

تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه سازمان امور مالیاتی شهر تهران)

دکتر جواد عین آبادی

استادیار گروه مالی و حسابداری، موسسه آموزش عالی الکترونیکی ایرانیان، تهران، ایران.

Javad.einabadi@iranian.ac.ir

علی خادمی

دانشجوی کارشناسی ارشد مالی - مهندسی مالی و مدیریت ریسک، موسسه آموزش عالی الکترونیکی ایرانیان، تهران، ایران.

(نویسنده مسئول)

Alikhademi57@gmail.com

چکیده

در تحقیق حاضر تلاش شده است، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی برای کارکنان سازمان امور مالیاتی در شهر تهران مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور هوش هیجانی بعد از تعریف گردیده است. بر این مبنا یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی مورد بررسی قرار گرفته است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است که در اختیار ۱۶۰ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر تهران قرار گرفته است و اطلاعات حاصله با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون تجزیه و تحلیل شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی در کارکنان سازمان امور مالیاتی رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، عملکرد سازمانی، خودآگاهی، خود مدیریت، آگاهی‌های اجتماعی، مدیریت روابط، همدلی.

مقدمه

عملکرد سازمانی، در واقع نشان دهنده حدی از اهداف از پیش تعریف شده است که تاکنون توسط سازمان محقق شده است؛ همچنین می‌توان عملکرد سازمانی را به عنوان یک ارزیابی بر روی اثربخشی افراد و گروه‌های موجود در سازمان و خود سازمان دانست. در سطح فردی، این ارزیابی مربوط به میزان رضایت شغلی و تحقق اهداف آنها و در سطح گروهی مربوط به اخلاقیات، انسجام، اثربخشی و بهره‌وری می‌باشد. این ارزیابی در سطح سازمان به تامین منافع، اثربخشی، بهره‌وری، میزان غیبت، میزان ترک خدمت و سازگاری می‌باشد. عملکرد سازمانی در واقع، تمامی رفتاری را در بر می‌گیرد که مربوط به اهداف سازمانی است که وابسته به سطح مشارکت افراد در سازمان می‌باشد (تسنگ و لی، ۲۰۱۴). هوش یکی از مهم‌ترین سازه‌های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارایی به کار رفته است یکی از مسائلی که در سال‌های اخیر از مهم‌ترین مسائل مربوط به حیطه‌ی کاری در نظر گرفته شده، هوش هیجانی و نقش مهمی است که در موفقیت افراد ایفا می‌کند هوش هیجانی مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را دربر گرفته است. شواهد بسیاری نشان می‌دهد افرادی که مهارت هیجانی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثر بخشی با آن برخورد می‌کنند، در هر حیطه‌ای از زندگی ممتازند. خواه در روابط عاطفی و صمیمانه باشد و خواه در فهم قواعد ناگفته‌ای که در خط مشی سازمانی به پیشرفت می‌انجامد. افرادی که مهارت‌های عاطفی شان به خوبی رشد یافته در زندگی نیز خرسند و کارآمدند و عادات فکری دارند که موجب می‌گردد، افرادی مولد و کار آمد باشند.

افرادی که نمی توانند بر زندگی عاطفی خود تسلط داشته باشند، درگیر کشمکشهای درونی ای هستند که از توانایی آنان برای انجام کار متمرکز بر تفکر می کاهد (گلن، ۱۳۸۰).

هدف اصلی تمام سازمان ها افزایش و کارایی و اثر بخشی می باشد. در سال های اخیر به نقش نیروی انسانی در سازمان ها نسبت به سایر منابع سازمان، توجه خاصی شده و محققان به دنبال بررسی عوامل و فاکتورهایی هستند که باعث افزایش عملکرد سازمانی می گردد. یکی از این عوامل، هوش هیجانی است که به مفهوم توانایی افراد در کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران می باشد.

مبانی نظری

❖ عملکرد سازمانی

یکی از مباحث مدیریتی که ممکن است برای عموم مدیران هم جالب باشد و هم کاربردی، بحث اثربخشی و کارایی سازمان است. بدیهی است مدیران متعهد و مسئول مایلند بدانند سازمان شان در چه وضعیتی قرار دارد و برای دستیابی به اهداف سازمانی باید چه معیارهایی را برای سنجش عملکرد واحد یا سازمان خود در نظر داشته باشند.

عملکرد عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. به عبارت دیگر، به نتیجه یا اثر فعالیتهای فردی در یک دوره مشخص اشاره می کند. در یک رویکرد کلان، مدیریت عملکرد راهی است برای پاسخگویی در قبال هدفگذاری و فرایند بازخور، و می تواند به مدیران و کارکنان کمک کند تا مسئولیت خود را برای درک کسب و کار، جمع آوری داده و سنجش عملکرد تسهیم کنند (شهزاد، ۲۰۱۰).

مدیریت عملکرد کارکنان مؤلفه مهمی در مدیریت راهبردی منابع انسانی است. عملکرد کلی سازمان از عملکرد واحدها و عملکرد واحدها از عملکرد افراد منتج می شود. از این رو، عملکرد کارکنان باید با راهبردهای سازمان همسو شود (میلور، ۲۰۰۷).

مدیریت عملکرد را به مثابه رویکرد سازمانی به شفاف سازی، ارزیابی، اجرا و بهبود مستمر راهبردهای سازمان معرفی کرده اند. بنابراین، مدیریت عملکرد از تعریف های محدودی مانند جمع آوری اطلاعات و گزارش دهی فراتر می رود و چیزی بیشتر از مدیریت افراد است. مدیریت عملکرد عبارت است از شناخت، سنجش و مدیریت آنچه به منظور بهبود اثربخشی، کارایی و عملکرد کلی سازمان اهمیت دارد (مار، ۲۰۰۸).

❖ هوش هیجانی

اصطلاح هوش هیجانی شامل دو هجا است که عبارت اند از هیجان (احساس) و هوش. هوش را می توان به معنای واقعی کلمه به عنوان سطح توانایی فکری تفسیر کرد، درحالی که هیجان یک علامت چند بعدی به عنوان نمایش احساسات ذهنی است. هوش همچنین به عنوان پاسخ بیولوژیکی و روانی تعریف می شود که بدن را به سمت واکنش خاصی سوق می دهد (سوریانو سانچز و همکاران ۲۰۲۳). کارمایکل و ماکسیم (۲۰۰۵)، بیان می کنند که هوش هیجانی فرآیند خاصی از اطلاعات هوشی است؛ که شامل توانایی ایجاد و قدردانی از احساسات خود برای دیگران، تنظیم یا کنترل هیجانی و همچنین استفاده از احساسات برای دستیابی به اهداف است.

بارون هوش هیجانی را توانایی یک شخص در مواجهه با چالش های محیطی می داند که موفقیت های فرد را در زندگی پیش بینی می کند (وٹوقی کیا، ۱۳۸۳).

گلن اجزای هوش هیجانی را در خودآگاهی، خود نظم دهی، انگیزه، همدلی، و مهارت اجتماعی در شغل می بیند (سیاروچی، زوزف، ۱۳۸۳).

به گفته ملیتا پراتوی و همکاران (۲۰۰۳)، هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده _ بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب یا نامناسب است. همچنین اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی کند، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر، پاداشهای کوچک را نادیده انگارد، نگذارد، گرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل کند، در برابر مشکلات پایداری کند و در همه حال انگیزه خود را حفظ کند. هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم.

❖ تبیین تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی

افراد هوشمند از نظر هیجانی می توانند به اثربخشی در همه سطوح سازمان منجر شوند و در زمینه کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران نقش مهمی ایفا کنند. هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در همه شغل ها را تحت تأثیر قرار می دهد. هوش هیجانی به تنهایی بزرگ ترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (برادبری و گریوز، ۱۳۹۲).

هوش هیجانی یکی از توانمندی هایی است که با موفقیت در زندگی ارتباط دارد. کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، به خاطر توانایی در ارزیابی و برخورد با احساسات، درک علل استرس، مالیت در مقابل مشکلات و کنترل عواطف خود و دیگران وظیفه شناس تر هستند و وفاداریشان به سازمان بیشتر است. آن عده از افراد سازمان که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، در دستیابی به شغل و موقعیت کاری موفق تر می باشند (عبادی و آهنچیان، ۲۰۱۳).

هوش هیجانی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می سازد و آنها را تشویق می کند که کارایی و اثر بخشی را داشته باشند (لی جی وای، ۲۰۲۱). هیجانان به عنوان یک منبع اطلاعاتی می باشد و هوش هیجانی یکی از عوامل مهم و موثر بر بهبود عملکرد کارکنان می باشد (عبیدی ال، ۲۰۲۰)، هوش هیجانی به عنوان توانایی مدیریت هیجان ها و احساسات، نقش مهمی در زندگی و موفقیت کاری افراد دارد (زیسبرگ ال، ۲۰۱۸)، هوش هیجانی افرادی که وظایف را در سازمانها انجام می دهند و نقشها را ایفا می کنند به شدت بر عملکردشان و خروجی سازمان تاثیر دارد. بنابراین، سازمانها به افرادی نیاز دارند که می توانند به طور موثر ارتباط برقرار کنند، عواطف شان را کنترل کنند و توانایی های شان را اثبات کنند (آنتونانزس، جی ال، ۲۰۱۴).

از این رو پژوهش حاضر به این مسئله می پردازد که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن چگونه و تا چه میزان با عملکرد سازمان امور مالیاتی رابطه دارند؟ چگونه می توان با تبیین این رابطه به ارتقای عملکردی در سازمان امور مالیاتی رسید.

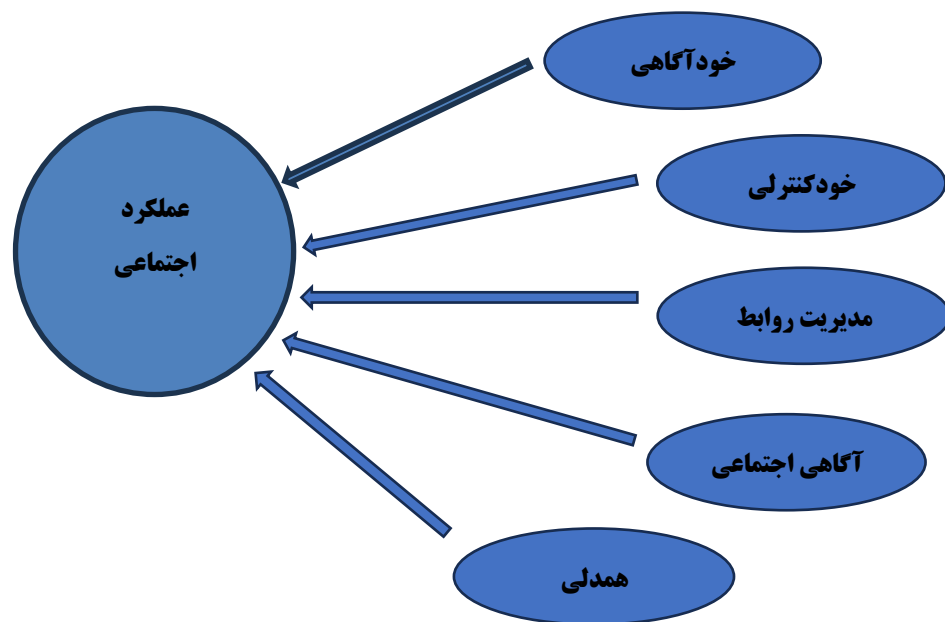
فرضیه های تحقیق

❖ فرضیه اصلی

بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی رابطه ای معنادار وجود دارد.

❖ فرضیه های فرعی

- ✓ بین خودآگاهی با عملکرد در سازمان امور مالیاتی رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد.
- ✓ بین خود کنترلی (خود مدیریتی) با عملکرد در سازمان امور مالیاتی رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد.
- ✓ بین آگاهی اجتماعی با عملکرد در سازمان امور مالیاتی رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد.
- ✓ بین مدیریت روابط با عملکرد در سازمان امور مالیاتی رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد.
- ✓ بین همدلی با عملکرد در سازمان امور مالیاتی رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی و روش تحقیق پیمایشی است. ابزار تحقیق پرسشنامه و جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر تهران است که با استفاده از فرمول عمومی کوکران نمونه ۱۵۰ نفر انتخاب شده است به منظور بازنمایی رابطه متغیر مستقل (هوش هیجانی) و متغیر وابسته (عملکرد سازمانی) از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شده است.

یافته های پژوهش

جدول (۱): آماره های توصیفی سن، جنسیت و تحصیلات

جنسیت		سن			تحصیلات	
زن	مرد	کمتر از ۳۰	۳۰ تا ۴۰	بالاتر از ۴۰	لیسانس و پایین تر	ارشد و بالاتر
۴۸ (۰/۳۲)	۱۰۲ (۰/۶۸)	۳۹ (۰/۲۶)	۷۱ (۰/۴۷)	۴۰ (۰/۲۷)	۶۰ (۰/۴۰)	۹۰ (۰/۶۰)

جدول (۲): آزمون همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی

مؤلفه های هوش هیجانی	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خودآگاهی و عملکرد سازمانی	۰/۳۷۴	۰/۰۰۶
خودمدیریتی و عملکرد سازمانی	۰/۳۲۶	۰/۰۰۰
آگاهی اجتماعی و عملکرد سازمانی	۰/۲۹۴	۰/۰۰۲
مدیریت روابط و عملکرد سازمانی	۰/۳۱۴	۰/۰۰۰
همدلی و عملکرد سازمانی	۰/۲۸۵	۰/۰۰۵
هوش هیجانی و عملکرد سازمانی	۰/۳۰۱	۰/۰۰۲

باتوجه به این که سطح معناداری به دست آمده برای همه ۶ فرضیه کمتر از ۰/۰۵ است. پس معنادار بودن رابطه های فرض شده بین متغیرهای پژوهش قابل تایید است و از آنجا که ضریب همبستگی به دست آمده برای همه مؤلفه های

بررسی شده مثبت هستند، این رابطه ها در بین متغیرهای مورد نظر در فرضیه ها مثبت و معنادار است. بر اساس این نتایج می توان گفت رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی با عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی شهر تهران وجود دارد.

جدول (۳): نتایج معادله رگرسیونی

متغیر مستقل	ضرایب رگرسیون		مقدار t	سطح معناداری
	غیراستاندارد Beta	استاندارد Beta		
مقدار ثابت		۰/۲۳۱	۳/۱۱۲	۰/۰۰۶
خودآگاهی	۰/۱۵۳	۰/۶۱۴	۳/۵۴۳	۰/۰۰۴
خودمدیریتی	۰/۱۶۴	۰/۶۳۸	۳/۸۵۲	۰/۰۰۱
آگاهی اجتماعی	۰/۱۵۴	۰/۶۱۸	۳/۱۸۹	۰/۰۰۱
مدیریت روابط	۰/۱۲۱	۰/۳۸۲	۲/۹۸۸	۰/۰۰۲
همدلی	۰/۱۳۴	۰/۴۳۹	۳/۲۲۴	۰/۰۰۱

تمامی متغیرها تأثیر معناداری بر عملکرد سازمانی دارند و نباید آنها را از معادله رگرسیون خارج کرد. متغیری که بیشترین ضریب را داشته باشد سهم بیشتری در پیش بینی متغیر وابسته دارد. بنابراین به ترتیب متغیرهای خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، خودآگاهی، همدلی و مدیریت روابط سهم بیشتری در پیش بینی عملکرد سازمانی دارند.

نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی شهر تهران است. در این پژوهش ابعاد هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی های اجتماعی، مدیریت روابط و همدلی مورد بررسی قرار شد با توجه به مقادیر به دست آمده از تحقیق می توان نتیجه گیری نمود که هوش هیجانی با عملکرد سازمانی ارتباط دارد. افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند عملکرد سازمانی بهتری هم دارند. به این معنی که بین هوش هیجانی کارکنان سازمان امور مالیاتی و عملکرد آنها رابطه مثبت و قوی وجود دارد که نشان می دهد هر گونه افزایشی در هوش هیجانی در عملکرد کارکنان تغییر به وجود می آید. بدین معنا که با تقویت و ایجاد خودآگاهی، خودکنترلی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و همدلی در کارکنان در عملکرد سازمان می توان مؤثر بود.

منابع

- ✓ گلمن، دانیال، (۱۳۸۳)، هوش عاطفی (ترجمه نسرين پارسا)، تهران، انتشارات رشد، چاپ سوم.
- ✓ وثوقی کیا، الهام، (۱۳۸۳)، هوش هیجانی، دانشگاه الزهراء.
- ✓ سیاروچی، ژوزف، فورگاس، ژوزف، مایر، جان، (۱۳۸۳)، هوش عاطفی در زندگی روزمره، ترجمه اصغر نوری امامزاده ای و حبیب... نصیری، اصفهان، انتشارات نوشته.
- ✓ برادبری، تراویس، وگربوز، جین، (۱۳۹۲)، هوش هیجانی (مهارتها و آزمونها)، ترجمه مهدی گنجی، تهران، انتشارات ساوالان.
- ✓ Abidi L, Paboyan V, Avanisyan H. (2020). The relationship between emotional intelligence and social capital with professional competence: a study of university faculty members. Social Psychology Research; 4(2). (In Persian).
- ✓ Antoñanzas JL, Salavera C, Teruel P, Sisamon C, Ginto A, Anaya A, Barcelona D. (2014). Emotional intelligence and personality in student teachers. Procedia - Social and Behavioral Sciences; 132:492-496

- ✓ Abedi H, Ahanchian MR, Babaei B & Davodipour A. Investigation of the relationship between emotional intelligence and dimensions of power sources of high school principals of Neishabour city in academic year 2005-2006. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences* 2013; 6(9): 1274-1301.
- ✓ Lee J Y, Kim SY. (2021). Mediating effects of emotional intelligence and resilience on the relationship between type D personality and caring ability in nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*; 107: 1-10.
- ✓ Shahzad, K., Rehman, K. U., & Abbas, M. (2010). HR practices and leadership styles as predictors of employee attitude and behavior: evidence from Pakistan. *European Journal of Social Science*, 14(3), 417-426
- ✓ Tseng, S.-M., & Lee, P.-S. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158-179. doi: 10.1108/jeim-05-2012-0025
- ✓ Marr, B. (2008). *Managing and delivering performance*. Oxford: Butterworth Heinemann/Elsevier
- ✓ Millmore, M., Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A., & Morrow, T. (2007). *Strategic human resource management: contemporary issues*. First edition, London: Financial Times Press
- ✓ Zysberg L. (2018). Emotional intelligence, anxiety, and emotional eating: A deeper insight into a recently reported association? *Eating Behavior*; 29:128-131.

