

## بررسی رابطه هوش هیجانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان

رویا محمدی<sup>۱</sup>، اقبال زارعی<sup>۲\*</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس  
<sup>۲</sup> دانشیار و هیأت علمی گروه روان شناسی دانشگاه هرمزگان

### چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه هوش هیجانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی و از نوع همبستگی و جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان و حجم نمونه آن به با استفاده از جدول مورگان و به تعداد ۲۰۰ نفر از کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان بود. برای جمع آوری داده های مربوط به توانمندی روانشناختی از پرسشنامه توانمندی روانشناختی و برای جمع آوری داده های مربوط به هوش هیجانی از مدل عملیاتی هوش هیجانی نوبری (۱۳۸۷) استفاده شده است. که روایی پرسشنامه ها توسط متخصصین و پایایی پرسشنامه به کمک ضریب آلفا کرونباخ برای پرسشنامه توانمندی روانشناختی برابر ۰/۸۱ و برای پرسشنامه هوش هیجانی برابر ۰/۸۰ می باشد و مورد تأیید می باشد. برای تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون استفاده شده است. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین مسولیت پذیری، انعطاف پذیری و قاطعیت و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان رابطه معنادار وجود دارد. همچنین با استفاده از آزمون رگرسیون مشخص شد مسولیت پذیری بیشترین اثر را بر توانمندی روانشناختی دارد و بقیه متغیرها به ترتیب تأثیر گذاری عبارتند از انعطاف پذیری و قاطعیت.

واژه های کلیدی: هوش، هوش هیجانی، توانمندی، مالیات.

## مقدمه

با توجه به اهمیت نیروی انسانی در بقای سازمانها تلاوش های گسترده ای به منظور توانمند سازی آنان صورت می پذیرد تا از این رهگذر قدرت رقابت پذیری سازمانها افزایش یافته و بتوانند در اقتصاد متحول جهانی سهم بیشتری از بازار را کسب نمایند. توانمند سازی یک فرایند برای توسعه میباشد، فرایندی که درک و بینش کارکنان را افزایش داده و توان آنها را بهبود میدهد و آنان را قادر میسازد تا مشکلات محیطی را شناسایی و درک کرده و با کنترل کردن آنها در جهت رفع مشکلات بکوشند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۳).

مفهوم توانمند سازی نخستین بار در دهه ۱۹۸۰ مطرح شد و تا دهه ۱۹۹۰ توانمند سازی نیروی انسانی را به معنی اقدامات مدیریتی مانند تفویض اختیار به رده های پایینتر سازمان می دانستند که به آن رویکرد مکانیکی نیز گفته میشود. از دهه ۱۹۹۰ به بعد، نظریه پردازان مفهوم جدیدی از توانمند سازی ارائه کردند و گفته شد قدرت به کارمندان داده نمی شود، بلکه این خود کارمندان هستند که با اثبات لیاقت خود این قدرت را به دست می آورند. توانمند سازی در بر گیرنده حالات روانی مهم فرد نسبت به محیط کاری خود است که در پنج احساس اعتماد، معنی داری، شایستگی، مؤثر بودن و استقلال خلاصه میشود. (گودرز وند چگینی، ۱۳۹۲)

کیفیت و توانمندی نیروی انسانی، مهمترین عامل بقای و حیات سازمان بوده و این نیروی انسانی توانمند است که سازمان توانمند را به وجود می آورد، سازمان توانمند محیطی است که کارکنان در گروههای مختلف، در انجام فعالیتهای یکدیگر همکاری می کنند. نقش نیروی انسانی کارآمد، توانا و دانا در تحقق اهداف سازمانی امری غیر قابل انکار می باشد. (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۲) توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی های کارکنان شروع میشود، به این معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که آزادی عمل و استقلال در انجام فعالیتهای را دارند، باور داشته باشند که توانایی تاثیر گذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند، احساس کنند که اهداف شغلی معنی داری و ارزشمندی را دنبال میکنند و باور داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار میشود. یکی از مهمترین خصیصه ها که می تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانها و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق میسازند. هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساسهای خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره میکند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که تواناییهای هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها میتوانند آموخته شوند. نتایج بررسی های انجام شده نشان می دهد بین هوش هیجانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان در یک سازمان رابطه مثبت وجود دارد، کارکنان باهوش هیجانی بالاتر توانمندی بالاتری نسبت به سایر کارکنان دارند، بنظر می رسد که این تفاوت به جز در بعد خود آگاهی در تمام ابعاد دیگر هوش هیجانی نمود دارد. (عابدی و همکاران، ۱۳۹۰)

بسیاری از نویسندگان راجع به تواناییهای بالقوه ی هوش هیجانی و آثار آن بر زندگی عادی و روزمره ی انسان قلمفرسایی کرده اند، که به هر حال این بحثها باعث شده این باور قدیمی که ماهیت انسان را در تعارض مداوم بین قلب و مغز میدانند، به چالش کشیده شود و در مورد درستی آن ابهام به وجود آید. افزون بر این سبب شده تا مردم به این باور برسند که هوش هیجانی میتواند باعث افزایش میزان سلامتی، رفاه و آسایش عمومی، ثروت، موفقیت، عشق و شادی در فرد شود و کلید موفقیت و اثر

بخشی در بسیاری از امور گروهی و سازمانی همانند مدیریت اثر بخش تر، ایجاد روحیه کارآفرینانه و افزایش انگیزه های کاری، هوش هیجانی است (عابدی و همکاران، ۱۳۹۰). اما به دلیل جدید بودن مباحث مرتبط با هوش هیجانی در مورد این ادعاها لازم است تا ارزیابیهای دقیق و علمی انجام شود تا درستی و نادرستی آنها مشخص شود. از یکسوی نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان، با مسائل و مشکلات عدیده ای روبروست و کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی میتوانند با توجه به عوامل موثر در افزایش یا کاهش کارایی انسان، بر تاثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. با توجه به اینکه پرورش تواناییها ذاتی انسان عامل موثری در برقراری تعادل روحی و روانی و تقویت ادراک وی دارد، (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۲) این سوال پیش می آید آیا بین هوش هیجانی به عنوان یکی از تواناییهای ذاتی انسان و توانمند سازی روانشناختی او در یک سیستم اجتماعی مثل سازمان رابطه ای وجود دارد. در این مقاله تلاش شده است با پرداختن به مفهوم هوش هیجانی و ابعاد و مولفه های آن و همچنین توانمندسازی روانشناختی و اجزای تشکیل دهنده آن از جمله ادراک و طرز تلقی کارکنان از نقش خود، میزان تاثیرگذاری، اختیار، مفید بودن و شایستگی های در سازمان مورد بررسی قرار گیرد. تحقیقات زیادی در ایران و خارج در این خصوص انجام گرفته است که در زیر به برخی از این تحقیقات اشاره شده است.

شیرازی و همکاران (۱۳۹۲) اثر هوش هیجانی و توانمندی روانشناختی بر عملکرد شغلی را هم به طور مستقیم و هم با لحاظ کردن رفتار شهروند سازمانی به عنوان متغیر میانجی مورد بررسی قرار دادند. به منظور سنجش متغیرها، تعداد ۹۶ پرسش نامه در میان نمونه ای متشکل از کارکنان شرکت های بازرگانی خصوصی سطح شهر مشهد توزیع و جمع آوری گردید. جهت تجزیه تحلیل داده ها نیز از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار WarpPLS3 و SPSS استفاده شد. طبق نتایج به دست آمده توانمند سازی روانشناختی و رفتار شهروند سازمانی به طور مستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان و همچنین دو متغیر توانمند سازی روانشناختی و هوش هیجانی بر رفتار شهروندی کارکنان اثر گذار هستند. رفتار شهروندی سازمانی نیز در رابطه توانمندسازی روانشناختی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی نقش میانجی ایفا می کند. در پایان به منظور بهبود عملکرد شغلی پیشنهادهای برای مدیران این شرکت ها ارائه شده است.

شمشیرکار (۱۳۸۹) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و توانمندسازی روانشناختی منابع انسانی در شرکت ملی صنایع مس ایران پرداخت. بعلاوه رابطه عواملی نظیر شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خودکارآمدی به عنوان عوامل موثر بر توانمندسازی نیز در این شرکت مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین این تحقیق با طرح فرضیههایی بدنبال بررسی رابطه چهار متغیر مستقل هوش هیجانی، شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خودکارآمدی با توانمند سازی روانشناختی به عنوان متغیر وابسته است. اطلاعات مورد نیاز با توزیع ۲۰۶ پرسشنامه در بین مدیران و کارشناسان شرکت ملی صنایع مس ایران که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند، بدست آمده است. از روشهای تحلیل همبستگی، تحلیل رگرسیون و مدل معادلات ساختاری (SEM) به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده گردیده است. نتایج بدست آمده بیانگر آن است که بین هوش هیجانی و راهبردهای مدیریتی با توانمندسازی روانشناختی رابطه معنی داری وجود ندارد و بین دو متغیر شرایط سازمانی و منابع خودکارآمدی با متغیر مستقل رابطه معنی داری بدست آمد. بر اساس یافته های حاصل از تحلیل مسیر مشخص شد که هوش هیجانی و راهبردهای مدیریتی بطور غیر مستقیم بر توانمندسازی روانشناختی تاثیرگذار هستند. در نهایت نیز پیشنهادهایی به تفکیک فرضیه های تحقیق ارائه گردیده است.

عابدی و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران با توانمندسازی نیروی انسانی در دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی پرداختند. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری، کلیه مدیران و نیروی انسانی (کارمندان اداری و علمی به غیر از مدیران) دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی در سال ۸۹-۸۸ بود. از طریق روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای، تعداد ۲۰ نفر مدیر و ۸۰ نفر نیروی انسانی به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. نتایج ضریب همبستگی پیرسون، نشان می دهد که رابطه بالا و معنی داری بین مولفه های هوش هیجانی (خوشبختی، تحمل فشار روانی، خودابرازی،

واقع گرای، کنترل تکانشی، انعطاف پذیری، مسوولیت پذیری و خودشکوفایی) و توانمندسازی نیروی انسانی وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که مولفه های هوش هیجانی، پیش بینی کننده های معناداری برای توانمندسازی نیروی انسانی بوده و ۷۵ درصد از تغییرات متغیر ملاک را پیش بینی می کنند. نهایتاً اینکه، میزان توانمندی نیروی انسانی و هوش هیجانی مدیران دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی، بیشتر از حد متوسط بود

مورایس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان دانش و توانمندی در شمال پرتغال انجام دادند. جامعه آماری تحقیق مدیران شرکتهای تولیدی بود که حجم نمونه آماری ۳۸۴ نفر از کارکنان انتخاب شد و داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که دانش و مدیریت دانش بر توانمندی مدیران اثرگذار است.

بنتن<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان اثر تعهد، توانمندی بر روی مدیریت دانش در شرکت های لوازم خانگی ژاپن انجام دادند. جامعه آماری تحقیق کارکنان شرکتهای لوازم خانگی ژاپن بود. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار آموس تجزیه و تحلیل شد نتایج تحقیق نشان داد که تعهد سازمانی و توانمندی بر مدیریت دانش اثرگذار است.

#### روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. این پژوهش توصیفی است زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. تحقیق توصیفی روشهایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیدههای مورد بررسی است (شریفی و شریفی، ۱۳۸۳). همچنین روش پژوهش حاضر همبستگی است جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارت امورمالیاتی شهر اصفهان می باشد و حجم نمونه آن به با استفاده از جدول مورگان و تعداد ۲۰۰ نفر از کارکنان ادارت امورمالیاتی شهر اصفهان که دارای تحصیلات دانشگاهی و کلاسیک بودند انتخاب، و سپس مراحل تحقیق و ارسال پرسشنامه به اجرا درآمده است.

برای جمع آوری داده های مربوط به توانمندی روانشناختی از پرسشنامه توانمندی روانشناختی و برای جمع آوری داده های مربوط به هوش هیجانی از مدل عملیاتی هوش هیجانی نوبری (۱۳۸۷) استفاده شده است. که روایی پرسشنامه ها توسط متخصصین و پایایی پرسشنامه به کمک ضریب آلفا کرونباخ برای پرسشنامه توانمندی روانشناختی برابر ۰/۸۱ و برای پرسشنامه هوش هیجانی برابر ۰/۸۰ می باشد و مورد تأیید می باشد. برای تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون استفاده شده است.

#### یافته های تحقیق

در این تحقیق متغیرها به صورت کمی اندازه گیری می شوند و گروه نمونه نیز بزرگ می باشد. بنابراین از ضریب همبستگی پیرسون برای آزمون فرضیه ها و همچنین از آزمون تساوی میانگین در دو گروه مستقل برای مقایسه گروه ها استفاده شده است.

<sup>۱</sup>Morais

<sup>۲</sup>Benton

فرضیه اول: بین مسولیت پذیری و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱: آزمون فرضیه اول

| توانمندی | مسولیت پذیری |                     |              |
|----------|--------------|---------------------|--------------|
| ۰/۴۶۸    | ۱            | ضریب همبستگی پیرسون | مسولیت پذیری |
| ۰/۰۰۰    | -            | Sig                 |              |
| ۳۸۴      | ۳۸۴          | N                   |              |

بر اساس نتایج جدول ۱ چون مقدار سطح معنی داری معادل ۰/۰۰۰ بدست آمده است. و از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد. بنابراین می توان گفت که فرض صفر رد می شود و ادعا پذیرفته می شود بدان معنا بین مسولیت پذیری و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان در سطح خطای ۰/۰۵ همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر استفاده از مسولیت پذیری باعث افزایش توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان می شود.

فرضیه دوم: بین انعطاف پذیری و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۲: آزمون فرضیه دوم

| توانمندی | انعطاف پذیری |                     |              |
|----------|--------------|---------------------|--------------|
| ۰/۲۸۳    | ۱            | ضریب همبستگی پیرسون | انعطاف پذیری |
| ۰/۰۰۰    | -            | Sig                 |              |
| ۳۸۴      | ۳۸۴          | N                   |              |

بر اساس نتایج جدول ۲ چون مقدار سطح معنی داری معادل ۰/۰۰۰ بدست آمده است. و از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد. بنابراین می توان گفت که فرض صفر رد می شود و ادعا پذیرفته می شود بدان معنا که بین انعطاف پذیری و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان در سطح خطای ۰/۰۵ همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر استفاده از انعطاف پذیری باعث افزایش توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان می شود.

فرضیه سوم: بین قاطعیت و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۳: آزمون فرضیه سوم

| توانمندی | قاطعیت |                     |        |
|----------|--------|---------------------|--------|
| ۰/۳۸۱    | ۱      | ضریب همبستگی پیرسون | قاطعیت |
| ۰/۰۰۰    | -      | Sig                 |        |
| ۳۸۴      | ۳۸۴    | N                   |        |

بر اساس نتایج جدول ۳ چون مقدار سطح معنی‌داری معادل ۰/۰۰۰ بدست آمده است. و از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که فرض صفر رد می‌شود و ادعا پذیرفته می‌شود بدان معنا که بین قاطعیت و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان در سطح خطای ۰/۰۵ همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر استفاده از قاطعیت باعث افزایش توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان می‌شود.

### آزمون رگرسیون

جدول شماره ۴: جدول تحلیل واریانس رگرسیون

| مدل       | مجموع مجزورات | درجه آزادی | میانگین مجزورات | F     | سطح معناداری |
|-----------|---------------|------------|-----------------|-------|--------------|
| رگرسیون   | ۱۵۴/۵۷        | ۳          | ۳۸/۶۴           | ۴۹/۸۱ | ۰/۰۰۰        |
| باقیمانده | ۲۵۶/۷۵        | ۳۳۱        | ۰/۷۷            |       |              |
| جمع       | ۴۱۱/۳۲        | ۳۳۴        |                 |       |              |

با توجه به جدول شماره ۴ چون Sig برابر صفر می‌باشد و کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فرض صفر مبنی بر رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و وابسته وجود ندارد رد می‌شود. و فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. این بدان معناست که دست کم یکی از K متغیر مستقل با متغیر وابسته رابطه خطی دارد.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون رگرسیون

| مدل          | B     | Std.Error | Beta  | T    | Sig   |
|--------------|-------|-----------|-------|------|-------|
| مقدار ثابت   | ۱/۸۴  | ۰/۳۳۴     |       | ۵/۵۲ | ۰/۰۰۰ |
| مسولیت پذیری | ۰/۳۷۱ | ۰/۰۵۳     | ۰/۴۰۴ | ۷/۰۳ | ۰/۰۰۰ |
| انعطاف پذیری | ۰/۱۸۹ | ۰/۰۳۷     | ۰/۲۳۱ | ۵/۱۷ | ۰/۰۰۰ |
| قاطعیت       | ۰/۱۴۱ | ۰/۰۵۴     | ۰/۱۷۱ | ۲/۳۸ | ۰/۰۰۸ |

با توجه به جدول شماره ۵ در ستون B به ترتیب مقادیر ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت ارائه شده است. بنابراین معادله رگرسیون به صورت زیر می‌باشد البته باید توجه داشت که هر کدام از مقادیر که Sig بزرگتر از ۰/۰۵ از معادله حذف می‌شوند چون اگر بزرگتر از ۰/۰۵ باشد فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با مقدار صفر پذیرفته می‌شود.

$$y = 1.84 + .371x_1 + .189x_2 + .141x_3$$

باید توجه داشت براساس ستون B نمی توان نتیجه گرفت متغیری که ضریب بیشتری دارد تأثیر بیشتری در متغیر وابسته دارد زیرا واحدهای اندازه گیری متغیرها متفاوت می باشد. بنابراین برای مقایسه تأثیر متغیرها از ضرایب استاندارد شده بنا بدون توجه به علامت آن ها استفاده می شود.

در این پژوهش و با توجه به جدول شماره ۵ ستون ضرایب استاندارد شده (Beta) این نتیجه حاصل می شود که مسولیت پذیری بیشترین اثر را بر توانمندی روانشناختی دارد چون به ازای یک واحد تغییر در این متغیر ۴۰ درصد تغییر در متغیر مستقل ایجاد می شود و بقیه متغیرها به ترتیب تأثیر گذاری عبارتند از انعطاف پذیری و قاطعیت

### نتایج

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان بود. به این منظور تأثیر هوش هیجانی با مولفه های آن از قبیل مسولیت پذیری، انعطاف پذیری و قاطعیت بر روی مقوله توانمند سازی روانشناختی مورد بررسی قرار داده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین مسولیت پذیری، انعطاف پذیری و قاطعیت و توانمندی کارکنان ادارت امور مالیاتی شهر اصفهان رابطه معنادار وجود دارد. نتایج این تحقیق با تحقیق شیرازی (۱۳۹۲) و عابدی (۱۳۹۰) همخوانی دارد. همچنین با استفاده از آزمون رگرسیون مشخص شد مسولیت پذیری بیشترین اثر را بر توانمندی روانشناختی دارد چون به ازای یک واحد تغییر در این متغیر ۴۰ درصد تغییر در متغیر مستقل ایجاد می شود و بقیه متغیرها به ترتیب تأثیر گذاری عبارتند از انعطاف پذیری و قاطعیت

### منابع

۱. عابدی صمد، زارع حسین، سعیدی پور بهمن، سلطانی اکبر، (۱۳۹۰)، رابطه هوش هیجانی مدیران با توانمندسازی نیروی انسانی دانشگاه پیام نور، آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی) : پاییز ۱۳۹۰، دوره ۴، شماره ۱۵؛ از صفحه ۱۰۷ تا صفحه ۱۲۷
۲. شیرازی، علی؛ شیرین فیض محمدی؛ مهدیه سالمی و علی کاظمی، ۱۳۹۲، بررسی اثر هوش هیجانی و توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی؛ با نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، دانشگاه پیام نور،
۳. شمشیرکار، مرجانه، (۱۳۸۹)، رابطه هوش هیجانی (EQ) و توانمندسازی روان شناختی منابع انسانی (مورد مطالعه: شرکت ملی صنایع مس ایران)، پایان نامه. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور - دانشگاه پیام نور استان تهران - دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی. ۱۳۸۹. کارشناسی ارشد
۴. گودرزوند چگینی مهرداد، رضایی کلیدبری حمیدرضا، فرجادی نژاد زعیمه، (۱۳۹۲)، بررسی نقش رهبری معنوی مدیران بر توانمندسازی کارکنان بانک (مطالعه موردی: استان گیلان)، رسالت مدیریت دولتی (مدیریت دولتی): بهار ۱۳۹۰، دوره ۲، شماره ۱؛ از صفحه ۷۵ تا صفحه ۹۷.
۵. ضیایی فر، محمد و سارا ناظری، ۱۳۹۳، بررسی میزان تأثیر به کارگیری مدیریت دانش بر توانمندسازی شناختی کارکنان (مطالعه موردی: یک شرکت تولیدی)، کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، موسسه همایشگران مهر اشراق، مرکز همایشهای دانشگاه تهران،
۶. موسوی، سید جعفر، علی محمد صفانیا، سمیه شیروانی، (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر مدیریت دانش و توانمند سازی روانشناختی بر خلاقیت کارکنان، مقاله ۶، دوره ۴، شماره ۷، بهار و تابستان ۱۳۹۳، صفحه ۸۱-۹۵
7. Morais, C. S., Pimenta, R. E., Ferreira, P. L., Boavida, J. M., & Amorim, J. P. (2015). Assessing Diabetes Health Literacy, Knowledge and Empowerment in Northern

- Portugal. In *New Contributions in Information Systems and Technologies* (pp. 63-71). Springer International Publishing.
8. Benton, C. F., & Magnier-Watanabe, R. (2014). The impact of commitment, empowerment, embeddedness on knowledge management in domestic and foreign-affiliated firms in Japan. *Knowledge Management Research & Practice*, 12(2), 161-174.



# Probe into the Relationship between Emotional Intelligence and Psychological Empowerment in Isfahan Tax Department Employees

Roya Mohammadi, Eqbal Zarei

*MA of Psychology, Islamic Azad University, Bandar Abbas Branch  
Associate Professor of Psychology, Faculty Member of Hoemozgan University*

---

## Abstract

This paper mainly seeks to examine the relationship between emotional intelligence and psychological empowerment in Isfahan Tax Department employees. This research is applied in nature and follows a descriptive statistics nature using correlation coefficient. The population cohort of the study consists of staff members of Isfahan Tax Department adding up to 200 people in number using Morgan table. A cognitive abilities questionnaire and a psychological empowerment questionnaire were developed in order to gather data related to psychological empowerment. Nobari emotional intelligence operational model (2008). The validity of the questionnaires were tested using Alpha Cronbach Coefficient, which proved to be equal to 0.81 for psychological intelligence and 0.80 for emotional intelligence, which is acceptable. Pearson and Regressive Correlation Coefficient were used for data analysis.

The results obtained from this research shows a significant relationship between the employees' responsibility, versatility and decisiveness and their empowerment. Furthermore, regressive correlation coefficient test showed that responsibility has the strongest effect on the psychological empowerment of the people followed by the other variables of flexibility and decisiveness.

**Keywords:** Intelligence, Emotional Intelligence, Empowerment, Tax

---