

بررسی ارتباط هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی کارکنان نیروی

انتظامی شهر یاسوج

محمد تقوی نژاد¹، یوسف قنبری²

تاریخ دریافت: 1396/02/20
تاریخ پذیرش: 1396/04/28

از صفحه 49 تا 62

فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی کهگیلویه و بویر احمد
سال دهم، شماره دوم (پیاپی 27)، تابستان 1396

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی ارتباط برخی از ابعاد هوش هیجانی از جمله خودشکوفایی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، کنترل تکانش، عزت نفس، شادمانی، استقلال و قدرت حل مسئله با خودارزیابی عملکرد شغلی (در حوزه عمومی، فنی و بین فردی) کارکنان نیروی انتظامی شهر یاسوج است. شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها در پژوهش حاضر از نوع پیمایشی - همبستگی است. با استفاده از فرمول کوکران 70 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی به‌عنوان جامعه آماری این پژوهش انتخاب شدند. در این پژوهش به‌منظور سنجش اطلاعات مورد نیاز از پرسش‌نامه هوش هیجانی با 90 سؤال و پرسش‌نامه خودارزیابی عملکرد شغلی موتویدولو و ون اسکاتر با 6 سؤال استفاده شد. داده‌های به‌دست آمده از پژوهش حاضر با استفاده از روش همبستگی پیرسون به‌صورت جزبه‌جز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که بین ابعاد هوش هیجانی و حوزه‌های عملکرد شغلی از جمله حوزه عمومی، فنی و بین فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ضرایب همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی عمومی، فنی و بین فردی نشان داد در عملکرد شغلی عمومی کنترل تکانش دارای بالاترین همبستگی و قدرت حل مسئله دارای پایین‌ترین همبستگی، در عملکرد شغلی فنی عزت نفس دارای بالاترین همبستگی و شادمانی دارای پایین‌ترین همبستگی و در عملکرد شغلی بین فردی عزت نفس دارای بالاترین همبستگی و واقع‌گرایی دارای پایین‌ترین همبستگی بوده است.

کلید واژه‌ها

هوش هیجانی، عملکرد شغلی، نیروی انتظامی.

1- کارشناسی ارشد مطالعات ترجمه (نویسنده مسئول). Mohammad.taghavi15@yahoo.com

2- کارشناسی ارشد تربیت بدنی

مقدمه

معانی هوش در فرهنگ‌های مختلف به شکل گوناگونی وجود دارد؛ اما به‌گونه کلی می‌توان هوش را از دیدگاه وکسلر چنین تعریف کرد: هوش مجموعه یا کل قابلیت فرد برای فعالیت هدفمند تفکر منطقی و برخورد کارآمد با محیط است (اتکینسون، 1985).

گلمن معتقد است که هوش بهر (IQ) در بهترین حالت خود تنها عامل درصدی از موفقیت‌های زندگی است. 80 درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد (گلمن، 1995).

هوش هیجانی که به اختصار EI گفته می‌شود و معمولاً معیار ارزیابی آن را «ضریب هوش هیجانی» یا EQ می‌نامند، به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجان‌ات خود و دیگران، دلالت دارد. البته به دلیل تازه بودن نسبی این ایده، تعریف دقیق آن هنوز در بین روان‌شناسان مورد اختلاف است. این اصطلاح از زمان انتشار کتاب معروف گلمن به‌گونه‌ای گسترده به‌صورت بخشی از زبان روزمره درآمد و بحث‌های بسیاری را برانگیخت. گلمن طی مصاحبه‌ای با جان انیل (1996) هوش هیجانی را چنین توصیف می‌کند:

«هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانش‌هاست. عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، درشخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند، هم‌حسی یعنی آگاهی از احساسات افراد پیرامون شماست، مهارت اجتماعی یعنی خوب تا کردن با مردم و کنترل هیجان‌های خویش در رابطه با دیگران و توانایی تشویق و هدایت آنان است.»

هوش و هوش هیجانی قابلیت‌های متضاد نیستند، بلکه بیشتر می‌توان چنین گفت که از یکدیگر متمایز هستند. همه ما از ترکیب دوگانه هوش و عواطف برخوردار هستیم. برخی از افراد دارای هوش بالا و هوش هیجانی پایین یا هوش پایین و هوش هیجانی بالا هستند.



عملکرد شغلی

مشاغل مختلف اعم از مشاغل صنعتی، خدماتی، اداری و غیره در محیط کار توسط پارامترهای شغلی متعددی تحت تأثیر قرار گرفته و اغلب به واسطه همین پارامترها نیز سنجیده می‌شوند. از جمله این پارامترها می‌توان به مشخصات فیزیکی محیط کار، سطح ارتباطات، نوع وظیفه، نیازهای کار، شیوه‌های مدیریتی و غیره اشاره کرد. در تمامی محیط‌های کاری می‌توان با رعایت قوانین و برقراری استانداردهای لازم از طریق اعمال تغییرات در عوامل تشکیل‌دهنده محیط کار، نسبت به برقراری یک محیط کار متناسب و متعادل اقدام کرد. ولیکن، هم‌چنان که مشاهده می‌شود، اعمال این تغییرات تضمینی برای ایجاد یک محیط کار ایمن ایمن و دارای رفاه نبوده و بعضاً محیط‌هایی نیز از وضعیت شغلی خود ناراضی بوده و محیط کار خود را نامناسب می‌بینند. این پرسش که چرا حتی در محیط‌های کاری دارای استانداردهای شغلی بالا نیز، هم‌چنان با نارضایتی عده‌ای از کارکنان مواجه هستیم، محققان را بر آن واداشته است که تحقیقاتی را در زمینه شناسایی شاخص‌های کنترل‌کننده کیفیت محیط‌های کار آغاز کنند. امروزه در محیط‌های کار با رویکردهای مدیریتی و عملیاتی متفاوتی مواجه هستیم و با گذشت زمان و پیشرفت محققان در شکل‌دهی و اثبات فرضیه‌های علمی جدید، شاخص‌های جدیدی نیز برای بررسی محیط‌های کاری از جنبه‌های گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرند. یکی از این شاخص‌ها، شاخص میزان هوش هیجانی کارکنان است.

پیشینه پژوهش

تاکنون تحقیقات گسترده‌ای در زمینه هوش هیجانی و بررسی ارتباط آن با متغیرهای مختلف انجام گرفته است. یکی از چالش‌برانگیزترین حوزه‌های کاربرد هوش هیجانی، نقش آن در زمینه‌های اعتلای محیط کار می‌باشد. آقایار و شریفی هوش هیجانی را به‌عنوان رویکردی نوین برای ارزیابی و درک رفتارها، نگرش‌ها و مهارت‌ها دانسته و معتقدند که هوش هیجانی و رشد کارکنان دست در دست یکدیگر دارند.

بر اساس پژوهشی که توسط برادبری و گریوز در دانشگاه کوئینزلند استرالیا انجام شد، مشخص شد که 90 درصد کارکنانی که عملکرد شغلی عالی داشتند، از هوش هیجانی بسیار بالایی نیز برخوردار بودند. این بدان معناست که هوش هیجانی و موفقیت

شغلی ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و به تعبیری هوش هیجانی نقش بسیار پررنگی را در موفقیت‌های شغلی ایفا می‌کند.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، امروزه هوش هیجانی به‌عنوان یک ویژگی روان‌شناختی انسان، نقش مهمی در شکل‌گیری محیط‌های کاری بهینه و کارآمد دارد. تأثیرگذاری هوش هیجانی در محیط‌های کار از طریق بررسی ارتباط آن با دیگر شاخص‌های مهم محیط کار صورت می‌پذیرد که از آن جمله می‌توان به شاخص رضایت شغلی اشاره کرد. برآورد میزان رضایت شغلی کارکنان، یکی دیگر از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی محیط‌های کار و عملکرد افراد شاغل در آن محیط می‌باشد.

سلطانی و همکاران (1395) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان از طریق نقش میانجی ارهبردهای بازیگری و فرسودگی هیجانی در صنعت هتل‌داری پرداختند. نتایج به‌دست آمده از پژوهش نشان داد که هوش هیجانی تأثیر مثبت معناداری بر بازیگری عمیق و عملکرد کارکنان و تأثیر منفی معناداری بر بازیگری سطحی دارد. همچنین، بازیگری سطحی و فرسودگی هیجانی تأثیر منفی معناداری بر عملکرد کارکنان داشته و بازیگری عمیق نیز تأثیر مثبت معناداری بر عملکرد کارکنان دارد.

دودانگه و همکاران (1394) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد. اساس نتایج، میزان رضایت شغلی کارکنان به موازات افزایش سطح تحصیلات آنان افزایش یافته و بیش‌ترین مقدار این متغیر در گروه سنی 30 تا 45 سال به‌دست آمد.

شریفی و همکاران (1396) در پژوهشی به بررسی تأثیر ابعاد هوش هیجانی کارکنان شبکه ورزش بر عملکرد آنها و ابعاد آن پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که هوش هیجانی و ابعاد چهارگانه آن بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد و هرگونه افزایشی در خودآگاهی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و



خودکنترلی افراد، عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد. در نتیجه، هوش هیجانی عاملی سازمان‌دهنده است که موجب بهبود عملکرد گروه می‌شود.

قادرآبادی و همکاران (1396) در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان شریعتی دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداختند. یافته‌ها نشان داد بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی کارکنان مورد مطالعه همبستگی معنی‌داری وجود داشته و از طریق آزمون فریدمن فرضیه برابر بودن رتبه ابعاد هوش هیجانی رد، خودآگاهی رتبه اول و مهارت اجتماعی رتبه چهارم شد.

قنبریور و اباذری (1394) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر هوش هیجانی (عاطفی) و مؤلفه‌های آن بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی کرج پرداختند. یافته‌ها نشان داد هوش هیجانی بر کیفیت عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه‌های به‌کار رفته در پژوهش حاضر به شرح ذیل می‌باشد:

- بین ابعاد هوش هیجانی ذکرشده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین ابعاد هوش هیجانی ذکرشده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه فنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین ابعاد هوش هیجانی ذکرشده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه بین فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

از آن‌جا که هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط برخی از ابعاد هوش هیجانی از جمله خودشکوفایی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، کنترل تکانش، عزت نفس، شادمانی، استقلال و قدرت حل مسئله با خودارزیابی عملکرد شغلی (در حوزه عمومی، فنی و بین فردی) کارکنان نیروی انتظامی شهر یاسوج می‌باشد، از روش همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان نیروی انتظامی شهر یاسوج است.

در این پژوهش برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه به‌صورتی که در دسترس بودند، انتخاب و پرسش‌نامه‌های پژوهش در اختیار آنان قرار داده شد و از آنان خواسته شد که پرسش‌نامه مذکور را به دقت مطالعه کرده و به پرسش‌های آنان پاسخ دهند. برای به‌دست آوردن حجم نمونه کارکنان، از فرمول کوکران استفاده شده است (سرمد و همکاران، 1393) و حجم نمونه برای جامعه کارکنان 70 نفر محاسبه شد.

ابزار پژوهش

پرسش‌نامه هوش هیجانی بار - آن

اولین مقیاس هوش هیجانی بار - آن در سال 1980 با طرح این سؤال که چرا بعضی مردم نسبت به بعضی دیگر در زندگی موفق‌تر هستند آغاز شد. در این سال مؤلف مفهوم تعریف و اندازه‌ای از هوش غیر شناختی (بار - آن، 1988، 1992a، 1996b، 1997a، 1997b) ارائه فرد و پس از 17 سال تحقیق اولین مقیاس هوش هیجانی ساخته شد. مقیاس هوش هیجانی او دارای پنج مقیاس یا جنبه (مهارت‌های درون فردی، مقابله با فشار، سازگاری و خلق کار) و پانزده خرده‌مقیاس است.

پاسخ‌های آزمون نیز در روی یک مقیاس 5 درجه‌ای در ردیف لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم و کاملاً مخالفم) تنظیم شده است مقیاس‌های آزمون عبارتند از:

خود آگاهی هیجانی¹: توانایی آگاه بودن و فهم احساس خود.

خود ابرازی²: توانایی ابراز احساسات، باورها و افکار صریح و دفاع از مهارت‌های سازنده و بر حق.

خود عزت نفس³: توانایی آگاه بودن از ادراک خود، پذیرش خود و احترام به خود.

1- Emotional self- Awareness(ES)

2- Assertiveness(AS)

3- Self Regard(SR)



خودشکوفایی¹: توانایی درک ظرفیت‌های بالقوه و انجام چیزی که می‌توان انجام داد، تلاش برای انجام دادن و لذت بردن.

استقلال²: توانایی هدایت افکار و اعمال خود و آزاد بودن از تمایلات اجتماعی.

همدلی³: توانایی آگاه بودن و درک احساسات دیگران و ارزش دادن به آن.

مسئولیت‌پذیری اجتماعی⁴: توانایی بروز خود به‌عنوان یک عضو دارای حس همکاری، مؤثر و سازنده در گروه.

روابط بین فردی⁵: توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش متقابل که به‌وسیله نزدیکی عاطفی، صمیمیت، محبت کردن و محبت گرفتن توصیه می‌شود.

واقع‌گرایی⁶: توانایی سنجش و هماهنگی، بین چیزی که به‌طور هیجانی تجربه شده و چیزی که به‌طور واقعی وجود دارد.

انعطاف‌پذیری⁷: توانایی سازگار بودن افکار و رفتار با تغییرات محیط و موقعیت‌ها.

حل مسئله⁸: توانایی تشخیص و تعریف مشکلات، به همان خوبی خلق کردن و تحقق بخشیدن راه‌حل‌های مؤثر و بالقوه.

تحمل فشار روانی⁹: توانایی مقاومت کردن در برابر رویدادها، موقعیت‌های فشارآور، هیجانانگیز، بدون جادادن یا رویارویی فعال و مثبت با فشار.

کنترل تکانش¹⁰: توانایی مقاومت در برابر یک تکانش، سابق یا فعالیت‌های آزمایشی یا کاهش آنها، بدون جا زدن و یا رویارویی فعال و مثبت با فشار.

خوش‌بینی¹¹: توانایی زیرکانه نگاه کردن به زندگی و تقویت نگرش‌های مثبت، حتی در صورت بروز بدبختی و احساسات منفی.

1 - Self-actualization(SA)

2 - Independence(In)

3 - Empathy(EM)

4 - Social – Responsibility(RE)

5 - interpersonal Relation ship(IR)

6 - Reality Teshiny (RT)

7 - Flexibility (FL)

8 - Problem solviny (PS)

9 - Stress Tolererance(ST)

10 - Impulse Control(IC)

11 - Optimism(OP)

شادمانی¹: توانایی احساس خوشبختی کردن با زندگی خود، لذت بردن از خود و دیگران، داشتن احساسات مثبت، صریح، مفرح و شوخ.

مقیاس مهارت‌های درون فردی شامل خود و مقیاس‌های آگاهی هیجانی خودابرازی احترام به خود خودشکوفایی و استقلال است. مقیاس مهارت‌های بین فردی شامل خودمقیاس‌های همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط بین فردی است. مقیاس مقابله با فشار (کنترل استرس) شامل خرده‌مقیاس‌های تحمل استرس و کنترل تکانه است. مقیاس سازگاری شامل خرده‌مقیاس‌های انعطاف‌پذیری، حل مسئله و واقعیت‌سنجی است و مقیاس خلق کلی شامل خرده‌مقیاس‌های شادی و خوش‌بینی است (کیانی 1381).

این پرسش‌نامه دارای 90 سؤال است که نخستین پرسش‌نامه فرا فرهنگی ارزیابی هوش هیجانی است. این آزمون در سه مرحله در ایران اجرا شده و پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسش‌نامه، حذف یا تغییر بعضی سؤالات و تنظیم مجدد سؤالات هر مقیاس، پرسش‌نامه از 117 سؤال به 90 سؤال تقلیل یافت. در مورد کیفیت روان‌سنجی آن نیز اقدامات لازم به عمل آمد که در سومین مرحله اجرا، تحلیل اطلاعات در حیطه‌های زیر انجام گرفت (راحله سموعی و همکاران مؤسسه تحقیقاتی علوم رفتاری سینا، 1384).

پایایی

پایایی نشان‌دهنده این است که تا چه اندازه تفاوت‌های فردی در نمرات آزمون به تفاوت‌های واقعی در ویژگی‌های مورد نظر، قابل استناد است (آنا ستاری 1371). دو نوع اساسی از مطالعات پایایی روی (EQ-i) انجام شده است؛ هم‌سانی درونی و پایایی بازآزمایی (بار-آن و پارکر، 2000).



همسانی درونی

همسانی درونی به میزانی که همه سؤالات یک مقیاس سازه یکسانی را اندازه می‌گیرند اشاره دارد این شیوه پایایی را با یک بار اجرای پرسش‌نامه را اندازه‌گیری همسانی محتوای مقیاس اجرا شده برآورد می‌کند (آنا ستاری 1371).

میزان‌های P حاکی از رابطه مستقیم و معنی دار بین سؤالات هر مقیاس با نمره کلی آن مقیاس دارد بدین معنی که سؤال مورد نظر همان چیزی را می‌سنجد که مقیاس مربوط در نظر دارد.

پایایی آزمون

پایایی آزمون از طریق محاسبه آلفای کرونباخ

میزان آلفای کرونباخ برای کل آزمون 93 درصد گزارش شد این میزان (آلفای محاسبه شده در مرحله سوم) با آلفای محاسبه شده در مرحله دوم آزمون یکسان به‌دست آمده (راحله سموعی و همکاران روان تجهیز، 1384)

پایایی آزمون به روش اجرای فرم موازی یا همتا

هم‌زمان با اجرای آزمون هوش هیجانی مصاحبه‌ای سازمان‌یافته در رابطه با میزان و تنوع هیجانات، عواطف و ویژگی‌های فردی و احساسی از گروه مطالعه به‌عمل آمده سعی شد سؤالات مصاحبه طوری طراحی شد که در زمینه هوش غیر شناختی افرادی (بعد عاطفی، اجتماعی و شخصیتی آنها) اطلاع مناسبی به‌دست آید. بعد از اجرای دو فرم (مصاحبه و آزمون) پرسش‌نامه نمره‌گذاری شد. تحلیل نتایج رابطه بین اطلاعات حاصل از مصاحبه و آزمون در نرم‌افزار SPSS را در سطح 0/001 معنی‌دار نشان داد (همان منبع).

پایایی آزمون به روش زوج - فرد.

مطابق با این روش پایایی آزمون 99 درصد گزارش شد که در سطح $P < 0/001$ معنا دار است.

پرسش‌نامه خودارزیابی عملکرد شغلی

برای اندازه‌گیری عملکرد شغلی از پرسش‌نامه خودگزارش‌دهی موتوویولدو و ون استکاتر که دارای سه بعد عمومی، فنی و بین فردی است، استفاده شده است. در این پرسش‌نامه برای هر یک از ابعاد، دو سؤال طراحی شده است که در مجموع پاسخ‌دهندگان باید به شش سؤال پاسخ دهند. نحوه پاسخ‌گویی به سؤالات به صورت درجه‌ای است؛ یعنی برای هر سؤال معیاری از 1 (ضعیف) تا 10 (خیلی خوب) تعیین شده است. موتوویولدو و ون استکاتر آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه را برای ابعاد عملکرد شغلی عمومی، فنی، بین فردی و کل پرسش‌نامه به ترتیب 0/66، 0/71، 0/71 و 0/9 گزارش کرده‌اند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌های به دست آمده از پژوهش حاضر با استفاده از روش هم‌بستگی پیرسون به صورت جز به جز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

در جدول ذیل به ترتیب ضرایب هم‌بستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی ارائه شده است.

جدول شماره 1: ضرایب هم‌بستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی

عملکرد شغلی		عملکرد شغلی عمومی		عملکرد شغلی فنی		عملکرد شغلی بین فردی	
هوش هیجانی		ضریب هم‌بستگی	سطح معناداری	ضریب هم‌بستگی	سطح معناداری	ضریب هم‌بستگی	سطح معناداری
خود شکوفایی		0/303	0/0001	0/245	0/0001	0/287	0/0001
واقع گرایی		0/267	0/0001	0/297	0/0001	0/193	0/0001
روابط بین فردی		0/187	0/0001	0/212	0/0001	0/345	0/0001
کنترل تکانش		0/402	0/0001	0/358	0/0001	0/267	0/0001
عزت نفس		0/367	0/0001	0/429	0/0001	0/363	0/0001
شادمانی		0/226	0/0001	0/167	0/0001	0/301	0/0001
استقلال		0/178	0/0001	0/234	0/0001	0/249	0/0001
حل مسئله		0/156	0/0001	0/198	0/0001	0/256	0/0001



در اینجا با استفاده از جدول بالا به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

فرضیه اول: بین ابعاد هوش هیجانی ذکر شده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در جدول بالا دیده می‌شود بین خود شکوفایی ($r=303$ و $p</0001$)، واقع گرایی ($r=267$ و $p</0001$)، روابط بین فردی ($r=187$ و $p</0001$)، کنترل تکانش ($r=402$ و $p</0001$)، عزت نفس ($r=376$ و $p</0001$)، شادمانی ($r=226$ و $p</0001$)، استقلال ($r=178$ و $p</0001$) و قدرت حل مسئله ($r=156$ و $p</0001$) با خود ارزیابی عملکرد در حوزه عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین ضرایب هم‌بستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی عمومی با کنترل تکانش دارای بالاترین هم‌بستگی و با قدرت حل مسئله دارای پایین‌ترین هم‌بستگی بوده است.

فرضیه دوم: بین ابعاد هوش هیجانی ذکر شده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه فنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که از جدول بالا مشاهده می‌شود بین خود شکوفایی ($r=245$ و $p</0001$)، واقع گرایی ($r=297$ و $p</0001$)، روابط بین فردی ($r=212$ و $p</0001$)، کنترل تکانش ($r=358$ و $p</0001$)، عزت نفس ($r=429$ و $p</0001$)، شادمانی ($r=167$ و $p</0001$)، استقلال ($r=234$ و $p</0001$) و قدرت حل مسئله ($r=198$ و $p</0001$) با خودارزیابی عملکرد در حوزه فنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین ضرایب هم‌بستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی فنی، عملکرد شغلی فنی با عزت نفس دارای بالاترین هم‌بستگی و با شادمانی دارای پایین‌ترین هم‌بستگی بوده است.

فرضیه سوم: بین ابعاد هوش هیجانی ذکر شده در این پژوهش با خودارزیابی عملکرد در حوزه بین فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که از جدول بالا مشاهده می‌شود بین خود شکوفایی ($r=287$ و $p</0001$)، واقع‌گرایی ($r=193$ و $p</0001$)، روابط بین فردی ($r=345$ و $p</0001$)، کنترل تکانش ($r=267$ و $p</0001$)، عزت نفس ($r=363$ و $p</0001$)، شادمانی

($r=301$ و $p</0001$)، استقلال ($r=249$ و $p</0001$) و قدرت حل مسئله ($r=256$) و ($p</0001$) با خودارزیابی عملکرد در حوزه بین فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از بین ضرایب هم‌بستگی بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی بین فردی، عملکرد شغلی بین فردی با عزت نفس دارای بالاترین هم‌بستگی و با واقع‌گرایی دارای پایین‌ترین هم‌بستگی بوده است.

نتیجه‌گیری

همان‌طور که در جدول مشاهده شد، بین تمامی ابعاد هوش هیجانی استفاده‌شده در این پژوهش و عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتایج نشان می‌دهند که با افزایش هر یک از ابعاد هوش هیجانی از جمله خود شکوفایی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، کنترل تکانش، عزت نفس، شادمانی، استقلال و قدرت حل مسئله به‌طور نسبی عملکرد در حوزه‌های عمومی، فنی و بین فردی بالا می‌رود.



منابع

- برادبری، تراویس؛ گریوز، جین (1392). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). ترجمه مهدی گنجی، تهران: انتشارات ساوالان.
- گلמן، دانیل (1382). هوش هیجانی. ترجمه نسرين پارسا، چاپ دوم، تهران: انتشارات رشد.
- رشیدپور، ماندانا (1379). بررسی رابطه تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغلی و عملکرد شغلی کارکنان حسابرسی حرفه‌ای در سازمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- منصوری، بهزاد (1381). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبر یاشرینگ برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی مستقر در تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روان‌شناسی.
- Armstrong, M. (2006). Handbook of human resource management practice. Kogan Page Business Books.
- Bapna, IRA., Shrivastava, G., & Chitnis, E. (2011) Role of emotional intelligence on the performance of employee working in service sector. International Journal of Multidisciplinary Research, 1(8): 62-72.
- Bradbury T & Graves J. (2009). Emotional intelligence (skills and tests). Translated by Ganji M. 3rd ed. Tehran: Savalan Publications; 30[Book in Persian].
- Duaii H. (1995). Human resources management. Mashhad: Ferdowsi University;2[Book in Persian].
- Goleman D. (2004). Emotional intelligence at work. Translated by Ebrahimi B & Joyandeh M. Tehran: Behin Danesh; 6472[Book in Persian].
- Kierstead, J. (1999). Emotional intelligence in the workplace. Available at www.emerald fulltext.com.
- 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. 12.
- 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.

