

بررسی نقش هوش هیجانی مدیران اجرایی در مدیریت تحول برای ارتقاء بهره‌وری با مطالعه موردی بیمارستان مسیح دانشوری

بهزاد حاجی پور

مرکز تحقیقات سل بالینی و اپیدمیولوژی، پژوهشکده ملی سل و بیماری‌های ریوی NRITLD دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران، ایران

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی نقش هوش هیجانی مدیران اجرایی در مدیریت تحول برای ارتقاء بهره‌وری می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل برخی از مدیران و روسای بیمارستان مسیح دانشوری می‌باشد. نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۱۳۲ نفر از کارکنان تعیین شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش برای جامعه مدیران غیر احتمالی در دسترس می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می‌باشد، که پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰,۹۸۸، تأیید شد. نتایج حاصل از نرم‌افزار مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی نشان داد مدیریت تحول بر ارتقای بهره‌وری و هوش هیجانی در بیمارستان مسیح دانشوری، مؤثر می‌باشد. همچنین هوش هیجانی بر ارتقای بهره‌وری بیمارستان نیز تأثیر معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت تحول، ارتقاء بهره‌وری

مقدمه

یکی از اهداف حیاتی بیمارستان‌ها، افزایش بهره‌وری است و نقش کارکنان در این زمینه انکارناپذیر است. به دلیل اهمیت این موضوع طی حدود یک قرن اخیر، مطالعات متعددی در زمینه عوامل تعیین‌کننده عملکرد کارکنان صورت گرفته است و این مطالعات به شدت تداوم دارند. (چن و همکاران، ۲۰۱۵) امروزه تحولات، اساسی و بنیادی است و بیمارستان‌هایی می‌توانند خود را با این شرایط تطبیق دهند و در گود رقابت باقی بمانند که مدیران و رهبرانی کارآمد، تغییرگرا و یا چشم‌اندازی بلندمدت داشته باشند. مدیریت تحول‌گرا اساس و شالوده‌ای برای تغییرات بلندمدت سازمانی است که دسترسی به اهداف بالاتری را برای نظام سازمانی میسر می‌سازد. مدیریت تحول، ماهیتاً گرایش به تغییر و رفتار کارآفرینانه در سازمان، دارند و این رهبران به شدت دنبال نوآوری در سازمان خود هستند. (گموسلو و همکاران، ۲۰۰۹) فصل اول هر گزارش تحقیقی به کلیات تحقیق اختصاص دارد. در این فصل تصویری کلان از مسئله و دغدغه ذهنی محقق، ضرورت و اهمیت پژوهش، سؤالات پژوهش و نوع شناسی و روش‌شناسی تحقیق، معرفی جامعه آماری و نمونه آماری و روش گردآوری داده‌ها و تعریف واژگان تحقیق صورت می‌پذیرد. این فصل به خواننده کمک می‌کند تا درک بهتری از تحقیق به دست آورد و به محقق کمک می‌کند تا چارچوب تحقیق خود را روشن‌تر نماید. با توجه به آنچه بیان شد، این فصل به بیان کلیات پژوهش اختصاص دارد.

با توجه به محدودیت منابع و نامحدود بودن نیازهای انسانی، افزایش جمعیت و رقابت شدید و بی‌رحمانه در اقتصاد جهانی، بهبود بهره‌وری نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت می‌باشد. بی‌گمان رشد و توسعه اقتصادی امروزه جوامع مختلف در نرخ رشد بهره‌وری آن‌ها نهفته است. کوشش برای افزایش نرخ بهره‌وری، کوشش برای زندگی و رفاه بهتر برای افراد و جامعه است. برای رسیدن به فردای بهتر باید رشد بهره‌وری را به‌طور مستمر دنبال نمود. در دنیای رقابت‌آمیز امروز سازمان‌هایی برنده خواهند بود که بتوانند دانش، بینش و رفتار بهره‌وری را در مدیران و کارکنان خود ایجاد نمایند.

از طرفی تغییر و تحول بزرگ‌ترین مسئله‌ای است که اخیراً سازمان‌ها با آن روبرو هستند. (پولاک و همکاران، ۲۰۱۴) در واقع تغییرات بخشی اجتناب‌ناپذیر از جریان بازارهای امروزی هستند (ارمنکیس و همکاران، ۲۰۰۹) مدیریت تحول، پاسخی برای تغییر و نوعی استراتژی پیچیده آموزشی برای تغییر باورها، نگرش‌ها، ارزش‌ها و ساختار سازمان به شمار می‌رود به‌طوری که این عوامل بتوانند خود را با تکنولوژی‌ها، بازارها و چالش‌های جدید و هم‌منظور با سرعت تغییر در شرایط و محیط بهتر تطبیق دهند (فرنج و بل، ۲۰۰۷) به‌طور قطع و یقین گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به‌طور اثربخش و نتیجه‌بخش به بهره‌وری سازمانی بپردازند. بدین ترتیب نقش هوش هیجانی و پرورش آن در موفقیت مدیریت تحول و ارتقاء بهره‌وری نقشی است بسیار با اهمیت که نمی‌توان آن را نادیده گرفت. (سیدجوادی، ۱۳۸۲) هوش هیجانی در زندگی و بخصوص در رهبری سازمان‌ها نقش قابل ملاحظه‌ای دارد تا حدی که برخی پژوهشگران نقش عاطفی را تا هشتاد درصد و نقش منطقی را تنها بیست درصد این امر می‌دانند. هوش هیجانی به معنی شناخت احساسات خود و دیگران، تشخیص عواطف و احساسات خود و دیگران و کنترل آن‌ها و همدردی با دیگران است. (رنگریز و محرابی، ۲۰۱۰) هوش هیجانی چیزی درون انسان هاست که تا حدی نامحسوس تعیین می‌کند که چگونه رفتار خود را اداره کند، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاید و چه تصمیماتی بگیرد که به نتایج مثبت ختم شود (گنجی، ۱۳۸۴) تحقیقات نشان می‌دهد که مدیر یا متخصصینی که از ضریب عاطفی بالایی برخوردارند از نظر فنی نیز با تجربه هستند و با آمادگی و مهارت بیشتر و سریع‌تر از دیگران به رفع تعارض‌های نوپا، ضعف‌های گروهی سازمانی، خلأهای موجود و رفع تیرگی‌های متقابل که ارزشمند و سودمند جلوه می‌نمایند خواهد پرداخت. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. (سیدجوادی، ۱۳۸۲) بر اساس تحقیقات انجام شده مدیران دارای هوش هیجانی بالا ۱۲۷٪ بهره‌وری بیشتری داشته‌اند. در مشاغلی که به مهارت‌های مکانیکی نیاز دارد کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند دوازده بار بیشتر از کارکنان با هوش هیجانی پایین بهره‌وری دارند. مطالعات نشان می‌دهد که هوش هیجانی، ۱۵ تا ۴۵ درصد در

موفقیت شغلی افراد دخیل است، در حالی که گفته شده بهره هوش عمومی فرد کمتر از ۶۰ درصد در آن سهم دارد (توماس، ۲۰۰۹)

مرور ادبیات موضوعی در این زمینه نشان می دهد که در تحقیقات گوناگون بیشتر بر رابطه ارتقاء بهره‌وری و مدیریت تحول تأکید شده است و متأسفانه تأثیر ابعاد هوش هیجانی در مدیریت تحول بطور وسیعی نادیده گرفته شده است. با توجه به سرعت شتابنده تغییرات و تحولات علمی، تکنولوژیک، اجتماعی، فرهنگی و... سازمان‌هایی موفق و کارآمد محسوب می شوند که مدیرانشان علاوه بر هماهنگی با تحولات جامعه امروزی، بتوانند مسیر تغییرات و دگرگونی‌ها را نیز در آینده پیش بینی کرده و قادر باشند که این تغییرات را در جهت ایجاد تحولات مطلوب برای ساختن آینده‌ای بهتر هدایت کنند. احساس می شود هوش هیجانی در مدیران عالی و میانی بیمارستان‌ها در حد قابل قبولی نیست و نیاز به بازنگری و بازآموزی دارد بطوریکه امورات جاری و مأموریت‌های محوله به نحو احسن و در حد عالی انجام نمی گیرد و بهره‌وری در حد مطلوبی نیست. این مهم باعث گردید تا محقق در این زمینه تحقیقات کاملی انجام دهد تا ارتباط و تأثیرگذاری هوش هیجانی مدیران در مدیریت تحول و ارتقاء بهره‌وری را بطور کامل بررسی نماید.

ضرورت انجام تحقیق

امروزه تغییرات و تحولات در تمام ابعاد زندگی بشر به شکل فزاینده‌ای رو به گسترش بوده و بنابراین سازمان‌ها نیز به منظور بقا و پویایی خود ناگزیر از همگامی با تغییرات و تحولات ایجاد شده در عرصه‌های مختلف زندگی هستند. با این حال بدیهی است که به منظور ایجاد تغییرات سازنده و مؤثر در سازمان‌ها بایستی برنامه‌ریزی، طراحی و مدیریت شود. (مورهد و گریفین، ۱۳۸۰ ص ۵۳۰) اگر تغییر و تحولی در کار نبود، کار مدیران نسبتاً ساده و برنامه‌ریزی بدون مشکل بود. تغییر یک واقعیت سازمانی است و رسیدگی به تغییر یکی از وظایف مدیران است. (محمد فیروزیان و محمود دهقان نیری، ۱۳۸۶)

مهم‌ترین مسئله در بخش درمان، بحث کارایی و بهره‌وری و تشخیص درست و کمک به درمان بیماران می باشد. بیماران در طی سفرشان در سیستم سلامت حق دارند که با احترام و صداقت با آن‌ها رفتار شده و در هر جا که امکان داشته باشد، بتوانند در تصمیم‌گیری در مورد درمانشان، شریک شوند. از آنجا که اتخاذ هر گونه خط‌مشی و تصمیم‌گیری مرتبط به خدمات بهداشتی درمانی، در نهایت بر جان و زندگی بیماران مؤثر است، بنابراین مشارکت بیماران و جامعه در امور سلامت و تدوین خط‌مشی‌های کلان سلامت در کشورهای توسعه‌یافته از زمره حقوق شهروندی بوده و جنبه اخلاقی و وجدانی یافته و مظهر عدالت و پاسخگویی در بسیاری از نظام‌های بهداشت و درمان بشمار می آید.

برنامه‌ریزی و ارائه مراقبت‌ها و خدمات درمانی بیمار محور مبتنی بر نظرات، نیازها و ترجیحات بیماران، مراقبان آنان و جامعه، نکته کلیدی سیستم‌های سلامت در کشورهای توسعه‌یافته و عنصر الزامی در بهبود و ارتقاء نظام درمانی و جلب اعتماد عمومی است. این خود موجب تناسب بیشتر و هزینه‌اثربخش بودن خدمات ارائه شده و در نهایت بهبود پیامدهای سلامت، کیفیت زندگی و رضایتمندی بیماران می شود. لذا، پذیرفتن بیمار بعنوان شریک سیستم‌های درمانی و تعمیم فرهنگ استقبال و انعطاف نسبت به نظرات و انتقادهای بیماران در سطح بیمارستانها اهرم رشد بیمارستانهای تعالی‌جو بوده و در سطح ملی در تدوین و تنظیم خط‌مشی‌ها، طرح‌ها و خدمات و سیاستگذارانه‌های کلان سلامت مؤثر است

از این رو نقش خلاقیت و نوآوری در این صنعت چشم‌گیر است. از این رو در این پژوهش برآن شدیم تا به بررسی نقش هوش هیجانی مدیران اجرایی در رابطه بین مدیریت تحول و ارتقاء بهره‌وری بپردازیم. پاسخ به سوال یاد شده بسیاری از ابهامات مربوط به مدیریت تحول در سازمان‌ها را شفاف‌تر می نماید و بی‌توجهی به موضوع زیان‌های عدیده‌ای را متوجه سازمان‌ها خواهد نمود.

اهداف تحقیق

اهداف اصلی

شناخت تأثیر مدیریت تحول بر ارتقاء بهره‌وری در بیمارستان مسیح دانشوری

اهداف فرعی

۱. شناخت تأثیر مدیریت تحول بر هوش هیجانی در بیمارستان مسیح دانشوری
۲. شناخت تأثیر هوش هیجانی بر ارتقاء بهره‌وری در بیمارستان مسیح دانشوری

فرضیات تحقیق

۱. مدیریت تحول بر ارتقای بهره‌وری در بیمارستان مسیح دانشوری تأثیر معنی داری دارد.
۲. مدیریت تحول بر هوش هیجانی در بیمارستان مسیح دانشوری تأثیر معنی داری دارد.
۳. هوش هیجانی بر ارتقاء بهره‌وری و خلاقیت کارکنان در بیمارستان مسیح دانشوری معنی داری دارد.

قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی این پژوهش در حیطه رفتار سازمانی می‌باشد که به بررسی نقش هوش هیجانی مدیران اجرایی در مدیریت تحول برای ارتقاء بهره‌وری می‌پردازد.

قلمرو زمانی

قلمرو زمانی این پژوهش زمستان ۱۴۰۱ می‌باشد.

قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این پژوهش بیمارستان مسیح دانشوری می‌باشد.

روش جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات

اطلاعات مورد نیاز این پژوهش با شیوه‌های کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری می‌شود. از روش کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات اولیه به ویژه برای مرور مطالعاتی استفاده شده و رویکرد میدانی برای دستیابی به اطلاعات مربوط به فرضیه‌ها و اهداف تحقیق به کار می‌رود. هم‌ینطور از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز برای تجزیه و تحلیل آماری استفاده شده است.

تعاریف مفهومی و عملیاتی واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش

تعاریف مفهومی

هوش هیجانی: هوش هیجانی، توانایی شناسایی احساس‌ها و عواطف خود و دیگران است تا بتوانیم با بکارگیری آن‌ها در محیط کار ارتباط اثرگذاری با دیگران داشته باشیم (دانیل گلمن^۱، ۲۰۰۱، ۳). هوش هیجانی، توانایی است که فرد در زمینه خود آگاهی (شناخت هیجانات در زمانیکه آن‌ها را تجربه می‌کند) تشخیص هیجانات دیگران و مدیریت نشانه‌ها و اطلاعات هیجانی دارد (رابینز و جاج، ۱۳۸۹، ۲۵۸)

¹ Daniel Goleman

مدیریت تحول: مدیریت تحول سازمانی فعالیتی برنامه ریزی شده و پایدار برای بکارگیری علوم رفتاری در جهت بهبود سیستم با استفاده از روشهای تحلیلی و تحقیقی بوسیله افراد سازمان است. (رضاییان و همکاران، ۱۳۸۸)

بهره‌وری: بهره‌وری به مفهوم استفاده کارا از منابع سازمانی (کارایی)، در راستای تحقق اهداف یازمان (اثربخشی) است. به اعتقاد گرو و نباسی (۲۰۰۳) از دیدگاه مدیریتی و اقتصادی، بهره‌وری به‌طور کلی تابعی از سه متغیر فناوری، نیروی انسانی و سازمان است. بهره‌وری استفاده بهینه از منابع گوناگون جهت تولید کالاها و خدماتی که رضایت مصرف کنندگان را جلب کند، رضایت شغلی کارکنان را به حداکثر برساند و مطلوبیت زندگی کاری کارکنان را در همه ابعاد آن، افزایش دهد (ساعتچی، ۱۳۸۲ ص ۲۴).

تعاریف عملیاتی

هوش هیجانی: جهت سنجش متغیر فوق، بر اساس سنجه‌های پرسشنامه (گلمن و همکاران، ۲۰۰۶) با مقیاس ۵ گزینه ای و سؤالات ۱ تا ۲۲ پرسشنامه در نظر گرفته شده است که با ترکیب آن‌ها با یکدیگر از طریق نرم‌افزار آماری مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد سنجش و بررسی قرار گرفته است.

مدیریت تحول: جهت سنجش متغیر فوق، بر اساس سنجه‌های پرسشنامه (مقیم و همکاران، ۱۳۹۰) با مقیاس ۵ گزینه ای و سؤالات ۱ تا ۲۰ پرسشنامه در نظر گرفته شده است که با ترکیب آن‌ها با یکدیگر از طریق نرم‌افزار آماری مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد سنجش و بررسی قرار گرفته است.

بهره‌وری: جهت سنجش متغیر فوق، بر اساس ابعاد توانایی، درک و شناخت، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخورد، اعتبار و سازگاری سنجه‌های پرسشنامه (سانفورد و همکاران، ۲۰۰۹) با مقیاس ۵ گزینه ای و سؤالات ۱ تا ۲۴ پرسشنامه در نظر گرفته شده است که با ترکیب آن‌ها با یکدیگر از طریق نرم‌افزار آماری مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد سنجش و بررسی قرار گرفته است.

جدول ۱. ابعاد هوش هیجانی و شایستگی‌های رفتاری مرتبط

فرد		رابطه فرد و تعامل با دیگران	
خود آگاهی	خود مدیریتی	آگاهی اجتماعی	مدیریت روابط
اعتماد به نفس ارزیابی دقیق خود	خود کنترلی امانت داری وجدان سازگاری موفقیت گرایی ابتکار	همدلی خدمت محوری آگاهی سازمانی	مربی گری نفوذ ارتباط مدیریت تعارض مدیریت الهام بخش مهارت در کار تیمی همکاری

جدول ۲. ویژگی‌ها و عناصر تشکیل دهنده مدل‌های سه‌گانه هوش هیجانی

مدل توانمندی مایر- کاروسو- سالووی	مدل عملکردی گلمن	مدل ترکیبی بار- آن
<p>۱- توانایی ادراک صحیح عواطف (خودآگاهی عاطفی):</p> <p>- عواطف در چهره. موسیقی و طرح</p>	<p>۱ - خودآگاهی:</p> <p>- خودآگاهی عاطفی</p> <p>- خود ارزیابی صحیح</p> <p>- اعتماد به نفس (خودباوری)</p>	<p>۱- درون فردی:</p> <p>- خود احترامی (حرمت ذات)</p> <p>- خود آگاهی عاطفی</p> <p>- قاطعیت (توأم با نرم خویی)</p> <p>- استقلال</p> <p>- خود شکوفایی</p>
<p>۲- توانایی به‌کارگیری عواطف به منظور تسهیل فکر:</p> <p>- مرتبط ساختن صحیح عواطف با دیگر حس‌های اصلی</p> <p>- استفاده از عواطف برای تغییر چشم‌اندازها</p>	<p>۲ - خود مدیریتی:</p> <p>- خود کنترلی (خویشتن داری)</p> <p>- قابل اعتماد بودن</p> <p>- وظیفه شناسی و وجدان کاری (انضباط)</p> <p>- سازگاری</p> <p>- نوآوری</p>	<p>۲- میان فردی (اجتماعی):</p> <p>- همدلی</p> <p>- مسئولیت پذیری و تعهد اجتماعی</p> <p>- روابط اجتماعی</p>
<p>۳ - توانایی درک عواطف و معنی آن‌ها:</p> <p>- توانایی تحلیل عواطف به تفکیک</p> <p>- توانایی درک انتقال از یک احساس به احساس دیگر</p> <p>- توانایی درک عواطف پیچیده در داستان</p>	<p>۳ - انگیزش:</p> <p>- میل به موفقیت (رشد گرایی)</p> <p>- تعهد</p> <p>- ابتکار عمل</p> <p>- خوش بینی</p>	<p>۳ - تطابق و سازش:</p> <p>- راست آزمایی</p> <p>- انعطاف پذیری</p> <p>- حل مسئله (مسئله گشایی)</p>
<p>۴ - توانایی مدیریت عواطف:</p> <p>- توانایی مدیریت عواطف دیگران</p>	<p>۴ - همدلی:</p> <p>- درک دیگران</p> <p>- رشد و بالندگی دیگران</p> <p>- خدمت مداری</p> <p>- هدایت تنوع</p> <p>- آگاهی سیاسی</p>	<p>۴ - مدیریت اضطراب:</p> <p>- تحمل فشار و تنش</p> <p>- کنترل تکانه‌ها</p>
<p>۵- توانایی داشتن اجتماع پذیری</p> <p>- توانایی داشتن روابط اجتماعی</p>	<p>۵ - مهارت‌های اجتماعی:</p> <p>- تأثیرگذاری</p> <p>- ارتباطات (تقویت مناسبات)</p> <p>- مدیریت تعارض</p> <p>- مدیریت آرمانی</p> <p>- تسهیل و تسریع در تغییر</p> <p>- پیوندسازی (تعهد آفرینی)</p> <p>- همکاری و تشریک مساعی</p> <p>- قابلیت های کار جمعی</p>	<p>۵ - حالات روحی عمومی:</p> <p>- خوش بینی</p> <p>- شادکامی</p>

امروزه اکثر علماء علم رفتار پنج مؤلفه زیر را از ارکان اصلی تشکیل دهنده مدیریت و در حقیقت عصاره این علم می‌دانند:

- ۱- ایجاد بصیرت و بینش مشترک^۲ (خلق یک فرهنگ متعالی از ارزش‌های رایج و عمومی)
- ۲- تنظیم و تدوین یک استراتژی منسجم و جامع و بکارگیری هوشمندانه آن
- ۳- توانمند سازی^۳ کارکنان و تفویض اختیار و وکالت بخشی به آنان
- ۴- نفوذ در قلوب و انگیزش بخشی اثربخش
- ۵- ایجاد امید و الهام بخشی در کارکنان (احمدی، ۱۳۹۲).

جدول ۳. تفاوت مدیریت و رهبری

رهبری	مدیریت
درگیر با مسائل روزمره از جمله ترمیم و اختصاص منابع	تعریف کردن اهداف بلند مدت از جمله تعیین استراتژی و تاکتیک‌های سازمان
رفتار نظارتی	رفتار هدایتی
می‌پرسد که چگونه و چه زمانی به شرایط استاندارد می‌رسیم؟	می‌پرسد که چه چیزی و چرا باید از شرایط استاندارد تغییر کند؟
در محدوده فرهنگ موجود در سازمان کار می‌کند.	چشم اندازهای جدیدی خلق می‌کند و آن را برای سازمان تعریف می‌کند.
کنترل دیگران در جهت امور معمول	عمل کردن در جهت ایجاد تغییر در دیگران
تکیه بر استراتژی‌های کنترلی	استفاده از استراتژی‌های توانمند سازی
تقویت کننده وضع موجود و ایجاد کننده ثبات	به مبارزه طلبیدن وضع موجود و خالق تغییرات

جدول ۴. بارزترین صفات و خصلت‌های مدیران

توجه به موقعیت اجتماعی	نیاز به موفقیت	سازگار با موقعیت‌ها	هوش	آگاهی اجتماعی
همکاری	توجه به دیگران	آگاهی	حضور ذهن	جاه طلب و توفیق‌گرا
غرور شخصی	انطباق پذیری	یگانگی فکری	جسور	حس ابتکار
مهارت‌های کلامی	قابل اعتماد	خوددار در مقابل تنش	بینش درست	بلوغ اجتماعی
موقعیت اجتماعی - اقتصادی	ثابت قدم	نگرانی برای جامعه	اعتماد به نفس	پایداری و استقامت
سلامت جسم	نیرومندی	مایل به قبول مسئولیت	صداقت	محبوبیت
با شور و حرارت	آشنا به تکلیف	مصمم بودن	قدرت تجزیه و	هدف‌گرایی

² Shared Vision

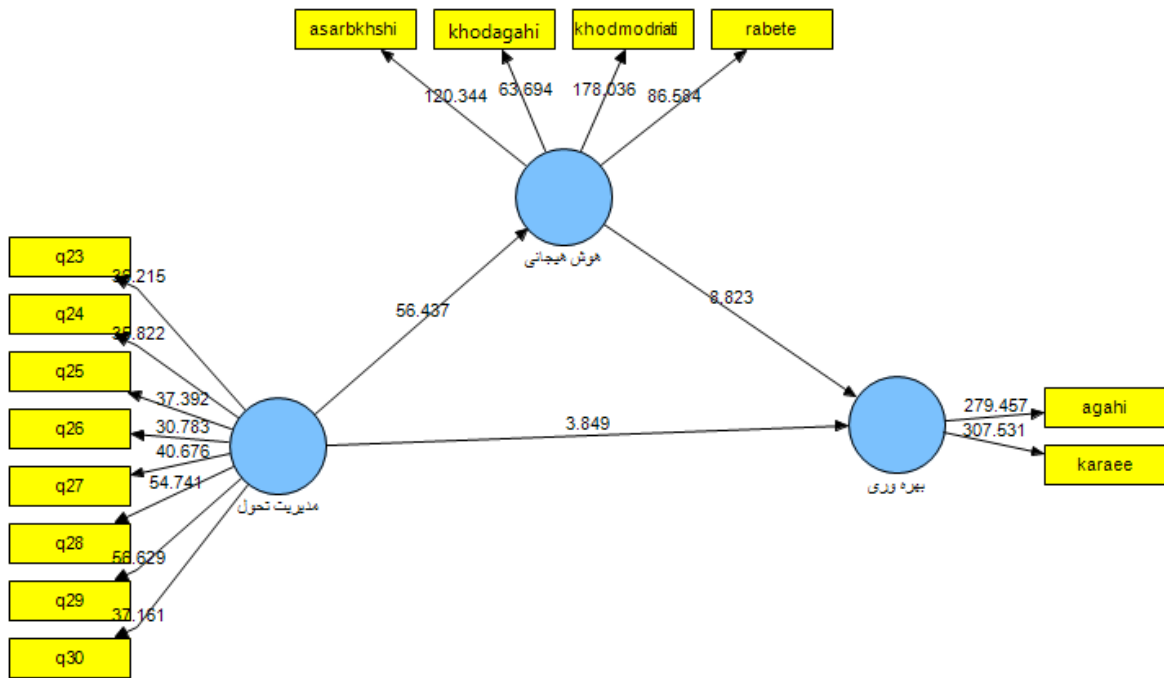
³ Empowement

	گروه		تحلیل	
منظم (دارای توانایی مدیریت).	بنیه جسمی	توانایی تشویق دیگران	بسیار فعال	فروتنی

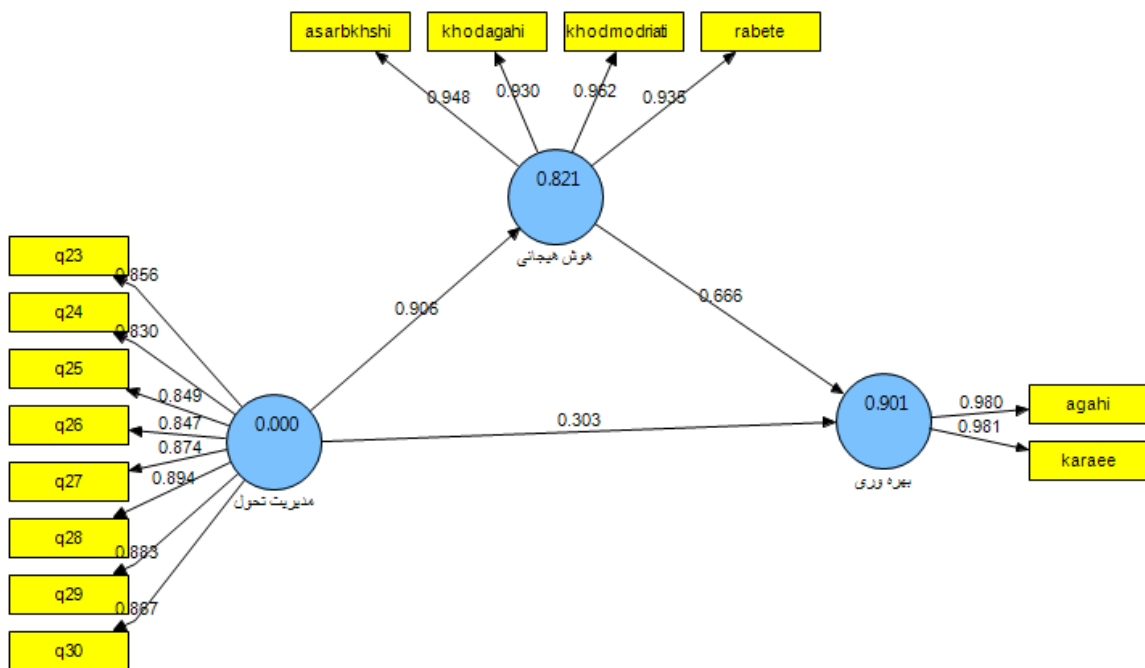
جدول ۵. مرور مقایسه ای مدیریت خدمت گزار و مدیریت تحول گرا

صفات مدیریت تحول گرا	صفات مدیریت خدمت گزار
تأثیر مطلوب یا تأثیر کارزمایی	بصیرت
انگیزش الهام بخش	صداقت - تمام و کمال (بدون عیب و نقص)
تحریک عقلایی	مورد اعتماد
ملاحظه فرد به فرد	خدمتکار
بصیرت	الگو
مورد اعتماد	پیشگام و پیش قدم در امور
مورد احترام	قدردان دیگران
شریک امور	توانمند ساز
تمام و کمال (بدون عیب و نقص)	اطلاع رسان و آگاهی دهنده
الگو	اعتبار
متعهد به اهداف	صلاحیت
اطلاع رساندن و آگاهی دهنده	مباشر - پیشکار
شور و شوق	قابل رویت بودن (نمایی).
معقولیت	قدرت نفوذ و تأثیر گذاری
حل کننده مشکل	قدرت ترغیب
توجه فردی	گوش دهنده
مربی	مشوق
گوش کننده	آموزگار
توانمند ساز	تفویض کننده

شکل ۱. مدل در حالت اعداد معناداری بین هوش هیجانی، بهره‌وری و مدیریت تحول



شکل ۲. مدل در حالت ضرایب استاندارد شده بار عاملی بین هوش هیجانی، بهره‌وری و مدیریت تحول



بحث و نتیجه گیری

در راستای مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پیشینه داخلی و خارجی پژوهش می توان گفت، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های ملازمانیان (۱۳۸۸) که در بیمارستان‌های استان خراسان رضوی انجام دادند نشان داد که بین هوش عاطفی و سبک مدیریت تحول رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد، که این نتیجه مطابق نتیجه فرضیه دوم پژوهش حاضر است از این رو نتایج این دو پژوهش همسو است. نتایج حاصل از پژوهش مرادی (۱۳۸۹) نیز نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین سبک مدیریت تحول با هوش عاطفی وجود دارد که مطابق نتیجه فرضیه دوم پژوهش حاضر است. همچنین نتایج به دست آمده از تحقیق یعقوبی و همکاران (۱۳۸۸) حاکی از آنست که رابطه بین هوش عاطفی با سبک مدیریت تحول معنادار است که مطابق نتیجه پژوهش حاضر است. بابلان و همکاران (۱۳۸۹) نشان دهنده نقش هوش هیجانی و سبک مدیریت تحولگرا در پیش بینی بازدهی‌های مدیریت مدیران گروه های آموزشی می باشند که در پژوهش حاضر نیز دریافتیم مدیریت تحول از طریق هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان مؤثر است، از این رو نتایج این تحقیق مطابق نتایج پژوهش حاضر است. یافته های کلی تحقیق طباطبایی (۱۳۹۰) نیز نشان داد که هوش هیجانی با مدیریت تحول مدیران رابطه دارد که با نتایج حاصل از فرضیه دو پژوهش حاضر هم خوانی دارد. نتایج پژوهش کیوانلو و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که بین هوش عاطفی و سبک مدیریت تحول بخش رابطه مثبت و معناداری وجود داشت که مطابق نتایج پژوهش حاضر است. نتایج سنجقی و همکاران (۱۳۹۰) نشان دادند که اگرچه مدیریت تحول بر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم نداشته است؛ به بیان دیگر مدیریت تحول از طریق توانمندسازی تیمی بر عملکرد سازمانی در نمونه آماری مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنادار داشته است. در پژوهش حاضر نقش مستقیم مدیریت تحول بر بهره‌وری کارکنان تأیید شد. نتایج پژوهش کمالیان و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد بین هوش هیجانی و کارآفرینی رابطه همبستگی مثبت وجود دارد در پژوهش حاضر رابطه بین هوش هیجانی و بهره‌وری تأیید گشت. در تحقیق شعبانی و همکاران (۱۳۹۱) بین هوش هیجانی با اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی استان لرستان رابطه مستقیم معنی داری مشاهده شد که همسو با نتایج پژوهش حاضر است. نتایج به دست آمده از تحقیق احمدی (۱۳۹۲) حاکی از آنست که بین هوش هیجانی با سبک مدیریت تحول آنان رابطه معناداری وجود دارد که همسو با نتایج تحقیق حاضر است. همچنین یافته‌های پژوهش قرخلو (۱۳۹۲) نشان داد رابطه معنی داری و قابل توجهی بین مدیریت تحول و توانمندسازی کارکنان وجود دارد. بر این اساس آموزش و گسترش شیوه‌ی مدیریت تحول، توانمندسازی کارکنان را تسهیل می‌کند و سازمان‌ها را در موقعیتی جدید و پویا قرار می‌دهد که منجر به پیشرفت سازمان می‌گردد. در پژوهش حاضر نیز دریافتیم که مدیریت تحول بر بهره‌وری کارکنان مؤثر است از این نتایج این دو پژوهش همسو می باشند. نتایج حاصل از پژوهش امدادی و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد، در پژوهش حاضر نیز رابطه بین هوش هیجانی و بهره‌وری تأیید گشت. نتایج پژوهش رویلییر (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی با عملکرد و کارایی گروه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، در پژوهش حاضر نیز رابطه بین هوش هیجانی و بهره‌وری تأیید گشت، بنابراین می توان گفت نتایج این پژوهش مطابق نتایج فرضیه سوم پژوهش حاضر است. پار و همکاران (۲۰۱۳) نشان دهنده عدم وجود رابطه بین عملکرد شغلی و مدیریت تحول می‌باشد که بر خلاف نتایج حاصل از پژوهش حاضر است. ژو و همکاران (۲۰۱۳) نشان دهنده رابطه بین مدیریت تحول و عملکرد شغلی کارکنان می باشند که همسو با فرضیه اول پژوهش حاضر است. همچنین نتایج حاصل از پژوهش براون و همکاران (۲۰۱۳) نیز نشان داده است که مدیریت تحول دارای رابطه مثبت با رضایتمندی شغلی زیردستان در سطوح فردی و گروهی و همچنین با عملکرد عینی گروهی بوده است، که همسو با فرضیه اول پژوهش حاضر است.

پیشنهادات

با توجه به نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، با توجه به فرضیاتی که مورد تأیید قرار گرفتند تا جای امکان پیشنهاداتی مطرح می گردد.

پیشنهادات فرضیه اول

- اشاعه فرهنگ همکاری داوطلبانه و خود جوش
- بهبود روحیه و انگیزه کارکنان
- افزایش میزان خلاقیت، نوآوری و ابتکار در سازمان
- تقویت مسئولیت پذیری و تعلق سازمانی
- آموزش، زمینه سازی و توجیه کارکنان در جهت کاهش مقاومت در مقابل تغییر
- افزایش توانمندسازی مدیران و کارکنان
- افزایش پویایی و انعطاف پذیری در سازمان
- گردش بهتر اطلاعات و اطلاع رسانی
- افزایش میزان وقت، سرعت و صحت
- آگاهی و اطلاع رسانی مناسب به کارکنان و مدیران میانی و اجرایی
- برگزاری جلسات توجیهی در سطح مدیران
- برگزاری جلسات آموزشی در سطح مدیران و کارکنان
- تشویق و ترغیب کارکنان با بیان مزایا و منافع اجرای نظام فوق
- ایجاد ارتباط و اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیران
- تدوین و ابلاغ آئین نامه اجرایی نظام برای کلیه واحدها و قسمتها
- محدود نکردن کارکنان به ارائه پیشنهادات در زمینه های خاص

پیشنهادات فرضیه دوم

- آموزش تئوری و عملی سبک رهبری تحول آفرین، هوش عاطفی، مهارتهای انسانی و اجتماعی به عنوان موضوعات مهم آموزشی در دستور کار قرار گیرد.
- سنجش هوش هیجانی کارکنان در زمان انتصاب؛
- آموزش و ماهر ساختن افراد در زمینه روابط بین فردی و مهارتهای هوش هیجانی
- به جهت آن که پرورش کارکنان موجب توسعه صلاحیتهای، ظرفیت ها و مهارتهای افراد میگردد و به کارکنان کمک می کند تا هیجانات و احساسات خود را بهتر درک نموده و در راستای تغییر موقعیتهای به نفع خود استفاده نمایند، پیشنهاد میگردد در کنار دوره های آموزشی تخصصی، کارگاه هایی با محتوای سلامت روحی، ارتباطات مطلوب و خود مدیریتی در بیمارستان برای کارکنان برگزار گردد.
- رهبران سازمانی نیاز به ایجاد فرایندی دارند که با دادن حق انتخاب به افراد، شخصیتهای متفاوت را به خود جلب کنند به طوری که بهترینها وارد شوند و همه فرصت عمل داشته باشند.

پیشنهادات فرضیه سوم

- رؤسا، معاونان و مدیران سازمانها همواره به غیراز هوش شناختی، با لحاظ نمودن هوش عاطفی در برنامه های آموزشی، به احساسات و عواطف کارکنان توجه نمایند. توجه به احساسات به یکی از وظایف مدیران تبدیل شود.
- مدیران حس تشریک مساعی و روحیه جمع گرایی در سازمان را افزایش داده و محیطی دلگرم کننده برای کارکنان ایجاد نمایند.

- نظام ارزشیابی کارکنان از حالت متمرکز خارج شود و به سوی عدم تمرکز پیش رود تا زمینه برای رشد و پیشرفت پرسنل با توجه به هوش هیجانی آن‌ها فراهم آید.

محدودیت‌های پژوهش

محدودیت‌هایی که در این تحقیق متوجه محقق و کار تحقیقاتی بوده است، به شرح ذیل می‌باشد:

- کم حوصلگی برخی از آزمون‌شوندگان هنگام تکمیل پرسشنامه
- عدم شناخت مناسب روحیات برخی از آزمون‌شوندگان و عدم برقراری ارتباط مناسب
- عدم تمایل برخی از آزمون‌شوندگان برای تکمیل پرسشنامه
- محدودیت زمانی انجام پژوهش و کوتاه بودن دوره نمونه‌گیری از جمله محدودیت‌های هر پژوهش دانشگاهی است، که دقت مطالعه را کاهش می‌دهد و پژوهش حاضر نیز از این امر مستثنی نبوده است.
- شناخت محدود برخی از پاسخ‌دهندگان در خصوص موضوعات مربوط به متغیرهای پژوهش.
- صحت و دقت پاسخ‌های ارائه شده توسط پاسخ‌دهندگان.

پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- مستند به بیان مسئله و تحلیل‌های ارائه شده، موارد ذیل بعنوان پیشنهاداتی به منظور انجام پژوهش‌های آتی در ارتباط با موضوع تحقیق مطرح می‌گردد:
- بررسی ابعاد هشت‌گانه مدیریت تحول کاتر بر بهره‌وری کارکنان
- بررسی نقش تعدیلگر خودکارآمدی بر رابطه بین مدیریت تحول و بهره‌وری کارکنان
- بررسی تأثیر هوش فرهنگی به عنوان متغیر میانجی
- بررسی تحقیق حاضر در بین دو سازمان متفاوت و انجام مقایسه تطبیقی
- بررسی موضوع پژوهش حاضر در جوامع آماری دیگر

منابع

- 1- Bar-On R, (2006). Bar-On model of emotional-social intelligence skills development, Special Issue on Emotional Intelligence. *Psicothema*, 17
- 2-Coetzee, M and Harry, N.(2017), Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability, *Journal : Journal of Vocational Behavior*, Volume 84, Issue 1, February, Pages 90– 97.
- 3- Codier E, Kooker B.M, Shoultz J, (2008). Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses: An Approach for Improving the Clinical Care Environment, *Nursing Administration*, 32, 1, 8-14.
- 4-Henrie, J., & Patrick, J. H. (2017). The Effect of Emotional Intelligence on Loyalty and Performance of Employees in Transportation Companies. *Journal of Aging and Human Development*, 71 (0), 130-137
- 5-Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'boyle, E. H. (2015). Why does self - reported emotional intelligence predict job performance? A meta - analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298.

- 6-Lee, J. & Chihyung, O. (2016) "Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor", *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101-1112.
- 7-Sternberg, R.J., & Wagner, R. (Eds.). (2005), *Practical intelligence: Nature and origins of Competence in the everyday world*.
- 8-Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995). *Emotion in the Workplace: a Reappraisal*, *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- 9- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). *Affective, Continuance, and normative Commitment to the Organization: An Examination of construed validity*. *Journal of Vocational behaviour*, 49, 252-276.
- 10-Brown, B. (2003). *Employs, Organizational commitment and their perception of supervisor's relation-oriented and task oriented leadership behaviour*. Virginia polytechnic institution and state university.
- 11-Carmeli, A. (2003). *The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes*. *Journal of managerial Psychology*, 18, 788-813.
- 12-Castro, C. B. Armario, E. M. and Ruiz, D. M. (2004). *The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviour on Customer Loyalty*", *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 25-36.
- 13-Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*", New York, NY: Grosset/Putnam.
- 14-Dyne, E. & Ang., F. (1998). *Organizational Citizenship Behaviour of Contingent Workers in Singapore*", *Academy of Management Journal*, 41(6), 692-703.
- 15-Freund, A. & Carmeli, A. (2004). *The relationship between work commitment and organizational citizenship behaviour among lawyers in the private sector*. *The Journal of Behavioural and applied management*, 5, (2).
- 16-Goleman, D. (2001). *An EI-Based Theory of Performance*", In *Cheeriness, C. and Goleman, D. (Eds). The Emotionally Intelligent Workplace: How to select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Group, and Organizations*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 27-44.
- 17-Golman, D. & Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent work place: how to select for measure and importance emotional intelligence*: www.Eiconsortium.org.
- 18-Guenzi, P. and Plloni, O. (2004). *The Impact of Interpersonal Relationships on Customer Satisfaction and Loyalty to the Service Provider*, *International Journal Of Service Industry Management*, 15(4), 359-380.
- 19-Galloway, S; Groves, M. and Devonport, T. (2005). *Emotional intelligence and friendship patterns among sport students*. University of wolre Hompton.
- 20-Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- 21-Hsnkhvyy, TV. (2005). *Relationship between emotional intelligence and job satisfaction inhibit Birjand school administrators*, master's thesis, Chapnshdh, Al-Zahra University.
- 22-H. Begay, Rahim, (2005). *Comparative assessment of emotional intelligence capabilities to enhance service delivery staff in the banking system*, MS Thesis, unpublished, University of martyr Beheshti
- 23-Humble, Farida. (2006). *The relationship between emotional intelligence and organizational commitment and job satisfaction of employees and managers*, Master's thesis, unpublished, Tehran: Islamic Azad University, Science and Research.
- 24-Hersay, p. & Blanchard, K. (1998). *Management of organization Behaviour*. Op, cit, 146.
- 25-Jordan, P.; Ashkanasy, N.; Hartel, C.; and Hooper, G. (2002), *"Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus"*, *Human Resource Management Review*, 12(2), 195-214.

- 26-KH Javed, M., (2010). Shot reliability and validity of emotional intelligence in adolescents, PayanNamh MA, unpublished, Tarbiat Modarres University.
- 27-Podsakoff, P. M.; MaeKenzi, S. B.; Paine, J. B. and Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and suggestions for Future Research", Journal of Management, 26, 513-563.
- 28-Petrides, K. v. and Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender specific model of organizational variables, university of London. Journal of applied social psychology, 36, 352.
- 29-Robbins, Astyfer, (2000). Organizational behaviour concepts, theory and application (translators and Syed Muhammad Ali Parsayyan Arabs), Volume II, Tehran: Cultural Research Bureau
- 30-Roepki, R. (2000). Aligning the IT and Human Resource with Business Vision: The Leadership Initiative at 3M", MIS Quarterly, 24, 32-54.
- 31-Riley, Derek. (2006). Turnover intentions: the mediation effects of job satisfaction, affective commitment and continuance commitment. The University of Waikato.
- 32-Salami, S O. (2004). Relationship of emotional intelligence and self-efficacy to work attitudes among secondary school teachers in south western/ Nigeria university of Ibadan Nigeria.
- 33-Woolridge, A. (2000). Come Back, Company Man!, New York Times Magazine, 25(12), 75-98.
- 34-Zadeh, Maryam. (2004). The study of organizational commitment Oil Refinery Company and its relation to their demographic features, MA Chapnshdh thesis, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran.
- 35-Zahraei, Anemone. (2005). The effects of some components of emotional intelligence on job satisfaction and productivity of employees and offshore facilities engineering, master's thesis, unpublished, University of Zahra.

- ۳۶- مرادی، مرتضی، جلیلیان، حمیدرضا، کیان پور، سعید و امیر، مریم (۱۳۹۶)، نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در گاهی فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی، مطالعات رفتار سازمانی، ۶ (۲)، ۷۳-۱۰۰
- ۳۷- یارمحمدیان، احمد و حیدر شرفی راد، (۱۳۹۰)، تحلیل رابطه ی بین هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی در نوجوانان، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و دوم، شماره ی چهارم، زمستان، صص. ۵۰-۳۵
- ۳۸- الیاسی، حسین (۱۳۹۴) بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی و اقتصاد مقاومتی، همایشهای مدیریت منابع انسانی، تهران.
- ۳۹- خدایی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی نقش تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری کارکنان
- ۴۰- باقری و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی نقش تأثیر هوش عاطفی بر بهره‌وری کارکنان سازمانهای امنیتی
- ۴۱- شائمی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر بهره‌وری نیروی انسانی با توجه به نقش واسط کارآفرینی سازمانی"
- ۴۲- یزدانی و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی رابطه هوش عاطفی و بهره‌وری کارکنان
- ۴۳- ملکی و همکاران (۱۳۹۱) به تعیین رابطه بین هوش هیجانی و سبک رهبری تحول آفرین مدیران، گروه‌های آموزشی منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی
- ۴۴- ابیدون و همکاران (۲۰۱۷)، بررسی تأثیر رهبری تحول گرا بر رفتار کارکنان
- ۴۵- گوزوکارا و همکاران (۲۰۱۵)، اندازه گیری میزان تأثیر رهبری تحولگرا بر درگیری کار از طریق استقلال در کار
- ۴۶- نورازیا و همکارانش (۲۰۱۳)، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی نماینده های مرکز مخابرات
- ۴۷- روست و کیاروچی (۲۰۰۵) از طریق مقیاس خود گزارشی هوش هیجانی به رابطه هوش هیجانی با سبک رهبری