازگاری با دیگران و اعمال مهارت های اجتماعی است و شامل:
- الف- همدلی (توانایی آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات)
- ب- مسوولیت اجتماعی (توانایی فرد در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش)
- ج- ارتباط میان فردی (توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که نزدیکی عاطفی و صمیمیت از ویژگی های آن است).
- ۳- مولفه های سازگاری: که شامل:
- الف- آزمون واقعیت یا واقع گرایی (توانایی ارزیابی رابطی بین تجربه ی عاطفی -آنچه فرد حس کرده- و عینیت های موجود -آنچه در عالم واقع وجود داشته است).
- ب- انعطاف پذیری (توانایی کنار آمدن با هیجان ها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت های متغیر).
- ج- حل مساله (توانایی تشخیص، خلق و یکارگیری راه حل های موثر است).
- ۴- مولفه های مدیریت استرس: که شامل
- الف- تحمل استرس (تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند، شرایط تنش زا و هیجان های شدید).
- ب- کنترل تکانش (توانایی مقاومت فرد در برابر تنش ها یا وسوسه و کنترل هیجان ها خویش است).
- ۵- مولفه های خلق عمومی
- که شامل: الف- خوش بینی: توانایی توجه به جنبه های روشن تر زندگی و حفظ نگرش مثبت، حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند.
- ب- شادمانی (توانایی احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت). (دوستدار، ۱۳۸۳، به نقل از صالحی و وکیلی ۱۳۸۵)



بهره وری یکی از معیار سنجش فعالیت ها می باشد. از آنجا که فعالیت های انسان نمی تواند بدون هدف و مقصد باشد، لذا وقتی سخن از بهره وری به میان می آید کار از دو زاویه کاملا جدا از هم قابل بررسی می باشد. از یک سو، نقش مفید و موثر بودن فعالیت در دستیابی به هدف ترسیمی مورد سوال است و از سوی دیگر بازده فعالیت مطرح می شود. براین اساس، بهره وری را می توان به صورت مجموع دو مولفه کارآیی و اثربخشی انجام فعالیت تقسیم بندی نمود.

در جهان امروز توانمندی، قدرت و رفاه هر کشور در گرو استفاده بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است؛ بنابراین بهره وری و کارایی ارزشمندترین جایگاه را نزد مدیران دارد و همه برای حفظ سازمان خود در جست و جوی کارایی بیشتر هستند. دستاوردهای جدید علم مدیریت، رسیدن به کارایی بالا در سازمان را مرهون توسعه نیروی انسانی می داند. ارتقای بهره وری یکی از عوامل مؤثر بر بهبود سازمان ها است که در این راستا، عوامل متعددی نقش آفرینی می نماید. شناخت عوامل مؤثر بر بهره وری کارکنان به مدیران کمک می کند تا با مدیریت بر این عوامل، بر بهره وری کارکنان و در نهایت بهره وری سازمان بیفزایند (رضایی، ساعتچی، ۱۳۸۷، نقل از باقری هشی و م حدادی، ۱۳۹۳).

بهره وری عبارت است از میزان استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید. با ارتقای سطوح بهره وری عوامل تولید، می توان کارایی آن ها را در صنایع افزایش داد و از این طریق فعالیت های تولیدی و تولید محصولات صنعتی را توسعه داد (مطلبی و همکاران، ۱۳۹۶). بهره وری منابع انسانی یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی به روش علمی به منظور کاهش هزینه ها و رضایت کارکنان، مدیران، و مصرف کنندگان، و نیز حداکثر استفاده مناسب از منابع انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و هزینه (مینایی فرد، ۱۳۸۷ به نقل از غیاثی ندوشن و امین الرعایا، ۱۳۹۵).

بهره وری، استفاده موثر و کارآمد از ورودی ها یا منابع برای تولید یا ارائه خروجی هاست. ورودی ها یا نهاده ها، منابعی هستند که برای خلق خروجی یا ستاده استفاده می شود. به سخن دیگر بهره وری عبارت است از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی و غیره به منظور ارتقای رفاه (یزدانی و ریاضی، ۱۳۹۱). در واقع، بهره وری از جمله عامل هایی است که دوام و بقای سازمان ها را در دنیای پر رقابت کنونی تضمین می کند. حاکم شدن فرهنگ بهره وری، موجب استفاده بهینه از تمامی امکانات مادی و معنوی سازمان ها می شود (هنری، رضائیان نقل از احمدی، ۱۳۹۵).

### سابقه و تاریخچه بهره وری

واژه بهره وری به معنی باروری، سودمندی و استعداد تولیدی می باشد، اولین بار این واژه توسط کوئیزنی در سال ۱۷۶۶ در حدود ۲۴۰ سال پیش برده شد و ۷۰ سال بعد در سال ۱۸۳۳ میادی فردی به نام لیتره بهره وری را قدرت تولید تعریف کرد. به عبارتی بهره وری به معنای قدرت تولیدی، باروری و مولد بودن می باشد. در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصاد اروپا بهره وری را نسبت خروجی به یکی از عوامل تولید یا منابع تعریف کرد. بهره وری را نیز می توان مجموعه اثربخشی و کارایی در نظر گرفت. مدیریت بهره وری و کیفیت در نگرش جهانی شدن را می توان اینگونه تعریف کرد که هر فرد در هر



جایگاهی می تواند با به حرکت در آوردن گوشه هایی از چرخش مدیریتی و ارتقاء بخشیدن به آن موجب شکوفایی جامعه و افزایش بهره وری گردد (برینجلفسون و یانگ، ۱۹۹۶، نقل از کولیوند، ۱۳۹۶).

### رابطه هوش هیجانی با بهره وری

امروزه مدیران در سازمان ها با بسیاری مسائل مربوط به نیروی انسانی و بهره وری روبرو هستند که همه آنها را نمی توان با سازوکارهای فنی و توسعه فناوریانه حل کرد و توجه بیشتر احساسات و عواطف نیروی انسانی را می طلبد (زارعی، ۱۳۸۸).

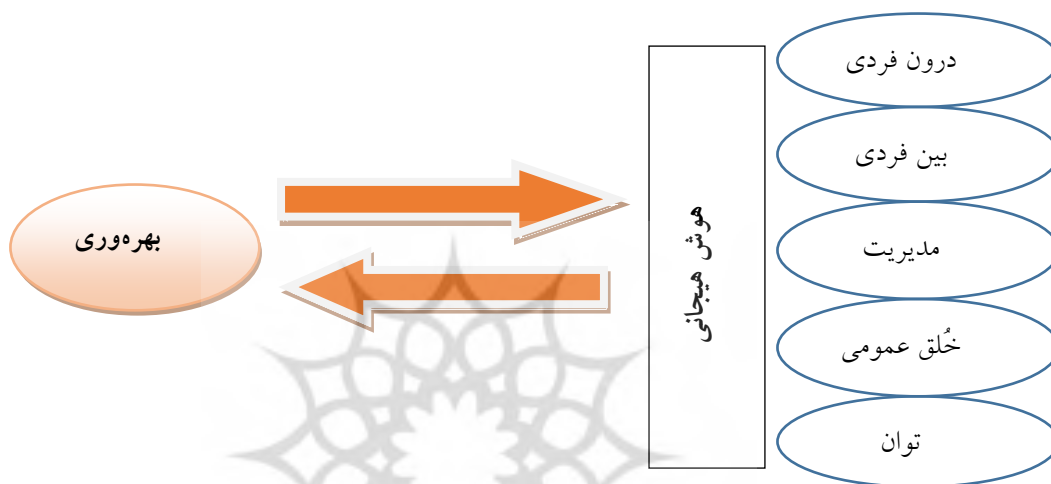
مروری بر یافته های علمی نشان می دهد که نقش احساسات و عواطف مثبت مانند بردباری، خوشبینی، آرمان خواهی، احساس عزت نفس و امثال آن در کنار عوامل منطقی شامل هوشمند بودن تفکر، تحلیل و سایر امور منطقی نظیر آن، در کامیابی و موفقیت انسان ها آن طور که باید شناخته نشده است. برخی پژوهشگران نقش، هوش هیجانی را تا ۸۰٪ و نقش هوش شناختی را تنها ۲۰٪ موثر در بهره وری می دانند (شیروانی، ۱۳۸۳). هوش عاطفی نشانگر جدیدترین شکل مزیت رقابتی است. اکثر کسب و کارها دست کم تا حدودی از نظر کارکنان و منابع با محدودیت مواجه اند؛ بنابراین لازم است کارکنان و منابع را با استفاده از بهترین روش های موجود هدایت کرد. هوش هیجانی یک کاتالیست یا تسهیل کننده قوی برای کارکنان، نوآوری، خلاقیت و بهره وری است و در ارتقاء مزیت رقابتی سهم بسزایی دارد (آقایار، ۱۳۸۵). این هوش به عنوان عاملی مفید در درک و پیش بینی عملکرد فرد است و در زمینه هایی از قبیل به کارگیری، حفظ و نگهداری روحیه و تعهد کارکنان، نوآوری، کارایی، بهره وری، وفاداری مشتریان، کیفیت خدمات و... بر اثربخشی سازمان تاثیر می گذارد (کریمی شهری، ۱۳۸۵). (کاپلمن، ۱۹۹۰) استدلال می کند که حمایت اجتماعی در محیط سازمانی بر وضعیت شناختی، روح و روان افراد تاثیر گذاشته، باعث افزایش انگیزه افراد و بالا رفتن بهره وری آنان می گردد (متیو، ۲۰۰۷).

### تعریف عملیاتی

- ۱- هوش هیجانی: نمره ای است که آزمودنی ها از پرسش نامه هوش هیجانی بار-ان (۱۹۹۷) که دارای ۹۰ گویه ۵ گزینه ای در ۱۵ مؤلفه (حل مساله، شادمانی، استقلال، تحمل استرس، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقعیت آزمایی، روابط بین فردی، خوش بینی، عزت نفس، کنترل تکانه، انعطاف پذیری، مسئولیت اجتماعی، همدلی، جرات مندی یا ابراز) است کسب کردند.
- بهره وری: در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی ها از پرسشنامه ی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) که دارای ۲۶ سؤال ۴ گزینه ای و ۷ بعد (توانایی، درک و شناخت، انگیزش، حمایت سازمانی، بازخورد، اعتبار، و سازگاری) است کسب کردند.



### مدل مفهومی



### روش تحقیق

این تحقیق از نظر جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش از نوع همبستگی است. در این پژوهش از مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده گردیده است و دو پرسشنامه هوش هیجانی باران (۱۹۸۰) و بهره‌وری هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) بر روی آزمودنی‌ها اجرا گردید.

### ۴-۳- حجم نمونه

گروه نمونه انتخاب شده شامل ۱۱۵ نفر و با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

### تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها

در این بخش از آمار توصیفی استفاده شده است. به نحوی که مطابق با دستورالعمل‌های موجود در زمینه‌ی پرسشنامه‌های تحقیق از پاسخ‌های افراد نمونه آماری به نمرات داده شده به سوال‌های مرتبط با هر یک از مقیاس‌ها میانگین گرفته شد. یعنی نمرات داده شده به سؤال‌های هر یک از مقیاس‌ها جمع زده شده و بر تعداد سوالات تقسیم گردیده است. نتایج به ترتیب جداول زیر آمده است:

بهره وری

جدول (۱): آمار توصیفی مقیاس بهره وری

مقیاس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
بهره وری	۱۱۵	۱۱۰,۰۸۷	۱۱,۵۶۲	۱۳۳,۶۹۴

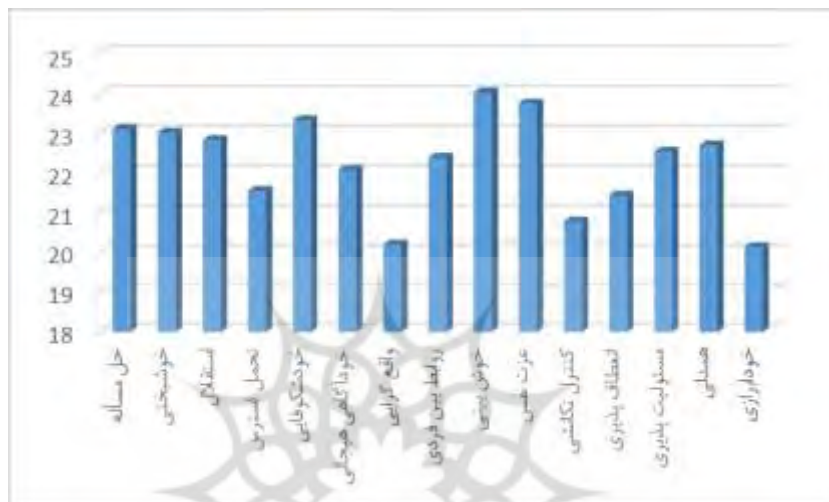
چنانچه جدول فوق نشان می دهد تعداد کل آزمودنی ها شامل ۱۱۵ نفر می باشد. میانگین بهره وری برابر با ۱۱۰,۰۸۷ بوده است.

### هوش هیجانی

جدول (۲): آمار توصیفی مقیاس هوش هیجانی و خرده مقیاس های آن در کارکنان

مقیاس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
هوش هیجانی (EQ)	۱۱۵	۳۱۱,۱۲۲	۶۴,۶۱۶	۴۱۷۵,۲۶۶
حل مساله	۱۱۵	۲۳,۱۲۲	۴,۰۵۷	۱۶,۴۵۹
شادمانی	۱۱۵	۲۳,۰۲۶	۳,۹۳۰	۱۵,۴۴۷
استقلال	۱۱۵	۲۲,۸۳۹	۳,۹۳۳	۱۵,۴۷۲
تحمل استرس	۱۱۵	۲۱,۵۶۵	۴,۰۰۵	۱۶,۰۳۷
خودشکوفایی	۱۱۵	۲۳,۳۳۹	۴,۰۰۸	۱۵,۴۷۲
خودآگاهی هیجانی	۱۱۵	۲۲,۰۸۷	۳,۹۱۷	۱۵,۳۴۳
واقع گرایی	۱۱۵	۲۰,۲۰۹	۳,۳۷۸	۱۱,۴۱۲
روابط بین فردی	۱۱۵	۲۲,۴۰۰	۴,۳۳۲	۱۸,۷۶۸
خوش بینی	۱۱۵	۲۴,۰۴۳	۳,۸۷۴	۱۵,۰۰۷
عزت نفس	۱۱۵	۲۳,۷۶۵	۳,۸۳۰	۱۴,۶۷۲
کنترل تکانشی	۱۱۵	۲۰,۷۹۱	۴,۵۸۰	۲۰,۹۷۴
انعطاف پذیری	۱۱۵	۲۱,۴۴۳	۳,۴۰۳	۱۱,۵۸۲
مسئولیت پذیری	۱۱۵	۲۲,۵۴۸	۴,۱۳۰	۱۷,۰۵۷
همدلی	۱۱۵	۲۲,۷۱۳	۴,۴۸۳	۲۰,۱۰۱
خودابرازی	۱۱۵	۲۰,۱۴۸	۳,۶۷۱	۱۳,۴۷۸

نتایج اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد میانگین کلی هوش هیجانی کارکنان برابر با ۳۱۱,۱۲۲ بوده است. همچنین میانگین نمرات هریک از خرده‌مقیاس‌های پانزده‌گانه هوش هیجانی در جدول ۲ مشاهده می‌شود.



نمودار (۱): مقایسه میانگین خرده‌مقیاس‌های پانزده‌گانه هوش هیجانی در کارکنان

جدول (۳-۴): آمار توصیفی پنج بُعد اصلی هوش هیجانی در کارکنان

مقیاس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
درون فردی	۱۱۵	۱۱۹,۲۶۱	۲۰,۱۳۶	۴۰۵,۴۷۵
بین فردی	۱۱۵	۷۲,۰۷۸	۱۳,۲۲۵	۱۷۴,۹۱۵
مدیریت استرس	۱۱۵	۴۲,۳۸۳	۸,۸۴۵	۷۸,۲۳۸
خلق عمومی	۱۱۵	۴۳,۷۳۰	۸,۸۶۰	۷۸,۴۹۷
توان‌سازی	۱۱۵	۷۰,۸۳۵	۱۲,۱۰۷	۲۵۹,۰۰۹

نتایج اطلاعات جدول ۳ نشان می‌دهد میانگین هریک از پنج بُعد اصلی هوش هیجانی کارکنان را نشان می‌دهد.



نمودار (۲): مقایسه میانگین پنج بُعد اصلی هوش هیجانی در کارکنان

## یافته ها

آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون چندمتغیری

فرضیه اول:

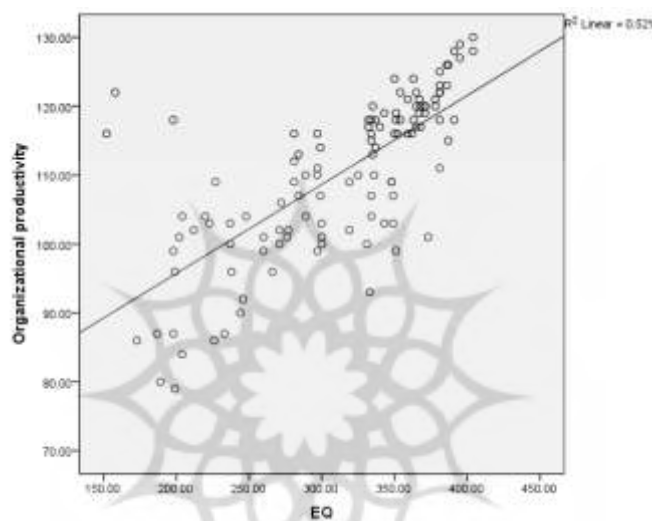
بین هوش هیجانی و بهره وری کارکنان رابطه معنادار وجود دارد؟

جدول (۴): نتایج گشتاوری پیرسون برای بررسی ارتباط هوش هیجانی و بهره وری کارکنان

بهره وری کارکنان	هوش هیجانی
	۱
همبستگی پیرسون	۰/۷۲۲**
نقطه تشخیص در دودامنه	۰/۰۰۰
تعداد	۱۱۵

( $P < 0.05$ )

چنانچه جدول فوق نشان می دهد بین هوش هیجانی و بهره وری کارکنان همبستگی وجود دارد (آزمون دو دامنه،  $P < 0/05$ ،  $n = 115$ ،  $r = 0/722$ ). همچنین نمودار پراکندگی (شکل ۳) نشان می دهد که نقاط داده ها به طور مثبت و به خوبی در طول خط رگرسیون به شکل ارتباطی خطی و بدون لایه های خارجی پراکنده شده اند. یعنی با افزایش هوش هیجانی کارکنان، بهره وری آنان افزایش می یابد و بالعکس.



نمودار (۳): خط رگرسیون برای نشان دادن ارتباط هوش هیجانی کارکنان با بهره وری آنان

فرضیه دوم:

خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی در پیش بینی بهره وری کارکنان سهم دارند. خلاصه اطلاعات در مورد تبیین تحلیل رگرسیون در جدول شماره ۵ تا ۷ آمده است.

جدول (۵): آزمون رگرسیون بین موضع کنترل درونی و بیرونی با عملکرد کارکنان

ضریب همبستگی R	مجذور ضریب همبستگی R <sup>2</sup>	ضریب تعدیل شده	خطای انحراف از برآورد
۰,۸۳۸	۰,۷۰۲	۰,۶۵۷	۶,۷۷۵

براساس اطلاعات جدول بالا همبستگی کلی بین خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی با بهره وری کارکنان برابر با ۰,۸۳۸ است و میزان ضریب تبیین رگرسیون برابر با  $R^2 = 0,702$  می باشد. یعنی ۷۰,۲ درصد از تغییر در بهره وری کارکنان مربوط به خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی آنان است.



جدول (۶): خلاصه تحلیل رگرسیون بهره وری کارکنان از طریق خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی آنان

شاخص منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری Sig.
اثر رگرسیون	۱۰۶۹۶,۴۰۸	۱۵	۷۱۳,۰۹۴	۱۵,۵۳۴	۰/۰۰۰
اثر باقیمانده	۴۵۴۴,۷۲۲	۹۹	۴۵,۹۰۶		
جمع	۱۵۲۴۱,۱۳۰	۱۱۴			

در اطلاعات مربوط به تحلیل واریانس مشاهده شده ( $F = ۱۵,۵۳۴$  و  $df = ۱۵$  و  $۱۱۴$ )، خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی در تبیین بهره وری کارکنان معنی دار ( $P < ۰/۰۵$ ) است.

جدول (۷): متغیرهایی که وارد معادله رگرسیون شده است

شاخص منبع	ضریب بتا	خطای معیار	نسبت t	سطح معنی داری Sig.
	B	Beta		
مقدار ثابت	۵۷,۰۸۳	۵,۸۹۴	۹,۶۷۸	۰,۰۰۰
حل مسأله	۰,۲۸۳	۰,۲۳۸	۱,۱۹۰	۰,۲۳۷
شادمانی	۰,۲۳۷	۰,۲۵۳	۱,۲۹۳	۰,۱۹۹
استقلال	۰,۰۶۰	۰,۲۵۶	۰,۲۳۴	۰,۸۱۵
تحمل استرس	۰,۱۱۱	۰,۲۴۹	۰,۴۴۷	۰,۶۵۶
خودشکوفایی	۰,۶۱۳	۰,۲۵۹	۲,۳۶۴	۰,۰۲۰
خودآگاهی هیجانی	۰,۴۹۷	۰,۲۴۶	۲,۰۱۹	۰,۰۴۶
واقع گرایی	۰,۲۱۰	۰,۲۴۶	۰,۸۵۱	۰,۳۹۷
روابط بین فردی	۱,۲۱۸	۰,۲۳۷	۵,۱۴۹	۰,۰۰۰
خوش بینی	۰,۲۴۵	۰,۲۵۳	۰,۹۶۶	۰,۳۳۶
عزت نفس	۰,۲۴۸	۰,۲۸۴	۰,۷۸۴	۰,۳۸۴
کنترل تکانشی	۰,۰۳۱	۰,۱۷۰	۰,۱۸۲	۰,۸۵۶

انعطاف پذیری	۰,۱۴۷	۰,۲۶۰	۰,۰۴۳	۰,۰۶۶	۰,۰۷۳
مسئولیت پذیری	۰,۰۳۸	۰,۲۳۷	۰,۰۱۴	۰,۱۶۲	۰,۰۸۷۲
همدلی	۰,۷۴۲	۰,۲۲۸	۰,۲۸۸	۳,۲۵۸	۰,۰۰۲
خودابرازی	۰,۰۵۱۴	۰,۲۲۸	۰,۱۶۳	۲,۲۵۲	۰,۰۲۷

ارقام مندرج در جدول ۷ نشان می دهد که از بین خرده مقیاس های پانزده گانه هوش هیجانی، فقط پنج خرده مقیاس (خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، روابط بین فردی، همدلی، و خودابرازی) در پیش بینی بهره وری کارکنان سهم دارند و روابط بین فردی نسبت به بقیه خرده مقیاس ها بالاترین سهم را در پیش بینی بهره وری کارکنان دارد.

#### فرضیه سوم:

پنج بُعد اصلی هوش هیجانی (دورن فردی، بین فردی، مدیریت استرس، خلق عمومی، و توان سازگاری) در پیش بینی بهره وری کارکنان سهم دارند.

خلاصه اطلاعات در مورد تبیین تحلیل رگرسیون در جدول شماره ۸ تا ۱۰ آمده است.

#### جدول (۸): آزمون رگرسیون بین ابعاد پنج گانه هوش هیجانی با بهره وری کارکنان

ضریب همبستگی R	مجذور ضریب همبستگی $R^2$	ضریب تعدیل شده	خطای انحراف از برآورد
۰,۶۹۹	۰,۴۸۸	۰,۴۶۵	۸,۴۶۱

براساس اطلاعات جدول بالا همبستگی بین ابعاد پنج گانه هوش هیجانی با بهره وری کارکنان برابر با ۰,۶۹۹ است و میزان ضریب تبیین رگرسیون برابر با  $R^2 = ۰,۴۸۸$  می باشد. یعنی ۴۸,۸ درصد از تغییر در بهره وری کارکنان مربوط به پنج بُعد اصلی هوش هیجانی آنان است.

#### جدول (۹): خلاصه تحلیل رگرسیون بهره وری کارکنان از طریق ابعاد پنج گانه هوش هیجانی آنان

شاخص منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری Sig.
اثر رگرسیون	۷۴۳۷,۴۹۸	۵	۱۴۸۷,۵۰۰	۲۰,۷۷۷	۰/۰۰۰

اثر باقیمانده	۷۸۰۳,۶۳۳	۱۰۹	۷۱,۵۹۳
جمع	۱۵۲۴۱,۱۳۰	۱۱۴	

در اطلاعات مربوط به تحلیل واریانس مشاهده شده ( $F= ۲۰,۷۷۷$  و  $df = ۱۱۴$  و  $۵$ )، ابعاد پنج گانه هوش هیجانی کارکنان در تبیین بهره‌وری آنان معنی‌دار ( $P < ۰/۰۵$ ) است.

جدول (۱۰): متغیرهایی که وارد معادله رگرسیون شده است

شاخص منبع	ضریب بتا	خطای معیار	B	نسبت t	سطح معنی داری Sig.
مقدار ثابت	۵۹,۴۴۳	۵,۷۶۰	۱۰,۳۲۰	۰,۰۰۰	
دورن فردی	۰,۰۰۲	۰,۰۴۶	۰,۰۰۳	۰,۰۳۸	۰,۹۷۰
بین فردی	۰,۲۱۵	۰,۰۹۵	۰,۲۴۶	۲,۲۶۶	۰,۰۲۵
مدیریت استرس	۰,۰۳۳	۰,۱۱۱	۰,۰۲۶	۰,۳۰۰	۰,۷۶۴
خُلق عمومی	۰,۲۴۵	۰,۱۲۱	۰,۱۸۸	۲,۰۲۷	۰,۰۴۵
توان سازگاری	۰,۳۲۲	۰,۱۱۵	۰,۳۳۷	۲,۷۹۸	۰,۰۰۶

ارقام مندرج در جدول ۱۰ نشان می‌دهد که از ابعاد پنج‌گانه‌ی هوش هیجانی، فقط سه بُعد (بین فردی با شاخص های همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، خُلق عمومی با شاخص های خوش بینی و شادمانی و بعد توان سازگاری با شاخص های حل مساله، واقع گرایی، انعطاف پذیری) با بهره وری کارکنان رابطه مثبت دارند. به این ترتیب نتایج تحلیل و همچنین میزان بتای جدول فوق نماینگر این نکته است که این سه بُعد هوش هیجانی، قدرت پیش‌بینی بهره‌وری کارکنان را دارند. همچنین، در بین این ابعاد، بُعد توان سازگاری نسبت به سایر ابعاد هوش هیجانی پیش‌بینی بیشتری از میزان بهره‌وری کارکنان دارد.

### بحث و نتیجه گیری

در خصوص ارتباط بین متغیرهای هوش هیجانی و بهره‌وری نیروی انسانی نتایج بدست آمده از این پژوهش را می‌توان اینگونه تبیین نمود که هوش هیجانی به عنوان بالاترین هوش وجودی فرد است که سبب ایجاد نگرشی جدید و مثبت در فرد نسبت به خود دیگران و جهان پیرامون او می‌شود و از طرفی دیگر خودکارآمدی افراد نیز اشاره به اعتقاد فرد به



توانایی ها و مهارت های خود دارد. بنابراین می توان بیان نمود که بالا بودن هوش هیجانی در فرد سبب می گردد تا فرد با نگاه مثبتی که نسبت به خودش به واسطه هوش هیجانی پیدا می کند بتواند در حین انجام کار نیز مهارت های خود را به خوبی به کار بگیرد و بدین ترتیب هوش هیجانی بالا خود کارآمدی بالا را به همراه خواهد داشت که همین امر باعث افزایش بهره وری نیروی انسانی در سازمان خواهد شد.

براساس یافته های تحقیق حاضر، بین هوش هیجانی و بهره وری کارکنان شرکت های تبلیغاتی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. بنابراین فرضیه اول تحقیق تایید می گردد. در همین راستا این نتایج با نتایج بدست آمده از پژوهش های ذیل همخوانی داشته و با آنها همسو می باشد. یافته های حیاتی (۱۳۹۲) رابطه مثبت و معناداری بین معنویت و بهره وری نیروی انسانی را در کارکنان کتابخانه ها نشان داده است. نداف و همکاران (۱۳۸۹) رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و بهره وری کارکنان شهرک واحدهای صنعتی نشان دادند. همچنین یافته های باقری هشی و حدادی (۱۳۹۳)، نورایی و ساعی ارسی (بی تا) و یزدانی و ریاضی (۱۳۹۱) با موضوع این پژوهش همسو می باشد.

سه مولفه از بین مولفه های هوش هیجانی (بین فردی، خلق عمومی، و توان سازگاری) قدرت پیش بینی بهره وری کارکنان شرکت های تبلیغاتی را دارند و فرضیه دوم تحقیق نیز تایید می گردد. افرادی که از هوش هیجانی قوی برخوردارند از نظر اجتماعی متعادل شاد و سر زنده اند و هیچ گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند و احساسات خود را به طور مستقیم بیان و راجع به خود مثبت فکر می کنند. آنان ظرفیت چشمگیری برای تعهد پذیرش مسئولیت دارند و در رابطه خود با دیگران بسیار دلسوز و با ملاحظه اند و آنان همچنین با خود بسیار راحت برخورد می کنند (رجایی، ۱۳۸۹). با توجه به ارتباط مستقیم شادی کارکنان با بهره وری سازمان ها و اینکه ثابت گردیده سازمان هایی که دارای کارکنان شادتری هستند، بهره ور ترند، پس سازمان ها و مدیرانی که به دنبال افزایش بهره وری هستند، می توانند با صرف حداقل هزینه و ایجاد محیطی شاد در جهت ارتقای سازمان خود بکوشند (یگانه، ۱۳۸۶). همچنین خوش بینی با نگرش مثبتی که در سازمان ایجاد می کند به عنوان یک مشوق برای بهره وری نیروی انسانی محسوب می شود. افراد خوش بین با وجود داشتن چالش ها، موانع و مشکلات نیاز به تلاش و کوشش بیشتری برای رسیدن به اهداف دارند، اما همین امید و اعتقاد به عنوان استانداردهای عملکرد، عمل می کند و آنان را تشویق به تلاش بیشتر برای رسیدن به بهره وری می کند، کاوسی کامکار، دکتر تعجبی (۱۳۹۸). همچنان یافته های محمدی بازرگانی، کاظم زاده (۱۳۹۸) که نشان می دهد مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتی بر بهره وری سازمانی در اداره کل گمرک بازرگان تاثیر مثبت و معنی داری دارد با موضوع این پژوهش همسو می باشد.

با تحلیل فرضیه سوم نیز به این نتیجه رسیدیم که از پنج بُعد اصلی هوش هیجانی (دورن فردی، بین فردی، مدیریت استرس، خلق عمومی، و توان سازگاری)، بُعد توان سازگاری نسبت به سایر ابعاد هوش هیجانی پیش بینی بیشتری از میزان بهره وری کارکنان دارد.

پیشنهاد های پژوهش:

با توجه به نتایج مذکور و داده های گردآوری شده؛ در زیر پیشنهادهایی ارائه شده اند که امید است با کاربرد آنها؛ بر بهره وری هر چه بیشتر کارکنان شرکت های تبلیغاتی افزوده گردد:

- مدیرعاملان شرکت های تبلیغاتی همواره به غیر از هوش شناختی، با لحاظ نمودن هوش هیجانی در برنامه های آموزشی، به احساسات و عواطف کارکنان توجه نمایند. توجه به احساسات به یکی از وظایف مدیران تبدیل شود.



فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی، دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۱  
ISSN : 2783-3984

بررسی نقش هوش هیجانی کارکنان در پیش بینی بهره وری شرکت های تبلیغاتی...  
کدمقاله: HRC-2302-1086

- به منظور ارتقاء بهره وری بیشتر شرکت های تبلیغاتی، پیشنهاد می گردد برای این منظور مدیران منابع انسانی این سازمان ها فرایند گزینش و کارمندیابی خود را اصلاح نمایند؛ به گونه ای که هنگام استخدام افراد، به هوش هیجانی توجه ویژه داشته باشند.
- پیشنهاد می شود شرکت های تبلیغاتی دوره های آموزشی برای پرورش و ارتقای هوش هیجانی کارکنان خود در نظر بگیرند.
- پیشنهاد می شود تحقیقات گسترده تری در تمام زمینه های هوش هیجانی صورت گیرد و استفاده از رسانه و مطبوعات در آموزش هوش هیجانی در دستور کار قرار گیرد، چرا که استفاده از آن ها می تواند در افزایش هوش هیجانی و انگیزش و عملکرد کارکنان آینده مناسب باشد.
- مدیران شرکت های تبلیغاتی لازم است در مورد شیوه پیروی کارکنان از قوانین سازمانی آگاه باشند چون تاثیری مستقیم بر عملکرد، بهره وری و در نتیجه سود و زیان شرکت دارد.
- مهارت های مربوط به شنود موثر یعنی پرسیدن سوالات هوشمندانه، روشنفکر و فهیم بودن، قطع نکردن صحبت طرف مقابل و ارائه پیشنهاد، از جمله مواردی هستند که برخورداری از آن ها باعث می شود فرد در محیط کار به عنوان کسی شناخته شود که در برقراری ارتباطات مهارت دارد.

## منابع

- طهماسب سهرابی، طیبه. (۱۴۰۱). بررسی نقش سرمایه اجتماعی و هوش هیجانی (عاطفی) بر میزان بهره وری منابع انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی، دوازدهمین همایش ملی علمی پژوهشی روانشناسی و علوم تربیتی، بهار ۱۴۰۱.
- باقری هشی، مهدی؛ حدادی، محمد م. (۱۳۹۳). تاثیر هوش عاطفی بر بهره وری کارکنان سازمان های امنیتی، فصلنامه علمی-پژوهشی (امنیت پژوهی)، سال سیزدهم: شماره ۴۵ - بهار ۱۳۹۳ ص ۲۳-۴۲.
- حسینی، سمیرا سادات؛ عطایی فر، ربابه؛ همتی راد، گیتی. (۱۳۹۳). تعیین رابطه بین خلاقیت، هوش معنوی و هوش هیجانی کارکنان با بهره وری آن ها در سازمان جهاد کشاورزی استان گلستان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۰، شماره ۳۶، زمستان ۱۳۹۷، ۱۷۴ - ۱۵۵.
- رضایی، لیلا، ساعتچی، مریم. (۱۳۸۷). رابطه بین نگرش به عوامل انسانی موثر در بهره وری کسب رهبری سرپرستان با تعهد سازمانی در کارکنان کارخانجات مخابراتی ایران، فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی، اصفهان، سال دهم، شماره ۳۷.
- طاهری، شیرین. (۱۳۸۵). بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها، (مدیریت بهره وری فراگیر). تهران: هستان، چاپ دوازدهم.
- ساعتچی، مریم. (۱۳۷۹). روانشناسی کاربردی برای مدیران در خانه، مدرسه و سازمان. تهران: نشر روان، چاپ پنجم.





شکاری، غلام عباس؛ اکبری، محمد و رافع، سمانه. (۱۳۹۱). داده کاوی و تحلیل رابطه هوش عاطفی و عملکرد شغلی با استفاده از درخت تصمیم در بین کارکنان پروژه های ICT شهرداری مشهد. *کنگره ملی مهندسی برق، کامپیوتر و فناوری اطلاعات*. حسن زاده، رمضان و ساداتی کیادهی، مرتضی. (۱۳۸۸). *هوش هیجانی (مدیریت احساس، عاطفه و هیجان)*. تهران: نشر روان. رنجبردار، سمیرا. (۱۳۸۹). *هوش هیجانی و راه های افزایش آن*. *مجله مشاور مدرسه*، سال پنجم، شماره ۳ ص ۱۲-۱۵. عابدی جعفری، حمید، مرادی، مجید (۱۳۸۴). *بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین*. *مجله دانش مدیریت*، شماره ۷۰ ص ۸۲-۸۹.

انصاری، محمود و سبزعلی، کبری. (۱۳۸۸). *اولویت بندی عوامل سازمانی مؤثر در ارتقای بهره وری نیروی انسانی در صنایع کوچک*. *بهره وری*، دوره ۱، شماره ۲۱، ص ۶۵-۷۳.

آقایار، سمیه. (۱۳۸۵). *هوش هیجانی*. تهران: نشر سپاهان، چاپ اول.

ذاکر فرد، منیر السادات؛ نوری، ابوالقاسم و سلطان، ایرج. (۱۳۹۰). *تأثیر آموزش مهارت های ادراکی سرپرستان شیفت بر میزان رضایت و عملکرد شغل کارکنان*. *روانشناسی معاصر*، سال ششم، شماره ۱، ص ۱۷۷-۱۸۸.

زارعی متین، حمید. (۱۳۸۸). *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*. تهران: نشر آگاه، چاپ یکم.

ساعتچی، محمود. (۱۳۹۰). *روانشناسی بهره وری راهبردی*. تهران: انتشارات ویرایش.

شیروانی، علیرضا. (۱۳۸۳). *تأثیر شعور عاطفی در بهبود نظام روابط کار*. نشر فولاد.

عباسپور، عباس. (۱۳۹۱). *مدیریت منابع انسانی پیشرفته (رویکرد فرآیندها و کارکردها)*. تهران: انتشارات سمت.

کریمی شهری، مصطفی. (۱۳۸۵). *بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک رهبری مدیران مدارس راهنمایی و متوسط ناحیه ۵ آموزش و پرورش شهر مشهد*. *فصلنامه تخصصی پژوهش های تربیتی علمی-ترویجی*، سال دوم، شماره هشتم.

گرشاسبی، فهیمه. (۱۳۹۶). *رابطه هوش هیجانی و هوش شناختی با رضایت از زندگی در دانش آموزان تیزهوش دختر متوسطه دوره دوم آموزش و پرورش شهرستان کرج*. *پایان نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، رشته مدیریت آموزشی.

گلمن، دانیل. (۲۰۱۲). *هوش هیجانی*. ترجمه غلامحسین خانقانی (۱۳۹۹)، تهران: نشر نسل نو اندیش.

مطلبی، ابوطالب، تقی پور، احسان، و محمدپور، علی. (۱۳۹۶). *بررسی تأثیر سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر تولید در کلاس جهانی*.

سازمان ها با نقش واسطه ای بهره وری سازمانی، *فصلنامه مدیریت بهره وری*، دوره ۱۱، شماره ۴۲.

هاروارد بیزینس ریویو. (۲۰۱۵). *درباره هوش هیجانی*. ترجمه محمد تقی زاده مطلق (۱۴۰۰)، تهران: نشر هنوز.

Greve A. and Benassi M., (2003). Exploring the contributions of human and social capital to productivity, *Hawaii International Conference on System Sciences*, January 5-8,

Bar-On, R. (2002). *EQ-i BarOn Emotional Quotient Inventory: A Measure of Emotional Intelligence*.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.