

## رابطه‌ی هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان شریعی دانشگاه علوم پزشکی تهران

زینب قادرآبادی<sup>۱</sup>، دکتر علیرضا امیرکبیری<sup>۲</sup>، دکتر محمدرضا ربیعی مندجین<sup>۳</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: مهارت‌های هوش هیجانی در موفقیت شغلی و ایفای مسئولیت‌های حساس، بسیار مهم تلقی می‌شوند. روان‌شناسان معتقدند ۲۰٪ از موفقیت‌های شخص به بهره‌ی هوشی (IQ) و ۸۰٪ به هوش هیجانی (EQ) بستگی دارد. هدف از این پژوهش رابطه‌ی هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان شریعی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۵ می‌باشد.

روش بررسی: پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی، جامعه آماری ۱۰۳۰ نفر از کارکنان بیمارستان شریعی بود. با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و جهت اندازه‌گیری اطلاعات مورد نیاز از پرسش‌نامه‌ی هوش هیجانی Schering Siberia (۱۹۹۰) و پرسش‌نامه‌ی عملکرد شغلی Patterson (۱۹۷۵) استفاده شد. هر دو پرسش‌نامه از نظر روایی (نظر خبرگان و متخصصان) و پایایی (مقدار آلفای کرونباخ هوش هیجانی ۰/۷۳۴ و عملکرد شغلی ۰/۷۶۸) تأیید گردید و با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی، آزمون همبستگی پیرسون تحلیل و با آزمون فریدمن به رتبه‌بندی مولفه‌ها پرداخته شد.

یافته‌ها: کارکنان مورد بررسی از لحاظ هوش هیجانی میانگین ۱۸۲ و انحراف معیار ۳۴ و از لحاظ عملکرد شغلی میانگین ۱۰۹ و انحراف معیار ۲۲ را کسب نمودند. پاسخ دهندگان ۷۳٪ زن، ۶۲٪ متاهل و ۶۷٪ دارای تحصیلات دانشگاهی بوده‌اند. یافته‌ها نشان داد بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی کارکنان مورد مطالعه همبستگی معنی‌دار ( $p=0/030$ ) وجود داشته، از طریق آزمون فریدمن فرضیه‌ی برابر بودن رتبه‌ی مؤلفه‌های هوش هیجانی رد، خودآگاهی رتبه اول و مهارت اجتماعی رتبه چهارم شد.

نتیجه‌گیری: با آموزش و ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی، می‌توان روند انتخاب و گزینش کارکنان را بهبود بخشید و سطح عملکرد آنان را ارتقا داد.

واژه‌های کلیدی: هوش، هوش هیجانی، عملکرد شغلی، بیمارستان

دریافت مقاله: دی ۱۳۹۵

پذیرش مقاله: اردیبهشت ۱۳۹۶

\*نویسنده مسئول:

دکتر علیرضا امیرکبیری؛

دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد

تهران مرکز

Email:

Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

<sup>۳</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

## مقدمه

آنچه امروزه هوش هیجانی نامیده می‌شود، در اصل منبع اصلی انرژی، قدرت و آرزو و اشتیاق انسان است و درونی ترین ارزشها و اهداف فرد را در زندگی فعال می‌سازد(۱).

هوش هیجانی یکی از توانمندی‌هایی 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، ملایمت 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 می‌باشند(۲).

از میان پژوهشگران Caruso، Mayer & Salovey، Goleman و Bar-On معروفترین پژوهشگرانی هستند که ابعاد مختلفی از هوش هیجانی را معرفی نموده‌اند. در این پژوهش از مدل شایستگی های Goleman شامل مولفه های خودآگاهی(داشتن درکی عمیق از عواطف، نقاط قوت، نقاط ضعف، نیازها و انگیزه های خود)، خودکنترلی(توانایی ابراز احساسات ها)، خودانگیزی(افزایش احساس مسئولیت، توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام)، همدلی(درک احساسات و جنبه های مختلف دیگران و به کارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته اند) و مهارت اجتماعی(توانایی مدیریت روابط خود با دیگران) استفاده شده است(۳و۴). Goleman در تعریف هوش هیجانی می‌گوید: «مهارتی است که دارنده ی آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی، آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه ای رفتار کند که روحیه ی خود و دیگران را بالا ببرد(۳).

بعد دوم این بحث به عملکرد کارکنان اشاره می‌کند. عملکرد یعنی حاصل فعالیت های نیروی انسانی از لحاظ اجرای وظایف محوله و پس از زمان معین که می‌تواند جنبه ی بهره وری و کارایی داشته باشد(۵) و همچنین عبارت است از مجموع رفتار های مرتبط با شغل که افراد از خودشان نشان می‌دهند(۶).

در میان عوامل مؤثر در نحوه ی عملکرد، نقش نیروی انسانی از اهمیت بالایی برخوردار است. عملکرد شغلی از جمله بحث‌هایی است که در جهان امروز بخش عظیمی از وقت، بودجه و توجه صاحب نظران را به خود اختصاص داده است. باید توجه داشت که به

همان اندازه که داشتن بیمارستان های سالم لازم است، به همان اندازه داشتن افراد سالم و محیط سالم ضرورت دارد. نقش هوش هیجانی در محیط کار، نقش مهمی است. شناسایی هیجان ها موجب کسب آگاهی نسبت به آنها شده، زمینه ی درک صحیح هیجان های دیگران را فراهم می‌نماید. کاربرد هیجان ها موجب تولید عقاید، بروز یک احساس یا تقویت روح همکاری گروهی را فراهم می‌آورد و بالاخره درک و فهم هیجان ها موجب کسب بینش نسبت به انگیزه های افراد شده، ما را نسبت به نقطه نظر و دیدگاه های دیگران آگاه تر می‌نماید. در نهایت، مدیریت هیجان ها به ما اجازه می‌دهد تا هیجان های خود را بپذیریم و از اطلاعات ارزشمند به دست آمده به صورت سازنده ای استفاده کنیم(۷).

مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند بود که بتوانند به طور اثر بخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند، در این زمینه هوش هیجانی یکی از مولفه های است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند. در حقیقت هوش هیجانی عامل تعیین کننده ی توفیق یا عدم توفیق مدیران است. در این رابطه Goleman(۲۰۰۴) چنین بیان می‌کند: «در بالاترین سطوح مدیریتی شرکت که تفاوت های فنی اهمیت ناچیز دارند، هوش هیجانی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کند. وقتی مجریان برتر را با متوسط ها در موقعیت های ارشد رهبری مقایسه کردم، تقریباً ۹۰٪ تفاوت عملکرد آنها به هوش هیجانی مربوط می‌شود تا توانایی های شناختی که از آن برخوردار بودند». در میان مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و در صدر آنها بیمارستان ها نیز، از این قاعده مستثنی نیستند، بلکه با توجه به وجود شرایط خاص نیروی انسانی بیمارستانها و ارتباط همه جانبه ی روحی و عاطفی آنها با دریافت کنندگان خدمات بهداشتی این نیاز به مراتب در رهبری این قشر ضروری تر به نظر می‌رسد(۸).

در پژوهش حاضر رابطه ی هوش هیجانی کارکنان به عنوان ابزاری در جهت بهبود و تحول سازمانی، با عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - تحلیلی و با توجه به اندازه گیری رابطه ی بین دو متغیر می‌توان گفت یک تحقیق همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش، ۱۰۳۰ نفر

میدانی (استفاده از پرسش نامه استاندارد Schering Siberia جهت اندازه گیری هوش هیجانی و پرسش نامه استاندارد Patterson جهت اندازه گیری عملکرد شغلی) استفاده شد. پرسش نامه ی هوش هیجانی Schering Siberia (۱۹۹۰) که اعتبار آن در تحقیقات گذشته بین ۸۱ و ۸۶ درصد بوده، براساس ابعاد معرفی شده Goleman تهیه شده است. مقیاس پاسخ گویی به ۳۳ سوال هوش هیجانی به صورت لیکرت با طیف پنج تایی بوده است. در واقع، از افراد خواسته شده تا با استفاده از این مقیاس، ادراک خود از وضعیت جاری هر گزینه را مشخص کنند. لازم به ذکر است که این آزمون توسط منصوری در سال ۱۳۸۰ به صورت پایان نامه کارشناسی ارشد، هنجاریابی شده است (۴). پرسش نامه ی عملکرد شغلی، توسط Patterson (۱۹۷۵) تهیه و تدوین شده و نیز توسط شکرکن و ارشدی به نقل از ساعتچی و همکاران در ایران ترجمه شده و دارای ۱۵ سوال بوده است و عملکرد کارکنان را در حوزه ی وظایف شغلی و سازمانی شان اندازه می گیرد (۵). چون پرسش نامه استاندارد بوده لذا دارای روایی می باشد.

از کارکنان بیمارستان شریعتی دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده که براساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، تعداد نمونه ۲۸۰ نفر به دست آمده است؛ که در آن N: جامعه آماری؛

$$P: \text{برآورد نسبت صفت متغیر، } (p=0/5)؛$$

Z: مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد،

$$(Z_{1-\frac{\alpha}{2}}=1/96)؛$$

d: مقدار اشتباه مجاز که از تحقیقات مشابه به دست آمده است،

$$(d=0/05)؛$$

$$n = \frac{N \times Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} \times P(1 - P)}{d^2N + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} \times P(1 - P)}$$

دوره زمانی توزیع و جمع آوری پرسش نامه اردیبهشت ۱۳۹۵ و روش نمونه گیری، به صورت تصادفی ساده بود که برای جمع آوری داده ها و اطلاعات به منظور شناخت رابطه بین متغیرها از مطالعات

#### جدول ۱: مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش

| مقدار آلفای کرونباخ | متغیر         | ردیف |
|---------------------|---------------|------|
| ۰/۷۳۴               | هوش هیجانی    | ۱    |
| ۰/۸۴۲               | خودآگاهی      | ۲    |
| ۰/۷۶۳               | خود کنترلی    | ۳    |
| ۰/۷۱۸               | همدلی         | ۴    |
| ۰/۷۶۳               | مهارت اجتماعی | ۵    |
| ۰/۷۸۴               | خودانگیزی     | ۶    |
| ۰/۷۶۸               | عملکرد        | ۷    |

Excel تجزیه و تحلیل شد. در قسمت آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، جمع نمره ها، میانگین و انحراف معیار استفاده شد و در قسمت آمار استنباطی، ابتدا به منظور بررسی نرمال بودن جامعه مورد پژوهش آزمون Kolmogrov Smirnov استفاده و توزیع نرمال بودن جامعه آماری تایید شده است و سپس از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه و جهت رتبه بندی مولفه های هوش هیجانی از آزمون فریدمن استفاده شد.

برای برآورد پایایی پرسش نامه از تفکیک آلفای کرونباخ استفاده شد (جدول ۱).

با وجود اینکه پرسش نامه ها بدون نام بود به کارکنانی که پرسش نامه را تکمیل می کردند اعلام شد که کلیه اطلاعات محرمانه خواهد بود و شرکت در این تحقیق کاملاً آگاهانه و اختیاری است. پرسش نامه ها در محل کار کارکنان و در شیفت های مختلف توزیع گردید و اطلاعات پس از جمع آوری از طریق نرم افزار SPSS18 و

#### یافته ها

#### جدول ۲: مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی

| متغیر جمعیت شناختی | فراوانی | درصد |
|--------------------|---------|------|
| جنسیت              |         |      |
| مرد                | ۷۵      | ۰/۲۷ |
| زن                 | ۲۰۵     | ۰/۷۳ |



|      |     |                  |             |
|------|-----|------------------|-------------|
| ۰/۳۴ | ۹۵  | بین ۲۰ تا ۳۰ سال | سن          |
| ۰/۴۷ | ۱۳۲ | بین ۳۰ تا ۴۰ سال |             |
| ۰/۱۸ | ۵۰  | بین ۴۰ تا ۵۰ سال |             |
| ۰/۰۱ | ۳   | بیشتر از ۵۰ سال  |             |
| ۰/۳۸ | ۱۰۶ | متاهل            | وضعیت تاهل  |
| ۰/۶۲ | ۱۷۴ | مجرد             |             |
| ۰/۳۳ | ۹۲  | کمتر از ۵ سال    | سابقه کاری  |
| ۰/۲۳ | ۶۵  | بین ۵ تا ۱۰ سال  |             |
| ۰/۲۲ | ۶۲  | بین ۱۰ تا ۱۵ سال |             |
| ۰/۱۱ | ۳۱  | بین ۱۵ تا ۲۰ سال |             |
| ۰/۰۸ | ۲۱  | بین ۲۰ تا ۲۵ سال |             |
| ۰/۰۳ | ۹   | بیشتر از ۲۵ سال  |             |
| ۰/۳۲ | ۹۰  | دیپلم            | سطح تحصیلات |
| ۰/۰۶ | ۱۶  | فوق دیپلم        |             |
| ۰/۵  | ۱۴۰ | کارشناسی         |             |
| ۰/۰۷ | ۱۹  | کارشناسی ارشد    |             |
| ۰/۰۶ | ۱۵  | پزشکان           |             |

با ۵۰٪ و کمترین درصد ۶٪ متعلق به فوق دیپلم و دکترا می باشد. بالاترین درصد ۳۳٪، کمتر از ۵ سال سابقه خدمت داشته و کمترین درصد ۳٪ متعلق به سابقه خدمت بیشتر از ۲۵ سال است و ۶۲٪ کارکنان مورد بررسی متأهل و ۳۸٪ مجرد می باشند.

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می گردد، یافته های تحقیق نشان می دهد که ۲۷٪ نمونه آماری را مردان و ۷۳٪ را زنان تشکیل می دهند. بالاترین درصد ۴۷٪ از پاسخ دهندگان در دامنه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین درصد ۱٪ متعلق به دامنه سنی بیشتر از ۵۰ سال است. همچنین بالاترین درصد از لحاظ مدرک تحصیلی، کارشناسی

جدول ۳: شفاف‌سازی توصیفی متغیرهای هوش هیجانی و عملکرد شغلی

| آماره        | خودآگاهی | خودانگیزی | خودکنترلی | همدلی | مهارت اجتماعی | هوش هیجانی | عملکرد شغلی |
|--------------|----------|-----------|-----------|-------|---------------|------------|-------------|
| تعداد مشاهده | ۲۸۰      | ۲۸۰       | ۲۸۰       | ۲۸۰   | ۲۸۰           | ۲۸۰        | ۲۸۰         |
| میانگین      | ۴۶       | ۳۶        | ۳۷        | ۳۲    | ۲۸            | ۱۸۲        | ۱۰۹         |
| انحراف معیار | ۱۰       | ۷         | ۹         | ۶     | ۶             | ۳۴         | ۲۲          |
| بیشینه       | ۶۶       | ۵۵        | ۶۳        | ۴۸    | ۴۳            | ۲۵۳        | ۱۳۵         |
| کمینه        | ۳۰       | ۱۹        | ۱۵        | ۱۸    | ۱۳            | ۱۰۳        | ۵۱          |

پژوهش حاضر در پی آن بود که رابطه‌ی بین هوش هیجانی کارکنان و عملکرد شغلی آن‌ها و همچنین رابطه‌ی بین متغیرهای جمعیت شناختی با هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان را بررسی نماید. برای این منظور و بر اساس متغیرهای پژوهش ۱ فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی مطرح شد.

نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می دهد که از بین مولفه های هوش هیجانی، بعد خودآگاهی با میانگین ۴۶، دارای بیشترین میانگین و بعد مهارت اجتماعی با میانگین ۲۸، کمترین میانگین را دارند. همچنین بعد خودآگاهی با انحراف معیار ۱۰، دارای بیشترین انحراف معیار و دو بعد همدلی و مهارت اجتماعی با انحراف معیار ۶، کمترین انحراف معیار را دارند.

جدول ۴: نتایج تایید یا عدم تایید فرضیه های پژوهش

| شماره | عنوان فرضیه  | ضریب همبستگی پیرسون | سطح معناداری | نتیجه |
|-------|--|---------------------|--------------|-------|
| ۱     | بین خودآگاهی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه‌ی معنادار وجود دارد | ۰/۵۳۷               | ۰/۰۰۰        | تایید |

|                         |       |       |   |   |
|-------------------------|-------|-------|---|---|
| تایید                   | ۰/۰۰۱ | ۰/۴۸۵ | بین خودکنترلی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه ی معنادار وجود دارد         | ۲ |
| تایید                   | ۰/۰۲۰ | ۰/۲۶۳ | بین همدلی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه ی معنادار وجود دارد             | ۳ |
| تایید                   | ۰/۰۰۰ | ۰/۳۸۴ | بین مهارت های اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه ی معنادار وجود دارد | ۴ |
| تایید                   | ۰/۰۱۷ | ۰/۶۱۱ | بین خودانگیزی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه ی معنادار وجود دارد         | ۵ |
| <b>فرضیه اصلی پژوهش</b> |       |       |   |   |
| تایید                   | ۰/۰۳۰ | ۰/۶۴۵ | بین هوش هیجانی کارکنان و عملکرد شغلی آن ها رابطه ی معنادار وجود دارد  |   |

می دهد که تمامی فرضیه ها تایید شده اند. در زمینه ی مقایسه ی میزان همبستگی ابعاد هوش هیجانی با عملکرد، یافته های پژوهش نشان داد که مولفه ی خود انگیزی ( $r=0/611$ ) بیشترین و مولفه ی همدلی با همبستگی ( $r=0/263$ ) کمترین میزان همبستگی را با عملکرد داشتند.

پس از تایید نرمال بودن داده های پژوهش از طریق آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته، تایید کل مدل و بررسی تایید یا رد فرضیه ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج در جدول ۴ نشان

**جدول ۵: رتبه بندی بر اساس آزمون فریدمن**

| رتبه | متغیر         |
|------|---------------|
| ۱    | خود آگاهی     |
| ۲    | خود انگیزی    |
| ۲    | خود کنترلی    |
| ۳    | همدلی         |
| ۴    | مهارت اجتماعی |

دوم خود انگیزی و خود کنترلی قرار دارد. رتبه ی سوم مربوط به مولفه ی همدلی و در مرتبه ی آخر از تاثیر گذاری، مولفه ی مهارت اجتماعی قرار دارد. بنابراین موثرترین عامل خود آگاهی و کمترین تاثیر مربوط به مهارت اجتماعی می باشد.

با توجه به جدول ۵ جهت اولویت بندی مولفه های هوش هیجانی از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شد. سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده ی تفاوت رتبه میانگین مولفه های هوش هیجانی است. با توجه به میانگین هر متغیر، رتبه بندی متغیرها، به این صورت است: خودآگاهی مهمترین تاثیر را دارد و در مرتبه ی

**جدول ۶: آزمون فی دو**

| تعداد | آزمون فی دو | درجه آزادی | سطح معناداری |
|-------|-------------|------------|--------------|
| ۲۷۵   | ۷۰۵         | ۴          | ۰/۰۰۰        |

می گیرند ظرفیت چشمگیری برای تعهد، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند. در رابطه ی خود با دیگران، بسیار دلسوز و با ملاحظه اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و مناسبی برخوردارند (۱۰). با توجه به وابستگی عملکرد سازمان به عملکرد کارکنان، معیار سنجش و مقایسه ی سازمان ها، عملکرد کارکنان است که موجب توسعه یا زوال سازمان می گردد. بنابراین ادامه ی فعالیت و بقای هر سازمان، دستیابی به اهداف خود می باشد که هر دو مرهون کارآمدی و شایستگی منابع انسانی در سازمان است (۱۱).

هوش هیجانی بالا باعث بروز نوآوری در افراد می شود و آن ها را قادر می سازد تا خود را سریع تر با تغییرات ناگهانی و شرایط عدم اطمینان هماهنگ و از انعطاف پذیری مناسبی برخوردار

همچنین آزمون  $X^2$  برای تایید یا رد نتایج آزمون فریدمن استفاده شده است. همان طور که در جدول ۶ مشاهده می شود سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ شده است ( $p\text{-value}=0/000$ )، بدین معنا که نتایج آزمون فریدمن تایید می شود. بنابراین رتبه بندی متغیرهای مربوط به هوش هیجانی تایید می گردد.

## بحث

هوش هیجانی بهترین عامل پیش بینی کننده موفقیت در زندگی است که هر کس می تواند به آن دست یابد و می توان آن را خصیصه شخصیتی به حساب آورد (۹). هوش هیجانی تاثیر زیادی بر شادی و رضایت مردم دارد. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار

شوند. وجود این افراد در سازمان باعث ایجاد هنجارهایی مانند درک متقابل، توجه به دیدگاه‌ها، اهمیت دادن به دیگران، تقویت اعتماد به نفس و حس هویت و نیز رفتار و برخوردی مناسب با ارباب رجوع می‌شود؛ واضح است که تمام این هنجارها باعث بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. هوش هیجانی در ۴ زمینه‌ی زیر نقش حیاتی و غیرقابل انکار دارد: ۱. گزینش و استخدام؛ ۲. عملکرد گروهی بالا؛ ۳. رشد و توسعه؛ ۴. تصمیم‌گیری در مورد نیروی کار (۱۲).

با توجه به اینکه بیمارستانها از جمله سازمانهای ارایه دهنده‌ی خدمات هستند که با ترکیبی از نیروی انسانی ماهر و متخصص و نیمه ماهر وظیفه خدمت‌رسانی به جامعه را بر عهده دارند و به دلیل تعامل بسیار با جامعه و استفاده از نیروی انسانی متعدد؛ ضرورت دارد تا روش‌های مختلف در مدیریت منابع انسانی بیمارستانها برای خدمت‌رسانی موثرتر به کار گرفته شود. بنابراین لازم است با استفاده از روشها و مدل‌های گوناگون، کارایی نیروی انسانی و اثربخشی خدمات ارایه شده را افزایش داد. شناسایی مطلوب و استفاده‌ی مناسب از هوش هیجانی می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در رهبری موثر و بهبود عملکرد کارکنان بیمارستانها و رسیدن به این هدف باشد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بین خودآگاهی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان شریعتی رابطه‌ی معناداری وجود دارد ( $r=0/645$ ,  $p\text{-value}=0/030$ ). خودآگاهی اولین جزء تشکیل‌دهنده‌ی هوش هیجانی است که کارشناسان را قادر می‌سازد تا اعتماد به نفس بالایی داشته باشند و مورد توجه و احترام همکاران و ارباب رجوع باشند. افرادی که خودآگاهی قوی دارند، نه بیش از حد نقد و نه غیر واقع‌بینانه امیدوارند، بلکه با خود و دیگران صادق هستند. آنها، چگونگی تاثیر احساسات خویش را بر خود، دیگران و شغل خود تشخیص می‌دهند و قادرند با صحت و دقت و بی‌پرده‌ی درباره‌ی عواطف خود و تاثیری که بر شغل خود دارند، صحبت کنند. فردی که خودآگاهی ندارد، مستعد اتخاذ تصمیماتی است که با زیر پا گذاشتن ارزش‌های نپهان، نشان از آشفتگی درونی دارد (۱۳). نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقات Goldman (۱۹۹۵)، صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس‌آبادی (۱۳۸۹) و اردکانی ثابت (۱۳۸۹) همخوانی دارد (۱۷-۱۴ و ۱۲).

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که بین خودکنترلی و عملکرد شغلی ارتباط معناداری وجود دارد ( $r=0/485$ ,  $p\text{-value}=0/001$ ). خودکنترلی، حول و محور مدیریت و اداره‌ی احساسات و هیجانات می‌چرخد. خودکنترلی و احاطه بر خود، مدیریت هیجان‌های خود،

توانایی بازیافت هیجانی پس از یک صدمه هیجانی، توانایی بر عمل و نه برای واکنش، ثبات در رفتارها در همه موقعیت‌ها، احساس مسئولیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات و استقبال از نظرات جدید است. خودکنترلی روش ابراز احساسات است به شکلی که این روش بتواند هم جریان تفکر را تسهیل کند و هم از انحراف آن جلوگیری نماید (۱۴). نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس‌آبادی (۱۳۸۹) و اردکانی ثابت (۱۳۸۹) همسوست (۱۷-۱۵ و ۱۲).

نتایج آماری به دست آمده در این پژوهش معنادار بودن رابطه‌ی بین همدلی و عملکرد شغلی را تایید می‌نماید ( $r=0/20$ ,  $p\text{-value}=0/263$ ). همدلی بر پایه خودآگاهی بنا می‌شود. هر قدر نسبت به احساسات خودمان آگاه‌تر باشیم در یافتن احساسات دیگران ماهرتر خواهیم بود، در تمام ارتباط‌ها، سر‌منشا اهمیت دادن به دیگران، هماهنگی عاطفی و توانایی همدلی با آنان است. این قابلیت (یعنی توانایی شناختن احساسات دیگران) در عرصه‌های مختلف زندگی نقش ایفا می‌کند (۱۸). نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج تحقیقات صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس‌آبادی (۱۳۸۹) و اردکانی ثابت (۱۳۸۹) همسوست (۱۷-۱۵ و ۱۲).

خیلی از روان‌شناسان «خودانگیزی» را شرط بقا می‌نامند. به عقیده‌ی آنها انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن و یا حتی انتخاب هدف، "خودانگیزی" لازم است (۱۹). تعهد و الزام به انجام امور و عدم دل‌سردی و یأس در مقابل ناکامی‌ها و نیز خوش‌بینی نسبت به آینده را خودانگیزی می‌گویند. در این حالت، فرد بر عزم خود راسخ بوده و از هیچ‌گونه تلاشی برای رسیدن به اهداف و مقاصد خود دریغ نمی‌کند (۲۰). نتایج آماری به دست آمده در این پژوهش معنی‌دار بودن رابطه‌ی بین خودانگیزی و عملکرد شغلی را تایید می‌نماید ( $r=0/17$ ,  $p\text{-value}=0/611$ ). نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس‌آبادی (۱۳۸۹) و اردکانی ثابت (۱۳۸۹) همسوست (۱۷-۱۵ و ۱۲).

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های اجتماعی و عملکرد شغلی ارتباط معناداری وجود دارد ( $r=0/384$ ,  $p\text{-value}=0/000$ ). افراد برخوردار از مهارت اجتماعی معمولاً دایره‌ی وسیعی از آشنایان را به دور خود دارند و دارای شَم قوی برای پیدا کردن زمینه‌های مشترک با افراد مختلف و استعدادهایی برای ایجاد تفاهم و رابطه‌ی نزدیک هستند (۱۳). مهارت اجتماعی به نوعی نتیجه‌ی نهایی



نماید (۱۵).

از محدودیت های این پژوهش کنترل محدود میزان دقت و صداقت پاسخگویان، عدم همکاری و محافظه کاری برخی از آزمودنی های پژوهش در تکمیل پرسش نامه را که خود دارای محدودیت ذاتی است می توان ذکر کرد و همچنین چون جامعه ی مورد مطالعه تنها شامل کارکنان بیمارستان شریعتی بوده لذا در این راستا در تعمیم نتایج به جامعه ی خارج از این حوزه باید جانب احتیاط را رعایت نمود.

### نتیجه گیری

بر اساس هدف تحقیق حاضر، نتیجه گیری می شود که رابطه ی هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه ای ضمنی است به گونه ای که رؤیت و اندازه گیری آن به صورتی ملموس و عملی مقدور نیست؛ بلکه لازم است از طریق نشانگرهایی در دنیای واقعی اندازه گیری شود که این کار در تحقیق حاضر به وسیله ی دو متغیر هوش هیجانی و عملکرد شغلی انجام گرفته است. یافته های تحقیق حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و مولفه های هوش هیجانی کارکنان با عملکرد شغلی آن ها رابطه ی معناداری وجود دارد. بنابراین برای ارتقای عملکرد شغلی کارکنان می توان از دستکاری در مولفه های هوش هیجانی بهره برد. کارکنان با هوش هیجانی بالاتر، مهارت بیشتری در استفاده از هیجانانگیز در جهت تسهیل عملکرد شغلی، آگاهی بیشتر در خصوص نحوه ی تاثیر هیجانانگیز روی رفتار و نتایج کار و توان بالاتری در تنظیم هیجانانگیز در مسیری دارند که هم جهت با قوانین و مقررات مرتبط با وظایف کاری آنهاست. نتیجه ی نهایی از این تحقیق حکایت از آن دارد که با بهبود روند انتخاب و گزینش کارکنان بیمارستان ها براساس مهارت های هوش هیجانی و همچنین آموزش و ارتقای قابلیت های هوش هیجانی می توان عملکرد آنان را بهبود بخشید.

هرچه میزان مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی) کارکنان بیشتر باشد، عملکرد شغلی بالاتری را می توانند از خود نشان دهند. بنابراین پیشنهاد می شود که مدیران سازمان با برگزاری دوره های روانشناسی، آزمونهای روان شناختی و گرفتن بازخوردهای منظم درحین کار زیر نظر متخصصان روان شناسی، آموزش های ضمن خدمت، برگزاری کلاس ها و دوره های منظم، تهیه ی بروشورها و توزیع آن میان کارکنان به منظور اطلاع رسانی و افزایش سطح ارتباطات مطلوب گروهی، در برانگیختن افراد در مسیر مورد نظر سازمان، برقراری ارتباط موثر و

سایر ابعاد هوش هیجانی است. مردم معمولاً وقتی قادرند عواطف و احساسات خود را درک و کنترل کنند و با احساسات دیگران همدردی کنند، می توانند در اداره روابط خود بسیار مؤثر باشند. افرادی که مهارت اجتماعی دارند از استعداد اداره ی تیم های کاری برخوردارند و این به خاطر همدلی آنها در هنگام انجام کار است. علاوه بر این، آنها افرادی هستند که در متقاعد کردن دیگران تخصص دارند که این تجلی آمیخته ای از خودآگاهی، خود تنظیمی و همدلی است (۱۳). نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس آبادی (۱۳۸۹) و اردکانی ثابت (۱۳۸۹) همخوانی دارد (۱۷-۱۵ و ۱۲).

نتایج این پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی کارکنان مورد بررسی و عملکرد شغلی آنان رابطه ی معناداری وجود دارد ( $r=0/645$ ,  $p\text{-value}=0/030$ ). این نتیجه حاکی از آن است که با افزایش مولفه های هوش هیجانی به طور نسبی عملکرد شغلی بالا می رود. این یافته ها در عین حال به طور ضمنی گویای آن است که بر مبنای در نظر گرفتن محدودیت های پژوهش، می توان به طور احتمالی اثرگذاری هوش هیجانی و مولفه های آن را بر روی عملکرد شغلی به عنوان یکی از نمودهای رفتاری در محیط کار مطرح کرد. نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج خاکسار (۱۳۸۵)، رئیسی و همکاران (۱۳۸۶)، عباس آبادی (۱۳۸۹)، اردکانی ثابت (۱۳۸۹) و خادیمان (۱۳۹۶) همخوانی دارد (۲۱ و ۱۷ و ۱۶ و ۱۲ و ۷).

یافته های پژوهش Bradberry & Greaves به نقل از حسینی، پس از مطالعه ی تعداد افراد زیادی در محیط کار نشان داد: «۹۰ درصد کسانی که عملکرد شغلی عالی دارند، هوش هیجانی بسیار بالا نیز دارند». کسانی که هوش هیجانی خود را رشد می دهند، معمولاً در شغل خود موفقند؛ زیرا هوش هیجانی و موفقیت شغلی دست در دست یکدیگر دارند. این یافته ها در کارکنان همه ی سازمان ها، در همه ی سطوح و در همه جای دنیا صدق می کند. آنها اذعان کرده اند: «تاکنون شغلی را نیافته ایم که در آن عملکرد ربطی به هوش هیجانی نداشته باشد» (۲۲). عباس آبادی در پژوهش خود با عنوان «بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان» نشان داد حدود ۴۸٪ تغییرات عملکرد شغلی کارکنان به سطح هوش هیجانی آنها نسبت داده می شود (۱۷). صفاری دهنوی و همکاران نیز در پژوهش خود اشاره دارند که افراد با هوش هیجانی بالا، در ارزیابی و تعدیل هیجان های خود از حس اعتماد به نفس و کنترل بالاتری برخوردار بودند و این انگیزه ی قدرتمند سبب می شود که فرد را به سوی عملکرد بالا هدایت



## تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز با کد ۱۲۲۴۶۴۲ می‌باشد. از تمامی افرادی که در انجام این مطالعه نقش داشته‌اند، به ویژه مدیران و استادان، کارشناسان درمانی-اداری و کارکنان بیمارستان شریعتی تشکر و قدردانی می‌گردد.

صمیمانه با دیگران و بروز و ظهور استعداد کارکنان در اداره تیم‌های کاری در بهبود عملکرد آن‌ها را یاری نمایند. همچنین می‌توانند در جلسات مختلف از ایده‌ها و نظرات کارکنان استقبال کرده و آن‌ها را جهت یافتن راه‌های بهتر انجام کار، مورد تشویق قرار دهند و با ایجاد بستری مناسب از استقلال عمل، استراتژی‌ها و تصمیم‌گیری‌های خودجوش آن‌ها حمایت کنند.

## منابع

1. Shir Taheri A & Rouzegari F. The role of emotional intelligence in the management and organization, Iran: The First International Conference of New Paradigms of Business and Organizational Intelligence Management, 2017.
2. 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): 1274-9.
3. Khaefelahi AA & Doostar M. Dimensions of emotional intelligence. Management and Development 2003; 18(62): 52-62 [Article in Persian].
4. Mansouri B. Standardization of Siberia shrink emotional intelligence test for graduate students of state universities in Tehran [Thesis in Persian]. Tehran: Allameh Tabatabai University, Faculty of Psychology and Educational Sciences; 2001.
5. Saatchi M, Kamkari K & Askarian M. Psychological tests. Tehran: Viraesh; 2010: 52-62[Book in Persian].
6. Griffin R & Morhed G. Organizational behavior. Translated by Alvani SM & Memarzadeh GH. 3<sup>rd</sup> ed. Tehran: Morvarid; 1997: 52-62[Book in Persian].
7. Khaksar F. The relationship between emotional intelligence and performance and career advancement [Thesis in Persian]. Khorasgan: Islamic Azad University Khorasgan Branch, Faculty of General Psychology; 2004.
8. Sharifian Thani M. Characteristics of a leader. Excerpts Management 2004; 36(1): 62-72[Article in Persian].
9. Dorost A, Fayaz Bakhsh A, Hosseini M & Mohammadi H. TUMS hospital managers' occupational burnout and its relationship with their emotional intelligence. Payavard Salamat 2017; 11(4): 441-9[Article in Persian].
10. Bradbury T & Graves J. Emotional intelligence (skills and tests). Translated by Ganji M. 3<sup>rd</sup> ed. Tehran: Savalan Publications; 2009: 30[Book in Persian].
11. Duaii H. Human resources management. Mashhad: Ferdowsi University; 1995: 2[Book in Persian].
12. Ardakani Sabet SH. Relationship between emotional intelligence and employee performance (Mellat bank, Tehran's regional branches management) [Thesis in Persian]. Tehran: Payam Noor University, School of Public Management; 2010.
13. Goleman D. Emotional intelligence at work. Translated by Ebrahimi B & Joyandeh M. Tehran: Behin Danesh; 2004: 64-72[Book in Persian].
14. Goldman D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books; 1995: 84.
15. Safari Dehnavi Y, Sharifi Daramadi P & Samavatian H. Between emotional intelligence and cognitive three managers of education and its relation to their job performance of the region in 2009. Journal of Research in Applied Psychology 2009; 40(11): 52-62[Article in Persian].
16. Raisi P, Nasiripour AA & Karami SH. The relationship between emotional intelligence and Kermanshah hospitals managers performance. Journal of Health Administration 2006; 8(22): 47-75[Article in Persian].
17. Abbas Abadi MA. The effect of emotional intelligence on employee performance Tehran and Isfahan university of medical sciences [Thesis in Persian]. Tehran: Payam Noor University of Tehran, Faculty of Human Sciences; 2010.



18. Goleman D. Emotional intelligence. Translated by Parsa N. 4<sup>th</sup> ed. Tehran: Roshd; 2007: 71[Book in Persian].
19. Aghayar S & Sharifi Darmadi P. Emotional intelligence, utility of emotional intelligence in realm of emotion. Isfahan: Sepahan; 2007: 54[Book in Persian].
20. Sobhaninejad M & Uozbashi AR. Emotional intelligence and organizational management. Tehran: Yastaron; 2008: 36[Book in Persian].
21. Khademian T. The relationship between emotional intelligence and job performance in staff of the Red Crescent organization of Fars province [Thesis in Persian]. Kerman: Shahid Bahonar University of Kerman; 2017.
22. Hosseini M. The study and comparison of emotional intelligence between high and low level Mashhad city high school students in term of educational performance who have very high IQ level [Thesis in Persian]. Tehran: Islamic Azad University of Tehran, Sciences and Researches Branch; 2006.



## Emotional Intelligence and Job Performance Relationship: Study in Staff of Shariati Hospital at Tehran University of Medical Sciences

Ghaderabadi Zeinab<sup>1</sup> (M.S.) - Amirkabiri Alireza<sup>2</sup> (Ph.D.) - Rabiee Mandejin Mohammadreza<sup>3</sup> (Ph.D.)

1 Master of Science in Public Management, School of Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran

2 Associate Professor, Public Management Department, School of Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran

3 Assistant Professor, Public Management Department, School of Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran

### Abstract

Received: Dec 2016

Accepted: Apr 2017

**Background and Aim:** Emotional intelligence Skills is highly crucial in career success and achievement critical responsibilities accomplishments. Psychologists believe that 20% and 80% of individuals' success depends on IQ and emotional intelligence (EQ) respectively. This study is aimed to investigate the relationship between emotional intelligence and job performance among the staff of Shariati Hospital at Tehran University of Medical Sciences in 2016.

**Materials and Methods:** In a descriptive-analytical method, 1030 individuals from different units of shariati hospital's staff were studied. 280 persons were randomly selected by using a Cochran formula. Two questionnaires regarding Schering Siberia emotional intelligence (1990) and Patterson job performance (1975) were used after being validated through experts and specialists' view and reliability analysis (Cronbach's alpha values of questionare of emotional intelligence=0.734 and job performance=0.768). The data were analysed by use of descriptive statistics, Pearson correlation test and Friedman test.

**Results:** The total studied staff was included 73% women 62% married and 67% college education. The average emotional intelligence rating was 182 (with IE of 34) and average job performance was 109 (with IE of 22). The result showed a significant correlation between emotional intelligence and job performance ( $p=0.030$ ). Using Friedman statistical test, ranking of emotional intelligence components were conducted; the self-awareness and social skills had the first and fourth rank respectively.

**Conclusion:** Training and the improvement of emotional intelligence skills and capabilities can be used to enhance the process of the hospital staff recruitment and improve their performance level.

**Keywords:** Intelligence, Emotional Intelligence, Job Performance, Hospital

\* Corresponding Author:  
Amirkabiri A;  
Email:  
Ali.Amirkabiri@iauctb.ac.ir