

تأثیر هوش هیجانی بر نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان در اداره کل پست استان اصفهان

نجمه شفیعی ورزنده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران،
najmeh_shafiei_2012@yahoo.com

زهرا شفیعی ورزنده

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم اقتصادی - اقتصاد محیط زیست، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران،
zohreh_shafiei_59@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان در اداره کل پست استان اصفهان انجام گرفته است. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران و کارمندان اداره کل پست استان اصفهان تشکیل می دهند. با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه تعداد ۵۰ نفر تعیین گردیده است. در این تحقیق برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی هنری وزینگر (۱۹۹۸) و برای سنجش مدیریت زمان، پرسشنامه کوئین و همکاران (۱۹۹۰) مورد استفاده قرار گرفته است. در این تحقیق به بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و مدیریت زمان پرداخته می شود و اثر استفاده و تقویت هوش هیجانی را در ایجاد و برقراری مدیریت زمان (استفاده مؤثر از زمان) مورد بررسی قرار می دهد. تجزیه و تحلیل های انجام شده با استفاده از روش های آمار استنباطی نشان داد که مؤلفه های خودآگاهی، خودگردانی، انگیزش، همدلی و مهارتهای ارتباطی یا اجتماعی هوش هیجانی ارتباط و اثری مثبت و معنادار بر روی نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان دارد. بنابراین بین هوش هیجانی و مدیریت زمان و همه مؤلفه های هوش هیجانی با مدیریت زمان همبستگی وجود دارد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، هوش شناختی، مدیریت زمان، اداره پست.

مقدمه

هوش هیجانی^۱، نشان دهنده توانایی فرد در حل مسائل و چالش های روزانه است و به پیش بینی فرد برای موفقیت در زندگی کمک می کند، که از آن جمله، موفقیت حرفه ای و زندگی شخصی فرد است (Bar - on, 2000). هوش هیجانی دستاوردی تازه در علم روانشناسی است که مشتمل بر درک و شناسایی احساسات و عواطف در اشخاص و استفاده از این ادراک برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی روزمره می باشد.

از دیدگاه فردی، کسانی که قدر زمان و چگونگی بهترین سازماندهی و استفاده از آن را می دانند، بسیار جلوتر و موفق تر از افرادی هستند که همیشه از کمبود وقت مضطرب هستند. در همان حال که اختیار ما در انتخاب وظایف و تصمیم گیری افزایش می یابد، به همان نسبت اختیار ما برای سازماندهی وقت خودمان زیادتر شده است و به تدریج رویه معمول ما می شود و غالباً عاداتی پیدا می کنیم (بدون آگاهی ما) که شاید ما را عقب نگه دارد. مدیریت زمان^۲ از موضوعات فوق العاده مهمی است که در دنیای پر رقابت امروز باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد، امروزه سازمان ها و مدیرانی موفق ترند که با اصول مدیریت زمان آشنایی لازم را داشته باشند. مدیریت زمان، سیستمی برای کنترل و استفاده از زمان تا حد کارآیی ممکن می باشد. و به معنای در گردش نگه داشتن زمان و لحظات زندگی و مفید نمودن حداکثری آن می باشد.

هوش هیجانی (EQ) نیز مؤلفه تازه ای است که محققان بسیاری به کاربرد آن در امور مختلف علاقه مندند. تئوری های هوش هیجانی دیدگاه نوینی را درباره پیش بینی عوامل موفقیت در زندگی به خصوص مدیریت زمان فراهم می آورد؛ چرا که بسیاری از ویژگی های شخصیتی همچون همدردی، خودگرایی، خوش بینی، خودانگیختگی، خودآگاهی، مدیریت هیجانی فرد، زمینه ساز موفقیت در عرصه های مختلف زندگی هستند. هوش هیجانی بیانگر ابعاد هیجانی شخصیتی و شناختی مورد توجه است. امروزه پژوهشگران با توسل به تئوری هوش هیجانی درصدد تبیین استفاده صحیح و بهینه از وقت در امور تحصیلی و شغلی هستند.

از ادارات مهم و خدمت رسان کشور اداره پست می باشد که در توسعه و پیشرفت کشور بسیار مؤثر است. بهره وری کارکنان مورد توجه مدیران چنین اداراتی است. لذا مدیران در پی اجرای برنامه هایی برای حذف و کاهش عوامل کاهنده بهره وری می باشند.

در این تحقیق اثری که هوش هیجانی مدیران و کارکنان بر نگرش آن ها نسبت به مدیریت زمان دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع با توجه به اهمیت و گستردگی فعالیت های اداره پست، پیاده سازی فرآیندهای مدیریت زمان جهت ارائه خدمات بهتر مورد بررسی قرار گرفته است. در این راستا آماده ساختن کارکنان جهت پذیرش و استفاده از این فرآیندها و در واقع بهبود نگرش آنان نسبت به مدیریت زمان از جمله کارهایی است که باید در این مسیر مد نظر قرار گیرد.

مبانی نظری پژوهش

هوش دارای تعاریف متفاوتی است که یکی از نزدیک ترین تعاریف "هوش را عبارت از مجموعه توانایی های شناختی می داند که امکان کسب دانش و یادگیری و چگونگی حل مشکلات را فراهم می سازد". هیجان حالت عاطفی هوشیاری یا خود آگاهی است که در آن مفاهیمی همچون شادی، غم، ترس، نفرت یا علاقه تجربه می شود. هیجان از حالت های شناختی و ارادی متمایز است به عبارتی هیجان مربوط به احساسات به ویژه جنبه های خوشایند و ناگوار فرآیند ذهنی است (آقایار، شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

1. Emotional Intelligence
2. Time Management

هوش هیجانی یعنی داشتن مهارت هایی تا بدانید چه کسی هستید و چه افکار، احساسات، عواطف و انسجام رفتاری دارید. در تعریف دیگر، هوش هیجانی یعنی شناخت عواطف خود و دیگران تا بتوان بر اساس آن رفتاری مبتنی بر اخلاق و وجدان اجتماعی داشت. گلمن هوش هیجانی را شامل توانایی هایی می داند که شخص بتواند انگیزه اش را حفظ کند و در مقابل مشکلات استقامت کند و در شرایط بحرانی و تکانش ها خودش را کنترل و خونسردی اش را حفظ نماید، کامیابی را به تأخیر بیندازد و با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد (آقایار، شریفی درآمدی، ۱۳۸۷).

گلمن مؤلفه های هوش هیجانی را به شرح زیر بیان می کند:

۱- خود آگاهی: شناختن هیجان هایی که آن را احساس می کنید و دلیلش را نیز می دانید.
۲- خود مدیریتی (خودگردانی): تعادل هیجانی را خود مدیریتی می نامند و یک قابلیت زیربنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی نقش مهمی دارد.

۳- انگیزش: به معنای مولد، اثربخش و خلاق بودن در زمینه کاریست. انگیزش توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آنان بر خلاف داشتن روحیه ضعیف را دارد. در انگیزش از هیجان ها به عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف استفاده می کنند.
۴- آگاهی اجتماعی (همدلی): توانایی همدردی با احساسات دیگران و شناخت دیدگاه آنان می باشد. همدلی دنیا را از دریچه چشم دیگران دیدن و وارد شدن به حریم احساس آن ها می باشد و نیازمند درک، شناخت و پاسخ مناسب به هیجان های دیگران است.

۵- مدیریت رابطه (مهارت های ارتباطی یا اجتماعی): توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن عمیق و تشریح مساعی می باشد. این بعد مجموعه ای از چهار بعد ذکر شده می باشد که به فرد کمک می کند به طور مثبت و مستمر با دیگران ارتباط برقرار کند (آقایار، شریفی درآمدی، ۱۳۸۶).
هوش هیجانی پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس هاست. پرورش و رشد هوش هیجانی از اهمیت زیادی برخوردار است. موارد زیر را می توان به عنوان اهمیت هوش هیجانی بیان نمود.

• ایجاد حس مسئولیت پذیری

• ایجاد زندگی شاد و با نشاط

• برخورد با موقعیت های خطرناک

• ایجاد روحیه همکاری و کمک به دیگران (گلمن، ۱۳۸۲).

زمان، یکی از منابع کمیاب و بی نظیر است. استفاده مؤثر او اثر بخش از زمان ضرورتی اجتناب ناپذیر برای موفقیت در کار، زندگی و تحصیل است. مدیریت زمان شامل مجموعه ای از مهارت ها برای کنترل کردن و استفاده بهتر از زمان است. مدیریت زمان شاید کاملاً، صرفاً به عنوان سیستمی برای کنترل و استفاده از زمان تا حد کارایی ممکن تعریف شود. البته تعابیر بیشتری نسبت به این تعریف پیشنهادی مختصر و کوتاه وجود دارد. یک سیستم باید به نیازهای ویژه فردی تنظیم و هماهنگ شود. یک سیستم به طور ممکن نمی تواند مناسب همه افراد باشد. همچنین باید در دسترس و انعطاف پذیر باشد در نتیجه بتواند بر طبق شرایط متغیر تنظیم شود (دهشیری، ۱۳۸۳).

زمان، محدود، گذرا، سریع و کوتاه است و بنابراین کنترل آن مشکل می باشد. اغلب بطور غیر قابل اجتناب شما احساس می کنید که امروز، وقت بسیار کمی دارید ولیکن (فقط) فردا وقت کافی در اختیار دارید. با وجود این، وقتی فردا هم برسد، احساس می کنید که فردا هم آن قدر مشغول هستید که وقت اندکی در اختیار شماست. اگر بتوانید فعالیت های وقت گیر را مشخص کنید و آنها را حذف کنید (یا حداقل کاهش دهید)، در نتیجه از راهی به سمت کنترل زمان حرکت خواهید کرد.

همچنین استفاده از زمان به طور کارآمد و مؤثر مشکل است. استفاده از زمان به معنی سخت کار کردن و خوب کار کردن است، طوری که وظایف انجام شود و نتایج موفقیت آمیز به موقع و اول بار بدست آید. حائز اهمیت است که به خاطر داشته باشیم

سیستم مدیریت زمان به طور مجزا عمل نمی کند. یا مطمئناً نباید به این شکل عمل کند. می توانید بیشتر وقت خود را با انتقال و واگذاری فعالیتها به یک کارمند و زبردست، رها سازید و زمان بیشتر در اختیار بگیرید. شاید این به نفع شما باشد و نه الزاماً خیلی به نفع او! (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

به طور ایده آل، مدیریت زمان باید یک رویکرد واحد، کلی و یکپارچه باشد تا آمیخته ای از ایده ها، تاکتیک ها و ترفند های مجزا و منفرد. مدیریت زمان در حالی که به طور مستمر اصلاح و بهتر می شود و برای کسب اعتبار از موقعیت در حال توسعه روز آمد می گردد، باید جنبه های کاری را در هر زمان احاطه سازد و بر آن تأثیر بگذارد. هرگز انتظار نداشته باشید که به حد کامل و بی نقص می رسید، به زعم اینکه به حد عالی رسیدن یا پیشرفت های فاحش در حداقل ممکن خود، میسر است (مینو بخش، ۱۳۸۱).

زمان منبع منحصر به فردی است که اگر تلف شود، جایگزینی برای آن وجود ندارد. بعضی افراد پیرامون ذخیره کردن زمان صحبت می کنند، اما واقعاً زمان هرگز ذخیره شدنی نیست. جنبه مثبت این منبع آن است که تمامی مدیران آن را به یک اندازه در اختیار دارند. اگرچه پول، نیروی کار و سایر منابع بصورت نابرابر توزیع شده اند، ولی تمامی مدیران زمان را به میزان یکسان در اختیار دارند و تنها می توانند از این وقت، بهتر از دیگران استفاده کنند. مدیران قادر به کنترل تمامی زمان خود نیستند، زیرا گاهی دچار وقفه روزانه می شوند و باید به بحرانهای ناخواسته پاسخ دهند. پس بنابراین زمان یک مدیر به دو گونه است: بخشی از زمان قابل کنترل برای اوست و بخشی دیگر غیر قابل کنترل است. مدیران قسمتی از وقت خود را صرف پاسخ به نیازها، خواسته ها و مشکلات ایجاد شده بوسیله دیگران می کنند که تحت عنوان «زمان پاسخ» نامگذاری می شود و بخشی دیگر از زمان آنها در اختیار خودشان است، که البته زمان اختیاری بصورت پراکنده است (۵دقیقه اینجا، ۵دقیقه آنجا). وقتی صحبت از «مدیریت زمان» می شود، منظور مدیریت زمان اختیاری افراد است. زیرا مدیریت، زمانی معنی پیدا می کند که فرد اختیار وقت خود را داشته باشد و بعبارت دیگر زمان برای او قابل کنترل باشد. مطالعات نشان می دهد که تنها ۲۵٪ از ساعت کاری مدیران قابل کنترل است که البته بعلت پراکنده بودن زمان اختیاری، استفاده مؤثر از آن نیز مشکل است. برای مدیریت زمان لازم است که اهداف فهرست شوند، و هر کدام از اهداف مطابق اهمیتی که دارند اولویت بندی گردند و برای نیل به اهداف مطابق با اولویتها برنامه ریزی بعمل آید (مقیمی، ۱۳۸۶).

زمان با ارزش ترین منبعی است که در اختیار انسان ها قرار دارد، زیرا تمامی منابع دیگر به شرط وجود زمان ارزش می یابند و به دلیل همین ارزش و اهمیت، توجه به «زمان» در بسیاری از فرهنگ ها و زبان های مختلف تکرار شده است. مهم ترین وظیفه ما در زندگی این است که برای زمان اهمیت جدی قائل شویم و برای بهره گیری درست از آن برنامه ای داشته باشیم. استفاده بهتر از زمان در گرو یک نگرش صحیح به این منبع کمیاب است. مدیریت زمان نوعی برنامه ریزی جهت استفاده اثر بخش از زمان است. مدیریت زمان یکی از مؤلفه های علم مدیریت است یعنی استفاده مؤثر از زمان. علاوه بر آن، مدیریت زمان استفاده بهینه از وقت جهت رسیدن به اهداف تحصیلی، شغلی و کلاً زندگی راحت تر و آسوده تر است. مدیریت زمان شامل مهارت هایی از قبیل انضباط شخصی، هدف گرایی، کنترل وقفه ها و روش سازماندهی امور است که هوش هیجانی به خوبی می تواند این فاکتورها را پیش بینی کند (سرلک، ۱۳۸۷).

رابطه هوش هیجانی با مدیریت زمان در تمامی دوره ها می تواند حائز اهمیت باشد و در مکان های تحصیلی و شغلی می تواند به کار برده شود. تحقیقات نشان می دهد که در بهترین شرایط هوش عمومی تنها ۲۵ درصد و در بدترین شرایط ۴ درصد واریانس موفقیت را تبیین می کند و مابقی به هوش هیجانی، اجتماعی و شانس بستگی دارد. به همین لحاظ، دانشمندان از دیرباز درصدد یافتن عوامل مؤثر بر موفقیت و کشف متغیرهای تعیین کننده موفقیت در زمان (به جز IQ) بوده اند. سال های سال است که کانون توجه دانشمندان به این نکته معطوف شده است که چرا عده ای از عده ای دیگر موفق ترند؟ هوش هیجانی می تواند جدای از هوش عمومی (IQ) باعث استفاده بهینه و مناسب از وقت شود و در سایه مدیریت بهینه از زمان

است که می توانیم به آرزوها و خواسته های خود برسیم. بنابراین تأثیر استفاده از هوش هیجانی به عنوان یکی از بزرگترین عوامل موفقیت در زندگی معلوم می شود (کربلائی، ۱۳۸۴).

پیشینه تحقیق

در ارتباط با موضوع تحقیق یعنی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان تحقیقات اندکی صورت گرفته است اما تحقیقات بسیار زیادی در زمینه های مشابه صورت گرفته به طوری که هم اکنون هوش هیجانی موضوع بسیاری از تحقیقات در داخل و خارج کشور می باشد با این همه در باب موضوع این تحقیق، جای کار بسیار زیاد است. در اینجا به پاره ای از تحقیقات انجام شده در ارتباط با موضوع تحقیق یا مشابه آن اشاره می گردد.

نقی زاده و همکاران (۱۳۸۹)، تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که برخورداری از زیر مؤلفه های هوش هیجانی منجر به کاهش تنش شغلی خواهد شد.

رضائیان و کشته گر (۱۳۸۸)، تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

سرلک (۱۳۸۷)، تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان دانشجویان کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی قزوین در سال تحصیلی ۱۳۸۶=۸۷ انجام داد و به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و مدیریت زمان، رابطه معناداری وجود دارد.

مک براید (۲۰۱۰)، به بررسی رابطه هوش هیجانی و توسعه اخلاقی شناختی در بین دانشجویان دوره کارشناسی بازرگانی پرداخت. برای این مهم، او ۷۰۰ دانشجوی دانشگاه میدوست^۳ ایالت متحده را به عنوان نمونه انتخاب نمود. نتایج رابطه مثبت ضعیفی را بین هوش هیجانی و توسعه اخلاقی نشان داد. اما این رابطه از نظر آماری معنادار نبود. اگرچه یکی از شاخه های هوش هیجانی، درک هیجانات، رابطه مثبتی در سطح ۰/۵۱ داشت همچنین به طور معناداری زنان نسبت به مردان دارای سطح بالاتری از توسعه اخلاقی بودند.

روبلیرم.ز (۲۰۰۸)، نتایج به دست آمده از تحقیق رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد گروه، نشان می دهد که بین هوش هیجانی با عملکرد و کارایی گروه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با رضایت و یادگیری گروه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیه ها

با توجه به جدید بودن موضوع هوش هیجانی در حوزه مدیریت، لزوم توجه بیشتر به یافتن تأثیر این مفهوم بر نگرش مدیران و کارکنان نسبت به مدیریت زمان که از سابقه تحقیق در کشور برخوردار نیست هدف اصلی مطالعه حاضر است. بر این اساس فرضیات تحقیق به شکل ذیل مطرح می شوند:

۱. میزان خودآگاهی مدیران و کارکنان اداره کل پست استان اصفهان بر نگرش آنها نسبت به مدیریت زمان اثر دارد.
۲. میزان خودگردانی مدیران و کارکنان اداره کل پست استان اصفهان بر نگرش آنها نسبت به مدیریت زمان اثر دارد.
۳. میزان انگیزش مدیران و کارکنان اداره کل پست استان اصفهان بر نگرش آنها نسبت به مدیریت زمان اثر دارد.
۴. میزان همدلی مدیران و کارکنان اداره کل پست استان اصفهان بر نگرش آنها نسبت به مدیریت زمان اثر دارد.

۵. میزان مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی مدیران و کارکنان اداره کل پست استان اصفهان بر نگرش آنها نسبت به مدیریت زمان اثر دارد.

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام شده است. در بخش آمار توصیفی مشخصه‌های آماری مانند فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در بخش آمار استنباطی آزمون t تک متغیره، t مستقل و تحلیل واریانس چند متغیری استفاده شده است.

روش تحقیق

روش این تحقیق از نظر اهداف و ماهیت کاربردی است و از نظر جمع آوری داده‌ها در آزمون فرضیه‌ها، توصیفی - پیمایشی می‌باشد. از نظر آماری این تحقیق به این علت که از نمونه جهت تعمیم یافته‌ها به جامعه استفاده شده، پیمایشی از نوع میدانی و چون به مطالعه آن چه هست می‌پردازد، توصیفی است و چون می‌توان نتایج حاصل از این پژوهش را در پیاده سازی فرآیندهای مدیریت زمان در سازمان‌ها به کاربرد، از نوع کاربردی می‌باشد. دو متغیر هوش هیجانی و نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. در این تحقیق از روش کتابخانه‌ای برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق (اطلاعات ثانویه) و روش پرسشنامه‌ای برای گردآوری اطلاعات جهت ارزیابی دو متغیر استفاده گردیده است از آن جایی که رایج ترین وسیله جمع آوری داده‌ها در تحقیقات پیمایشی پرسشنامه می‌باشد، در پژوهش حاضر نیز برای جمع آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. اولین پرسشنامه مربوط به تست هوش هیجانی افراد می‌باشد که در آن ۴۵ سوال گنجانده شده است. در راستای سنجش میزان هوش هیجانی افراد و مؤلفه‌های آن از پرسشنامه استاندارد طراحی شده توسط هنری وزینگر که در کتاب خود با نام «هوش هیجانی در کار» آن را ارائه داده، استفاده شده است. پرسشنامه دوم برای سنجش بهره‌وری مدیران و کارمندان از زمان بوده و متشکل از ۱۲ سوال بسته می‌باشد که توسط کوئین و همکارانش طراحی شده است. علی‌رغم اینکه پرسشنامه هوش هیجانی وزینگر و مدیریت زمان کوئین و همکاران استاندارد شده می‌باشند، روایی و پایایی آن در تحقیق حاضر نیز مورد بررسی قرار گرفت، که با توجه به نظرات اساتید این دو پرسشنامه دارای روایی محتوایی خوبی بوده و پایایی آن‌ها نیز به ترتیب با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ و ۰/۹۰ بر روی یک نمونه مقدماتی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

جامعه آماری کلیه مدیران و کارمندان اداره کل پست استان اصفهان، در نظر گرفته شده است. نمونه‌گیری انواع گوناگونی دارد و روشی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. در واقع تعداد نمونه آماری این تحقیق ۵۰ نفر می‌باشد. دو متغیر هوش هیجانی و نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. در این میان هوش هیجانی متغیری می‌باشد که به ۵ مؤلفه تقسیم می‌شود. می‌توان متغیرهای این تحقیق را به دو دسته مستقل و وابسته تقسیم کرد. هوش هیجانی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. مؤلفه‌های هوش هیجانی که شامل خودآگاهی، خودگردانی، انگیزش، همدلی، مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی می‌شود، نیز به عنوان متغیرهای مستقل فرعی در نظر گرفته می‌شوند و اثر آنها بر نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان مورد بررسی قرار گرفته است و نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان به عنوان متغیر وابسته انتخاب شده است.

یافته‌های پژوهش

از مجموع ۵۰ نفر آزمودنی در این تحقیق، اکثریت جمعیت مورد مطالعه را مردان (۷۲٪) تشکیل داده‌اند. میانگین سنی آزمودنی‌ها بین ۳۱ تا ۴۰ سال در حدود (۵۰٪) بوده است. همچنین از نظر سطح تحصیلات نیز اکثر افراد نمونه آماری (۵۸٪)

دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و (۴۰٪) سابقه کاری بین (۶-۱۲) سال بوده اند. و مدیران تنها (۱۴٪) نمونه را به خود اختصاص داده اند و (۸۶٪) مدیر نیستند.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار مدیریت زمان و مؤلفه های هوش هیجانی

میانگین	انحراف معیار	شاخص های آماری خرده مقیاس
۷/۸۸	۱/۵۹۹	مدیریت زمان
۶۱/۸۴	۹/۷۵۱	خودآگاهی
۴۶/۸۴	۱۰/۶۴۳	خودگردانی
۳۳/۸۸	۷/۷۱۹	انگیزش
۱۰۱/۳۸	۱۸/۸۳۱	همدلی
۳۷/۲۴	۶/۷۹۰	مهارت های ارتباطی یا اجتماعی

همانگونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود میانگین مدیریت زمان ۵۰ پاسخگوی انتخابی ۷/۸۸ می باشد. در ارتباط با مؤلفه های هوش هیجانی نیز میانگین مؤلفه همدلی ۱۰۱/۳۸ محاسبه شده که بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده و کمترین مقدار ۳۳/۸۸ به دست آمده که مربوط به مؤلفه انگیزش می باشد.

نتایج آزمون فرضیه ها

جدول ۲- محاسبه ضریب همبستگی پیرسون در فرضیات تحقیق

آزمون همبستگی پیرسون			نتایج فرضیات تحقیق
سطح معنی داری	ضریب همبستگی	حجم نمونه	
۰/۰۰۰	۰/۱۳۷	۵۰	فرضیه اول
۰/۰۰۰	۰/۱۶۶	۵۰	فرضیه دوم
۰/۰۰۰	۰/۰۷۵	۵۰	فرضیه سوم
۰/۰۰۰	۰/۱۳۳	۵۰	فرضیه چهارم
۰/۰۰۰	۰/۰۸۹	۵۰	فرضیه پنجم

در ارتباط با فرضیه اول تحقیق با توجه به جدول شماره ۲ چون عدد معنی داری آزمون (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری قابل قبول (۰/۰۵) کوچکتر است، لذا می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت زمان و متغیر خودآگاهی رابطه معنی دار وجود دارد. از آنجایی که ضریب همبستگی آزمون (۰/۱۳۷) مثبت است، لذا جهت رابطه بین مدیریت زمان و متغیر خودآگاهی در این بررسی مستقیم می باشد.

با توجه به نتایج حاصل از بررسی رابطه بین مدیریت زمان و متغیر اداره هیجانات در جدول شماره ۲، چون عدد معنی داری آزمون (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری قابل قبول (۰/۰۵) کوچکتر است، در نتیجه بین مدیریت زمان و متغیر اداره هیجانات

رابطه معنی دار وجود دارد. از آنجایی که مقدار ضریب همبستگی آزمون (۰/۱۶۶) مثبت است، لذا جهت رابطه بین مدیریت زمان و متغیر اداره هیجانات در این بررسی مستقیم می باشد.

با توجه به کوچکتر بودن عدد معنی داری آزمون (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری قابل قبول (۰/۰۵) در فرضیه سوم، لذا می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت زمان و متغیر انگیزش آزمودنی ها در این بررسی رابطه معنی دار وجود دارد.

نتیجه آزمون همبستگی بین مدیریت زمان و متغیر همدلی نمونه آماری نشان می دهد سطح معنی داری آزمون (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری قابل قبول (۰/۰۵) کوچکتر است، بنابراین بین مدیریت زمان و متغیر همدلی آزمودنی ها در این بررسی رابطه معنی دار وجود دارد.

با توجه به نتایج حاصل از بررسی فرضیه پنجم، چون عدد معنی داری آزمون (۰/۰۰۰) از سطح معنی داری قابل قبول (۰/۰۵) کوچکتر است، در نتیجه بین مدیریت زمان و متغیر مهارتهای ارتباطی یا اجتماعی مدیران و کارمندان اداره کل پست رابطه معنی دار وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

در دنیای امروزی که رقابت سرتاسر بازار جهانی را فرا گرفته است سازمان ها به دنبال راه هایی هستند تا بتوانند توان رقابت پذیری خود را بالا ببرند و به سود مورد نظر دست یابند. در این پژوهش رابطه و اثر هوش هیجانی مدیران و کارمندان بر مدیریت زمان مورد ارزیابی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل های انجام شده با استفاده از روش های آمار استنباطی نشان داد که هوش هیجانی ارتباط و اثری مثبت و معنا دار بر روی نگرش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت زمان دارد. و بدین ترتیب فرضیه اصلی این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. در ادامه به منظور آزمون فرضیه های فرعی این پژوهش اثر مؤلفه های هوش هیجانی به عنوان پنج متغیر مستقل به صورت جداگانه بر روی ابعاد مختلف مدیریت زمان مورد سنجش قرار گرفت.

تحقیقی که با عنوان رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز توسط نقی زاده و همکاران در سال ۱۳۸۹ انجام شده به این نتیجه رسیده اند که برخورداری از زیر مؤلفه های هوش هیجانی منجر به کاهش تنش شغلی خواهد شد. نتیجه به دست آمده از این تحقیق نیز نشان می دهد که بین مدیریت زمان و مؤلفه های انگیزش، همدلی و مهارتهای ارتباطی یا اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.

تحقیقی که با عنوان رابطه هوش هیجانی و عملکرد گروه توسط روبلیورم.ز در سال ۲۰۰۸ انجام شده، نشان می دهد که بین هوش هیجانی با عملکرد و کارایی گروه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با رضایت و یادگیری گروه رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج به دست آمده در این تحقیق نیز نشان می دهد که بین مدیریت زمان و خودآگاهی و خودگردانی رابطه معنادار وجود دارد. این نتایج با نتایج به دست آمده از تحقیق آقای روبلیورم مطابقت دارد.

تحقیقی که تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی توسط رضائیان و کشته گر در سال ۱۳۸۸ انجام شده و به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. در این تحقیق نیز مدیران و کارمندان از هوش هیجانی بالایی برخوردارند.

تحقیقی که مک براید در سال ۲۰۱۰ به بررسی رابطه هوش هیجانی و توسعه اخلاقی شناختی در بین دانشجویان دوره کارشناسی بازرگانی پرداخت به این نتیجه دست یافته است که: رابطه مثبت ضعیفی بین هوش هیجانی و توسعه اخلاقی وجود دارد، اما این رابطه از نظر آماری معنادار نبود. اگرچه یکی از شاخه های هوش هیجانی، درک هیجانات، رابطه مثبتی در سطح ۰/۵۱ داشت همچنین به طور معناداری زنان نسبت به مردان دارای سطح بالاتری از توسعه اخلاقی بودند. نتایج به دست آمده در این تحقیق نیز نشان می دهد که بین مدیریت زمان و جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه خدمت، و سمت مدیریتی رابطه معنادار وجود ندارد.

با توجه به نتایج حاصل از بررسی فرضیات تحقیق، یافته اول تحقیق بیانگر وجود رابطه مستقیم بین مدیریت زمان و مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی می باشد. یعنی بالا رفتن میزان خودآگاهی می تواند موجب افزایش میزان مدیریت زمان شود. اما مدیران و کارمندانی که از سطح پایین هوش هیجانی برخوردارند کمتر می توانند از احساسات و عواطف درونی خود و دیگران آگاهی یابند و در بسیاری از موارد در کنترل احساسات و برقراری روابط اجتماعی مؤثر نیز موفق نمی باشند. آنچه از این بخش نتیجه گیری شد با پژوهشی که توسط دهشیری انجام شده، منطبق است. دومین یافته این تحقیق بیانگر وجود رابطه مثبت بین مدیریت زمان و متغیر اداره هیجانان می باشد. یعنی بالا رفتن میزان خودکنترلی می تواند موجب افزایش میزان مدیریت زمان شود. آنچه از این بخش نتیجه گیری شد با پژوهشی که توسط دهشیری و کنت انجام شده، مطابقت دارد. یافته دیگر این تحقیق بیانگر وجود رابطه مستقیم بین مدیریت زمان و متغیر انگیزش هوش هیجانی می باشد. آنچه از این بخش نتیجه گیری شد با پژوهشی که توسط دهشیری و اسماعیلی صورت پذیرفت مطابقت دارد. افرادی که از نظر هوش هیجانی در سطح پایین قرار می گیرند به علت عدم توانایی درک عواطف درونی خود و دیگران، ضعف در کنترل عواطف و برقراری روابط اجتماعی موثر و درک ناشناخته های شرایط تصمیم گیری، استرس و فشار زیادی را در هنگام مواجه با مسائل متحمل می شوند. با استناد به تحلیل های آماری داده های حاصل از این مطالعه، می توان اظهار کرد که هوش هیجانی به عنوان عاملی تأثیرگذار و قابل توجه در افزایش مدیریت زمان مدیران و کارمندان محسوب می شوند. سرانجام آن گونه که خاکی در پژوهش خود در کارگاه آموزشی مدیریت زمان و مدیریت بحران (خرداد ۱۳۸۳ دانشگاه علوم پزشکی قزوین) می گوید: بهترین روشی که برای گسترش فرهنگ بهره وری مدیریت زمان در جامعه می توان پیشنهاد کرد، آن است که باید بهره وری مدیریت زمان را به صورت یک جنبش ملی مطرح و شرکت همه افراد جامعه را در آن ضروری اعلام کرد تا با ارزش ها و اندیشه های مردم آمیخته شود. به طوری که فعالیت های آنان با اندیشه بهره وری مدیریت زمان همسو شده و فکر کنند چگونه می توان از آنچه که دارند، استفاده بهتری به عمل آورند (سیحانی نژاد، ۱۳۸۷).

محدودیت های تحقیق

۱. عدم پاسخگویی به موقع به سؤالات پرسشنامه؛
۲. عدم آشنایی مدیران و کارمندان با مقوله هوش هیجانی؛
۳. عدم همکاری در بین برخی از مدیران و کارمندان در تکمیل پرسشنامه؛
۴. محدودیت های بالذات پرسشنامه و استفاده از آن به عنوان ابزار سنجش و کمی کردن نکات کیفی مرتبط با فرضیه های تحقیق؛
۵. تعصب و عدم رغبت برخی مدیران و کارمندان در پاسخ به سؤالات.

پیشنهادات کاربردی مبتنی بر یافته های تحقیق

۱. رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان در جوامع آماری دیگر می تواند مورد بررسی قرار گیرد.
۲. هوش هیجانی با متغیر های دیگری در همین جامعه آماری می تواند مورد بررسی قرار گیرد.
۳. مدیریت زمان با متغیر های دیگری در همین جامعه آماری می تواند مورد بررسی قرار گیرد.
۴. وجود رابطه ی بین هوش هیجانی و مدیریت زمان را می توان در سازمان های دیگر مورد بررسی قرار داد.
۵. معرفی هوش هیجانی به مدیران سازمان و اهمیت آن.

منابع

- آقایار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز، ۱۳۸۵، هوش عاطفی، کندوکاو علمی. تهران: انتشارات سخن
- آقایار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز، ۱۳۸۶، هوش هیجانی سازمانی. اصفهان: انتشارات سپاهان
- آقایار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز، ۱۳۸۷، کاربرد هوش در قلمرو هیجان. اصفهان: انتشارات سپاهان
- رضاییان ع، کشته گر ع. ۱۳۸۷. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. مجله چشم انداز مدیریت بازرگانی. ۲۷: ۲۷-۳۹.
- دهشیری، غلام رضا، ۱۳۸۳. بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی در شهر معلمان مقطع متوسطه در سال تحصیلی ۱۳۸۲-۸۳ در شهر یزد، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- سیحانی نژاد، مهدی، یوزباشی، علیرضا، ۱۳۸۷، هوش هیجانی و مدیریت در سازمان، تهران، انتشارات یسترون
- سرلک چیاویی، ژیللا، کاوسی، اسماعیل، ۱۳۸۷، رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان دانشجویان کارشناسی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی قزوین در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶. پژوهش نامه هوش هیجانی، ۱۶: ۲۰۵-۲۱۸.
- کربلایی، احمد، ۱۳۸۴، بررسی رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- گلمن، دانیل، ۱۳۸۲، هوش هیجانی، توانایی های محبت کردن و محبت دیدن. ترجمه ن پارسا، تهران: انتشارات رشد
- مقیم، محمد، ۱۳۸۶، سازمان و مدیریت، رویکردی پژوهشی. تهران، انتشارات ترمه
- مینوبخش، بهروز، ۱۳۸۵، مدیریت زمان، رمز موفقیت، تهران، انتشارات ترمه
- نقی زاده ح، توکلی م، میری م، اکبر زاده ح. ۱۳۸۸. بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز. مجله روانشناسی، ۱۶: ۶۴-۵۷.

Bar – on, Reuven. 2000. Emotional and Social Intelligence, Insight From the Emotional Quotient Inventory, the handbook of Emotional Intelligence, theory. development, assessment and application at home, school and in the workplace, Sanfrancisco, pp 365-366.

Golman, D. 2002. Primal Leadership: Realizing the power of Emotional Intelligence, Boston, MA: Harward Business School Publishing. pp 8- 13.

W. kent, Thomas, Leadership and Emotions in Healthcare Organization, Brad ford, Publication title: journal of health, 2006.