

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت احساسات مدیران (مطالعه موردی شرکت پالایش گاز پارسین)

سید احمد هاشمی^۱، رضا اشگرف^۲، ژاله قاسمی^۳

^۱ عضو هیئت علمی گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد لامرد، لامرد، ایران
^۲ دانشجوی دکتری مدیریت تصمیم گیری و خط مشی گذاری، شرکت پالایش گاز پارسین
^۳ کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد لامرد، لامرد، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت احساسات مدیران «مطالعه موردی شرکت پالایش گاز پارسین» انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران شرکت پارس جنوبی به تعداد ۲۵۰ نفر می باشد. نمونه آماری این پژوهش بر اساس جدول کوکران ۱۴۶ نفر انتخاب شده است. جهت جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی آزمون ۲۸ سؤالی (برادبری و جین گریوز) و پرسشنامه محقق ساخته مدیریت احساسات استفاده گردید. برای سنجش اعتبار پرسشنامه از روش بازآزمایی استفاده شده است بدینگونه که پس از اجرای اولیه پرسشنامه مجدداً پس از دو هفته پرسشنامه در اختیار ۲۰ نفر از مدیران قرار گرفت که ضریب اعتبار بدست آمده برای دو پرسشنامه هوش هیجانی و مدیریت احساسات به ترتیب برابر ۰/۸۳٪ و ۰/۷۸٪ می باشد. روش تحقیق توصیفی با استفاده از جداول فراوانی بوده که با بهره گیری از روش آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف معیار و واریانس) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون)، اطلاعات به دست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که: هوش هیجانی و مدیریت احساسات مدیران و کارکنان سطح مطلوبی دارد و همچنین بین هوش هیجانی و ابعاد آن با مدیریت احساسات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت احساسات، خودمدیریتی، سازگاری، کنترل، همدلی.

مقدمه

در دنیای پیشرفته صنعتی از میان سه عامل ثروت آور منابع طبیعی، منابع فیزیکی و منابع انسانی، بیشترین توجه، بهره‌دهی و سودآوری را منابع انسانی نصیب آنها کرده است. صاحب نظران و دانشمندان معتقدند که انسان محور توسعه است. نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر، عامل یا ارزش و سرمایه بی پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها هستند و بزرگترین سرمایه‌ی یک کشور و عامل اصلی پیشرفت آن است. در گذشته اگر کار و سرمایه و زمین، عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، اما امروزه تغییرات فن آوری، نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری به عنوان عامل رشد و توسعه تلقی می‌شود (هاشمی و عباسی، ۲۰۱۴). سازمان‌ها برای سازگاری در اهداف عملیاتی، تغییرات محیطی و توسعه سازمانی، به طور مستمر اقدام به توسعه و بهسازی چهار متغیر نیروی انسانی، به کارگیری فناوری نوین، تجهیزات، قوانین و مقررات و فضای فرهنگی سازمانی می‌نمایند. در این میان شناخت عواملی که می‌تواند بر منابع انسانی اثر بگذارد می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

مساله هوش به عنوان یکی از ویژگی‌های اساسی که تفاوت فردی را در بین انسان‌ها موجب می‌شود از ابتدای تاریخ مکتوب انسان‌ها مورد توجه بوده است (ونگ و لاو^۱، ۲۰۰۳). در پاسخ به این سؤال که چرا دو فرد با هوشبهر مساوی می‌توانند سطوح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و خوشختی برسند؟ سالووی و مایر (۱۹۹۹) برای اولین بار اصطلاح هوش هیجانی را مطرح نمودند. منظور از هوش هیجانی آن دسته از جنبه‌های زیربنایی رفتار فردی است که به طور کامل با توانایی‌های عقلانی و تفکری او متفاوت است (برادبری و گریوز؛ ترجمه ابراهیمی، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی دربردارنده آگاهی، تنظیم و بیان درست دامنه‌ای از هیجانات است. لذا توانایی شناخت، ابراز و کنترل این هیجانات یکی از ابعاد مهم هوش هیجانی است و توانایی فرد در هر کدام از این توانایی‌ها منجر به اختلالاتی برای فرد می‌شود (شامرادلو، ۱۳۸۳). در این رابطه مایر و سالووی (۱۹۹۸) بیان می‌دارند برخورداری فرد از هوش هیجانی می‌تواند زمینه بهبود بسیاری از عملکردهای رفتاری فرد از جمله مدیریت احساسات و خودکنترلی را به وجود آورد.

به نظر بندورا (۲۰۰۰) افراد برخوردار از مهارت مدیریت احساسات دارای تصویری سطح بالا بر روی امور، کنترل بیشتری دارند و عدم اطمینان کمتری را تجربه می‌کنند.

مدیریت احساسات مفهومی است که بواسطه آن تجربیات، توانایی و تفکر افراد در یک مسیر ادغام می‌شود. مدیریت احساسات و سایر نگرش‌های انتظاری به‌طور مشترک دارای این واقعیت هستند که تمامی آن‌ها، باورهایی در خصوص درک توانایی فردی است (پاجریس، ۱۹۹۷؛ به نقل از هاشمی، ۱۳۹۲).

بدین ترتیب رفتار انسان تنها در کنترل محیط نیست بلکه فرایندهای شناختی نقش مهمی در رفتار آدمی دارند. عملکرد و یادگیری انسان متأثر از گرایشهای شناختی، عاطفی و احساسات، انتظارات، باورها و ارزش‌هاست. انسان موجودی فعال است و بر رویدادهای زندگی خود اثر می‌گذارد. انسان تحت تاثیر عوامل روان شناختی است و به‌طور فعال در انگیزه‌ها و رفتار خود اثر دارد. براساس نظر باندورا، افراد نه توسط نیروهای درونی رانده می‌شوند، نه محرکهای محیطی آنها را به عمل سوق می‌دهند، بلکه کارکردهای روان شناختی، عملکرد، رفتار، محیط و محرکات آن را تعیین می‌کند (ردموند^۲، ۲۰۱۰). در این زمینه (گرین، میلر، کروسن و آکی^۳، ۲۰۰۴) هوش هیجانی را یکی از عوامل مهم در بهبود مدیریت احساسات می‌دانند.

در این رابطه پژوهش‌هایی نیز انجام شده است از جمله:

بیگزاده (۱۳۹۳)، در تحقیقی که بر روی ۷۵ نفر از مدیران مدارس انجام داد، به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی با خلاقیت مدیران مدارس ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان جیرفت در سال ۹۲-۹۳ پرداخت که نتایج تحقیق نشان‌دهنده آن است که هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه معنادار داشته، رابطه بین رضایت شغلی با خلاقیت مدیران معنادار نبوده و هوش هیجانی با خلاقیت رابطه‌ای معنادار داشته است.

^۱ - Wong, & Law

^۲ - Redmond

^۳ - Green, Miller., Crowson, & Akey

طالبزاده نوبریان و نوروزی (۱۳۹۲) در تحقیق خود که بر روی ۱۲۷ نفر از دانشجویان گروه علوم تربیتی دانشگاه شهید بهشتی انجام دادند رابطه هوش هیجانی و آگاهی فراشناختی از راهبردهای خواندن را با عملکرد تحصیلی بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (به جز مؤلفه همدلی) و تمام مؤلفه‌های آگاهی فراشناختی از راهبردهای خواندن با عملکرد تحصیلی دانشجویان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

امینی (۱۳۹۱) در تحقیقی که بر روی ۲۱۰ نفر انجام داد، رابطه باورهای فراشناختی را با سلامت روانی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان پسر شهرستان اشنویه را بررسی نمود. نتایج پژوهش نشان داده است که فراشناخت با سلامت روانی و پیشرفت تحصیلی همبستگی مثبت و معنادار دارد. همچنین میان نمرات سلامت روانی دانش‌آموزان که در سطوح مختلف فراشناخت قرار داشتند، تفاوت وجود دارد.

کشتکاران، حاتم، رضایی و لطفی (۱۳۸۹) در تحقیقی که بر روی ۸۱ نفر از مدیران آموزشی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام دادند، رابطه هوش هیجانی را با مدیریت تعارض مورد سنجش قرار داده و به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه آماری معنا داری وجود ندارد. در مدیران آموزشی بین راهبرد کنترل و سابقه مدیریت رابطه معنادار منفی مشاهده گردید و در بین مدیران مرد بین هوش هیجانی و راهبردهای عدم‌مقابله و راه‌حل‌گرایی رابطه آماری معنادار منفی وجود داشت.

مطلبی، فروغی و شاه‌طالبی (۱۳۸۸)، پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران و توانایی آنان در جلب اعتماد با ۱۵ مؤلفه هوش هیجانی بار - آن رابطه مثبت وجود دارد. بین هوش هیجانی مدیران برحسب جنسیت تفاوت بین میانگین نمره مؤلفه انعطاف معنادار بوده است، بنابراین مؤلفه انعطاف در مدیران زن بیشتر از مدیران مرد بود.

لاو و همکاران^۱ (۲۰۰۸)، مطالعه‌ای تحت‌عنوان تأثیر هوش هیجانی بر روی عملکرد شغلی و رضایتمندی از زندگی در چین انجام دادند. در این مطالعه، رابطه بین هوش شناختی و هوش هیجانی به روش تست و اندرلیک مورد بررسی قرار گرفت و همچنین رضایت‌زندگی و عملکرد شغلی براساس سیستم ارزیابی شرکت، سنجیده شد.

روبرت پلاننتس (۲۰۱۰) در تحقیقی با موضوع رابطه انگیزش، فراشناخت و عملکرد تحصیلی درمورد پیش‌بینی عملکرد از طریق فراشناخت به این نتیجه رسید که دو عامل دانش شناخت و تنظیم شناخت ۱۲٪ از واریانس عملکرد تحصیلی را تبیین می‌کند. آدیمو^۲ (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای به بررسی اثر تعدیل‌کننده هوش هیجانی بر تعهدسازمانی پرداخته است. یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی اثر معنی‌داری بر تعهدسازمانی دارد. برپایه یافته‌های این تحقیق پیشنهاد می‌شود از هوش هیجانی به عنوان مداخله‌گر در ارتقای تعهد سازمانی استفاده شود.

با توجه به آن چه بیان شد و نقش که هوش هیجانی می‌تواند در مدیریت احساسات داشته باشد در این تحقیق این سوال مطرح می‌شود که در شرکت پالایش گاز پارسین چه رابطه‌ای بین هوش هیجانی و مدیریت احساسات وجود دارد؟

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

بین هوش هیجانی و مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های جزئی:

- ۱- بین مولفه‌ی خودآگاهی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۲- بین مولفه‌ی خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۳- بین مولفه‌ی مهارت‌های اجتماعی مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

^۱ - Lawn. K.S., Wong. C.S., Huang. G.H.& Li., X.

^۲ - Adyemo

- ۴- بین مولفه‌ی همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- ۵- بین مولفه‌ی خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ شیوه اجرا توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه این پژوهش را مدیران شاغل در شرکت پالایش گاز پارسیان تشکیل می دهند، که تعداد آن ها ۲۵۰ نفر می باشد. جهت تعیین تعداد نمونه از «فرمول نمونه گیری کوکران» استفاده شده است؛ و تعداد کل نمونه آماری برابر با ۱۴۶ در نظر گرفته شده است. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای جمع آوری داده‌های مورد نیاز این پژوهش، از دو پرسش نامه:

۱- هوش هیجانی برادبری و گریوز ۲- محقق ساخته مدیریت احساسات استفاده شده است. روایی صوری و محتوایی پرسش نامه‌های مورد استفاده توسط استادراهنما مورد تأیید قرار گرفت؛ و پایایی با استفاده از آفای کرونباخ محاسبه شد که برای تمامی ابعاد پرسشنامه هوش هیجانی و پرسشنامه مدیریت احساسات مقدار آفای کرونباخ محاسبه شده بیشتر از ۰/۷۰ می باشد در نتیجه این ابعاد دارای پایایی قابل قبول می باشند. بخشی از تجزیه و تحلیل این تحقیق با استفاده از آمار توصیفی و بخش دیگر با استفاده از آمار استنباطی مورد بررسی قرار می گیرد. در بخش آمار توصیفی، آماره‌هایی چون فراوانی مورد استفاده قرار می گیرد و در بخش آمار استنباطی از آماره همبستگی جهت همبستگی بین متغیرها مورد استفاده قرار می گیرد. داده‌ها وارد نرم افزار آماری SPSS شد. برای آزمون تمامی فرضیه‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته ها

فرضیه اصلی تحقیق: بین هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری (sig=۰/۰۵)، متغیرهای هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان به میزان (F=۰/۵۱۶) با هم رابطه دارند؛ و می توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۵۱۶ می باشد که مطلوب و قوی است، نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده ۰/۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آفای پژوهش ۰/۰۵ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین این فرضیه به صورت موقتی تأیید می شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می توان گفت بین هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد.

جدول (۱) آزمون همبستگی رابطه بین هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۵۱۶
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول (۲) میزان تأثیر هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

مقدار معناداری نرمال	t	ضریب استاندارد بتا	خطای استاندارد	ضریب بتای استاندارد نشده	متغیر
۰.۰۰۰۰	۷.۲۲۴	۰.۵۱۶	۰.۰۶۹	۰.۴۹۸	هوش هیجانی - مدیریت احساسات

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد ۷.۲۲۴ به دست می‌آید که بزرگتر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی‌دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچکتر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می‌کند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین هوش هیجانی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه های فرعی تحقیق

فرضیه اول: بین خودآگاهی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از آزمون معناداری t پیروسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری ($\text{Sig}=0/000$)، متغیرهای خودآگاهی و مدیریت احساسات به میزان ($r=0/615$) با هم رابطه دارند؛ و می‌توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر $0/615$ می‌باشد که مطلوب و قوی است، نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده $0/000$ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آلفای پژوهش $0/05$ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین فرضیه اول پژوهش به صورت موقتی تأیید می‌شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می‌توان گفت بین خودآگاهی و مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد.

جدول ۳) آزمون همبستگی رابطه بین خودآگاهی و مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
خودآگاهی	ضریب همبستگی	۰/۶۱۵
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول ۴) میزان تأثیر خودآگاهی و مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

مقدار معناداری نرمال	t	ضریب استاندارد بتا	خطای استاندارد	ضریب بتای استاندارد نشده	متغیر
۰.۰۰۰۰	۹.۳۵۲	۰.۶۱۵	۰.۰۶۹	۰.۶۴۱	خودآگاهی - مدیریت احساسات

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد ۹.۳۵۲ به دست می‌آید که بزرگتر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی‌دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچکتر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می‌کند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین خودآگاهی و مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه دوم: بین خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری ($\text{Sig}=0/05$)، متغیرهای خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان به میزان ($F=0/627$) با هم رابطه دارند؛ و می توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر $0/627$ می باشد که مطلوب و قوی است، نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده $0/000$ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آلفای پژوهش $0/05$ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین این فرضیه به صورت موقتی تأیید می شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می توان گفت بین خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد.

جدول ۵) آزمون همبستگی رابطه بین خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
خودکنترلی	ضریب همبستگی	$0/627$
	سطح معناداری	$0/000$
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول ۶) میزان تأثیر خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

متغیر	ضریب بتای استاندارد نشده	خطای استاندارد	ضریب استاندارد بتا	t	مقدار معناداری نرمال
خودکنترلی-مدیریت احساسات	0.524	0.054	0.627	9.653	0.000

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد 9.653 به دست می آید که بزرگتر از مقدار بحرانی 1.96 است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچکتر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می کند بنابراین با اطمینان 95 درصد می توان گفت بین تأثیر خودکنترلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می گردد.

فرضیه سوم: بین مهارتهای اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری ($\text{Sig}=0/05$)، متغیرهای مهارتهای اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان به میزان ($F=0/548$) با هم رابطه دارند؛ و می توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر $0/548$ می باشد که مطلوب و قوی است، نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده $0/000$ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آلفای پژوهش $0/05$ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین این فرضیه به صورت موقتی تأیید می شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می توان گفت مهارتهای اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان رابطه وجود دارد.

جدول ۷) آزمون همبستگی رابطه بین مهارتهای اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
مهارت های اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۵۴۸
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول ۸) میزان تأثیر مهارت های اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین

متغیر	ضریب بتای استاندارد نشده	خطای استاندارد	ضریب استاندارد بتا	t	مقدار معناداری نرمال
مهارت های اجتماعی - مدیریت احساسات	۰.۴۳۸	۰.۰۵۶	۰.۵۴۸	۷.۸۶۹	۰.۰۰۰

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد ۷.۸۶۹ به دست می آید که بزرگ تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچک تر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می کند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت بین مهارت های اجتماعی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می گردد.

فرضیه چهارم: بین همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری (Sig=۰/۰۵)، متغیرهای همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین به میزان (I=۰/۳۱۶) با هم رابطه دارند؛ و می توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۳۱۶ می باشد که مطلوب و قوی است، نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده ۰/۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آلفای پژوهش ۰/۰۵ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین این فرضیه به صورت موقتی تأیید می شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می توان گفت بین همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد.

جدول ۹) آزمون همبستگی رابطه بین مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
همدلی	ضریب همبستگی	۰/۳۱۶
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول ۱۰) میزان تأثیر همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین

متغیر	ضریب بتای استاندارد نشده	خطای استاندارد	ضریب استاندارد بتا	t	مقدار معناداری نرمال

همدلی - مدیریت احساسات	۰.۳۰۱	۰.۰۷۵	۰.۳۱۶	۴.۰۰۱	۰.۰۰۰
------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد ۴.۰۰۱ به دست می‌آید که بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی‌دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچک‌تر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می‌کند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین همدلی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم: بین خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معناداری (Sig=۰/۰۵)، متغیرهای خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین به میزان ($F=۰/۶۴۳$) با هم رابطه دارند؛ و می‌توان اینگونه تحلیل نمود که شدت همبستگی رابطه بین دو متغیر برابر ۰/۶۴۳ می‌باشد که مطلوب و قوی است. نوع همبستگی در بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معناداری محاسبه شده ۰/۰۰۰ است. چون میزان سطح معناداری محاسبه شده نیز کمتر از آلفای پژوهش ۰/۰۵ است، بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین این فرضیه به صورت موقتی تأیید می‌شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می‌توان گفت بین خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد.

جدول (۱۱) آزمون همبستگی رابطه بین خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین

متغیر	شاخصه های آماری	مدیریت احساسات
خودانگیزی	ضریب همبستگی	۰/۶۴۳
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
	تعداد مشاهدات	۱۴۶

جدول (۱۲) میزان تأثیر خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین

متغیر	ضریب بتای استاندارد نشده	خطای استاندارد	ضریب استاندارد بتا	t	مقدار معناداری نرمال
خودانگیزی - مدیریت احساسات	۰.۷۷۶	۰.۰۷۷	۰.۶۴۳	۱۰.۰۸۲	۰.۰۰۰

همچنین آماره آزمون نیز با تقسیم ضریب بتای استاندارد نشده بر خطای استاندارد قابل محاسبه است که عدد ۱۰.۰۸۲ به دست می‌آید که بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱.۹۶ است. بنابراین ضریب بتای مشاهده شده معنی‌دار است. مقدار معناداری نرمال نیز کوچک‌تر از سطح خطا است که یافته فوق را تأیید می‌کند بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان بین خودانگیزی با مدیریت احساسات مدیران شرکت پالایش گاز پارسین رابطه وجود دارد و این فرضیه تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه گیری

هوش هیجانی به دلیل قابلیت شناخت، پردازش، ارزیابی و مدیریت هیجان می‌تواند فرآیندهای سازگاری و انطباق با محیط را به ارمغان بیاورد. از آنجا که پژوهش‌ها نشان داده است، افراد با برتری در هوش هیجانی از روابط باثبات و پایدار، توانایی حل مسأله و قدرت انطباق بیشتری برخوردارند، آموزش به کارگیری مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌تواند در برخورد مدیران شرکت با مسایل کاری بسیار مؤثر باشد (انگل برد و سوبرگ^۱ ۲۰۰۳). همه سازمان‌ها برای بقا نیازمند کارکنانی هستند که توانایی کنترل و تمرکز بر احساسات خود را داشته باشند.

نتایج این تحقیق نشان داد که مدیران با هوش هیجانی بالاتر دارای ویژگی‌هایی هستند که موفقیت آنها را در مدیریت احساسات تضمین می‌کند. هوش هیجانی بر روی خودآگاهی هیجانی، خودسنجی و اعتماد به نفس مدیر تأثیر می‌گذارد. این ویژگی‌ها به مدیران اجازه می‌دهد که در کنترل احساسات خود موفقتر عمل کنند. همدلی، خودمدیریتی و کنترل ویژگی‌هایی از قبیل آگاهی سازمانی، مدیریت خلاق، کار تیمی، ایجاد تغییر... فراهم می‌آورند که برای مدیریت خوب در سازمان مورد نیاز می‌باشد.

پیشنهاد‌های کاربردی

طبق نتایج به دست آمده از این تحقیق مجموعه پیشنهاد‌های کاربردی زیر ارائه می‌گردد:

۱. با توجه به اینکه نتایج پژوهش نشان داد هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر هوش هیجانی مدیران تأثیر دارد به منظور حفظ و پایدار ماندن این تأثیر لازم است آموزش ارتقا هوش هیجانی مورد بررسی قرار گیرد.
۲. مسأله هوش هیجانی کارکنان شرکت پالایش گاز پارسیان به طور دقیق تری مورد توجه قرار گیرد و دلایل آن مورد بررسی قرار گیرد.
۳. به منظور بالا بردن عملکرد رفتاری کارکنان متغیر هوش هیجانی به عنوان یک ملاک اساسی مورد توجه قرار گیرد. (با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و مدیریت احساسات رابطه معناداری وجود دارد).
۴. جهت حفظ و پایدار ماندن رابطه معنی دار بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با مدیریت احساسات مسئولین امر و مدیران شرکت پالایش گاز پارسیان توصیه می‌شود، شرایط سازمان را در این راستا به گونه‌ای آماده نمایند تا از این رهگذر اثربخشی عملکرد رفتاری کارکنان بیش از پیش محقق شود. لزوم این کار نهادینه و توجه معنی دار به این مؤلفه‌ها می‌باشد.
۵. برگزاری گردهمایی‌ها و کارگاه‌های آموزشی جهت ارائه ایده‌های بدیع در سازمان در ارتباط با مؤلفه‌ها.
۶. توجه به نیازهای مختلف کارکنان در محیط سازمان.
۷. با توجه به اینکه یافته‌های تحقیق از نگرش مدیران بدست آمده است و نظر به اینکه بحث متغیرها از بحث‌های علمی روز می‌باشد، ولی عملاً در بانکها برنامه منظم جهت افزایش هوش هیجانی سازمانی دیده نمی‌شود، لذا پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های مدونی در این رابطه تدارک دیده شود.

۸. طراحی نظام پیشنهادات به منظور استفاده از نظرات مدیران با تجربه که این امر علاوه بر استفاده از تجارب و فکرهای مختلف، حس ارزشمند بودن و اهمیت قائل بودن برای تجارب آنها را القا می‌کند.
۹. طراحی ساز و کار ارزیابی هوش هیجانی کارکنان و ایجاد فرصت‌های ترفیع و پاداش نیروی انسانی.
۱۰. فراهم آوردن زمینه‌های بهبود مدیریت احساسات کارکنان و همچنین بهبود هوش هیجانی و ایجاد فضایی برای انجام کارها بصورت مشارکتی و تیمی که این امر نه تنها موجب کاهش استرس می‌شود بلکه هم افزایی را نیز افزایش می‌دهد.

منابع و مآخذ

۱۱. برادبری، تراویس و گریوز، جین. (۲۰۰۷). EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است؟. ترجمه ابراهیمی، هادی، ۱۳۸۷. چاپ اول، تهران: نشر نواندیش.
۱۲. خویشتن دار، پرویز. (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رضایت از زندگی در دانش آموزان دبیرستانی شهرستان بویین زهرا. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
۱۳. شامرادلو، مهران. (۱۳۸۳). مقایسه نقش هوش هیجانی و هوش شناختی در پیش بینی پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پیش دانشگاهی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی تهران.
۱۴. عبداللهی، بیژن و عبدالرحیم نوه ابراهیم. (۱۳۸۵). توانمند سازی کارکنان: کلید طلایی مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر ویرایش.
۱۵. هاشمی، سید احمد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی با عملکرد تحصیلی دانشجویان، همایش بین المللی مدیریت و چالش ها ۲۰۱۳، شیراز.
۱۶. هاشمی، سید احمد؛ عباسی، ابوالفضل، ابوذر همتی. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد، طرح پژوهشی مصوب دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ی یک.
17. Armor, D., Conry-Oseguera, P., Cox, M., King, N., McDonnell, L., Pascal, A., Pauly, E., & Zellman, G. (1976). Analysis of the school preferred reading program in selected Los Angeles minority schools. (R-2007-LAUDS). Santa Monica, CA: The Rand Corporation.
18. Bar-on, R. (1997). Bar-on Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical manual Toronto, Canada: Multi-Health systems.
19. Bandura, A. (2000). Analysis of self efficacy theory in behavior change, cognitive theory. *There& Res*, vol. 23(1), pp. 287-310.
20. Bandura, Albert. (2000). Cultivate self-efficacy for personal and organization effectiveness *Handbook of principles of organization behavior*. Oxford,uk:Blackwell.pp.120-139
21. Bandura, A., Schuk, D. H. (2004). Culturing competence, self efficacy and intrinsic interest through proximal self motivation. *JPers & physiology*. Vol. 41(3), pp. 586-598.
22. Boekartes, M. (1995). The interface between intelligence and personality as determinants of classroom learning. In D. New York: Plenum.
23. Codier, Kamikawa, Barbara, Kooker & Shultz. (2009). Relationship between organizational climate and performance of teachers in public and private colleges of PUNJMB, Pakistan
24. Extermera, N, & Fernandez, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the trait meta-mood scale. *Personality and individual Differences*, 39, 937-948.
25. Elkins, M. & Low, G. (2004). Emotional intelligence and communication competence: research pertaining to other impact upon the first-year experience. a paper presented for the february 2004. First year experience conference.

26. Goleman, F. (1995). Emotional intelligence: why it can matter more the IQ? New York bantam. Book. <http://trocjim>.
27. Gazda, R. F. (2008). Factors affecting the effectiveness of the job performance of the specialists working in the youth care at Helwan university, World Journal of sport sciences, 4(2):pp 116-125.
28. Mayer JD, Salvoes P. (1997). What is emotion intelligence? In: Salovey P, Sluyter DJ, editors. Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books; 1997. pp. 3-31.
29. Parker JDA, Summerfeldt LJ, Hogan MJ, Majeski SA. (2004). Emotional intelligence and academic success: Examining the transition from high school to university. Personality and Individual Differences; 36(1): 163-72.
30. Redmond, B. F. (2010). Self-Efficacy Theory: Do I think that I can succeed in my work? Work Attitudes and Motivation. The Pennsylvania State University; World Campus. Retrieved from <https://cms.psu.edu/>.
31. Thomas, Tran. (2009). Does emotional intelligence happen in workplace. American Psychologist Association, vole 38, pp. 29-46.
32. Thomas, Tran. (2009). Does emotional intelligence happen in workplace. American Psychologist Association, vole 38, pp. 29-46.
33. Smith, ch. and Mckee. Sh. (2005) Becoming an emotionally Healthy School London: The National Healthy School Standard. London University Paul Chapman Publishing.
34. Smith, J. P. (2010). The Effects of Self-Efficacy and Spirituality on the Job Satisfaction and Motivation to Lead Among Redeploying Soldiers as Moderated by Transformational Leadership, thesis for the degree of Doctor, University School of Global Leadership & Entrepreneurship UMI No. 3447893.
35. Sy, Thomas & Colleague. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. Journal of vocational behavior.

The Relationship between Emotional Intelligence and Managing Emotions of Managers

Case Study: Parsian Gas Refining Company

Seyyed Ahmad Hashemi ¹, Reza Ashgarf ², Zhaleh Ghasemi ³

1- Faculty Member, Department of Educational Science, Islamic Azad University, Lamerd Branch, Lamerd, Iran

2- Ph.D. Student of Decision Making and Policy Management, Parsian Gas Refining Company

3- Master of Educational Research, Islamic Azad University, Lamerd Branch, Lamerd, Iran

Abstract

This research aimed to investigate the relationship between emotional intelligence and managing emotions of managers in Parsian Gas Refining Company. The statistical population of the study included all managers of South Pars Company which they were 250 employees. 146 people of them were selected as a sample based on the Cochran table. Standard questionnaire of emotional intelligence with 28 questions (Bradbury and Jjn Graves) and a researcher-made emotion management questionnaire were used to collect data. Test-retest method was used to check the questionnaire validity, so after the initial implementation of the questionnaire, the questionnaire was distributed among 20 managers again after two weeks. The coefficient of validity for emotional intelligence and emotional intelligence questionnaires was 83% and 78%, respectively. The descriptive research method used the frequency tables, Data were analyzed using SPSS software using descriptive statistics method (mean, mean, standard deviation and variance) and inferential statistics (Pearson correlation coefficient). The results of this research showed that: Emotional intelligence and managing emotions of managers and staff have a desirable level and also There is a positive and significant relationship between emotional intelligence and its dimensions with managing emotions of managers.

Keywords: Emotional Intelligence, Managing Emotions, Self-Management, Adaptability, Control, Empathy.
