

## تاثیر هوش هیجانی بر مهارت های شغلی مدیران فروشگاههای زنجیره ای (مورد مطالعه: مدیران فروشگاههای زنجیره ای رفاه تهران)

علیرضا شمسائی<sup>۱</sup>، علیرضا ربیع<sup>۲</sup>، علیرضا خزائی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، موسسه آموزش عالی فارابی

<sup>۲</sup> هیات علمی موسسه آموزش عالی فارابی

<sup>۳</sup> هیات علمی موسسه آموزش عالی فارابی

### چکیده

با توجه به توسعه فروشگاههای زنجیره ای در سطح کشور، مدیریت کارآمد این فروشگاهها از اهمیت بالایی برخوردار است و از طرفی فشارهای کاری و استرس های شغلی مدیران فروشگاهها با توجه به فضای رقابتی که در بین فروشگاههای زنجیره ای وجود دارد، نقش و اهمیت هوش هیجانی در افزایش کارایی و مهارت های شغلی مدیران را بیش از پیش مشخص می کند، هدف از این تحقیق یافتن راهکار افزایش کارایی مدیران فروشگاههای زنجیره ای از طریق ارتقای مهارت های شغلی با استفاده از هوش هیجانی است. سوال اصلی تحقیق این است که آیا هوش هیجانی بر مهارت های شغلی مدیران فروشگاههای زنجیره ای تاثیر دارد؟ فرضیه اصلی تحقیق به این صورت مطرح می شود، بین هوش هیجانی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران فروشگاههای زنجیره ای رفاه تهران در سال ۹۶ به تعداد ۴۰ نفر می باشد که تعداد ۳۶ نفر از مدیران مطابق با جدول کوکران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده اند. ابزار اصلی گردآوری داده ها، پرسشنامه می باشد. بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی برای سنجش هوش هیجانی از پرسش نامه گلمن (۲۰۰۱) و برای سنجش بهبود مهارتهای شغلی از پرسشنامه پژوهشگر ساخته مبتنی بر فرضیات می باشد، برای تعیین پایایی این پرسشنامه از آزمون "آلفای کرونباخ" استفاده شد که این ضریب به ترتیب برای پرسش نامه هوش هیجانی ۰.۸۷ و برای بهبود مهارت های شغلی ۰.۸۹، به دست آمده است. از سوی دیگر پس از جمع آوری داده ها و اطلاعات از طریق پرسش نامه برای بررسی رابطه بین متغیرها و آزمون فرضیه ها از نرم افزار "SPSS" و "PLS" استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و بهبود مهارت های شغلی مدیران فروشگاههای زنجیره ای رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد؛ بنابراین هوش هیجانی یکی از موارد مهمی است که هر سازمان باید آن را مورد سنجش قرار دهد، به خصوص هنگامی که سازمان به ارزیابی نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی خود برای تغییر نیاز دارد، اهمیت این موضوع نمایان تر می شود. همان طور که در این تحقیق به آن اشاره شد، هوش هیجانی عملکرد را تحت تاثیر قرار می دهد. لذا آموزش برای بهبود آن می تواند تاثیر مثبتی بر مهارت های شغلی مدیران و به تبع آن سازمان داشته باشد.

**واژه های کلیدی:** هوش هیجانی، مهارت های شغلی، بهبود، فروشگاههای زنجیره ای، رفاه تهران.

## مقدمه

رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. (امیری نیا، ۱۳۸۹)

به نظر می‌رسد هوش هیجانی می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تامین رضایت آنها. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌های و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. (براد بری، ۱۳۸۴) اصطلاح هوش هیجانی برای اولین بار در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روان‌شناس به نام‌های جان مایر و پیتر سالووی مطرح شد. آنان اظهار داشتند، کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند. (سیحانی نژاد، ۱۳۸۹) آنها، اصطلاح هوش هیجانی را برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره مطلوب خلق و خو به کار بردند. در حقیقت این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. (کارتز، ۱۳۹۳) گلמן هوش هیجانی را عنصری ضروری برای موفقیت یک فرد در زندگی و کار در محیط اجتماعی پرچالش امروز می‌داند و معتقد است که هوش هیجانی، سبب توانمندسازی افراد در مواجهه شدن با استرس با لا و چالش‌های تند رشد اجتماعی و ادراکی می‌شود؛ همچنین هوش هیجانی به ظرفیت افراد برای تشخیص احساسات خود و سایرین اطلاق می‌شود و به آنها کمک می‌کند در دیگران انگیزه ایجاد کنند تا در ارتباط با دیگران به خوبی احساسات خود را مدیریت کنند. هوش هیجانی، بسیار سریعتر از ذهن خردگرا عمل می‌کند؛ چنانکه بدون درنگ برای بررسی عمل احتمالی، دست به اقدام می‌زند و نوعی واکنش غریزی نشان می‌دهد (گلמן، ۱۳۸۹). در حقیقت، نقطه تمایز میان ذهن هیجانی و ذهن خردگرا را میتوان سرعت عمل دانست. در تحلیل این دو ذهن، نباید از نظر دور داشت که ذهن هیجانی با ادراک سریع، دقت را فدای سرعت می‌کند؛ زیرا مبتنی بر برداشتهای اولیه و غریزی است که در ذهن جای گرفته و از اولین تجربه برخاسته است طبقه بند ی های متفاوتی برای ابعاد هوش هیجانی، بیان شده که یکی از این طبقه بندیها و تقریباً معتبرترین آنها، طبقه بندی گلמן و همکارانش است. آنها اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده اند:

(۱) خودآگاهی: خودآگاهی یا تشخیص احساسی که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه احساسات، نشان از درک خویشتن و بصیرت روانشناسانه دارد.

(۲) خودتنظیمی: کنترل و اداره احساسات، مهارتی است که بر پای خودآگاهی شکل می‌گیرد.

(۳) خودانگیزشی: هدایت احساسات در جهت هدفی خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود، بسیار مهم است.

(۴) همدلی: توانایی دیگری که بر اساس خودآگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود.

(۵) مهارت‌های اجتماعی: هنر ارتباط با مردم تا حد زیادی شامل مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران است. (گلمن، ۱۳۸۹)

بررسی‌ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی (EMOTIONAL INTELLIGENCE=EI) یکی از مولفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند.

#### بیان مساله:

با عنایت به اهمیت تاثیر هوش هیجانی در بر مهارت‌های شغلی مدیران فروشگاه‌های زنجیره‌ای، این سوال مطرح می‌گردد که آیا تاثیر هوش هیجانی در بهبود مهارت مدیران فروشگاه‌های زنجیره‌ای دارای اهمیت می‌باشد؟ و چه نقشی در افزایش مهارت مدیران فروشگاه‌های زنجیره‌ای دارد و در صورت اهمیت آن، دارای چه خصوصیات و محدوده عملکردی است.

#### اهمیت و ضرورت تحقیق

رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. بنابر این شناخت و بررسی ابعاد و تاثیر مولفه‌های هوش هیجانی بر افزایش مهارت‌های شغلی مدیران فروشگاه‌های زنجیره‌ای می‌تواند حائز اهمیت و نیازمند بررسی‌های همه‌جانبه باشد.

#### ادبیات و پیشینه پژوهش

نیروی انسانی یکی از با اهمیت‌ترین منابع سازمان جهت تحقق اهداف محسوب می‌گردد. لذا سازمان‌ها به دنبال بر نامه‌ریزهای مناسب به منظور جذب و نگهداری نیروی انسانی می‌باشد. از اواخر قرن بیستم هوش هیجانی به عنوان عامل تاثیر گذار بر نگرش و عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار گرفته است.

هوش عاطفی، هوش احساسی، هوش هیجانی، (که ضریب آن با EQ نشان داده می‌شود) شامل شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود است و شخصی که EQ بالایی دارد سه مولفه هیجان‌ها را به طور موفقیت آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند (برادبری، ۱۳۹۳). دانیل گلمن اولین کسی بود که این مفهوم را وارد عرصه سازمان نمود. گلمن هوش هیجانی را استعداد مهارت و یا قابلیت دانست که عمیقاً تمامی توانایی فردی را در دایره خود دارد. (امیری نیا، ۱۳۹۳) دانیل گلمن معتقد است که هوش عاطفی بالا تبیین می‌کند که چرا افرادی با ضریب هوشی متوسط موفق تر از کسانی هستند که نمره‌های بالاتر از IQ دارند (گلمن، ۱۳۸۹)

مدل گلمن می‌گوید به این معنا نیست که وقتی فردی دارای ضریب هوشی IQ بالایی است لزوماً دارای هوش هیجانی بالا نیز هست هوشمند بودن یک امتیاز است که البته تضمینی برای موفقیت در زندگی و روابط بین فردی و اجتماعی نخواهد بود. (کارتر، ۱۳۹۳)

در فروشگاه‌های زنجیره‌ای به علت فشارهای بالای شغلی و کاری که در سطوح مختلف آن وجود دارد و فضای رقابتی که مدیران فروشگاه‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد، کنترل هیجان‌ها، احساسات و توانایی در به کارگیری "آگاهی از هیجان‌ها" دیگران" به منظور موفقیت در کنترل و مدیریت تعامل‌ها از اهمیت بسزایی برخوردار است، (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷) و آموزش و

آگاه سازی مدیران فروشگاهها به تقویت هوش هیجانی در افزایش سطح کارایی سازمان اهمیت بالایی دارد. لذا با توجه به نوع وظائف محوله در مدیران فروشگاههای زنجیره ای که عمده آنها در ارتباطات و روابط بین آنها با مشتریان، سازمان ها و در مجموع طیف وسیعی از روابط انسانی متنوع خلاصه می شود کنترل و هدایت صحیح هیجانات و مدیریت احساسات نقش مهمی میتواند در غنی سازی مهارت های شغلی ایفاء کند در این تحقیق به لحاظ مشکلات عدیده ایی که در سازمانهای فروش در ارتباط با عدم کنترل و مدیریت صحیح هیجانات (درون و برون سازمان) وجود دارد بررسی میزان تاثیر هوش هیجانی و بهبود مهارت های شغلی و کارایی بیش از پیش احساس می شود

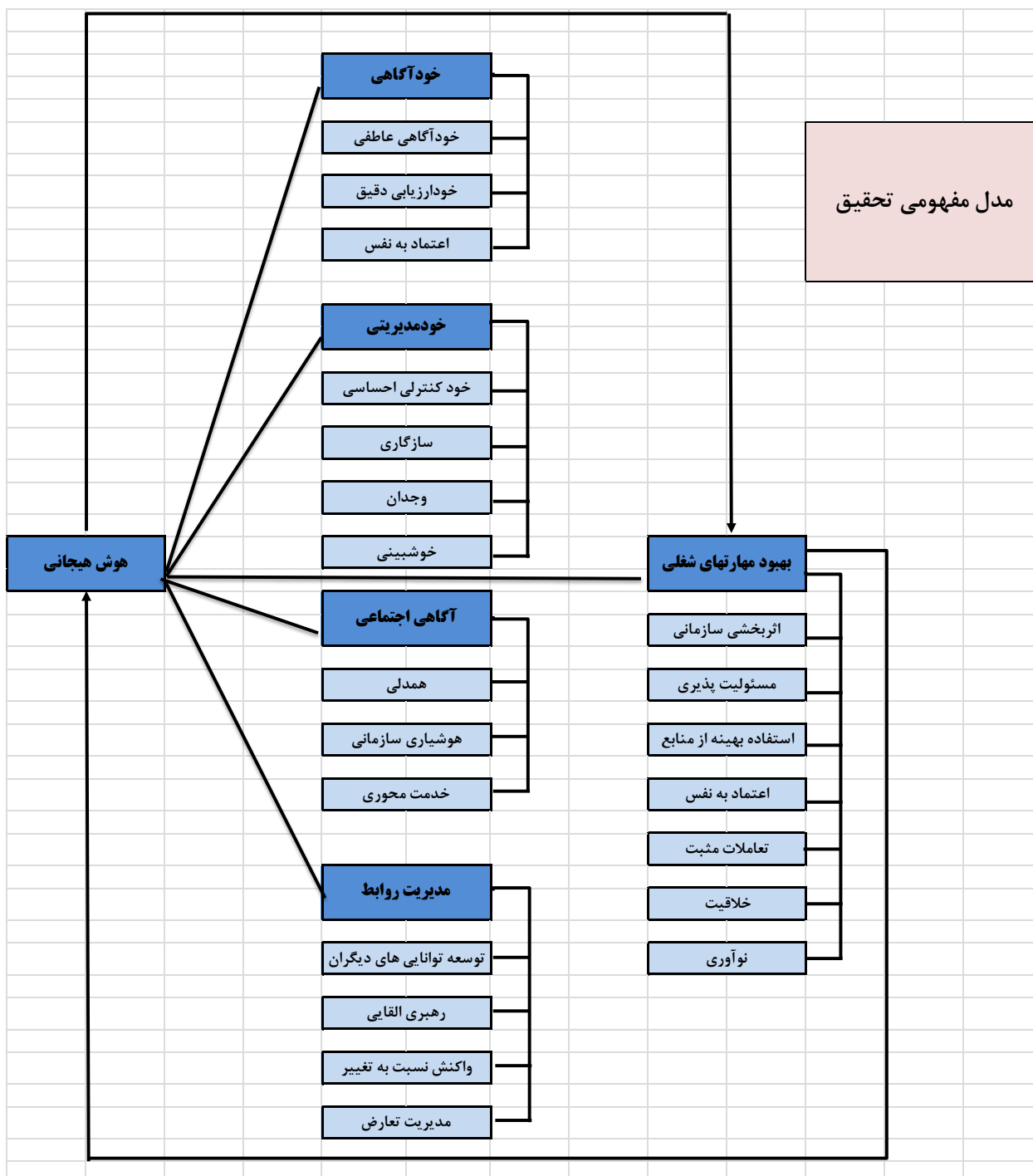
هوش هیجانی: هوش هیجانی که از مفهوم "هوش اجتماعی" استخراج شده است اولین بار در سال ۱۹۲۰ توسط ثورندیک مطرح گردید. وی هوش هیجانی را به عنوان "توانایی درک و هدایت افراد به منظور عملکرد عاقلانه در روابط اجتماعی" تعریف نمود. مایر و سالوی هوش هیجانی را توانایی استفاده ه در درک و کنترل احساسات و هیجانات خود و همچنین توانایی افراد در تشخیص احساسات دیگران به منظور هدایت فکر و عمل آنها تعریف نمود. هوش هیجانی، مجموعه ای از تواناییهای کلامی و غیرکلامی است که فرد را قادر میسازد تا به منظور کنار آمدن با تقاضاها و فشارهای اجتماعی، به بیان، شناسایی، درک و ارزیابی احساسات خود و دیگران، پردازد. افراد با هوش هیجانی قادرند عواطف و هیجانات مشخصی را در خود و دیگران شناسایی کنند و از آنها در جهت هدایت افکار و اعمال دیگران استفاده کنند. هوش هیجانی به آنان کمک میکند که هیجانات و احساسات خویش را کنترل و احساسات دیگران را مدیریت کنند (یعقوبی، ۱۳۸۸)

#### اهداف تحقیق

یافتن راهکار های بهبود و افزایش مهارت های شغلی مدیران فروشگاههای زنجیره ای با استفاده از هوش هیجانی

#### سوال های فرعی:

- ۱- آیا بین خود آگاهی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؟
  - ۲- آیا بین خود مدیریتی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؟
  - ۳- آیا بین آگاهی اجتماعی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؟
  - ۴- آیا بین مدیریت روابط و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؟
- فرضیه اصلی:** بین هوش هیجانی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

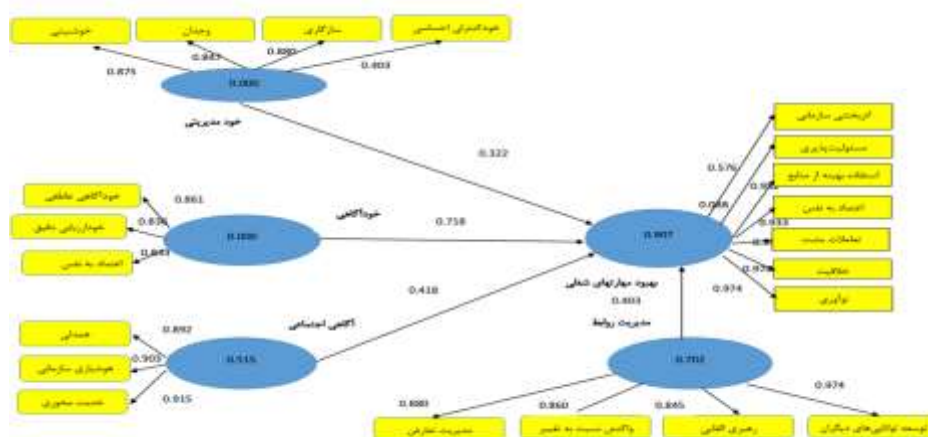
### روش پژوهش:

روش پژوهش از نوع توصیفی، همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران فروشگاههای زنجیره ای رفاه تهران در سال ۹۶ به تعداد ۴۰ نفر می باشد که تعداد ۳۶ نفر از مدیران مطابق با جدول کوکران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده اند. ابزار اصلی گرد آوری داده ها، پرسشنامه می باشد. بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی برای سنجش هوش هیجانی

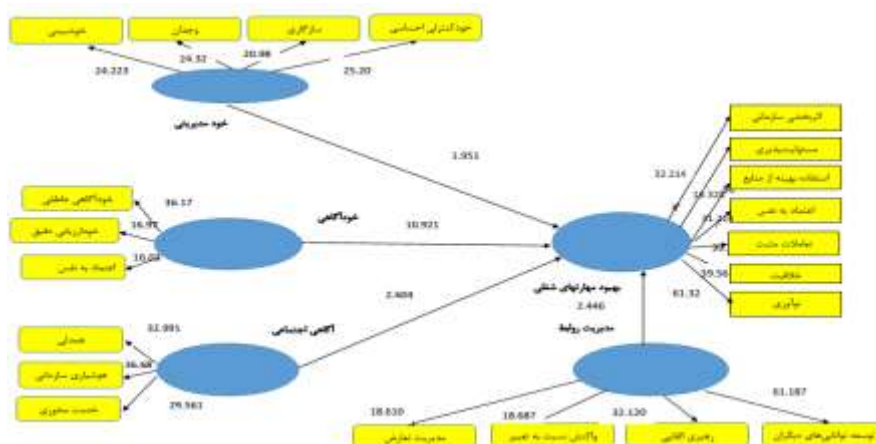
از پرسش نامه گلمن (۲۰۰۱) و برای سنجش بهبود مهارت‌های شغلی از پرسشنامه پژوهشگر ساخته مبتنی بر فرضیات می باشد؛ و روایی این پرسشنامه با نظر کارشناسان تایید شد. برای تعیین پایایی این پرسشنامه از آزمون "آلفای کرونباخ" استفاده شد که این ضریب برای پرسش نامه هوش هیجانی ۰.۸۷ و برای بهبود مهارت های شغلی ۰.۸۹ به دست آمده است. از سوی دیگر پس از جمع آوری داده ها و اطلاعات از طریق پرسش نامه برای بررسی رابطه بین متغیرها و آزمون فرضیه ها از نرم افزار "SPSS" و PLS استفاده شده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها:

برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شد. مدل یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. از طریق این فنون پژوهشگران می توانند ساختارهای فرضی (مدل ها) را رد یا انطباق آنها را با داده ها تأیید کنند. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش برای این تحلیل PLS است. این نرم افزار مدل های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می شود، مورد تحلیل قرار می دهد. در ادامه نرم افزار خروجی های حاصل از آن و تحلیل آنها آورده شده است.



شکل ۲- ضرایب مسیر



شکل ۳- نتایج آزمون T

در نرم افزار PLS ارزش  $t$ ، معنی دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می دهد. اگر مقدار  $t$  بیشتر از  $1/96$  باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی دار است. اگر بین  $1/96 +$  تا  $1/96 -$  باشد، اثر معنی داری وجود ندارد و اگر کوچک تر از  $1/96 -$  باشد، یعنی اثر منفی دارد، ولی معنی دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای  $0/60$  باشد، بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین  $0/3$  تا  $0/6$  باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر  $0/3$  باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد (اکبری، بهارستان، شائمی برزکی، ۱۳۹۲).

جدول ۱- اثبات فرضیات پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معنی داری تی	خطای استاندارد	فرضیه
تایید فرضیه	۱۰.۹۲۱	۰.۷۱۸	بین خودآگاهی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.
تایید فرضیه	۱.۹۶۵	۰.۳۲۲	بین خودمدیریتی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.
تایید فرضیه	۲.۶۰۴	۰.۴۱۸	بین آگاهی اجتماعی و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.
تایید فرضیه	۲.۴۴۶	۰.۴۰۳	بین مدیریت روابط و بهبود مهارتهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

## آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

پس از سنجش بارهای عاملی به بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی سازه‌ها پرداخته می‌شود که در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۲- آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

ضریب آلفای کرونباخ $>0.7$	ضریب پایایی ترکیبی $>0.7$	متغیر
0/9133	0/9293	خودآگاهی
0/8977	0/9192	خودمدیریتی
0/8954	0/9236	آگاهی اجتماعی
0/8866	0/9091	مدیریت روابط
0/8985	0/9195	بهبود مهارتهای شغلی

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای دو شاخص مذکور مقدار  $0/7$  می‌باشد مشخص می‌شود که تمامی متغیرهای پنهان (سازه) مورد بررسی در وضعیت مطلوب قرار دارند.

## برازش کلی مدل

## \*معیار CV COM و CV RED

برای بررسی کیفیت یا اعتبار مدل از بررسی اعتبار که شامل شاخص بررسی اعتبار اشتراک و شاخص بررسی اعتبار حشو یا افزونگی می‌باشد، استفاده شده است. شاخص اشتراک، کیفیت مدل استون-گیسر نیز می‌گویند، کیفیت اندازه گیری هر بلوک را می‌سنجد. شاخص حشو با نظر گرفتن مدل اندازه گیری، کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زاد اندازه گیری می‌کند. مقادیر مثبت این شاخص‌ها، نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه گیری و ساختاری می‌باشد. در جدول زیر مقادیر هر یک از شاخص‌های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته آورده شده است. همان طور که مشاهده می‌شود شاخص‌ها، مثبت و بزرگتر از صفر می‌باد. لذا مدل با تکیه بر این شاخص‌ها مورد تایید است.

جدول ۳- معیار CV COM و CV RED

متغیر	CV red	CV com
خودآگاهی	۰/۷۳۲	۰/۷۳۲
خودمدیریتی	۰/۵۳۲	۰/۷۵۴
آگاهی اجتماعی	۰/۳۹۹	۰/۷۷۶
مدیریت روابط	۰/۴۷۴	۰/۵۹۱
بهبود مهارت‌های شغلی	۰/۵۶۱	۰/۹۰۷

## برازش کلی مدل

معیار<sup>۱</sup> GOF

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰،۰۱، ۰،۲۵ و ۰،۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است.

این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities} \times R^2}$$

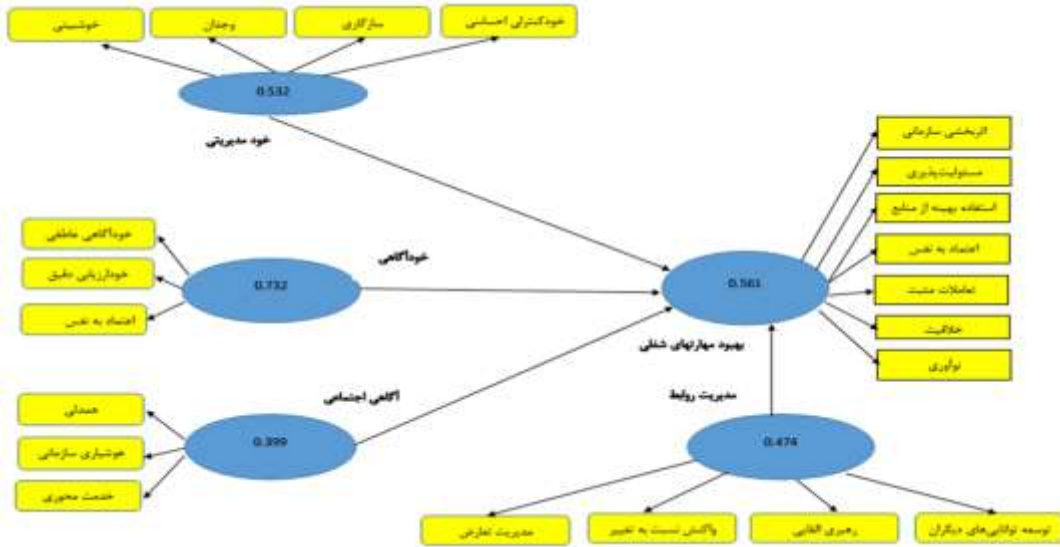
Communalities از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید



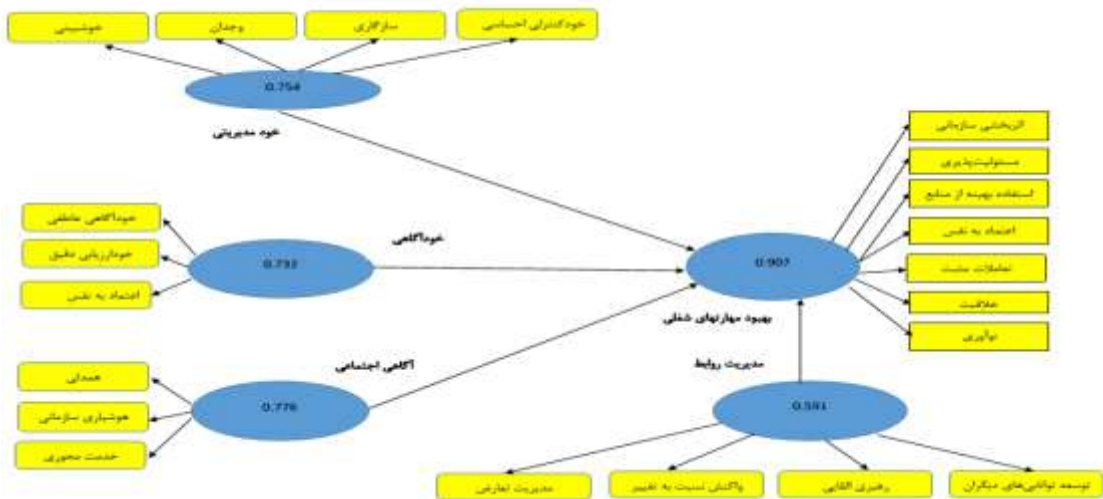
جدول ۴- نتایج برازش مدل کلی

GOF	R <sup>2</sup>	Communality
0.31	0.138	0.725

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF به میزان 0.31، برازش مناسب مدل کلی تأیید می‌شود.



شکل ۴- کیفیت مدل cv-red



شکل ۵- کیفیت مدل cv-com

## نتایج و تفسیر:

نتایج این تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و بهبود مهارت های شغلی رابطه معنی داری وجود دارد؛ بنابراین هوش هیجانی یکی از موارد مهمی است که هر سازمان باید آن را مورد سنجش قرار دهد، به خصوص هنگامی که سازمان به ارزیابی نقاط قوت و ضعف نیروی انسانی خود برای تغییر نیاز دارد، اهمیت این موضوع نمایان تر می شود. همانطور که قبلا اشاره شد، هوش هیجانی عملکرد را تحت تاثیر قرار می دهد، لذا آموزش برای بهبود آن می تواند تاثیر مثبتی بر افزایش مهارت های شغلی مدیران که تاثیر عملکرد آنها دامنه گسترده تری در جهت تغییرات سازمان دارد، داشته باشد. بر این اساس بخشی از راهبردهای منابع انسانی باید بر آموزش مناسب در خصوص چگونگی کنترل و بهبود توانمندی های هوش هیجانی مدیران، متمرکز گردد. پژوهشگران در این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش بودند که آیا هوش هیجانی بر مهارت های شغلی تاثیر دارد؟ نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه های پژوهش به شرح ذیل می باشد:

فرضیه ۱ نشان داد که خود آگاهی بر بهبود مهارت های شغلی اثر مثبت و معنی داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش هایی که توسط (وونگ و لاو، ۲۰۱۶)، (رضائیان و کشته گر، ۱۳۸۷)، (رهرورد، وجویبار، ۱۳۸۷)، همخوانی دارد. خود آگاهی از ضروری ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی، این است که افراد از هیجانها و احساسهای خود آگاه باشند. مدیران و رهبرانی که درجه ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می دانند که چگونه احساسهایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی شان تاثیر می گذارد. آنها با یک احساس قوی از خود آگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت هایشان کوشا هستند و می دانند چه وقت درخواست کمک کنند. توانایی خود آگاهی به مدیران اجازه می دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. مدیران خود آگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خود آگاهی استفاده می کنند و به طور شهودی و از راه درک مستقیم می دانند که چگونه دیگران را تحت تاثیر قرار دهند. مدیران و روسا فاقد این قابلیت در تعامل با دیگران به سرعت عصبانی و آزرده خاطر می شوند و در نتیجه در روابط کاری و فردی با دیگران با مشکل مواجه شده و رفتارهای تهاجمی و خشن از خود نشان می دهند. این مدیران نه تنها اشتباهات خود را نمی پذیرند، بلکه از آنها نیز پند نمی گیرند، لذا از انتقادات سازنده گریزان بوده و نمی توانند با یک خود آگاهی واقع گرایانه به نقاط قوت و محدودیت های خود پی ببرند. فرضیه ۲ نشان داد که خود مدیریتی بر بهبود مهارت های شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش هایی که توسط (هاری و کوتزی، ۲۰۱۴)، (شریف زاده، ۱۳۹۱)، (فاضل، کاملیان، ۱۳۹۰)، مورد بررسی قرار گرفته است همخوانی دارد. در واقع، مدیریت خود که شبیه به یک مکالمه مداوم درونی است، بخشی از هوش هیجانی است که ما را از زندان احساسات رها میکند. همان چیزی که به وضوح به ذهن و انرژی متمرکزی که یک مدیر بدان نیاز دارد، اجازه حضور میدهد و به هیجانها مخرب اجازه نمیدهد تا ما را از مسیر خود بیرون رانند. در فرضیه ۳ نشان داده شد که آگاهی اجتماعی بر بهبود مهارت های شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش هایی که توسط (وا ند نبرگ و همکاران، ۲۰۱۱)، (صفر زاده و همکاران، ۱۳۹۹)، (مقبل و همکاران، ۱۳۸۹)، انجام شده است، همخوانی دارد در این پژوهش ها مولفه های آگاهی اجتماعی مانند همدلی که شامل درک هیجانها و دیگران، فهم دیدگاههای آنان و اهمیت قائل شدن فعالانه برای نگرانیهای آنها، ۲- آگاهی سازمانی: تفسیر امور جاری، شبکه های تصمیم گیری و سیاستها، در سطح سازمانی، ۳- خدمت: شناخت و رسیدگی به نیازهای دنباله روان، مشتری یا ارباب رجوع مورد تایید قرار گرفته است. فرضیه ۴ نشان داد که مدیریت روابط بر بهبود مهارت های شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش هایی که توسط (بولین، ۲۰۱۰)، (فرهمند و همکاران، ۱۳۹۵)، (مشبکی، تیزرو، ۱۳۹۵)، (کرامتی و همکاران، ۱۳۸۸)، (صفری شاد و همکاران، ۱۳۹۴)، انجام شده است همخوانی دارد. در پژوهش های فوق مولفه های مدیریت روابط که شامل، ۱- رهبری القایی: راهنمایی و ایجاد انگیزه با دیدی عالی، ۲- رشد و توسعه توانایی های دیگران: شکوفا کردن تواناییهای دیگران با گوشزد کردن و راهنمایی، ۳- واکنش نسبت به تغییر: پیشقدمی، مدیریت و رهبری در مسیری تازه ۴- مدیریت تعارض: حل اختلافها، مورد تایید قرار گرفته است.

در مجموع نتایج این پژوهش با توجه به پرسش پژوهش، در مجموع نشان داد که هوش هیجانی بر بهبود مهارت های شغلی تاثیر معنی داری دارد.

### پیشنهادات:

- هوش هیجانی قابل آموزش و یاد گیری است، لذا سازمان ها باید بر نامه ریزی ارتقای مهارت های هوش هیجانی مدیران را طراحی و اجراء کنند.

- با توجه به تایید یافته های پژوهش مبنی بر تاثیر هوش هیجانی بر بهبود مهارت های شغلی، سازمان هایی که خصوصا در امر فروش و بازار یابی فعالیت می کنند، با توجه به رقابتی تر شدن هر چه بیشتر، محیط کسب و کار و به تبع آن افزایش فشار ها و استرس های شغلی، آموزش های لازم در خصوص هوش هیجانی را در اولویت بر نامه های آموزش مدیران خود قرار دهند.

- در بدو ورود به سازمان، آزمون های سنجش هوش هیجانی، انجام و نسبت به بهبود آن بر نامه ریزی های لازم صورت پذیرد.

### منابع:

۱. امیری نیا، (۱۳۹۳)، هیجان رفتار و تن گفتار، انتشارات رشد
۲. برادبری ت، (۱۳۸۴)، هوش هیجانی، تهران، انتشارات ساوالان
۳. بنی هاشمیان کورش، (۱۳۸۹)، رابطه سبک رهبری و هوش هیجانی مدیران و اثر آن بر رضایت شغلی کارکنان، مجله دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه گیلان، دوره نوزدهم،
۴. رضائیان علی، کشتگر عبدالعلی، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی، پیام مدیریت
۵. رضائیان، علی. کشته گر، عبدالعلی. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی". چشم-انداز مدیریت (پیام مدیریت)، ص: ۳۹ - ۲۷.
۶. سبحانی نژاد، م، (۱۳۸۷)، هوش هیجانی و مدیریت در سازمان، تهران
۷. عبدالهی، حیدر، (۱۳۸۸) بررسی رابطه هوش هیجانی با سبک رهبری مدیران واحدهای دانشگاهی تربیت بدنی دولتی، تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران،
۸. عبدالهی، حیدر، (۱۳۸۸) بررسی رابطه هوش هیجانی با سبک رهبری مدیران واحدهای دانشگاهی تربیت بدنی دولتی، تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران،
۹. کارتر، ف، (۱۳۹۳)، هوش هیجانی خود را بسنجید، تهران، نشر آراسته
۱۰. کوثر نشان محمدرضا، شهبازی محمد، جواهری کامل مهدی، (۱۳۸۸)، هوش عاطفی و رهبری تحول گرا "ماهنامه تدبیر.
۱۱. کیوانلو فهیمه، کوشان محسن، سید احمدی محمد، (۱۳۸۹)، رابطه هوش هیجانی و سبک رهبری، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی سبزوار،
۱۲. گلن، د، (۱۳۸۹)، هوش هیجانی، تهران، انتشارات رشد
۱۳. یعقوبی نور محمد، یزدانی بدرالدین، مقدمی مجید، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه هوش عاطفی و سبک رهبری تحول آفرین، پژوهشنامه مدیریت اجرایی علمی-پژوهشی،

14. Allen N, Meyer J (1990), the measurement of affective, continuance and normative commitment to the organization. J.Occup. Psychol. 63:1-18.

15. Allen, N.J. and Meyer, J.P. (2004), "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity", Journal of Vocational Behavior, Vol. 49.No.3, pp. 252-76.

16. Ayer, J. & Salovey, p. Emotional Intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 2008, 4: 107-208.
17. Azar A (2013), Path-structural modeling in management, Tehran, Negah Danesh. pp 155-18
18. Bar-on. R. & Parker. J. D. A. (1997), *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Josse – Bass.
19. Bloisi, Wendy, (2007), *an introduction to human resource management*, first edition, London, McGraw-hill.
20. Brayfield, a. H. Rothe, H. F. (2016). "Index of job satisfaction". *Journal of applied psychology*, Vol. 35 (5). Oct.2016. PP: 307-311.
21. Brief.A.p. & Motowidlo. J. (1986), Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 10, 710-725.
22. Caroline Igoki Mwangi, Elegwa Mukulu, Karanja Kabare, **THE SIGNIFICANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP FOR KENYAN PUBLIC UNIVERSITIES**, *International Journal of Humanities and Social Science*.
23. Ciarrochi, J. P. Deans, F. and Anderson. S. (2016). "Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health." *Journal of personality and individual differences*, 32, PP:197-209.
24. Dong and Howard, T. (2015). "Emotional intelligence trust and job satisfaction". *Competition forum*. Vol. 4, Issue, 2, P: 381.
25. Dong, & Howard, T. (2006), Emotional intelligence Trust and satisfaction. *Competition forum*. Vol 4, Issue 2. p381.
26. Downey, L. Papageorgiou, V. and Stough, C. "Examining The Relationship between Leadership, Emotional Intelligence and Intuition in Senior Female Manager" *Journal of Leadership & Organization*. 2005, 27(4): 250-64.
27. Gardner, L. Stough, C. (20). "Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment". *Australian journal of psychology*. Vol. 55, P. 124, 1/5p.
28. Goleman, D. Boyatzis, R & McKee, A. *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*, the *Leadership Quarterly*, 2009, 217: 1-4.
29. Goleman, D. (1998), *Working with emotional intelligence*. New York: bantam.
30. Goleman, D. *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam, 1998.
31. Golman, D. Boyatzis, R: Mckee, A. (2014). "Primal leadership: the hidden driver of great performance". *Harvard business review*, PP:5 - 43.
32. Groues, Kevin S. Mc Enrue, Mary pat, Shen Winny (2008), "Developing and Measuring the Emotional intelligence of Leaders" *The Journal of Management of Development*, Vol.27, Bradford, Iss. 2008, 2: 225.
33. Guleryaz, G. Guney, S. Miski Aydin, E. Asan (2014). "The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*. No: 1304, P: 11.
34. Guleryaz, G. Guney, S. Miski Aydin, E. Asan, (2008), *The mediating effect of Job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses:*

- A questionnaire survey. *International Journal of nursing studies*. Ns: 1304, No of pages 11.
35. Hosseinian, S. Monavar yazdi, S. Zahraie, sh. Fatehi-Ashtiani, A. (2008), Emotion intelligence and Job satisfaction. *Journal of Applied sciences*, & (5): 903-906.
  36. Issue3, pages 57- 66.
  37. Jordan, P. Ashkanasy, N. Hartel. C. and Hooper, G. (2009). "Workgroup emotional intelligence: scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus". *Human resource management review*. Vol. 12, No.2, pp:195-214
  38. Lordanoglou, D. (2008), The teacher as Leader: the relationship effectiveness, emotional intelligence and Leadership effectiveness, commitment, and satisfaction. *Journal of Leadership studies*, vol 1
  39. Mayer, J. D. Salovey, P. (2007), What is emotional intelligence? Educational implications, pp 3-31. New York: Basic Books.
  40. Millet, T. (2007), An examination of trait emotional intelligence factors: their relationship to job satisfaction among police officers. *Proquest information and learning company*, 300 North zeeb road
  41. Mowday, R.T. (1998), *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press, New York.
  42. Othman, S. Anugerah, R. (2009), Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (From: <http://mgv.Mim. Edu. My's/MMR/O206/020606.Htm>).
  43. Ozturk, A. Deniz, M. (2008), Analysis of Emotional intelligence Job satisfaction and Burnout Levels of preschool Teachers According to some variables. *Elementary Education online*, 7 (3), 578-599.
  44. PO Box 1346, UMI number 3283704.
  45. Rathi Neerpal, Rastoy Renu, Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self –efficacy and organizational commitment, *Journal of the Indian academy of applied psychology*. 2009, 35:93-102.
  46. Sheldon M (1971), Investment and involvements as mechanisms producing commitment to the organization, *administrative science quarterly*, vol. 16. Pp 29- 47.
  47. Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1999), the measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: rand McNally. pp77-81.

# Impact of Emotional Intelligence on Occupational Skills of Chain Stores' Managers

## (Refah Chain Stores of Tehran - A Case Study)

Alireza Shamsaei<sup>1</sup>, Alireza Rabi<sup>2</sup>, Alireza Khazae<sup>3</sup>

*1- Education Graduate Student, Farabi Institute of Higher*

*2- PhD, Faculty, Farabi Institute of Higher Education*

*3- Faculty, Farabi Institute of Higher Education*

---

### Abstract

Given the development of chain stores at the national level, efficient management of these stores is of great importance. On the other hand, the work pressures of the sales managers, due to the competitive environment that exists between chain stores highlighted the role and importance of emotional intelligence in increasing the efficiency and occupational skills of managers. The aim of this study is to find a way to increase the efficiency at managers of chain store by promoting occupational skills through emotional intelligence. The main question of the research is whether emotional intelligence impacts the skills of chain store managers. The main hypothesis of the research is that, is there a significant correlation of emotional intelligence with the improvement of occupational skills at managers of chain stores. The statistical population consisted of 40 store managers. The statistical sample was 36 directors elected in accordance with the Cochran sample 2016. The main tool for collecting data is a questionnaire. Accordingly, the variables were measured using Golman emotional intelligence, questionnaire (2001) and to measure the improvement of occupational skills questionnaire is based on assumptions. To determine the reliability of this questionnaire, the Cronbach Alpha test was used. The coefficient for the Emotional Intelligence Questionnaire was 0.87 and 0.73 for improving occupational skills. On the other hand, after collecting data and information by a questionnaire, SPSS, PLS software was used to examine the relationship between variables and the hypothesis testing. The results of this study showed that there is a significant relationship between emotional intelligence and the improvement of occupational skills at managers of chain store. Therefore, emotional intelligence is one of the important factors that any organization needs to account for. Especially, when the organization needs to assess its human strengths for change, the importance of this issue becomes more apparent. The results confirm that emotional intelligence impacts performance. Learning to improve it can have a positive impact on the occupational skills of managers and consequently, on the organization.

**Keywords:** Emotional Intelligence, occupational Skills, Improvement, Chain Stores, Refah of Tehran

---