

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب<sup>1</sup>

سیامک خدائی<sup>1\*</sup>، احمد علی مقتدر زاده<sup>2</sup>

1- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد میاندوآب. ایمیل: siamak.khodaei93@gmail.com

2- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب. ایمیل: Dr\_am54@yahoo.com

### چکیده

تحقیق حاضر به بررسی نقش تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب پرداخته است. هدف از آن بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب می باشد. اصلی ترین سؤالی که برای نگارش مقاله وجود دارد این است که تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب چیست؟ روش تحقیق استفاده شده روش همبستگی بوده و برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه استفاده گردید که دارای روایی و پایایی مناسبی بود (آلفای کرونباخ پرسشنامه برای هوش هیجانی 0/86. برای متغیر بهره‌وری عدد 0/81). و جامعه آماری کل کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب می باشد که 200 نفر می باشد. و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای SPSS استفاده شده است و نتایج نشان داده که هوش هیجانی کارکنان بر بهره‌وری تأثیر معناداری دارد. افزون بر آن، نتایج حاصل از فرضیات فرعی از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که هوش هیجانی کارکنان با بهره‌وری رابطه معناداری دارد.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، خودآگاهی، خودمدیریتی، شرکت پخش فرآورده‌های نفتی، بهره‌وری نیروی انسانی.

### 1- مقدمه

یکی از ویژگی‌های بسیار مهم فردی هوش هیجانی است. هوش هیجانی در مدیریت مقوله‌های بسیار نوین با ریشه روانشناسی است. با توجه به ابعاد گسترده هوش هیجانی و جایگاه مهم آن در زندگی فردی و اجتماعی انسانها، در حوزه‌های مدیریتی در رفتار سازمانی، نقش آن در بهبود عملکرد مدیران و کارکنان سازمان‌ها، محور اصلی بسیاری از تحقیقات بوده است. ادبیات مدیریتی بیانگر آن است که مهارت‌های مدیریتی در کل و هوش هیجانی به طور خاص، نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت مدیران در محیط کاری دارند (رهنورد، جویبار، 1387) رقابت بسیار زیاد در بین سازمان‌ها، باعث شده است که مدیران سازمانها از هر فرصتی که بدانند سبب پیشرفت آنها می‌گردد، استقبال کنند. در 25 سال گذشته تأکید زیادی بر بهره‌وری بوده است و در این راستا تلاش‌ها شده تا محدودیت‌های موجود بر سر راه کارکنان را به حداقل برسانند تا از این طریق به بهره‌وری بیشتر دست یابند (رضایی، 1382)

<sup>1</sup> این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد اینجانب تحت عنوان «تأثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی در کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران (منطقه میاندوآب)» می باشد که به راهنمایی آقای دکتر مقتدر زاده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد میاندوآب به انجام رسیده است.

چراکه نیروی انسانی به عنوان رکن اساسی و مهمترین عامل در بهبود و ارتقاء مستمر بهره وری سازمان و درنهایت بهره وری ملی به شمار می آید و برای داشتن سازمان های بهره ور، نیاز به انسان بهره ور است (طاهری، 1385) به نظر می رسد که تأثیر 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 تأمین 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 تأثیر می پذیرد، ولی جنبه ها و زمینه های روانشناختی اجتماعی و فرهنگی حاکم بر محیط کار نقش تعیین کننده و مؤثرتری دارند (ساعتچی، 1379).

## 2- ضرورت و اهمیت تحقیق

منابع انسانی از اساسی ترین منابع راهبردی هر سازمانی است. بدون تردید موفقیت سازمان ها به استفاده کارآمد از منابع انسانی بر پایه علوم رفتاری وابسته است. برای رویارویی با چالش استفاده کارآمد از این منابع، شناخت هرچه بیشتر و جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به منابع انسانی و ابزارهای خاص آن لازم و مهارت استفاده از این سازه ها و ابزارها امری ضروری است. امروزه بسیاری از سازمان ها در حال تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند. در این میان، تعامل اجتماعی به شیوه های شایسته و ثمربخش برای مدیران و کارکنان به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد

هوش یکی از مهمترین سازه های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه<sup>2</sup> اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارایی به کار رفته است. در این میان، میزان بهره هوشی IQ افراد به تنهایی نمیتواند نشانگر موفقیت و ارتقای بهره وری کاری آنان باشد. به گونه ای که نمیتوان گفت افرادی که از IQ بالاتری بهره مند هستند حتی در زمینه روابط اجتماعی، زندگی عاطفی و... نیز عملکرد بهتری دارند؛ بنابراین ضریب هوشی بالا و به تبع آن تحصیلات بالا و موقعیت شغلی خوب نمیتواند موفقیت فرد را در تمامی زمینه ها تضمین کند، مگر اینکه فرد از لحاظ هوش هیجانی EQ نیز نمره بالاتری کسب نماید. هوش هیجانی، شیوه برخورد فرد با مسائل گوناگون کاری و فراز نشیب های زندگی را نشان میدهد. به عبارتی هوش هیجانی مجموعه ای از ویژگی های شخصیتی است که در سرنوشت و سبک زندگی فرد مؤثر است. این خصوصیات شخصیتی موجب می شود که فرد از شیوه های مناسب برای گذران زندگی و مراحل آن استفاده کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی های هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می توانند آموخته شوند. افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند، از زندگی رضایت بیشتری دارند؛ شاداب ترند؛ ارتباط بهتری با اطرافیان برقرار می کنند؛ قدرت سازش بیشتری با مشکلات دارند؛ دلسوز و پر ملاحظه اند؛ مسئولیت پذیرند؛ در مورد خود برداشت و نگرش مثبتی دارند؛ مهربان و صمیمی اند و بیشتر از افراد دیگر پذیرای تجارب احساسی و هیجانی هستند. صاحب نظرانی که به بررسی و مطالعه علمی هوش هیجانی پرداخته اند، معتقدند که هوش هیجانی میتواند کاربردهای زیادی در وظایف مدیریت سازمان چون رهبری و هدایت دیگران، زندگی شغلی و زندگی خانوادگی، تعلیم و تربیت و حتی سلامت روانی داشته باشد. با توجه به اکتسابی بودن هوش هیجانی و لزوم تقویت آن در میان کارکنان، این کار تحقیقی سبب خواهد شد به منظور ارتقای بهره وری و کارایی کارکنان، هوش هیجانی در برنامه ریزی های آموزشی لحاظ و تقویت هوش هیجانی به عنوان یکی از پیشنیازهای موفقیت سازمان محسوب گردد

## 3- اهداف تحقیق

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر هوش هیجانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری آنان است که میتوان آن را به صورت هدف اصلی و اهداف فرعی به صورت زیر بیان کرد:

### 3-1- هدف اصلی

<sup>2</sup> Alfred Bine

1. بررسی تأثیر هوش هیجانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری.

### 3-2-اهداف فرعی

1. بررسی رابطه خودآگاهی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب با بهره وری.
2. بررسی رابطه آگاهی اجتماعی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب با بهره وری.
3. بررسی رابطه خودمدیریتی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب با بهره وری.
4. بررسی رابطه مدیریت روابط کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب با بهره وری.

### 4- فرضیه های تحقیق

#### 4-1- فرضیه اصلی

1. هوش هیجانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری آنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

#### 4-2- فرضیه های فرعی

1. خودآگاهی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری آنان تأثیر معناداری دارد.
2. آگاهی اجتماعی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری تأثیر معناداری دارد.
3. خودمدیریتی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری تأثیر معناداری دارد.
4. مدیریت روابط کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری تأثیر معناداری دارد.

### 5- پیشینه تحقیق

#### 5-1-مطالعات انجام شده در داخل کشور

لیلا نجاتی (1386) طی پژوهش « بررسی رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسط شهر تهران » به این نتایج دست یافته است:

جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس متوسطه شهر تهران بوده است. روش نمونه گیری خوشه ای چندمرحله ای بوده که تعداد 45 مدیر و به ازای هر مدیر 8 دبیر به صورت تصادفی انتخاب شدند و بدین ترتیب تعداد کل حجم نمونه به 405 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 هیجانی بالاتری برخوردار هستند، اثربخشی بیشتری در کارشان دارند.

منوچهر جویبار (1384) 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

#### 5-2-مطالعات انجام شده در خارج

در سال (2009) پژوهشی در نیجریه به وسیله نوکا و اهایوزو<sup>3</sup> و هوش هیجانی بر روی کارایی سازمان ها مورد ارزیابی قرار گرفت. درواقع هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین ابعاد هوش هیجانی و کارایی سازمان های کشور نیجریه بود. ابعاد هوش عاطفی موردبررسی در این تحقیق عبارتند از: خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و خودمدیریتی. نمونه مورد بررسی 108 مدیر از تشکیلات سازمانی است. فرضیه ها عبارتند از:

- خودآگاهی کارکنان به کارایی میانجامد.

<sup>3</sup> Nwokah & Ahiauzu

- خود مدیریتی تأثیر مثبتی بر روی کارایی دارد.
- آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت بر روی کارایی دارد.
- مدیریت روابط به کارایی میانجامد.

برای جمع آوری اطلاعات، از روش میدانی و پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از روش همبستگی و روشهای آماری استفاده شده است.

یافته های پژوهش یک رابطه قوی بین هوش هیجانی و کارایی سازمانها را نشان میدهد. همچنین بیان میکند که وابستگی مثبت بین همه ابعاد هوش هیجانی و کارایی سازمانها وجود دارد.

شین و سوسانتو<sup>4</sup> (2010) در پژوهشی، رابطه بین هوش عاطفی، سبکهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی را در دولتهای منتخب کشور اندونزی مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق دو نوع سبک مدیریت تعارض شامل مصالحه ای 11 و انسجامی 12 مورد بررسی قرار گرفتند. نمونه موردبررسی شامل 300 نفر از کارمندان دولتی از دو بخش محلی و یک استان بود.

فرضیه های تحقیق عبارتند از:

هوش عاطفی با سبک انسجامی همبستگی مثبت دارد.

هوش عاطفی با سبک مصالحه ای همبستگی مثبت دارد.

سبک انسجامی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.

سبک مصالحه ای با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.

هوش عاطفی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت دارد.

سبک انسجامی بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی نقش واسطه دارد.

سبک مصالحه ای بین هوش هیجانی 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.

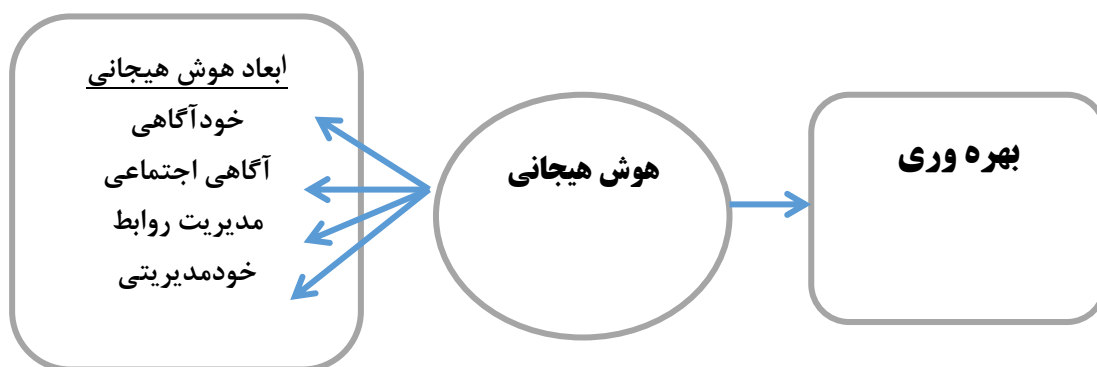
## 6- چارچوب مفهومی تحقیق

باوجود تحقیقات فراوانی که در زمینه هوش هیجانی صورت گرفته است، هنوز هم درباره مفهوم هوش هیجانی و اجزای تشکیل دهنده آن توافق نظری حاصل نشده است و اگر به ادبیات موجود در این زمینه رجوع شود، می توان ملاحظه کرد که دانشمندان مختلف هرکدام اجزای هوش هیجانی را به صورتی متفاوت بیان کرده اند. در سال 2009 پژوهشی در نیجریه به وسیله نوکا و اهایوزو انجام شد که در آن تأثیر هوش هیجانی بر روی کارایی سازمانها مورد ارزیابی قرار گرفت. ابعاد هوش هیجانی مورد بررسی در این تحقیق عبارت بودند از: خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و خودمدیریتی. در این تحقیق هوش هیجانی کارکنان به عنوان متغیر مستقل و بهره وری کارکنان به عنوان متغیروابسته است. الگوی مفهومی این پژوهش به صورت زیر ارائه میگردد:

## 7- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی رابطه هوش هیجانی و بهره وری شغلی در شکل شماره 1 ارائه شده است.

<sup>4</sup> Shin & Sosanto



شکل 1 مدل مفهومی رابطه هوش هیجانی و بهره وری شغلی  
(منبع: نوکا و آهایوز 2009)

## 8- تعریف متغیرها

### 8-1- هوش هیجانی

هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌خواهد از طریق خودآگاهی، حیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن را بهبود ببخشد، از طریق همدلی، تأثیر آن‌ها را درک کند و یا از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. (گلمن، 2001: 37).

### 8-2- بهره وری

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 می‌داند. ارتقای بهره وری یکی از عوامل مؤثر بر بهبود سازمان‌ها است که در این راستا، عوامل متعددی نقش آفرینی می‌نماید. شناخت عوامل مؤثر بر بهره وری کارکنان به مدیران کمک می‌کند تا با مدیریت بر این عوامل، بر بهره وری کارکنان و در نهایت بهره وری سازمان بیفزایند (رضایی، ساعتچی، 1387) بهره وری نیروی کار، شاخص کلیدی عملکرد نیروی کار است (دتا و دیگران، 2005) و در سطح کارکنان به تجزیه و تحلیل، اندازه‌گیری و بهبود بهره وری منابع انسانی اختصاص دارد (خاکی، 1376)

## 9- روش تحقیق

این تحقیق از نظر جمع‌آوری داده‌ها، از نوع تحقیقات توصیفی و از شاخه همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. همچنین این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. در این پژوهش از مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده گردیده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است اعتبار محتوایی این پرسشنامه توسط استادان راهنما و مشاور و چند نفر از افراد مطلع مورد تأیید قرار گرفته و از اعتبار لازم برخوردار است. به منظور تعیین روایی، نمونه اولیه شامل 30 پرسشنامه پیش‌آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای هوش هیجانی 0/86، برای سؤالات بهره وری عدد 0/81 به دست آمد. این اعداد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی الزم برخوردار است. جامعه آماری پژوهش حاضر، 200 نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه میاندوآب می‌باشد.

### 10- پایایی پرسشنامه ها

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود در تمامی موارد میزان آلفای کرونباخ مورد تایید است. همچنین آلفای کرونباخ را برای کلیه سوالات این تحقیق نیز محاسبه کرده ایم که عدد 86 درصد به دست آمده است و از آنجا که این عدد بزرگتر از هفتاد درصد می باشد پایایی این پرسشنامه در حد بالایی تایید می شود.

جدول شماره 1: آلفای کرونباخ پرسشنامه هوش هیجانی

		تعداد	درصد
Cases	Valid	30	100/0
	Excluded <sup>a</sup>	0 درصد	0/000
	Total	30	100/0

آلفای کرونباخ	تعداد سوالات
0/86	25

برای کل سوالات پرسشنامه بهره وری عدد 81 درصد بدست آمد. این عدد نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد.

جدول شماره 2: آلفای کرونباخ پرسشنامه بهره وری

		تعداد	درصد
Cases	Valid	30	100/0
	Excluded <sup>a</sup>	0 درصد	0/000
	Total	30	100/0

آلفای کرونباخ	تعداد سوالات
0/81	30

همانطور که در جداول فوق مشاهده می شود در تمامی موارد میزان آلفای کرونباخ مورد تایید است. همچنین آلفای کرونباخ را برای کلیه سوالات این تحقیق نیز محاسبه کرده ایم که عدد 89 درصد به دست آمده است و از آنجا که این عدد بزرگتر از 70 درصد می باشد پایایی این پرسشنامه در حد بالایی تایید می شود.

### 11- جامعه آماری و نمونه آماری

یک جامعه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. صفت مشترک صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد. (آذر، مومنی، 1383، ج 1: 5). جامعه آماری این تحقیق کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران منطقه میاندوآب می باشد که در سال 1395 مشغول فعالیت در آن شرکت هستند.

گروه نمونه، یک مجموعه فرعی از جامعه آماری است که با مطالعه آن محقق قادر است نتیجه را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. (سکاران، 1381: 295). در این تحقیق بدلیل کوچک بودن جامعه آماری و همچنین دستیابی به نتایج دقیق تر نمونه گیری صورت نگرفته و کل جامعه آماری را که به تعداد 200 نفر می باشد مورد بررسی قرار می دهیم.

### 13- آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده و برای تبیین روابط بین متغیرهای تحقیق، از طریق آزمون های آماری مناسب اقدام شده است. آزمون مورد استفاده برای تعیین نوع رابطه بین متغیرهای تحقیق، ضریب همبستگی پیرسون است. سپس برای مشخص نمودن روابط علت و معلولی بین متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

#### 13-1- آزمون فرضیه اصلی تحقیق

H0 هوش هیجانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری آنان تأثیر مثبت و معناداری ندارد.

H1 هوش هیجانی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بر بهره وری آنان تأثیر مثبت و معناداری دارد..

در اینجا بر اساس مقیاس اندازه گیری که رتبه ای است، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده که با توجه به خروجی مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده بین این دو متغیر  $r=0/767$  است. چون کمترین سطح معنی داری sig به دست آمده از سطح خطای 0/05 کمتر است، بنابراین با اطمینان 0/95 میتوانیم بگوییم که بین این دو متغیر رابطه وجود دارد و فرضیه H1 مورد تائید قرار میگیرد. نوع همبستگی به دلیل اینکه مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده 0/767، ریال  $r =$  است و بین عدد صفر و یک قرار دارد، از نوع ناقص و مستقیم است.

دبیرخانه همایش بین المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه شهری  
تهران 1395

جدول شماره 3: بررسی ارتباط بین مولفه های هوش هیجانی و بهره وری کارکنان با مدل ضریب همبستگی

فرضیه ها	شاخص اماری متغیرها	فراوانی	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
فرضیه اصلی	هوش هیجانی بهره وری	200	0/767	0/001
فرضیه فرعی اول	خودآگاهی بهره وری	200	0/657	0/001
فرضیه فرعی دوم	آگاهی اجتماعی بهره وری	200	0/461	0/001
فرضیه فرعی سوم	مدیریت روابط بهره وری	200	-0/661	0/002
فرضیه فرعی چهارم	خودمدیریتی بهره وری	200	0/431	0/001

#### 14- آزمون ضریب همبستگی پیرسون

با توجه به اطلاعات جدول شماره 3 در بررسی ارتباط بین مولفه های هوش هیجانی و بهره وری کارکنان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که مقدار ضریب همبستگی در مولفه خودآگاهی 0/657، در آگاهی اجتماعی 0/461، و مولفه مدیریت روابط 661/0- و در مولفه خودمدیریتی 0/431 و همچنین در فرضیه اصلی 767/0 محاسبه گردید، که مقدار احتمال مربوط به بررسی معنی داری آن برابر 0/001 می باشد که از 0/05 کوچکتر است، بنابراین با اطمینان 0/95 فرض صفر آماری ( $H_0: \rho = 0$ ) مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی دار رد می شود و با توجه به علامت مثبت و معنی داری ضریب همبستگی پیرسون می توان نتیجه گرفت بین مولفه های هوش هیجانی و بهره وری کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد.

#### 15- آزمون رگرسیون چندگانه

پس از آنکه از طریق آزمون های ذکرشده، وجود رابطه بین هریک از متغیرهای مستقل (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با متغیر وابسته (بهره وری) مشخص گردید، در این قسمت برای سنجش رابطه علت و معلولی هر یک از متغیرهای مستقل با متغیر وابسته بهره وری از آزمون رگرسیون چندگانه به شرح زیر استفاده شده است.

$H_0$  بین متغیرهای مستقل (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با متغیر وابسته (بهره وری)

$H_1$  بین متغیرهای مستقل (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با متغیر وابسته (بهره وری)

کمترین سطح معنی داری (sig) محاسبه شده از سطح خطای 0/05 کمتر بوده، بنابراین فرض وجود رابطه خطی بین سطوح مختلف هوش هیجانی و بهره وری مورد تأیید قرار میگیرد و فرضیه  $H_1$  مورد قبول واقع میشود که رابطه خطی آن بر اساس مشاهدات به صورت زیر برقرار است: رابطه خطی به قرار زیر است: خودآگاهی 0/581 + خودمدیریتی 0/489 + آگاهی اجتماعی 0/576 و مدیریت روابط ( + 166/0 ثابت، عرض از مبدأ) 15/554 = بهره وری طبق رابطه بالا به احتمال 95٪ اگر به میزان یک واحد به خودآگاهی اضافه نماییم، شاهد افزایش هوش هیجانی به اندازه ضریب خودآگاهی 0/581 خواهیم بود و اگر به میزان یک واحد به خودمدیریتی اضافه نماییم، شاهد افزایش هوش هیجانی به اندازه 0/489 بوده و اگر به میزان یک واحد به آگاهی اجتماعی اضافه نماییم، شاهد افزایش هوش هیجانی به اندازه 0/056 خواهیم بود.



## 16- نتیجه گیری

نتیجه گیری مرحله نهایی کار پژوهش است. با توجه به اطلاعات بدست آمده از نمونه آماری مورد مطالعه و تعمیم آن به جامعه آماری که در این تحقیق شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه میاندوآب بوده، به بررسی و نتیجه گیری اطلاعات حاصله از تجزیه و تحلیل داده های پرداخته شد و نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق بیان شد، با توجه به اینکه همه فرضیات فرعی و اصلی تحقیق مورد قبول واقع شده و معنادار بودن آنها مشخص گردید این نتیجه حاصل گشت که هوش هیجانی از اهمیت والایی برخوردار است و تاثیر زیادی در افزایش بهره وری در کارکنان را دارا می باشد، بنابراین 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 ملی پخش فرآورده های نفتی افزوده گردد، رؤسا، معاونان و مدیران شرکت ملی نفت ایران باید همواره به غیراز 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، به منظور ارتقاء بهره وری بیشتر کارکنان این نهاد گردد، پیشنهاد می شود برای این منظور معاونت نیروی 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.

## منابع

- 1) اکبرزاده، نادر، (1383) هوش هیجانی: دیدگاه سالوی و دیگران، تهران: سمت، چاپ دوم.
- 2) آقایار، سمیه، (1385) هوش هیجانی. تهران: سپاهان، چاپ اول.
- 3) بابایی، محمدعلی، مومنی، نعیم. (1384) تأثیر هوش عاطفی بر اثربخشی مدیران «مجله تدبیر، تحول آفرین. مجله دانش مدیریت، شماره 70. تهران، چاپ پنجم.
- 4) خائف الهی، امیر علی، دوستار، محمد. (1382) ابعاد هوش هیجانی، مجله مدیریت و توسعه، شماره 18.
- 5) خاکی، غلامرضا (1376) آشنایی با مدیریت بهره وری. تهران: سایه نما.
- 6) رشیدزاده، فتح الله (1382) رفتارهای انحرافی در سازمانهای اطلاعاتی امنیتی، فصلنامه امنیت پژوهی، بهار 1382، تهران: انتشارات دانشکده علوم و فنون فارابی.
- 7) هنورد، محبوبه، جویبار، منیژه. (1387) مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه گانه مدیریت، مطالعه موردی، مجله پیام مدیریت، شماره 26.
- 8) زارعی متین، حمید. (1388) مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: آگاه، چاپ یکم.
- 9) ساعتچی، مریم. (1379). روانشناسی کاربردی برای مدیران در خانه، مدرسه و سازمان. تهران، چاپ پنجم.
- 10) سیاروچی، جیمز، فورگاس، ژوزف (1383) هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه: اصغر نوری امامزادهای و حبیب... نصیری، اصفهان: نوشته.
- 11) شیرازی، آقاحسینعلی (1387) تاریخچه هوش عاطفی EQ مجله مدیر امروز، شماره 5.
- 12) شیروانی، علیرضا. (1383) تأثیر شعور عاطفی EQ در بهبود نظام روابط کار. نشر فولاد.
- 13) طاهری، شیرین. (1383) بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها مدیریت بهره وری فراگیر. تهران: هستان، چاپ دوازدهم.
- 14) عابدی جعفری، حمید، مرادی، مجید. (1384) بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین. مجله دانش مدیریت، شماره 70.
- 15) فاطمی، سیدمحمد (1386) هوش هیجانی. تهران: سارگل، چاپ دوم.
- 16) کریمی شهری، مصطفی، (1385) بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک رهبری مدیران.

17) Busso, Licia.(2003). The Leadership between Emotional Intelligence and Contextual Performance as Influenced By Job Satisfaction and Locus of Control orientation. Abstract retrieved:www.proquest.com

18) Brown, R.b.(2003) "Emotions and behaviors Exercises in Emotional Intelligence" Journal of management Education , Vol 27, No.2 ,122-134

19) Busso, Licia.(2003). The Leadership between Emotional Intelligence and Contextual Performance as Influenced By Job Satisfaction and Locus of Control orientation. Abstract retrieved:www.proquest.com