

## رابطه بین هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی

سعید نجاریور استادی<sup>۱\*</sup> و هوشنگ تقی زاده<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر انجام شده است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. حجم جامعه آماری برابر با ۱۶۰ نفر و حجم نمونه، بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۱۳ نفر می‌باشد که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار- آن و پرسشنامه محقق ساخته بالندگی سازمانی است که روایی پرسشنامه بالندگی سازمانی بر اساس روایی صوری و پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مشخص شده است. داده‌های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون U- من ویتنی و آزمون فریدمن، مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان دادند که بین مولفه‌های تحمل فشار روانی و واقع گرایی با بالندگی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین، مشخص شد که رتبه مولفه‌های هوش هیجانی و مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن و مرد یکسان است. در ضمن معلوم شد که در بین هر دو جنس و در مورد مولفه‌های هوش هیجانی، مولفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت و مولفه استقلال از پایین‌ترین اولویت برخوردار است. یافته دیگر پژوهش این بود که در بین هر دو جنس، مولفه گشودگی و شفاف بودن، از بالاترین اولویت در بین مولفه‌های بالندگی سازمانی برخوردار است.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، بالندگی سازمانی، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر.

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر.

۲- دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

\*- نویسنده مسئول مقاله: saeedno@live.com

## مقدمه

بهبود سازمان به عنوان مبحثی مشخص و به عنوان یک قلمرو پژوهشی متمایز در علم مدیریت سابقه‌ای به نسبتاً کوتاه دارد. برخلاف علوم پزشکی، حسابداری، حقوق و بسیاری از مشاغل و رشته‌های علمی دیگر که همه اهداف روشن و ثابت دارند، عرصه بهبود سازمانی به دلیل عدم شفافیت ذاتی و بنیادی آن تا اندازه‌ای منحصر بفرود است. بهبود سازمانی، موضوعی است که هرچند رشد ثابت و مستمری داشته، ولی هنوز با مسئله حل نشده مربوط به طبیعت بنیادی‌اش که مجموعه‌ای از علوم سازمانی و افراد است، در کشمکش قرار دارد. با این که نظریه پردازان بهبود و توسعه سازمانی در طی چند دهه در مورد اصول اساسی آن به تفکر، تألیف و مباحثه پرداخته‌اند، ولی هنوز در مورد حدود و پارامترهای این موضوع توافق عمومی وجود ندارد (Waclawski & Church, 2006).

با آن که بالندگی سازمانی<sup>۱</sup> پدیده‌ای به نسبت تازه در قلمرو مدیریت بشمار می‌آید و هنوز دستورهای آن، به گونه‌ای در خور، صورت بندی و استوار نشده، ولی در چهاردهه کنونی از گسترش بسیار شایانی برخوردار بوده است. هم اکنون، موضوع بالندگی سازمانی در شمار درس‌های مهم و بنیادی دوره‌های آموزشی بسیاری از دانشکده‌های دانشهای رفتاری بویژه مدیریت درسراسرجهان است (Tusi, 2001). بالندگی سازمانی در حقیقت بازشناسی ارزش انسان در کوشش‌های بزرگ سازمانی است. بالندگی سازمان یعنی فراهم‌آوردن موجبات رشد و بالنده شدن سازمان‌ها از راه پرورش مردمانی که در سازمان به عنوان گرانبهاترین سرمایه به کار می‌پردازند (Ibid). آرگریس تجدید نظر سازمانی را در تعریف توسعه (بهبود) سازمانی خود چنین خلاصه می‌کند: در قلب توسعه (بهبود) سازمانی توجه به تعیین اولویت‌ها، انرژی بخشی، دقت عمل، فعالیت و تغییر (نوسازی) سازمان از راه استفاده از فناوری و منابع انسانی قرار دارد. به همین ترتیب، گاردنر نیز در اثر خود به نام «خود تجدید نظری سازمان» به اجتناب از فساد سازمانی و بیهودگی و استفاده از اولویت‌ها و نوآوری‌ها و بیش‌تر از همه انعطاف‌پذیری و تطبیق دادن خود با شرایط جدید، ایجاد شرایطی که موجب برانگیختن انگیزه پیشرفت و ارضا کارکنان شود، توصیه می‌کند؛ به گونه‌ای که نتایج بدست آمده کاملاً در خط اهداف مورد نظر پیش‌بینی شده برای ایجاد تغییرات در سازمان باشد (French, 2005).

عصر امروز، عصر تغییرات شتاب‌زا و عدم اطمینان نسبت به آینده و نبود داده‌های در دسترس و کافی جهت تصمیم‌گیری برای مدیران است. تغییراتی که اگر سازمان خود را با آن موافق و همراه نسازد، چه بسا سازمان را به ورطه نابودی بکشاند؛ از این رو سازمان باید یک ویژگی مهم داشته

<sup>1</sup> - Organizational development

باشد و آن عبارت از توانایی تغییر و تطبیق مداوم است (Ebrahimzadeh, 2005). به بیان دیگر، دوام و توسعه سازمان‌های قرن بیست و یک در گرو همسو شدن با تحولات سریع، توسعه و بالندگی می‌باشد چرا که تغییر و تحولات سریع محیطی، بهبود و بالندگی سازمانی را در موقعیت‌های گوناگون اجتناب ناپذیر می‌سازد (Senge, 1996). سازمان‌ها برای همسو شدن با تغییرات محیطی نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی هستند. بالندگی سازمانی روشی است که در اجرای آن، عملکرد سازمان بهبود می‌یابد و اصولاً بر پایه فرآیند آموزش و تغییر دادن ارزش‌ها و نگرش‌های کارکنان و اعضای سازمان قرار دارد (Daft, 2001). بالندگی سازمانی فرآیندی است که یک سازمان از راه آن ظرفیت داخلی خود را توسعه می‌دهد تا به حداکثر اثربخشی خود که در مأموریت سازمان مشخص شده است، دست یافته و حفظ کند (Philbin & Mikush, 1999).

از سوی دیگر، هیجان‌ها بخش گسترده‌ای از زندگی ما را در بر می‌گیرند. حضور مستقیم و غیر مستقیم هیجان‌ها را می‌توان در تارک قله‌های استدلال، عقلانیت و برهان‌های عقلانی مشاهده کرد. بی‌اعتنایی نسبت به هیجان‌ها، عدم مدیریت آنها و مسامحه و غفلت در بیان آنها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. مطالعات و پژوهش‌های نوین، نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی<sup>۱</sup> می‌تواند آثاری مخرب در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تقویت و تحصیل آن، زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود (Fatemi, 2006). معدود زمینه‌هایی در روان‌شناسی هستند که به اندازه هوش هیجانی علاقه‌مندی عمومی را برانگیخته باشند. هوش هیجانی موضوع پژوهش‌های علمی فراوانی نیز بوده است (Ciarrochi & et al, 2006). نویدی که هوش هیجانی دارد این است که می‌تواند در حل حداقل یکی از مشکلات انسانی یعنی تعارض بین آنچه فرد احساس می‌کند و آنچه می‌اندیشد ما را یاری کند. هم‌چنین، این مفهوم یا سازه اعلام می‌دارد که اگر افراد از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند، بدون داشتن تحصیلات عالی، باز هم می‌توانند در زندگی موفق باشند (Ibid). هوش هیجانی توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانه‌هاست (Jalali, 2002).

مایر و سالووی (Mayer & salovy, 1997) مدلی چهار شاخه‌ای برای هوش هیجانی طراحی کرده‌اند. مدل یاد شده گروهی از مهارت‌ها را نشان می‌دهد که از ساده به پیچیده تنظیم شده و عبارتند از: ۱. ادراک، ارزیابی و بیان هیجان (شامل توانایی شناخت هیجان‌های جسمی و روان‌شناختی خود، توانایی شناخت هیجان دیگران، توانایی بیان صحیح هیجان‌ها و نیازهای مرتبط با آنها، توانایی تمایز احساسات واقعی و کاذب) ۲. تسهیل هیجانی تفکر (شامل توانایی تغییر جهت

<sup>۱</sup> - Emotional intelligence

و تعیین اولویت تفکر فردی، بر اساس احساسات مرتبط با اشیاء، رخدادها و افراد؛ توانایی ایجاد هیجان‌های مشخص برای کمک به داوری‌ها و خاطرات مرتبط با احساسات و توانایی استفاده از حالات هیجانی، در جهت تسهیل حل مسئله و خلاقیت)، ۳. شناخت و تحلیل داده‌های عاطفی و بکارگیری دانش هیجانی (شامل توانایی درک چگونگی ارتباط هیجان‌ها، گوناگون، توانایی فهم علل و پیامدهای احساسات، توانایی تفسیر احساسات پیچیده، مثل هیجان‌های مرکب و حالات احساسی متناقض، توانایی شناسایی و پیش‌بینی احتمال تغییر و تحول هیجان‌های) ۴. تنظیم هیجان (شامل توانایی ابراز احساسات خوشایند و دردناک، توانایی مشاهده احساسات خود و بازتاب آن‌ها، توانایی درگیر شدن، ادامه دادن و دور شدن از حالات هیجانی براساس کارایی و یا نوع داوری فرد در موقعیت خاص، توانایی مدیریت هیجان‌ها خود و دیگران) (as cited in Ghanai et al, 2004).

شواهد بسیاری ثابت می‌کنند، افرادی که مهارت هیجانی دارند، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن برخورد می‌کنند، در هر حیطة‌ای از زندگی ممتازند، خواه در روابط عاطفی باشد یا در فهم قواعد ناگفته‌ای که در خطمشی سازمان به پیشرفت می‌انجامد. این افراد در زندگی خویش خرسند و کارآمدند و عادات فکری در اختیار دارند که موجب می‌گردند آن‌ها افرادی مولد و کارآمد باشند (Samari & Tahmasebi, 2007). واتکین نیز بر این باور است که هوش هیجانی تأثیری مستقیم بر میزان فروش کالا دارد و افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، در مشاغل فنی بهتر عمل می‌کنند (Watkin, 2000). هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی، توان هم‌دلی با دیگران، سازش اجتماعی، بهزیستی هیجانی و رضایت از زندگی، مشکلات بین شخصی را کاهش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌سازد. هوش هیجانی هم‌چنین، از راه ویژگی‌های ادراک هیجانی، آسان‌سازی هیجانی، شناخت هیجانی، مدیریت هیجان‌ها و با سازوکارهای پیش‌بینی، افزایش توان کنترل و تقویت راهبردهای رویارویی کارآمد، به فرد کمک می‌کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد (Besharat, 2005). در ادامه به برخی از پژوهش‌های انجام گرفته در مورد هوش هیجانی و بالندگی سازمانی پرداخته می‌شود.

در یک مطالعه، نتایج نشان دادند که پرستاران زنی که در مقایسه با مردان، دارای هوش هیجانی بالایی بودند، فرسودگی شغلی کمتری داشتند (Yousefy & Yousefy, 2006). در بررسی دیگری، پژوهشگران به این یافته رسیدند که بین هوش هیجانی و فرسودگی، رابطه وجود دارد. هم‌چنین، معلوم شد آن دسته از مردانی که دارای مهارت‌های بالای حل مسئله و تحمل استرس بودند، فرسودگی کمتری تجربه می‌کردند. از بین ابعاد هوش هیجانی، یعنی خود آگاهی عاطفی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط نیز مدیریت روابط بیش‌ترین تأثیر را بر تعهد

سازمانی نشان داد (Gerits et al, 2005). در یک پژوهش، یافته‌ها نشان دادند که هر اندازه هوش هیجانی افراد بالاتر بود، فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌کردند (Gerits et al, 2004). در پژوهشی دیگر مشخص شد که هوش هیجانی با میزان استرس افراد رابطه منفی و با رضایت از زندگی ارتباط مثبت قوی دارد (as cited in Share et al, 2006). سارنی (Sarni, 1998) نیز در بررسی ۴۰۰ نفر از کارکنان دریافت افرادی که هوش هیجانی بالاتری داشته‌اند از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیش‌تری در کار برخوردار بوده و عملکرد بهتری داشته‌اند. همچنین، نسبت به زندگی خوشین‌تر، در برابر استرس مقاوم‌تر و از پیشرفت و موفقیت بیش‌تری در زندگی برخوردار بوده‌اند (as cited in Esmaili et al, 2007). در مطالعه‌ای دیگر پژوهشگران به اولویت بندی شش اصل اساسی سازمان‌های بالنده در آموزش و پرورش شهرستان خوی پرداختند. در این راستا، ابتدا ضمن مرور نظریه‌های موجود و بررسی عمیق اصول سازمان‌های بالنده، شاخص‌هایی جهت مقایسه اصول سازمان‌های بالنده تهیه و تدوین کردند و سپس با استفاده از شاخص‌های تدوین شده و ابزار تحلیل سلسله مراتبی، به اولویت بندی اصول سازمان‌های بالنده پرداختند. نتایج این بررسی نشان دادند که در جامعه آماری مورد مطالعه، اصل پروردن و اختیار دادن، نسبت به سایر اصول سازمان‌های بالنده از اولیوی بالاتر برخوردارند (Taghizade & et al, 2009). در یک پژوهش، نتایج نشان دادند که بین یادگیرنده بودن و بالندگی سازمانی، همبستگی مثبت وجود دارد. همچنین، مشخص شد که در ناحیه سه آموزش و پرورش تبریز، شاخص گشودگی و شفاف بودن نظام، دارای بالاترین اولویت و کم‌لایه بودن ساختار سازمانی، دارای اولویت پایین می‌باشد (Taghizade & Tari, 2009). در پژوهشی دیگر، مشخص شد که بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با بهره‌وری مدیران آموزشی مناطق گوناگون شهر تهران رابطه‌ای معنادار وجود دارد (Rashidi & Abdolmaleki, 2007). در یک بررسی نیز ضریب همبستگی مشاهده شده در سطح آلفای ۰/۰۵ بیانگر همبستگی مثبت و معنادار بین هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران در کل و همچنین، چهار حیطه هوش هیجانی بوده است. ضریب همبستگی محاسبه شده در سطح آلفای ۰/۰۵ از بین چهار حیطه هوش هیجانی (متغیرهای پیش بین) متغیر تسهیل هیجانی (۰/۴۲۸) و ادراک هیجانی (۰/۳۸۴) پیش بینی کننده گرایش به تحول سازمانی مدیران بوده اند. Z فیشر، در سطح آلفای ۰/۰۵ نیز مبین تفاوت معنادار بین همبستگی هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران بوده است (MirKamali & et al, 2007). جاودانی و پرداخت‌چی، در پژوهش خود به بررسی وضعیت توسعه سازمانی در نظام آموزش عالی ایران پرداخته‌اند. هدف از اجرای این پژوهش در وهله نخست، تاکید بر لزوم تغییر در سازمان‌ها بویژه سازمان‌هایی است که مسئولیت انسجام بخشی به امور اجرایی و سیاست‌گذاری نظام علمی،

پژوهشی و فناوری کشور را برعهده دارند؛ در وهله دوم تأکید بر این نکته است که کار بست تغییر در چهارچوب «توسعه سازمانی» که برنامه‌های دور برد و در برگزیده تمام نظام است از بالا کارگردانی می‌شود و سرشتی دستوری دارد و در واقع، کوششی مدیریتی است که تغییر در نگرش‌ها، ارزش‌ها، باورها و به طور کلی، «فرهنگ سازمانی» را نشانه می‌گیرد و می‌تواند روشی مناسب و نرم افزاری در انجام یافتن این تغییرات باشد. بالاخره این که تمایز و تفاوت نهادهای اداره‌کننده آموزش عالی با دیگر سازمان‌ها نیز باید در کاربست توسعه سازمانی مورد توجه قرار گیرد (Javdani & Pardakhtchi, 2007). ترک زاده در بررسی خود با تأکید بر ضرورت و اهمیت توسعه سازمانی در تأمین و تضمین اثربخشی و سلامت سازمانی دانشگاه علوم انتظامی، توسعه سازمانی دانشگاه و تمهیدات ضروری و الزامات کلیدی آن را تبیین کرده است. همچنین، در این مطالعه الگوی سیستمی توسعه سازمانی دانشگاه مشتمل بر ابعاد اصلی مفهومی، ساختاری و عملکردی و اجزای مرتبط دیگر ارایه گردیده است. در نهایت، برخی راهکارهای عملی برای آغاز و زمینه‌سازی توسعه سازمانی دانشگاه علوم انتظامی بیان شده است (Torkzade, 2006). درباره تفاوت هوش هیجانی در بین زنان و مردان، دهشیری تفاوتی در نمره هوش هیجانی آزمودنی‌ها مشاهده نکرد و تنها در چند مولفه بین دو جنس تفاوت معنادار بود. بدین ترتیب که زنان در مقایسه با مردان از مهارت‌های میان فردی بهتری برخوردار بودند، در مقابل مردان توانایی درون فردی بالاتری داشتند، در مقابله با استرس قوی‌تر و سازگارپذیرتر بودند (Dehshiri, 2004). زارع در بررسی خود به وجود تفاوت در بین دو جنس در مولفه‌های خودآگاهی هیجانی، همدلی، روابط میان فردی، و مسئولیت‌پذیری اجتماعی پی برد. در این مولفه‌ها دختران بهتر از پسران بودند، اما در مولفه‌های قاطعیت، عزت نفس، استقلال رأی، انعطاف‌پذیری، تحمل فشار عصبی و خوش بینی، پسران بهتر بودند (Zare, 2001). با توجه به موارد بالا، هدف این پژوهش تعیین رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی و اولویت بندی هر یک از مفاهیم هوش هیجانی و بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر می‌باشد. بر همین اساس، فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار گرفتند:

- ۱- بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین کارکنان زن و مرد از نظر رتبه مولفه‌های هوش هیجانی تفاوت وجود دارد.
- ۳- بین کارکنان زن و مرد از نظر رتبه مولفه‌های بالندگی سازمانی تفاوت وجود دارد.
- ۴- اولویت بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان مرد متفاوت است.
- ۵- اولویت بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان زن متفاوت است.
- ۶- اولویت بندی مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان مرد متفاوت است.

۷- اولویت‌بندی مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن متفاوت است.

## روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی است، اما به لحاظ روش انجام از نوع پژوهش توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر است که تعداد آن‌ها ۱۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه مورد نیاز، از جدول تعیین اندازه نمونه از یک جامعه مورد نظر (Krejcie & Morgan, 1970) استخراج گردیده است. با توجه به این که تعداد کل افراد جامعه مورد پژوهش ۱۶۰ نفر است، بنابراین با مراجعه به جدول، حجم نمونه ۱۱۳ نفر تعیین گردید. این تعداد، با در نظر گرفتن جنسیت آزمودنی‌ها و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی انتخاب شدند.

در این پژوهش بمنظور گرد آوری داده‌ها از دو نوع پرسشنامه استفاده شده است که عبارتند از:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن: این پرسشنامه، هوش هیجانی افراد را ارزیابی می‌کند و شامل ۱۵ مؤلفه است که عبارتند از: حل مسئله، خوشبختی، استقلال، تحمل فشار روانی، خود شکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، همدلی و خود ابرازی. این پرسشنامه شامل ۹۰ پرسش بوده و نمره‌گذاری آن براساس روش لیکرت است. نمره کل هر مقیاس، برابر با مجموع نمره‌های هر یک از پرسش‌ها آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمره‌های ۱۵ مقیاس می‌باشد. کسب امتیاز بالا در این آزمون، بیانگر موفقیت فرد در مقیاس مورد نظر یا در کل آزمون می‌باشد. در یک بررسی، میزان پایایی آزمون به روش زوج- فرد (۰/۸۸) و با روش آلفای کرونباخ (۰/۹۳) بدست آمده است (Samari & Tahmasebi, 2007).

۲- پرسشنامه بالندگی سازمانی: این پرسشنامه محقق ساخته بوده به روش لیکرت طراحی شده و دارای بیست پرسش است. مؤلفه‌های آن عبارتند از گشودگی و شفاف بودن نظام، اعتماد به یکدیگر، بازخورد از درون و بیرون، مشارکت با دیگران، پروردن و اختیار دادن و کم لایه بودن ساختار سازمانی. این پرسشنامه جهت بررسی روایی به اساتید خبره و صاحب نظر ارائه شده و با اعمال نظرات اصلاحی به صورت نهایی (فعلی) در آمده است. پایایی پرسشنامه نیز با بهره‌گیری از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹۲ بدست آمده است.

بمنظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از روش‌های آماری ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمون U- من ویتنی و آزمون فریدمن استفاده شد.

### یافته‌ها

فرضیه نخست: بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۱- رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی

مولفه‌های هوش هیجانی	بالندگی سازمانی
حل مسئله	۰/۰۳۲
خوشبینی	۰/۰۸۴
استقلال	۰/۱۰۴
تحمل فشار روانی	۰/۲۵
خودشکوفایی	۰/۰۸
خودآگاهی هیجانی	۰/۰۳۶
واقع گرایی	۰/۱۹۸
روابط بین فردی	۰/۰۴۵
خوش بینی	۰/۱۸۱
عزت نفس	۰/۰۷۹
کنترل تکانش	۰/۰۷۴
اعتداف پذیری	۰
مسئولیت پذیری	۰/۰۰۶
همدلی	۰/۱۲۲
خودآبرازی	۰/۰۷۲
سطح	۰/۴۶۶

نتایج بدست آمده از بررسی رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی بیانگر این است که مولفه تحمل فشار روانی در سطح  $p < 0/01$  و مولفه واقع گرایی در سطح  $p < 0/05$  معنی دار است. به بیان دیگر، می‌توان اظهار نمود که به احتمال ۹۹٪ بین مولفه تحمل فشار روانی با بالندگی سازمانی رابطه وجود دارد و این احتمال در مورد مولفه واقع گرایی با بالندگی سازمانی ۹۵٪ است.

فرضیه دوم: بین کارکنان زن و مرد از نظر رتبه مولفه‌های هوش هیجانی تفاوت وجود دارد.

جدول ۲- مقایسه رتبه مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان زن و مرد

تعداد	میانگین رتبه	مجموع رتبه‌ها	مقدار U من-ویتی	سطح معنی‌داری
گروه ۱	۱۵	۱۵/۵۳	۲۳۳	۱
گروه ۲	۱۵	۱۵/۴۷	۲۳۲	۱۱۲

نتایج بدست آمده از آزمون من-ویتی نشان می‌دهند که از نظر مولفه‌های هوش هیجانی و با سطح اطمینان ۹۵٪ بین کارکنان زن و مرد تفاوتی معنی دار وجود ندارد.



**فرضیه سوم:** بین کارکنان زن و مرد از نظر رتبه مولفه‌های بالندگی سازمانی تفاوت وجود دارد.

**جدول ۳- مقایسه رتبه مولفه های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن و مرد**

تعداد	میانگین رتبه	مجموع رتبه‌ها	مقدار U من- ویتنی	سطح معنی‌داری
گروه ۱	۶	۶/۵۰	۳۹	۱
گروه ۲	۶	۶/۵۰	۳۹	۱

نتایج بدست آمده از آزمون من- ویتنی نشان می‌دهند که از نظر مولفه‌های بالندگی سازمانی و با سطح اطمینان ۹۵٪ بین کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.  
**فرضیه چهارم:** اولویت بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان مرد متفاوت است.

**جدول ۴- اولویت بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان مرد**

مولفه ها	میانگین
حل مسئله	۱۰/۴۰
خوشبختی	۳/۵۰
استقلال	۲/۸۴
تحمل فشار روانی	۵/۵۶
خودشکوفایی	۱۰/۱۸
خود آگاهی هیجانی	۷/۶۵
واقع گرایی	۷/۴۹
روابط بین فردی	۱۰/۱۱
خوش بینی	۹/۶۵
عزت نفس	۱۰/۷۱
کنترل تکانش	۵/۹۲
انعطاف‌پذیری	۶/۴۱
مسئولیت‌پذیری	۱۲/۴۷
همدلی	۱۰/۶۳
خود ابرازی	۶/۴۷
تعداد	۸۹
مجذور کا	۵۱۸/۵۱
درجه آزادی	۱۴
سطح معنی‌داری	۰/۰۰

نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با آزمون فریدمن نشان می‌دهند که مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان مرد، با سطح اطمینان ۹۵٪ از تفاوت معنی‌داری برخوردار است. در ضمن می‌توان اظهار نمود که در بین این کارکنان، مولفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت برخوردار است و مولفه استقلال در پایین‌ترین رتبه قرار دارد.

فرضیه پنجم: اولویت‌بندی مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان زن متفاوت است.

جدول ۵- اولویت بندی مولفه های هوش هیجانی در بین کارکنان زن

سطح معنی‌داری	میانگین
مولفه‌ها	۹/۵۰
حل مسئله	۳/۲۳
خوشبختی	۲/۶۲
استقلال	۴/۵۴
تحمل فشار روانی	۱۰/۲۱
خودشکوفایی	۸/۰۲
خود آگاهی هیجانی	۸/۵۶
واقع گرایی	۱۰/۵۰
روابط بین فردی	۱۱/۱۵
خوش بینی	۹/۷۹
عزت نفس	۵/۲۵
کنترل تکانش	۴/۹۶
انعطاف‌پذیری	۱۲/۶۰
مسئولیت‌پذیری	۱۱/۹۸
همدلی	۷/۰۸
خود ارزیابی	۲۴
تعداد	۱۷۷/۳۷
مجدور کا	۱۴
درجه آزادی	۰/۰۰۰

نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن نشان می‌دهند که با سطح اطمینان ۹۵٪ مولفه‌های هوش هیجانی در بین کارکنان زن از تفاوت معنی‌داری برخوردار است. همچنین، یافته‌ها بیانگر آن است که همانند کارکنان مرد، مولفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت و مولفه استقلال از پایین‌ترین اولویت برخوردار است.

فرضیه ششم: اولویت بندی مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان مرد متفاوت است.

جدول ۶- اولویت بندی مولفه های بالندگی سازمانی در بین کارکنان مرد

سطح معنی‌داری	میانگین
مولفه‌ها	۵/۷۲
گشودگی و شفاف	۴/۴۷
اعتماد به یکدیگر	۳/۳۴
بیرون	۳/۰۴
بازخورد از درون و	۳/۰۶
مشارکت با دیگران	۱/۳۶
پروردن و اختیار دادن	۲۸۵/۰۳
سازمانی	۵
کم لایه بودن ساختار	۸۹
تعداد	۰/۰۰۰
مجدور کا	
درجه آزادی	

یافته‌های بدست‌آمده از تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با آزمون فریدمن بیانگر آن است که مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان مرد، با سطح اطمینان ۹۵٪ از تفاوت معنی‌داری

برخوردار است. در ضمن، نتایج نشان دهنده این است که مولفه گشودگی و شفاف بودن در بین این آزمودنی‌ها از بالاترین اولویت برخوردار است.

**فرضیه هفتم:** اولویت‌بندی مولفه‌های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن متفاوت است.

جدول ۷- اولویت بندی مولفه های بالندگی سازمانی در بین کارکنان زن

سطح معنی داری	درجه آزادی	مجدور کا	تعداد	کم لایه بودن ساختار سازمانی	پروردن و اختیار دادن	مشارکت با دیگران	باز خورد از درون و بیرون	اعتماد به یکدیگر	گشودگی و شفاف بودن	مولفه ها
۰/۰۰۰	۵	۸۳/۷۲	۲۴	۱/۳۳	۲/۹۶	۳/۴۰	۳/۳۳	۴/۱۹	۵/۹۰	میانگین رتبه

نتایج بدست آمده از آزمون فریدمن نشان می‌دهند که مولفه‌های بالندگی سازمانی با سطح اطمینان ۹۵٪ در بین کارکنان زن از تفاوت معنی‌داری برخوردار است. همچنین یافته‌ها بیانگر آن است که همانند کارکنان مرد، مولفه گشودگی و شفاف بودن از بالاترین اولویت برخوردار است.

### بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر بررسی شده است. بطور کلی یافته‌های این پژوهش با توجه به فرضیه‌های مطرح شده به قرار زیر است:

۱- نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری فرضیه نخست پژوهش بیانگر این بود که بین مولفه تحمل فشار روانی ( $r = ۰/۲۵, p < ۰/۰۱$ ) و مولفه واقع‌گرایی ( $r = ۰/۱۹۸, p < ۰/۰۵$ ) با بالندگی سازمانی رابطه معنی‌دار وجود دارد. به بیان دیگر، کارکنانی که از تحمل فشار روانی بالاتری برخوردار هستند، میزان بالندگی سازمانی محل کار خود را بالاتر گزارش نموده‌اند. این امر در مورد مولفه واقع‌گرایی نیز صادق است. بطور کلی می‌توان اظهار نمود کارکنانی که در برابر رویدادها و موقعیت‌های استرس‌زا و نیز هیجانات قوی، توانایی مقاومت بالاتری دارند و با منابع

استرس به صورت فعال و مثبت مواجه می‌شوند، سازمان خود را بالنده‌تر ارزیابی می‌کنند. این نوع ارزیابی مثبت از سازمان در مورد کارکنانی که بین چیزی که بطور هیجانی تجربه شده و چیزی که به طور واقعی وجود دارد، توانایی ایجاد هماهنگی بالایی دارند (واقع‌گرایی) نیز صدق می‌کند.

۲- نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل فرضیه دوم بیانگر آن است که در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر از نظر رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی با سطح اطمینان ۹۵٪ بین کارکنان زن و مرد تفاوتی معنادار وجود ندارد. این امر نشان دهنده آن است که از نظر هر دو گروه مردان و زنان، مؤلفه‌های هوش هیجانی از اولویت‌بندی یکسانی برخوردارند. به گونه‌ای که در میان هر دو گروه، مولفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت و مولفه استقلال از اولویت پایین‌تر برخوردار می‌باشد.

۳- نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه سوم نیز نشان می‌دهند که از نظر مردان و زنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر (با سطح اطمینان ۹۵٪) مولفه‌های بالندگی سازمانی از اولویت یکسانی برخوردار هستند، یعنی در هر دو گروه، مولفه گشودگی و شفاف بودن نظام در اولویت نخست و مولفه کم لایه بودن ساختار سازمانی در اولویت آخر قرار دارد.

۴- یافته‌های بدست آمده از بررسی فرضیه چهارم بیانگر آن است که از نظر کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، در این واحد مولفه‌های هوش هیجانی از ترتیب یکسانی برخوردار نیستند ( $p < 0/01$ ). نتایج بیانگر آن است که مولفه مسئولیت‌پذیری از بالاترین اولویت و مولفه استقلال از آخرین اولویت برخوردار می‌باشد.

۵- نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه پنجم نیز بیانگر آن است که از نظر کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، در این واحد با سطح اطمینان ۹۹٪ مولفه‌های هوش هیجانی از اولویت یکسانی برخوردار نیستند. یافته‌ها بیانگر آن است که همانند کارکنان مرد، مولفه مسئولیت‌پذیری از اولویت اول و مولفه استقلال از پایین‌ترین اولویت برخوردار هستند.

۶- یافته‌های بدست آمده از فرضیه ششم نمایانگر آن است که از نظر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، در این واحد با سطح اطمینان ۹۹٪ ترتیب اولویت مولفه‌های بالندگی سازمانی یکسان نیست، یعنی ترتیب اولویت مولفه‌های بالندگی سازمانی از نظر مردان و زنان متفاوت است، اما از نظر هر دو گروه در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر مولفه گشودگی و شفاف بودن نظام از بالاترین اولویت برخوردار است.

۷- با بررسی فرضیه هفتم نیز ملاحظه می‌شود که از نظر کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر، در این واحد اولویت‌بندی مولفه‌های بالندگی سازمانی متفاوت است ( $p < 0/01$ ). همچنین، یافته‌ها بیانگر آن است که همانند کارکنان مرد، مولفه گشودگی و شفاف بودن از بالاترین اولویت برخوردار است.

بطور کلی، با مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱- در مورد اولویت‌بندی مولفه‌های هوش هیجانی و مقایسه آن با نتایج این پژوهش، مطالعه و بررسی مشابهی یافته نشد.

۲- در این پژوهش از نظر کارکنان زن و مرد دانشگاه آزاداسلامی واحد شبستر، اولویت مولفه‌های هوش هیجانی متفاوت است که این یافته همسو با یافته زارع (Zare, 2001) می‌باشد.

۳- در مورد تعیین رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با بالندگی سازمانی نیز پژوهش‌های مشابهی یافت نشد. بنابراین، امکان مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های پیشین امکان‌پذیر نگردید.

۴- اولویت‌بندی شاخص‌های بالندگی سازمانی در این پژوهش نشان می‌دهند که شاخص گشودگی و شفاف‌بودن نظام، دارای بالاترین اولویت و کم‌لایه بودن ساختار سازمانی دارای اولویت پایین می‌باشد. این یافته موافق با یافته‌های تقی‌زاده و تاری (Taghizade & Tari, 2009) در مورد آموزش و پرورش ناحیه سه شهرستان تبریز است، اما نتایج این بررسی مخالف یافته‌های تقی‌زاده، تاری و پرستاری در مورد آموزش و پرورش شهرستان خوی به روش AHP می‌باشد. در پژوهش یاد شده اصل پروردن و اختیار دادن دارای بالاترین اولویت و مورد گشودگی و شفاف بودن نظام آخرین اولویت در بین شاخص‌های بالندگی سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان خوی شناخته شده است.

## پیشنهادها

با بررسی نتایج و یافته‌های بدست آمده از پژوهش، پیشنهادهای ذکر شده زیر می‌تواند مفید و موثر واقع شود.

۱- بمنظور تقویت مفهوم بالندگی در دانشگاه بهتر است افزون بر مولفه گشودگی و شفاف بودن نظام به مولفه‌های اعتماد به یکدیگر، بازخورد از درون و بیرون، مشارکت کارکنان با یکدیگر، پروردن و اختیار دادن به کارکنان و کم‌لایه بودن ساختار سازمانی توجه جدی شود.

۲- بمنظور تقویت مفهوم هوش هیجانی نیز تقویت مولفه‌های استقلال، خوشبختی، مسئولیت‌پذیری، انعطاف‌پذیری و خود ابرازی ضروری به نظر می‌سد.

۳- با توجه به رابطه مثبت بین مولفه‌های تحمل فشار روانی و واقع‌گرایی با بالندگی سازمانی، تقویت هر یک از شاخص‌های بالا می‌تواند در تقویت مفهوم بالندگی سازمانی موثر واقع شود و بر عکس.

این مقاله از یک طرح پژوهشی با همین عنوان، استخراج شده است که بدین وسیله از حمایت‌های مادی و معنوی معاونت محترم پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر سپاسگزاری می‌شود.

### References

- Besharat, M. A. (2005). Investigating the effects of emotional intelligence on the quality of social relations. *Psychological studies*, 1 (2-3) pp. 25-38. [Persian]
- Ciarrochi, J.; Forgas, J. & Mayer, J. (2006). *Moral intelligence in everyday life; a scientific survey*. Translated by Jafar Najafi Zand. Tehran: Sokhan Publications. [Persian]
- Daft, R. L. (2001). *Theory and design of organization*. Second volume, Translated by Ali Parsian & Seyed Mohammad Arabi. Tehran: the office of cultural researches Third edition. [Persian]
- Dehshiri, Gh.R. (2004). *Normalization of Shering's moral intelligence questionnaire among students of Tehran universities and its factorial structural investigation*. M.A. dissertation. Allame Tabatabai university. [Persian]
- Ebrahimzadeh, R. (2005). Investigating the effect of knowledge management on learning organization. *Tehran, Third international conference of management*. pp. 47- 61. [Persian]
- Esmaili, M.; Ahadi, H.; Delavar, A. & Shafiabadi, A. (2007). The effects of emotional intelligence factors training on mental health. *Psychiatry and clinical psychology magazine*, 13, 2, pp. 158- 165. [Persian]
- Fatemi, M. (2006). *Moral intelligence*. Tehran: Sargol publications. [Persian]
- French, W. (2005). *Organizational development and management*. Translated by AliAkbar Afje. Tehran: An Publications. [Persian]
- Ghanai, Ziba; Farahani, MohammadNaghi; Abdollahi, MohammadHossein. & Shokri, O. (2004). the effect of Cognition fatigue and moral intelligence on solving cognition problems. *The newest of cognitive sciences*, 6, 3 & 4. [Persian]
- Gerits, L.; Derksen, J. .L & Verbruggen, A. B. (2004). Emotional intelligence and Adaptive Success of Nurses caring for people with Mental Retardation and Severe Behavior Problems. *Mental Retardation: A Journal of Practices*. V: 42, n: 2, pp: 106 - 121.
- Gerits, L.; Derksen, J. L.; Verbruggen, A. B & Katz, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems. *Personality and individual differences*. V: 38, pp: 33-43.
- Jalali, S. A. (2002). Moral intelligence. *The journal of pedagogy research center*. Education ministry, 18, 1- 2, pp. 89- 103. [Persian]

Javdani, H. & Pardakhtchi, M.H. (2007). Investigating the situation of organizational development in Iran's higher education system. *Survey and planning in higher education*, 13 (4), pp. 21- 44. [Persian]

Krejcie, R. V. & Morgan. D. W. (1970). Determining sample size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 608.

MirKamali, S. M.; Sobhaninejad, M. & Yuzbashi, A.R. (2007). Investigating the relationship between moral intelligence and tendency towards organizational transformation of educational administration managers in Esfahan province. *Psychology and Disciplinary sciences*, 2007; 37 (4), pp. 159-187. [Persian]

Philbin, A. & Mikush, S. (1999). *A Framework for Organizational Development. The Why, What and How of OD Work*, [www.mrbf.org](http://www.mrbf.org).

Rashidi, Z. & Abdolmaleki, J. (2007). Investigating the relationship between moral intelligence and productivity of educational managers in regions 1, 11, 15, 19, 21 Tehran in years 2006- 2007. *The first conference of human resources Productivity in educational administration of Tabriz city*. 2 and 3 March 2007. [Persian]

Samari, A.A. & Tahmasebi, F. (2007). Investigating the relationship between moral intelligence and educational progress among students. *The principles of mental health*. 9, pp. 121- 128. [Persian]

Senge, P. (1996). *The survival secret of companies*. Translated by Ali Parsaian, Sapk publications. [Persian]

Share, H. Asgharnejhad, F. Yeke Yazdan Dust, R. & Tabatabai, S. M. (2006). The Relationship of moral intelligence factors and the risk of escape from home among teenager girls. *Social welfare seasonal journal*, 5, 21. [Persian]

Taghizade, H. Tari, Gh. & Parastari, H. (2009). Determining the priority of principles in Development organizations within educational system by using hierarchical analysis process. *Learning and training studies*, 2009, 1-25. [Persian]

Taghizade, H. & Tari, Gh. (2009). Investigating the level of being learning, organization Development and the relationship between them within 3rd region of educational administration in Tabriz. *New ideas in educational sciences seasonal journal*, 2009, 4 (2), pp. 65- 92. [Persian]

Torkzade, J. (2006). Organizational development of Disciplinary sciences university. *Disciplinary sciences seasonal journal*, 8 (3), pp. 32- 49. [Persian]

Tusi, M.A. (2001). *Development organization*. Tehran: Administrative management training center publications. [Persian]

Waclawski, J. & Church, A. H. (2006). Introduction and Overview of Organization Development as a Data-Driven Approach for Organizational Change. [http://media.wiley.com/product\\_data/excerpt](http://media.wiley.com/product_data/excerpt).

Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence international.J selection assessment.V: 13(3). pp: 404 - 406.

Yousefy, A. R. & Ghassemi, Gh. R. (2006). Job Burnout: psychiatric nurses versus non psychiatric nurses. Eastern Mediterranean Health Journal. V:12, N: 5, 2006, pp: 662-669.

Zare, A. (2001). *Comparing the share of moral intelligence and general intelligence in forecasting educational progress of 3rd grade high school students in Shiraz city*. M.A. dissertation. Iran's medicine sciences university. [Persian]

Archive of SID