

رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان های آموزشی کرمانشاه

پوران رئیسی^۱ / امیراشکان نصیری پور^۲ / شیرزاد کرمی^۳

چکیده

مقدمه: روانشناسان معتقدند ۲۰ درصد از موفقیت های شخص به بهره هوشی (IQ) و ۸۰ درصد به هوش هیجانی (EQ) بستگی دارد. رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان ها مورد مطالعه قرار نگرفته است. هدف این مطالعه تعیین رابطه هوش هیجانی و ابعاد پنج گانه آن با عملکرد مدیران بیمارستان های آموزشی کرمانشاه بود.

روش بررسی: این یک مطالعه همبستگی کاربردی ست. جامعه پژوهش ۶۰ نفر مدیران سطوح مختلف مدیریتی بیمارستان های آموزشی کرمانشاه است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه ۳۳ سؤالی شرینگ است که با مقیاس پنج درجه ای لیکرت درجه بندی شده است. پرسشنامه ها به روش خود پاسخگویی تکمیل شد. ابزار اندازه گیری عملکرد مدیران، فرم های ارزشیابی عملکرد سالانه، ابلاغی وزارت بهداشت بود که توسط مافوقان خود مورد ارزشیابی قرار گرفته بودند. داده ها با شاخص های آمار توصیفی و آزمون پیرسون ارائه می شود.

یافته ها: مدیران مورد بررسی از لحاظ هوش هیجانی با میانگین نمره ۱۱۷/۹۸ و کسب ۷۱/۵۰ درصد کل نمرات، دارای وضعیت قوی متمایل به متوسط بودند. در رابطه با ابعاد هوش هیجانی، مهارت مدیران بر روی مؤلفه های «مدیریت روابط» و «خودمدیریتی» به ترتیب قوی ترین و ضعیف ترین بود. میزان مهارت مدیران بر روی مؤلفه های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و خودانگیزی به ترتیب در رتبه های دوم، سوم و چهارم قرار داشت. در رابطه با عملکرد شغلی مدیران مورد بررسی با میانگین امتیاز ۸۸/۲۲ و کسب ۸۰/۲۰ درصد امتیازات مربوط به عملکرد دارای وضعیت قوی می باشند. بین هوش هیجانی مدیران با عملکرد شغلی آنان همبستگی مثبت معنی دار ($r=0.777$) وجود داشت. همچنین، هر یک از ابعاد پنج گانه هوش هیجانی با عملکرد همبستگی مثبت معنی دار داشت.

نتیجه گیری: با بهبود روند انتخاب و گزینش مدیران بیمارستان ها بر اساس مهارت های هوش هیجانی و همچنین آموزش و ارتقای قابلیت های هوش هیجانی می توان عملکرد آنان را بهبود بخشید.

کلید واژه ها: هوش هیجانی، عملکرد، مدیر، بیمارستان

◇ وصول مقاله: ۸۷/۴/۲، اصلاح نهایی: ۸۷/۴/۱۵، پذیرش نهایی: ۸۷/۸/۲۶

۱- دانشیار گروه تحقیق، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ نویسنده مسئول (praeissi@yahoo.com)

۲- استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

۳- کارشناس ارشد خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

مقدمه

علی‌رغم اینکه تاکنون پژوهش‌های فراوانی در زمینه رهبری انجام شده اما هنوز در خصوص ویژگی‌های رهبری اثربخش شبهه‌های زیادی وجود دارد. [۴-۱] در ۵۰ سال اخیر بیشترین توجه سازمان‌ها معطوف به شناسایی خصوصیات مرتبط با رهبری اثربخش بوده است. [۷-۱، ۵] نتایج مطالعات دو دهه اخیر نشان می‌دهد که مهارت‌های هوش هیجانی عامل اصلی در اثربخشی رهبری و موفقیت شغلی مدیران به شمار می‌آید. [۱۴، ۱۳، ۱۲-۷، ۴] صاحب‌نظران، هوش هیجانی را با توجه به ویژگی‌ها و کارکردهای آن به صورت زیر تعریف کرده‌اند:

گلمن (Daniel Golman): هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. [۱۵]

مایر و سالووی (John Mayer Peter Salovey): هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجان خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است.

بار-آن (Bar-On): هوش هیجانی توانایی‌های یک شخص در مواجهه با چالش‌های محیطی است و موفقیت‌های فرد را در زندگی پیش‌بینی می‌کند. [۱۶]

بنابراین، هوش هیجانی را می‌توان بکارگیری قابلیت‌های عاطفی خود و دیگران، در رفتار فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج، تعریف کرد.

ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری

گلمن، بویاتزیس و ری (Boyatzis R, Rhee K) (۱۹۹۹) نیز اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند:

(۱) خودآگاهی: خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. مدیران و رهبرانی که درجه‌ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساس‌هایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد.

(۲) خودمدیریتی: کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر

پایه خود آگاهی شکل می‌گیرد. عامل خودمدیریتی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمان‌ها مستهلک می‌شوند و فناوری کار با سرعتی گیج‌کننده تغییر شکل می‌یابد، فقط افرادی که بر هیجان‌هایشان تسلط یافته‌اند قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

(۳) خودانگیزی: هدایت احساس‌ها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساس‌ها زمینه‌ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساس‌های خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می‌کنند مولد و مؤثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارهای خود و هر کس دیگر حرکت می‌کنند. کلید واژه این رهبران، پیشرفت است. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت می‌کنند و یک انرژی خستگی‌ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می‌دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلیشان را برای خودش دوست دارند، به سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، احساس تعهد می‌کنند و به طور قابل ملاحظه‌ای موقعی که علایم بر ضد آنهاست، خوش بین باقی می‌مانند.

(۴) آگاهی اجتماعی (همدلی): توانایی دیگری که بر اساس خودآگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود. رهبران همدل سعی می‌کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساس‌های کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم‌گیری‌ها در نظر می‌گیرند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روش‌های ظریف اما با اهمیت استفاده می‌کنند.

(۵) مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی): مهارت مدیریت روابط نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند. مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به عنوان کلید قابلیت‌های رهبری در اکثر سازمان‌ها در نظر گرفته شود، زیرا وظیفه رهبر انجام کار از طریق دیگران است. در این راستا رهبران به مدیریت مؤثر روابط نیاز دارند و مهارت‌های اجتماعی آن را ممکن می‌سازد. [۱۷]

گلمن معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای سازمان‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار

هر پرسش، مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت بود (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، به ندرت، هیچ وقت). پرسش‌ها به دو دسته مثبت و منفی تقسیم می‌شدند در پرسش‌های مثبت نحوه نمره‌گذاری به این ترتیب بود که به گزینه همیشه نمره ۵ و گزینه هیچ وقت نمره ۱ تعلق می‌گرفت. اما در پرسش‌های منفی نمره‌گذاری به صورت برعکس صورت می‌گرفت، یعنی گزینه همیشه نمره ۱ و گزینه هیچ وقت نمره ۵ می‌گرفت.

هوش هیجانی مدیران بر روی مؤلفه خودآگاهی به کمک ۸ سؤال، خودمدیریتی ۷ سؤال، خودانگیزی ۷ سؤال، آگاهی اجتماعی ۶ سؤال و مؤلفه مدیریت روابط نیز به کمک ۵ سؤال مورد سنجش قرار گرفت.

منصوری (۱۳۸۰) به منظور تعیین روایی آزمون هوش هیجانی شرینگ، همبستگی آن را با پرسشنامه کوپر اسمیت (۱۹۶۷) مورد بررسی قرار داده و نتایج حاصله نشان داد که بین نمرات آزمودنی‌ها در دو آزمون همبستگی معنی‌دار ($P < 0/01$)، $r = 0/63$ وجود دارد. بنکداری (۱۳۸۴) نیز همبستگی این آزمون را با آزمون هوش هیجانی مایر (۱۹۹۷) مورد بررسی قرار داده و نتایج حاصله نشان داد که بین نمرات آزمودنی‌ها در این دو آزمون، همبستگی مثبت و معنادار ($r = 0/62$) وجود دارد. این نتایج معتبر بودن آزمون هوش هیجانی شرینگ را تأیید می‌کند.

به منظور تعیین پایایی این آزمون، منصوری (۱۳۸۰) ثبات درونی تست و ابعاد این آزمون را با استفاده از روش آلفای کرانباخ محاسبه نموده است. مقدار آلفای کرانباخ برای ابعاد آزمون شرینگ بین ۵۰ درصد تا ۶۴ درصد گزارش شده و ضریب ثبات درونی کل تست نیز ۸۴ درصد می‌باشد. صالحی (۱۳۸۱) و مهمانیان خامنه (۱۳۸۲) نیز ضریب ثبات درونی این آزمون را با روش آلفای کرانباخ به ترتیب ۸۷ درصد و ۸۳ درصد گزارش کرده‌اند. با توجه به نتایج به دست آمده توسط منصوری (۱۳۸۰)، صالحی (۱۳۸۱) و مهمانیان خامنه (۱۳۸۲) می‌توان گفت که آزمون هوش هیجانی مورد استفاده در پژوهش حاضر از پایایی خوبی برخوردار است.

به منظور نمره‌گذاری هوش هیجانی مدیران، ابتدا میانگین نمره هوش هیجانی مدیران محاسبه گردید، سپس درصد این میانگین نسبت به حداکثر نمره پرسشنامه به دست آمد. چنانچه این درصد کمتر از ۳۳/۳ درصد نمره کل پرسشنامه بود،

می‌کند، نیازمند هوش هیجانی است. [۱۸] اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می‌رویم، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می‌یابد. به همین علت هوش هیجانی از اهمیت زیادی برای یک رهبر برخوردار است. [۱۹]

با آنکه پژوهش‌های زیادی در زمینه هوش هیجانی انجام شده اما چگونگی رابطه هوش هیجانی و ابعاد آن با عملکرد شغلی مدیران بیمارستان‌ها کمتر مورد ارزشیابی قرار گرفته است. مطالعات گل‌من نشان می‌دهد که تقریباً ۹۰ درصد علت تفاوت میان مدیران برجسته و معمولی سازمان به هوش هیجانی آنها بستگی دارد. [۲۰] از آنجا که هر سازمان دارای ویژگی‌های خاص خود می‌باشد، بنابراین مطالعه در زمینه هوش هیجانی و عملکرد مدیران بیمارستان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمانشاه بود. به این منظور هوش هیجانی مدیران به صورت کل و به تفکیک هر یک از ابعاد پنج‌گانه آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، خودانگیزی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط) مورد سنجش قرار گرفت و میزان همبستگی آنها با عملکرد شغلی مدیران تعیین گردید.

روش بررسی

پژوهش حاضر یک مطالعه همبستگی و از نوع کاربردی بود. جامعه پژوهش را مدیران سطوح مختلف مدیریتی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمانشاه تشکیل داده‌اند. آزمودنی‌های پژوهش را ۶۴ نفر از مدیران سطوح مختلف مدیریتی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه یاد شده تشکیل داده‌اند. چهار نفر به علت عدم همکاری و بی‌علاقگی از پژوهش حذف شدند و مطالعه بر روی ۶۰ نفر (۳۶ زن، ۲۴ مرد) انجام گردید. برای سنجش میزان هوش هیجانی از پرسشنامه ۳۳ سؤالی شرینگ استفاده شد. پرسشنامه یاد شده از دو بخش تشکیل شده است که بخش اول، ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران را بررسی می‌نمود. بخش دوم، دارای ۳۳ پرسش در زمینه هوش هیجانی مدیران در پنج مؤلفه مذکور بود. معیار اندازه‌گیری در



نتیجه گیری می شد که هوش هیجانی مدیران در سطح ضعیف بوده است و چنانچه درصد محاسبه شده از ۶۶/۶ درصد نمره کل بیشتر بود نشان دهنده آن بود که هوش هیجانی مدیران قوی بوده است. نمره بین ۶۶/۶-۳۳/۳ درصد امتیاز، به عنوان هوش هیجانی متوسط در نظر گرفته شد. ابعاد پنج گانه هوش هیجانی مدیران نیز به همین شیوه ارزیابی شد.

برای سنجش عملکرد مدیران از فرم‌های استاندارد ارزشیابی عملکرد سالانه ابلاغی از سوی وزارت بهداشت و درمان استفاده شد. این فرم‌ها مدیران را از شش بعد (عملکرد، توسعه، رفتار، کارآفرینی، امتیاز ویژه، امتیاز تشویقات) مورد ارزشیابی قرار می دهند. در پژوهش حاضر، نمره عملکرد شغلی مدیران از جمع نمره اکتسابی هر یک از ابعاد شش گانه فرم مذکور حاصل گردید. نمره گذاری عملکرد مدیران به همان شیوه نمره گذاری هوش هیجانی و ابعاد آن انجام گردید.

در نهایت؛ میزان همبستگی هوش هیجانی و همچنین هر یک از ابعاد پنج گانه آن با عملکرد مدیران از طریق آزمون آماری پیرسون محاسبه گردید.

یافته‌ها

در این پژوهش ۶۰ درصد از مدیران مورد مطالعه رازنان و ۴۰ درصد دیگر را مردان تشکیل می دادند. بالاترین درصد (۳۷ درصد) از مدیران مورد مطالعه در گروه سنی ۴۰-۴۳ سال و کمترین درصد (۶/۷ درصد) در گروه سنی ۲۸-۳۱ سال قرار داشتند. میانگین سنی مدیران مورد مطالعه ۴۷/۳۷ سال با انحراف معیار ۵/۸۲۵ سال بود. از مدیران شرکت کننده در این پژوهش ۹۰ درصد متأهل، ۷ درصد مجرد و ۳ درصد مطلقه بودند. در رابطه با میزان تحصیلات، یافته‌های پژوهش نشان داد که بالاترین درصد (۷۵ درصد) از مدیران مورد بررسی دارای مدرک لیسانس و کمترین درصد (۱۷ درصد) دارای مدرک دکتری بودند. از لحاظ سابقه خدمت یافته‌های پژوهش نشان داد که ۵ درصد از مدیران مورد مطالعه دارای سابقه خدمت ۳-۷ سال، ۱۷ درصد دارای سابقه خدمت ۸-۱۲ سال، ۳۷ درصد دارای سابقه خدمت ۱۳-۱۷ سال، و مابقی (۵۲ درصد) دارای سابقه خدمت ۱۸ سال و بالاتر بودند. میانگین سابقه خدمت در مدیران مورد مطالعه ۱۸/۳۳ سال با انحراف معیار ۶/۲۰۵ سال بود.

از لحاظ سابقه مدیریتی یافته‌های پژوهش نشان داد که ۳۳/۳ درصد مدیران مورد مطالعه دارای سابقه مدیریتی ۴-۱۱ سال، ۲۶/۷ درصد دارای سابقه مدیریتی ۸-۵ سال و مابقی (۴۰ درصد) دارای سابقه ۹ سال و بالاتر بودند. میانگین سابقه پست مدیریتی در مدیران مورد مطالعه ۹/۲۰ سال با انحراف معیار ۶/۹۱۱ سال بود. جدول ۱، توزیع فراوانی مدیران مورد مطالعه را بر حسب گروه‌های سنی، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کار به طور کلی و سابقه کار در پست مدیریتی به تفکیک بیمارستان نشان می دهد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که مدیران مورد بررسی از لحاظ هوش هیجانی با میانگین نمره ۱۱۷/۹۸ و کسب ۷۷/۵۰ درصد کل نمرات ممکنه، دارای وضعیت قوی متمایل به متوسط بودند. در زمینه مقایسه مهارت مدیران از لحاظ ابعاد هوش هیجانی یافته‌های پژوهش نشان داد که مهارت مدیران مورد بررسی بر روی مؤلفه مدیریت روابط با کسب ۷۹/۴۰ درصد کل نمره ممکنه، قوی‌ترین و بر روی مؤلفه خودمدیریتی با کسب ۶۵/۹۱ درصد کل نمره ممکنه، ضعیف‌ترین بودند.

میزان مهارت مدیران بر روی مؤلفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و خودانگیزی به ترتیب در رتبه‌های دوم، سوم و چهارم قرار داشت. در رابطه با عملکرد شغلی یافته‌های پژوهش نشان داد که مدیران مورد بررسی با میانگین امتیاز ۸۷/۲۲ و کسب ۸۰/۲۰ درصد از مجموع امتیازات مربوط به عملکرد دارای وضعیت قوی می باشند.

جدول ۲، میانگین امتیازهای به دست آمده توسط مدیران، انحراف معیار، درصد میانگین و وضعیت مدیران را از لحاظ هوش هیجانی، ابعاد پنج گانه آن و عملکرد شغلی نشان می دهد. نتایج آزمون پیرسون نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران با عملکرد شغلی آنان همبستگی مثبت معنی دار (۰/۸۷۷) وجود دارد. همچنین، در خصوص مؤلفه‌های هوش هیجانی نتایج این آزمون نشان داد که بین هر یک از ابعاد پنج گانه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، خودانگیزی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با عملکرد همبستگی مثبت معنی دار وجود دارد. در زمینه مقایسه میزان همبستگی ابعاد هوش هیجانی با عملکرد، یافته‌های پژوهش نشان داد که مؤلفه خودآگاهی با همبستگی (۰/۶۶۲) بیشترین و مؤلفه

جدول ۱: توزیع فراوانی مدیران مورد مطالعه بر حسب جنسیت، گروه‌های سنی، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کار به طور کلی و سابقه کار در پست مدیریتی به تفکیک بیمارستان

| متغیر | بیمارستان | | امام‌علی (ع) | | امام‌رضا (ع) | | فارابی | | کل | |
|---------------|-------------|------|--------------|------|--------------|------|--------|------|-------|------|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد |
| سن | مرد | ۶ | ۱۰ | ۱۱ | ۱۸/۳ | ۷ | ۱۱/۷ | ۲۴ | ۴۰ | |
| | زن | ۱۲ | ۲۰ | ۱۵ | ۲۵ | ۹ | ۱۵ | ۳۶ | ۶۰ | |
| گروه سنی | ۲۸-۳۱ | ۰ | ۰ | ۳ | ۵ | ۱ | ۱/۷ | ۴ | ۶/۷ | |
| | ۳۲-۳۵ | ۰ | ۰ | ۲ | ۳/۳ | ۳ | ۵ | ۵ | ۸/۳ | |
| | ۳۶-۳۹ | ۴ | ۶/۷ | ۵ | ۸/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۱۰ | ۱۶/۷ | |
| | ۴۰-۴۳ | ۲ | ۳/۳ | ۱۲ | ۲۰ | ۵ | ۸/۳ | ۱۹ | ۳۱/۷ | |
| | ۴۴-۴۷ | ۶ | ۱۰ | ۲ | ۳/۳ | ۴ | ۶/۷ | ۱۲ | ۲۰ | |
| | ۴۸ و بالاتر | ۶ | ۱۰ | ۲ | ۳/۳ | ۲ | ۳/۳ | ۱۰ | ۱۶/۷ | |
| وضعیت تأهل | مجرد | ۱۷ | ۲۸/۳ | ۲۴ | ۴۰ | ۱۳ | ۲۱/۷ | ۵۴ | ۹۰ | |
| | متاهل | ۱ | ۱/۷ | ۲ | ۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۴ | ۶/۷ | |
| | سایر | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۲ | ۳/۳ | ۲ | ۳/۳ | |
| میزان تحصیلات | دیپلم | ۰ | ۰ | ۱ | ۱/۷ | ۳ | ۵ | ۴ | ۶/۷ | |
| | فوق‌دیپلم | ۳ | ۵ | ۲ | ۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۶ | ۱۰ | |
| | لیسانس | ۱۴ | ۲۳/۳ | ۱۹ | ۳۱/۷ | ۱۲ | ۲۰ | ۴۵ | ۷۵ | |
| سابقه کار | فوق‌لیسانس | ۱ | ۱/۷ | ۳ | ۵ | ۰ | ۰ | ۴ | ۶/۷ | |
| | دکتر | ۰ | ۰ | ۱ | ۱/۷ | ۰ | ۰ | ۱ | ۱/۷ | |
| | ۳-۷ | ۰ | ۰ | ۲ | ۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۳ | ۵ | |
| سابقه مدیریت | ۸-۱۲ | ۲ | ۳/۳ | ۳ | ۵ | ۲ | ۳/۳ | ۷ | ۱۱/۷ | |
| | ۱۳-۱۷ | ۴ | ۶/۷ | ۱۲ | ۲۰ | ۳ | ۵ | ۱۹ | ۳۱/۷ | |
| | ۱۸-۲۲ | ۳ | ۵ | ۷ | ۱۱/۷ | ۳ | ۵ | ۱۳ | ۲۱/۷ | |
| | ۲۳-۲۷ | ۸ | ۱۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۶ | ۱۰ | ۱۵ | ۲۵ | |
| | ۲۸ و بالاتر | ۱ | ۱/۷ | ۱ | ۱/۷ | ۱ | ۱/۷ | ۳ | ۵ | |
| سابقه مدیریت | ۱-۴ | ۲ | ۳/۳ | ۱۲ | ۲۰ | ۶ | ۱۰ | ۲۰ | ۳۳/۳ | |
| | ۵-۸ | ۶ | ۱۰ | ۷ | ۱۱/۷ | ۳ | ۵ | ۱۶ | ۲۶/۷ | |
| | ۹-۱۲ | ۳ | ۵ | ۲ | ۳/۳ | ۱ | ۱/۷ | ۶ | ۱۰ | |
| | ۱۳-۱۶ | ۱ | ۱/۷ | ۲ | ۳/۳ | ۳ | ۵ | ۶ | ۱۰ | |
| | ۱۷-۲۰ | ۳ | ۵ | ۲ | ۳/۳ | ۳ | ۵ | ۸ | ۱۳/۳ | |
| ۲۱ و بیشتر | ۳ | ۵ | ۱ | ۱/۷ | ۰ | ۰ | ۴ | ۶/۷ | | |

بحث و نتیجه‌گیری

از نظر گل‌من خودآگاهی ریشه و اساس دیگر مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌باشد و یک مدیر تا زمانی که از سطح خودآگاهی پایینی برخوردار است، در انتخاب هدف، برنامه‌ریزی برای رسیدن به هدف، مدیریت و کنترل احساسات خود، برانگیختگی خود، بکارگیری نظمی که بتوان بر اساس آن با احساسات دیگران هماهنگ شد و همچنین در مدیریت روابط خود با اطرافیان با مشکل مواجه می‌شود. [۲۱]

خودآگاهی با همبستگی ($r=0/337$) کمترین میزان همبستگی را با عملکرد داشتند.

میزان همبستگی مؤلفه‌های مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و خودمدیریتی با عملکرد به ترتیب در رتبه‌های دوم، سوم و چهارم قرار داشتند.

جدول ۳، میزان همبستگی هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با عملکرد شغلی مدیران را نشان می‌دهد.



جدول ۲: میانگین امتیاز، انحراف معیار، درصد میانگین و وضعیت مدیران از لحاظ هوش هیجانی و ابعاد آن و عملکرد شغلی آنان

| متغیر | میانگین امتیاز | انحراف معیار | درصد میانگین از کل نمره هر بعد | وضعیت |
|------------------------|----------------|--------------|--------------------------------|---------------------|
| خودآگاهی | ۲۹/۷۲ | ۲/۳۵۸ | ۷۴/۳ | قوی متمایل به متوسط |
| خودمدیریتی | ۲۳/۰۷ | ۳/۶۶۸ | ۶۵/۹۱ | متوسط |
| خودانگیزی | ۲۴/۴۷ | ۲/۴۱۸ | ۶۹/۹۱ | قوی متمایل به متوسط |
| آگاهی اجتماعی | ۲۱/۱۳ | ۳/۳۵۷ | ۷۰/۴۳ | قوی متمایل به متوسط |
| مدیریت روابط | ۱۹/۸۵ | ۳/۱۶۷ | ۷۹/۴۰ | قوی |
| هوش هیجانی به صورت کلی | ۱۱۷/۹۸ | ۹/۸۰ | ۷۱/۵۰ | قوی متمایل به متوسط |
| عملکرد شغلی | ۸۸/۲۲ | ۵/۵۶ | ۸۰/۲۰ | قوی |

به چه مسیری می‌روند و چرا؟ آنان با آنچه احساس می‌کنند برایشان «درست» است، هماهنگ هستند. بنابراین، می‌توانند وظایف و امور سازمانی محوله را در شرایط مطلوب تری به انجام برسانند و در کل دارای عملکرد بهتری نسبت به سایرین می‌باشند. [۲۲]

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد بین مؤلفه خودمدیریتی با عملکرد مدیران رابطه معنی‌دار وجود دارد. با توجه به اینکه مهارت خودمدیریتی بر پایه خودآگاهی شکل

می‌گیرد [۲۲] و همچنین با توجه به اینکه در پژوهش حاضر بین مهارت خودآگاهی و عملکرد رابطه معنادار وجود داشت. بنابراین؛ نتیجه به دست آمده مبنی بر وجود رابطه بین مهارت خودمدیریتی و عملکرد دور از انتظار نبود.

خیلی از روان‌شناسان «خودانگیزی را شرط بقاء می‌نامند». به عقیده آنها انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن و یا حتی انتخاب هدف «خودانگیزی» لازم می‌باشد. [۲۱]

نتایج آماری به دست آمده در این پژوهش معنی‌دار بودن رابطه بین مؤلفه خودانگیزی با عملکرد شغلی را تأیید می‌نماید. که با نتیجه پژوهش ترابی (۱۳۸۲) در مورد رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل‌های هما همخوانی دارد.

شعور اجتماعی یا همدلی توانایی دیگری است که بر اساس خودآگاهی شکل می‌گیرد. به عقیده گلמן (۱۹۹۵) همدلی عبارت است از درک احساسات و جنبه‌های مختلف دیگران و بکارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته‌اند. [۲۱]

در این پژوهش بین آگاهی اجتماعی و عملکرد مدیران رابطه معنی‌داری مشاهده گردید.

مدیریت روابط نیز از مؤلفه‌هایی است که در این پژوهش با عملکرد مدیران رابطه معناداری دارد. نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج گلמן (۱۹۹۵) و ترابی (۱۳۸۲) همخوانی دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون‌های آماری پیرسون بر روی هوش هیجانی و ابعاد پنج‌گانه آن با عملکرد شغلی مدیران

| متغیر | r | p |
|---------------|-------|--------|
| خودآگاهی | ۰/۶۶۲ | P<0/01 |
| خودمدیریتی | ۰/۵۰۷ | P<0/01 |
| خودانگیزی | ۰/۳۳۷ | P<0/01 |
| آگاهی اجتماعی | ۰/۵۸۸ | P<0/01 |
| مدیریت روابط | ۰/۶۲۰ | P<0/01 |
| هوش هیجانی | ۰/۷۷۷ | P<0/01 |

نتایج آماری به دست آمده در این پژوهش معنی‌دار بودن رابطه بین مؤلفه خودآگاهی با عملکرد شغلی را تأیید می‌نماید. نتایج پژوهش حاضر در این زمینه با نتایج گلמן (۱۹۹۵ و ۱۹۹۸) و ترابی (۱۳۸۲) همخوانی دارد.

خودآگاهی به عنوان یک عامل مهم و مؤثر در ارتباط کارآمد و اثر بخش در سراسر مطالعات و تجارب گلמן مورد تأکید و تأیید قرار گرفته است. مطالعات گلמן (۱۹۹۵ و ۱۹۹۸) بر روی ۵۰۰ مدیر نشان داده بود که مدیران خیلی موفق کسانی بودند که در مؤلفه‌هایی از هوش هیجانی مثل خودآگاهی مهارت بسیار بالایی داشتند. [۲۰]

تردیدی نیست مدیرانی که از درجات بالایی از مهارت خودآگاهی نسبت به احساسات و هیجانات خود برخوردارند، ارزش‌ها، اهداف و رویه‌های خود را می‌شناسند و می‌دانند که

یکدیگر دارند. این یافته‌ها در کارکنان همه سازمان‌ها، در همه سطوح و در همه جای دنیا صدق می‌کند. آنها اذعان کرده‌اند: «تاکنون شغلی را نیافته‌ایم که در آن عملکرد ربطی به هوش هیجانی نداشته باشد».[۲۴]

References

1. Kets de Vris MR. Leaders Fools Imposter Jossey. San Francisco CA: Bass; 1993.
2. Higgs M, Rowland D. Building change leadership capability: the quest for change competence. *Journal of change management* 2000; 1(2): 116-31.
3. Higgs M. How can we make sense of leadership in the 21st century? *Journal of leadership & organization development* 2003; 24(5): 273-84.
4. Rosete D, Ciarrochi J. Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Journal of leadership & organization development* 2005; 26(5): 388-99.
5. Higgs MJ. Leadership, the long line: a view on how we can make sense of leadership in the 21st century. Henley working paper series HWP 0207; 2002.
6. Parry KW, Meindl JR. *Grounding Leadership Theory and research Information*. Greenwich CT: Age; 2002.
7. Higgs M, Aitken P. Research Note An exploration of the relationship between emotional intelligence and leadership potential. *Journal of Managerial psychology* 2003; 18(8): 814-23.
8. Golman D. *Emotional Intelligence: Why it can Matter More than IQ*. London: Bloomsbury; 1995.
9. Golman D. What makes a leader? *Journal of Harvard Business Review* 1998; 76(6): 93-102.
10. Johnson-Palma R, Indvik J. Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. *Journal of Workplace learning* 1999; 11(3): 84-8.
11. Golman D. Leadership that gets results. *Journal of Harvard Business Review* 2000; 93-102.

گلمن (۱۹۹۵) معتقد است: افرادی که از نظر مهارت مدیریت روابط در سطح بالایی قرار دارند، بعد از اینکه یک رابطه مؤثر با افراد برقرار نمودند، همیشه درصدد هستند که یک چرخه وسیعی از اطلاعات را فراهم کنند و خیلی سریع جنبه‌های مشترک افراد را شناسایی نمایند. این عمل حاکی از این است که اعمال چنین افرادی بر اساس فرضیات حساب شده و دقیق می‌باشد. چنین افرادی در اولین فرصت در محیط کاری یک شبکه ارتباطی قوی برقرار می‌کنند.

از این نظر می‌توان گفت مهارت مدیریت روابط مهمترین مؤلفه هوش هیجانی می‌باشند، زیرا چنانچه ما دیگر مؤلفه‌های هوش عاطفی را در سطح بالا داشته، ولی توانایی ابراز آنها را نداشته باشیم باز هم از لحاظ هوش هیجانی ضعیف هستیم و نمی‌توانیم از دیگر توانایی‌های عاطفی خود در حد مطلوب و مورد نیاز استفاده ببریم و این مهارت برای شکل دادن به نوع و کیفیت ارتباط خود و ابراز احساسات درونی لازم می‌باشد.[۲۳]

نتایج این پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران مورد بررسی با عملکرد شغلی آنان رابطه معنی دار وجود دارد. در این زمینه نتایج پژوهش حاضر با نتایج (گلمن ۱۹۹۵، گلمن ۱۹۹۸، جانسون و ایندویک ۱۹۹۹، گلمن ۲۰۰۰، پالمر و همکاران ۲۰۰۱، هیگز و ایتکن ۲۰۰۳، روزت و سیاروچی ۲۰۰۵، گاروین و همکاران ۲۰۰۶، ترابی ۱۳۸۲) همخوانی دارد.

نتایج مطالعات گلمن (۱۹۹۸) نشان داد تقریباً ۹۰ درصد علت تفاوت میان عملکرد مدیران برجسته و معمولی سازمان به هوش هیجانی آنها بستگی دارد. گلمن (۱۹۹۸) معتقد است هوش هیجانی مانند مهارت‌های فنی و ادراکی برای عملکردهای برتر و عالی تر به طور ترکیبی وجود دارد و هر چقدر افراد در سازمان از نظر شغلی ارتقاء می‌یابند به هوش هیجانی بیشتری نیازمندند. به عبارتی «هوش هیجانی پلکان ترقی رهبران سازمان است، رهبرانی که می‌خواهند رشد و پیشرفت نمایند نیازمند هوش هیجانی بالاتری هستند».[۲۰]

یافته‌های برادبری و گریوز پس از مطالعه 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 می‌دهند معمولاً در شغل خود موفق‌اند، زیرا هوش هیجانی و موفقیت شغلی دست در دست



24. 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 I.Q. level] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2006. [Persian]
25. Alamzadeh M. [Emotional intelligence and I.Q. level and their effect on comprehension of Iranian students of English language] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2004. [Persian]
26. Ashrafi M. [Emotional intelligence and its effects on using level of English language learning strategy in native Persian environment between Iranian students] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2005. [Persian]
27. Forotan F. [Emotional intelligence and its relationship to organizational commitment and job satisfaction in employees and managers] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2007. [Persian]
28. Khanlari F. [Emotional intelligence and its relationship to job satisfaction of Kermanshah city high school teachers] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2007. [Persian]
29. Babaeei M, Moameni N. [Emotional intelligence and its effect on effectiveness of managers]. *Tadbir Management Journal* 2005; 16(166). [Persian]
30. Fahim H. [Emotional intelligence and communication skills and their relationship to conflict management strategies between executive and educational managers of Iran sport faculties] [Ph.D. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University, Sciences and Researches Branch; 2005. [Persian]
31. Aghayar S, Sharifi P. [organizational emotional intelligence]. Isfahan; Sepahan; 2007. [Persian]
32. Goleman D, Boyatzis R, McKee A. [Emotional intelligence in organizational management and leadership]. (Trans. Ebrahimi H.). Tehran: Iran Industrial management organization. [Persian]
12. Palmer B, Walls M, Bargess Z, Stough C. Emotional intelligence and effective leadership. *Journal of leadership & organization development* 2001; 22(1): 5-10.
13. Garvin J, Kerr R, Heaton N, Boyle E. emotional intelligence Leadership effectiveness. *Journal of leadership & organization development* 2006; 27(4): 265-79.
14. Torabi M. [Emotional intelligence and its relationship to performance of middle managers in Homa Hotel Group] [M.A. Thesis]. Tehran: Allameh Tabatabaei University; 2003. [Persian]
15. Golman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*. London: Bloomsbury; 1995.
16. Mayer JD, Salovy P, Caruso DR. Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for Intelligence. *Journal of Intelligence* 1999; 27: 267-9.
17. Bar-On R. *The Emotional Quotient in Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc; 1997.
18. Mokhtaripour M, Saadat A. management and leadership with emotional intelligence. *Tadbir Management Journal* 2005; 16(165).
19. Murray B. Does Emotional Intelligence Happen in work place? American Psychological Association; 1998.
20. Goleman D, Boyatzis R, McKee A. Primal Leadership: The Hidden Driver of Great Performance. *Harvard Business Review* 200; 43-53.
21. Aghayar S, Sharifi P. emotional intelligence (intelligence application in emotional scoop). Isfahan: Sepahan; 2006.
22. Sobhani R. [Emotional intelligence and its relationship to educational promotion] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University; 2004. [Persian]
23. Amirmaseri N. [Emotional intelligence and its relationship to social adjustment and educational promotion of B.S. students of Islamic Azad University, Tehran center branch] [M.A. Thesis]. Tehran: Islamic Azad University; 2004. [Persian]



Correlation between Emotional Intelligence and Kermanshah hospitals managers performance

Raeissi P.¹ / Nasiri-Pour A.A.² / Karami Sh.³

Abstract

Introduction: psychologists believe that an individual success depends 20% on his Intelligence Quality (IQ) and 80% on his Emotional Intelligence (EQ). The relationship between EQ and efficiency of hospital managers has not been studied yet. To determine relationship between EQ and its five dimensions with efficiency of managers of Kermanshah's educational hospitals.

Methods: This is a correlation - applied study. The studied population are 60 managers chosen from various management levels of Kermanshah educational hospitals. Data collection tool is a 33 questions using Shring questionnaire; With Likert scale. Questionnaires were completed in self-answering method. Evaluating tools for managers' performance were annual evaluation forms, issued by Ministry Of Health. Data are presented by descriptive statistics indicators, and Pearson test.

Results: Subject managers in regards to EQ with gained mean 98/117 and 71/50 percent of total score were in strong to average status. In relation to dimensions of Emotional Intelligence, managers' skills on relation management and self management vector were strongest and weakest respectively. Managers' skills on self consciousness, social consciousness and self motivation vectors were in second, third and forth position. In relation to professional performance, managers with obtained mean score 88/22 and 80/20 percent of total score are in strong performance position. There was a significant positive correlation ($r = 0.0777$) between managers, emotional intelligence and each of five dimensions of emotional intelligence and their professional performance.

Conclusion: Improvement in choosing hospital managers according their EQ skills, and training and upgrading EQ could improve their professional performance.

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

1- Associate Professor, School of Management and Medical Information Science, Iran University of Medical Sciences

2- Assistant Professor, School of Management and Economics, Islamic Azad University, Science and Research Branch

3- M.Sc. of Health Service Management, School of Management and Economics, Islamic Azad University, Science and Research Branch