

الگوی ساختاری برای رابطه بین ابعاد هوش هیجانی، مدیریت تعارض و عملکرد

شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت پالایش گاز ایلام)

حسینعلی حیدری¹، صادق فیض‌اللهی² و سید سعید موسوی³

1- نویسنده مسئول؛ دکتری مدیریت صنعتی، شرکت ملی گاز ایران، شرکت پالایش گاز ایلام، کارشناس طرح و برنامه‌ریزی نیروی انسانی، آدرس پست الکترونیکی: Hossein549497@gmail.com

2- استادیار گروه مدیریت، واحد مهران، دانشگاه آزاد اسلامی، مهران، ایران

3- رئیس امور اداری، شرکت پالایش گاز ایلام، ایلام، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف آزمودن الگوی از روابط هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان با میانجی‌گری مدیریت تعارض انجام شد. روش انجام پژوهش توصیفی، از نوع همبستگی - معادلات ساختاری می‌باشد. نمونه این پژوهش شامل 155 نفر از کارکنان شرکت پالایش گاز ایلام بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای از میان 253 نفر پرسنل رسمی انتخاب شدند و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و معادلات ساختاری استفاده گردید. یافته‌های حاصل از برازش الگوی ساختاری، نشان داد میان متغیرهای پژوهش، تاثیر مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نقش میانجی مدیریت تعارض در مدل مفهومی پژوهش در ارتباط بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان (ارتباط غیرمستقیم) مورد تایید قرار گرفت.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت تعارض، عملکرد شغلی، شرکت پالایش گاز ایلام و معادلات ساختاری.

مقدمه

هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی کلامی و غیرکلامی است که فرد را قادر می‌سازد به بیان، شناسایی، درک و ارزیابی احساسات خود و دیگران، به منظور کنار آمدن با تقاضاها و فشارهای اجتماعی بپردازد. افراد با هوش هیجانی بالا قادرند که عواطف و هیجانات مشخصی را در خود و دیگران شناسایی کرده 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 (گلمن 1، 2002). از طرفی دیگر، تعارض در بسیاری از سازمان‌ها به صورت یک مسئله جدی نمایان است و می‌تواند سازنده یا مخرب باشد. تعارض می‌تواند بر عملکرد سازمان‌ها تاثیر ناگوار بگذارد و شرایطی را به وجود آورد که سازمان، بسیاری از منابع خود را از دست بدهد تا آنجا که موجب انحلال سازمان شود، همچنین می‌تواند نتایج سودمندی را در پی داشته باشد و موجب خلاقیت، نوآوری و بهره‌وری نیروی انسانی شود (سبحانی‌نژاد، 1387). بنابراین، باید بجای انکار و برخورد با تعارض، به دنبال راه‌حل‌هایی باشیم که تعارض را معنا کنیم و از این تعارضات در جهت شکل دادن بهتر روابط و دستیابی به اهداف استفاده کنیم (هاندی²، 2001).

اما برای مدیریت تعارض نیاز به مهارت‌هایی داریم که این مهارت‌ها پایه و اساس احساسی داشته و نقش تعیین‌کننده‌ای در نتایج موقعیت‌های تضاد بر عهده دارند. قابل توجه است این تعارضات به‌طور موثر و خلاقانه بدون مدیریت احساسات حل نخواهد شد و تنها از طریق کنترل احساسات است که تضادها و اختلافات به بهره‌وری بالا منجر می‌شود (فرزادینیا، 1390). بنابراین، همان‌طوری که در نتایج پژوهش‌ها اندیشمندان آمده است، هوش هیجانی قادر خواهد بود که مدیران را در انتخاب بهترین سبک مدیریت تعارض یاری رساند، به عبارتی بهتر بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی رابطه معنی‌داری وجود دارد (پویا، 2013). از منظری دیگر، محققین معتقدند که راهبردهای مدیریت تعارض با عملکرد شغلی کارکنان دارای رابطه مثبت و قوی هستند. به عبارتی بهتر می‌توان با انتخاب سبک مدیریت تعارض مناسب با بهبود عملکرد شغلی کارکنان مواجه شد (اوکچوکو 3، 2013). از این رو با عنایت به مطالب بیان شده باید اذعان داشت که یکی از روش‌های بهبود عملکرد شغلی کارکنان در زمان بروز تعارض، به‌کارگیری راهبرد مناسب برای مواجهه با این موضوع است که این امر می‌تواند از طریق هوش هیجانی بالا صورت پذیرد.

با توجه به اینکه در مطالعه ادبیات و چارچوب نظری این پژوهش به مطلبی مرتبط دست نیافته شد، از این رو در راستای تبیین جایگاه راهبردهای مدیریت تعارض در شرکت پالایش گاز ایلام، به هوش هیجانی به عنوان یک عامل اثرگذار بر راهبردهای مدیریت تعارض و به عملکرد شغلی به عنوان یک عامل اثرپذیر از راهبردهای مدیریت تعارض نگریسته و به بررسی نقش میانجی راهبردهای مدیریت تعارض در ارتباط میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان اقدام می‌نماید. بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده، هدف از انجام این پژوهش بررسی روابط علی بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان با میانجی‌گری راهبردهای مدیریت تعارض در شرکت پالایش گاز ایلام است.

1 Goleman
2 . Handy
3 Mba Okechukwu Agwu

تاکنون پژوهش‌ها بسیاری در خصوص ارتباط هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان در سازمان‌ها انجام شده است و نتایج آنها حاکی از وجود همبستگی قوی بین این دو متغیر است (نورازیلا،⁴ 2013) و در برخی دیگر از مطالعات رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی کارکنان به اثبات رسیده است (اکچوکو، 2013). اما در پژوهش‌ها مذکور غالباً به بعضی از متغیرهای میانجی نامشهود موثر بر ایجاد این رابطه توجه نشده است، به عبارتی دیگر به متغیرهایی که قادرند مستقیم و غیرمستقیم بر رابطه بین دو متغیر هوش هیجانی و عملکرد شغلی تأثیر بگذارند و نقش تعدیل‌گری داشته باشند توجه صورت نگرفته و یا اینکه حداقل در دسترس نمی‌باشند. با عنایت به مطالب ذکر شده فوق، می‌توان دریافت که از راهبردهای مدیریت تعارض به عنوان نقش میانجی‌گر می‌شود بهره برد و از طریق این متغیر در رابطه بین دو متغیر هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان تعدیل ایجاد کرد.

مبانی نظری پژوهش:

هوش هیجانی

گلمن هوش هیجانی را به عنوان یک عنصر ضروری برای موفقیت یک فرد در زندگی و کار در محیط اجتماعی پرچالش امروز می‌داند. او معتقد است؛ هوش هیجانی سبب توانمندسازی افراد در مواجه شدن با استرس بالا و چالش‌های تند رشد اجتماعی و ادراکی می‌شود (گلمن، 1998). هوش هیجانی به ظرفیت افراد برای تشخیص احساسات خود و سایرین اطلاق می‌شود که 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. این ذهن بدون اینکه ذره‌ای درنگ کند تا عمل احتمالی را بررسی کند، دست به اقدام می‌زند و در واقع نوعی واکنش غریزی نشان می‌دهد. 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 است و از اولین تجربه برخاسته است (خواجه‌ئیان، 1389). برای ابعاد هوش هیجانی طبقه‌بندی‌های متعدد و تقریباً متفاوتی بیان شده است. در یکی از معتبرترین طبقه‌بندی‌ها، گلمن و همکارانش اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند:

الف) خودآگاهی:

خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان 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.

ب) خودتنظیمی (کنترلی):

کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خودآگاهی شکل می‌گیرد.

ج) خودانگیزشی:

هدایت احساسات در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است

د)همدلی:

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

ه)مهارت های اجتماعی:

هنر ارتباط با مردم تا حد زیادی شامل مهارت کنترل و اداره احساس های دیگران است.

راهبردهای مدیریت تعارض

در روند تکامل مکاتب فکری مدیریت، سه نظریه اساسی در مورد تعارض وجود دارد. در دیدگاه سنتی، تعارض مطلقاً نامطلوب است و باید از آن اجتناب شود. در دیدگاه روابط انسانی، تعارض امری اجتناب ناپذیر است؛ لذا باید آنرا به حداقل رساند و بهینه نمود. در دیدگاه تعامل گرایان، هر تضادی بد نیست. تعارض هایی که سطح کم یا زیاد دارند باعث کاهش عملکرد شده و ناکارآمد محسوب می‌شوند، اما تضاد با حجم مناسب می‌تواند مفید باشد. وجود سطح مطلوب تعارض می‌تواند سبب زنده، پویا، خلاق و منتقد به خود بودن سازمان گردد(الحسینی، 1380). برای به حداقل رساندن آثار مخرب تعارض و استفاده از آن به عنوان یک نیروی سازنده، بایستی بتوان آن را به‌طور موثر مدیریت نمود و با توجه به شرایط، راهبرد مناسبی در قبال آن اتخاذ نمود. در یک تقسیم‌بندی، پونتام و ویلسون، پنج شیوه جهت اقدام در حل تعارض را مورد شناسایی قرار داده‌اند. آنها در پژوهش میدانی خود این پنج شیوه را در درون سه راهبرد به شرح زیر قرار داده‌اند(مقیم، 1386).

الف)راهبرد عدم مقابله:

شامل شیو های اجتناب و تطبیق (سازش) می‌شود. این راهبرد زمانی اتخاذ می‌شود که اختلافی وجود دارد ولی موضوع خیلی مهم نیست.

ب)راهبرد راه‌حل‌گرایانه:

این حالتی است که افراد هم روحیه همکاری خوبی از خود نشان می‌دهند و هم این که مصمم‌اند به خواسته‌های خود برسند، یعنی استراتژی طرفین "برد - برد" است.

ج)راهبرد کنترل:

این راهبرد زمانی شکل می‌گیرد که دو طرف مصمم می‌باشند که به خواسته های خود برسند و روحیه همکاری هم با یکدیگر نداشته باشند.

عملکرد شغلی کارکنان

عملکرد را می‌توان تنها به عنوان نتایج کسب شده در نظر گرفت و از نظر فردی، عملکرد به سابقه‌ی موفقیت‌های یک شخص اشاره دارد(آرمسترانگ، 1385). اما عملکرد شغلی یعنی آنچه شخص انجام می‌دهد و قابل مشاهده بوده و آن دسته از فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که در ارتباط با اهداف سازمان است و می‌توان آنها را در اصطلاحات تخصصی هر فرد

اندازه‌گیری کرد (مونچینسکی^۵، 2000). به عبارت دیگر عملکرد شغلی؛ یعنی دانایی و توانایی در انجام دادن وظایف خاص که لازمه‌ی آن، ورزیدگی در کاربرد فنون و ابزار ویژه و شایستگی عملی در رفتار و فعالیت می‌باشد (ساعتچی، 1391).

پیشینه پژوهش

هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض

در زمینه بررسی رابطه بین این دو متغیر (هوش هیجانی و مدیریت تعارض) مطالعات گسترده‌ای در سرتاسر دنیا صورت گرفته که در ادامه مطلب به تعدادی از آنها اشاره خواهیم کرد.

چان^۶ و همکارانش در یک مطالعه مقطعی به بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض، هوش هیجانی و نظریه‌های شخصیت در میان دانشجویان پرستاری دانشگاه هنگ‌کنگ پرداختند که پس از جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز با ابزار پرسشنامه‌های استاندارد و تجزیه و تحلیل‌های آماری با آزمون‌های همبستگی و رگرسیون خطی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی با هر پنج سبک مدیریت تعارض (یکپارچه‌سازی، تحکم، سازش، تسلط، اجتناب) رابطه معنی‌داری دارد. به طوری که دانشجویان با هوش هیجانی بالاتر از سبک‌های مصالحه، تحکم، سازش و تسلط استفاده می‌کنند و دانشجویان با هوش هیجانی کمتر از سبک اجتناب بهره می‌گیرند، در حالی که نظریه‌های ضمنی شخصیت تنها با سبک سازش رابطه دارد (چان و همکاران، 2014).

نورالعین هایدایا^۷ در رساله دکتری خود به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض در میان ناظران و زیردستان آنها در بخش منابع انسانی در دانشگاه XYZ کشور مالزی پرداخت. نتایج به دست آمده وی از تحلیل رگرسیون‌های چندگانه نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض رابطه معنی‌داری وجود دارد، از طرفی ناظران با اینکه بالاترین نرخ همدلی را دارند ولی پایین‌ترین خود تنظیمی را دارا هستند. در ضمن از دیگر یافته‌های مطالعه او می‌توان به این موضوع اشاره کرد که زیردستان در صورت به وجود آمدن تعارض با ناظران خود بیشتر از سبک‌های یکپارچه‌سازی و سازش بهره می‌گیرند، در حالی که از سبک تسلط کمترین استفاده می‌شود (نورالعین، 2010).

در مطالعه‌ای دیگر حمید فروغی پور به بررسی این موضوع پرداخت که آیا هوش هیجانی قادر است مدیریت تعارض را در سازمان‌های ورزشی استان لرستان پیش‌بینی کند؟ وی در یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی که برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه‌های استاندارد پوتنام-ویلسون^۸ (برای سبک‌های مدیریت تعارض) و بار-آن^۹ بهره می‌گرفت، پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها با رگرسیون به این نتایج رسید که بین جزء کنترل استرس هوش هیجانی و سبک کنترل مدیریت تعارض، بین جزء مهارت فردی هوش هیجانی و سبک راه‌حل‌گرایانه مدیریت تعارض و بین جزء مهارت درون فردی هوش هیجانی و سبک اجتناب از مدیریت تعارض در جامعه آماری مورد نظرش (سازمان‌های ورزشی استان لرستان) رابطه مثبتی وجود دارد (فروغی پور، 2014).

⁵ Munchincky

⁶ Joanne C.Y. Chan

⁷ Nural Ain Hidayah Abas

⁸ Potnam & Wilson

⁹ Bar-Onn

علی‌رضا پویا و همکارانش در مطالعه‌ای توصیفی-همبستگی با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض در شرکت گاز استان گلستان با حجم نمونه 90 نفر، پس از تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده با همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری به این نتایج رسیدند که بین هوش هیجانی و سبک‌های راه‌حل‌گرایانه و عدم مقابله از مدیریت تعارض وابستگی منفی وجود دارد، در حالی که بین هوش هیجانی و سبک کنترل از سبک‌های مدیریت تعارض هیچ رابطه معنی‌داری وجود ندارد (پویا، 2013).

هوش هیجانی و عملکرد شغلی

در زمینه بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی در زیر به مطالعاتی اشاره شده است که از نتایج آن می‌توان رابطه بین این دو متغیر را بهتر درک نمود.

نورازیلا شمس‌الدین¹⁰ در مطالعه‌ای با عنوان "رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی نماینده‌های مرکز مخابرات" به بررسی رابطه بین این دو متغیر در میان پاسخ‌دهندگان 118 دو مرکز تلفن در شهر کوالالامپور در کشور مالزی پرداخت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل همبستگی و رگرسیون چندگانه در این مطالعه ضمن اینکه نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد، اما رابطه بین خودعاطفی از اجزاء هوش هیجانی با عملکرد شغلی مورد تایید قرار نگرفته است، ولی دو بعد دیگر آن یعنی خود تنظیمی و استفاده از هیجان مورد تایید قرار گرفته است در حالی که نقش تعدیل‌گری جنسیت بر این رابطه نیز مورد تایید قرار نگرفته است (نورازیلا، 2013).

در پژوهشی دیگر، محسن گل‌پرور و فخری خاکسار در مطالعه‌ای توصیفی از نوع همبستگی به بررسی رابطه این دو متغیر (هوش هیجانی و عملکرد شغلی) در میان کارکنان کارخانه‌های صنعتی شهرک صنعتی مورچه‌خورت شهر اصفهان با حجم نمونه 300 نفر پرداختند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد 90 سئوالی بار-آن، برای سنجش هوش هیجانی و پرسشنامه 6 سئوالی موتویدلو و ون اسکاتر، برای سنجش خودارزبابی عملکرد شغلی استفاده کردند که خروجی‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون به‌کار گرفته شده حاکی از این است که بین مولفه‌های هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، در حالی که از بین ضرایب همبستگی مولفه‌های هوش هیجانی بار-آن و عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی با عزت نفس (از مولفه‌های هوش هیجانی بار-آن) دارای بالاترین همبستگی (0.409) و با انعطاف‌پذیری (از مولفه‌های هوش هیجانی بار-آن) دارای ضریب (0.203) که پایین‌ترین همبستگی بوده است (گل‌پرور، 1387).

راهبردهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی

در ادامه در خصوص رابطه بین راهبردهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی و مطالعاتی که در این مورد توسط محققین انجام پذیرفته است بحث خواهد شد.

در مطالعه‌ای که توسط اکچوکو در بازه زمانی اگوست 2012 تا سپتامبر 2013 در جولیس برگر کشور نیجریه انجام گرفت، ارتباط بین مدیریت تعارض و عملکرد شغلی کارکنان هدف پژوهش در نظر گرفته شد. وی برای گردآوری داده‌ها از نمونه‌ای به حجم 50 نفر استفاده کرد که تعداد 25 نفر آنها مدیر و مابقی غیرمدیر بودند، نتایج آزمون‌های آمار توصیفی و

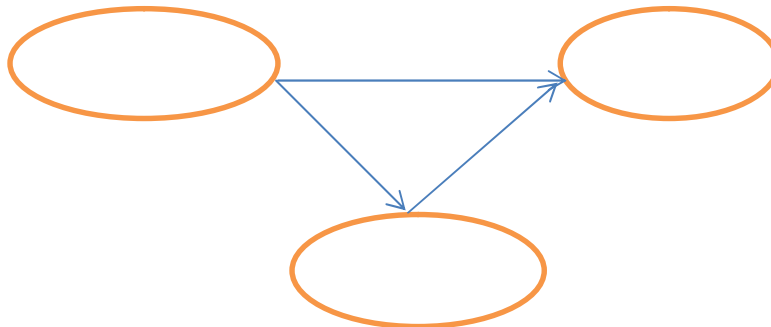
¹⁰ Noorazzila, Shamsuddin

استنباطی به کار گرفته شده نشان می‌دهند که بین راهبردهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، ضمن اینکه بین ادراک کارکنان مدیر و غیرمدیر و اثربخشی راهبردهای مدیریت تعارض هیچ اختلافی وجود ندارد (اکچوکو، 2013).

خانم چرامی و همکارانش در مقاله‌ای با عنوان "بررسی روابط سبک‌های پنج‌گانه حل تعارض با عملکرد شغلی کارکنان" به بررسی رابطه بین دو متغیر فوق‌الذکر پرداختند، آنها برای انتخاب حجم نمونه که به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بود به تعداد حجم نمونه 214 نفر از کارکنان شرکت نفت گچساران بسنده کردند. در این پژوهش از دو پرسشنامه سبک‌های حل تعارض پوتنام و ویلسون و عملکرد شغلی پاترسون برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌های همبستگی نشان می‌دهد که از میان سبک‌های پنج‌گانه حل تعارض، سبک‌های سازش و رقابت با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. علاوه بر آن نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که بین سبک‌های حل تعارض و عملکرد شغلی همبستگی چندگانه وجود دارد. در ضمن سبک حل تعارض سازش، بیشترین نقش را در تبیین عملکرد شغلی داراست (چرامی، 1391).

چارچوب مفهومی پژوهش

با توجه به مطالعات و پژوهش‌های انجام شده و همچنین متغیرهای مستقل و وابسته در این پژوهش، می‌توان چارچوب نظری را به صورت نمودار زیر ارائه کرد. در این مدل هوش هیجانی به عنوان متغیر مستقل و مدیریت تعارض به عنوان متغیر میانجی و عملکرد شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



شکل چارچوب نظری پژوهش

جدول چارچوب مفهومی پژوهش

متغیر های مدل ثانویه	مدل مفهومی ثانویه (محقق ساخته)	جمع بندی	شرح	متغیر های مدل اولیه	مدل مفهومی اولیه (بنیادی)
* متغیر مستقل : هوش هیجانی ابعاد : خودآگاهی خودتنظیمی خودانگیزی همدلی مهارت های اجتماعی	بر اساس نتایجی که تاثیر هوش هیجانی بر مدیریت تعارض را شرح داده است و بر اساس نتایجی که تاثیر مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی را شرح داده است و بر اساس نتایجی که تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی را شرح داده است در این مقاله سعی می شود تاثیر هوش هیجانی با تبیین نقش مدیریت تعارض به عنوان متغیر میاجی بررسی شود .	هوش هیجانی بر مدیریت تعارض تاثیر دارد (پویا و همکاران، 2013).	مایر و سالوی (1997): مدلی برای شناخت رشد هیجانی معرفی کرده اند که شامل 4 مولفه است: ادراک، یکسانی، فهم و مدیریت	* متغیر مستقل :	تاثیر هوش هیجانی و مدیریت تعارض
مدیریت تعارض یک پدیده است با تاثیرات مثبت و منفی بر روی عملکرد کارکنان و سازمان (رحیم ¹¹ ، 2002)			* متغیر وابسته :		
تعارض وابسته به شغل می تواند نوآوری، خلاقیت و اثربخشی تغییر در سازمان و بالتبع آن مدیران را در دستیابی به اهداف یاری رساند (موسسه آی لند پیک ¹² ، 2002)			مدیریت تعارض		
* متغیر میانجی: مدیریت تعارض	بر اساس نتایجی که تاثیر مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی را شرح داده است و بر اساس نتایجی که تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی را شرح داده است در این مقاله سعی می شود تاثیر هوش هیجانی با تبیین نقش مدیریت تعارض به عنوان متغیر میاجی بررسی شود .	اثربخشی راهبردهای مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی کارکنان (اوکچوکو، 2013).	تعارض یک ضرورت و بخش مفید از حیات هر سازمان است که هدف آن تعاون است و نه جدایی (اوکچوکو ¹³ ، 2013)	* متغیر مستقل :	تاثیر مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی
			نتیجه عملکرد کارکنان صنعتی، معمولاً در کم کردن انسان-ساعت، ماشین-ساعت و بهبود خروجی، مهارت های فردی، روحیه کارکنان و شهرت سازمان نقش دارد (اوکچوکو، 2013).	* متغیر وابسته :	
* متغیر وابسته: عملکرد شغلی	وجود همبستگی بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان (نسورازایلا شمس الدین، 2013)		گلمن (2000): معرفی مدل برای هوش هیجانی با 4 مولفه: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباط	* متغیر مستقل :	تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی
			عملکرد شغلی یک ساختار مهم در تمرینات سازمانی و پژوهش های به شمار می رود و نقش مهمی را در تصمیم گیری اکثر کارکنان بازی می کند (اسکولن ¹⁴ ، 2000)	* متغیر وابسته :	

فرضیه های پژوهش

با توجه به چارچوب نظری، فرضیه پژوهش بدین صورت است که مولفه های هوش هیجانی به طور مستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان و به طور غیرمستقیم و با راهبردهای مدیریت تعارض، بر عملکرد شغلی کارکنان اثر می گذارد. به عبارتی دیگر:

- ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی) به طور مستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارند.

¹¹ .Rahim

¹² .ILandpeak Institute

¹³ .Mba Okechukwu Agwu

¹⁴ .Scullen

- ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) به‌طور غیرمستقیم؛ از طریق مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارند.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف؛ کاربردی و از نظر ماهیت؛ توصیفی- همبستگی، از نوع الگویابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی شاغل در شرکت پالایش گاز ایلام بوده که 253 نفر را شامل می‌شود، برای جمع‌آوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب استفاده شد، بدین صورت که ابتدا کلیه کارکنان را بر اساس واحدهایی که در آن مشغول به فعالیت هستند طبقه‌بندی کرده و سپس با توجه به نسبت کارکنان هر واحد به کلیه کارکنان جامعه مورد مطالعه، نمونه‌گیری به‌عمل آمد. به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده شده است که با توجه به این فرمول حجم نمونه به اندازه 155 نفر تعیین شد.

سنجه‌ها

جهت پیمایش در محیط از ابزار پرسشنامه استفاده شده پژوهش شامل سه متغیر اصلی، هوش هیجانی، راهبردهای مدیریت تعارض و عملکرد شغلی کارکنان است که با مجموعه‌ای از متغیرهای اندازه‌گیری مورد سنجش قرار گرفته‌اند، در مجموع در این پژوهش از سه پرسشنامه که از پرسشنامه‌های هوش هیجانی شرینگ، راهبردهای مدیریت تعارض پاتنام و ویلسون و عملکرد شغلی پاترسون، الگوبرداری شده بود استفاده گردید و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شد. در این پژوهش به منظور سنجش پایایی سئوالات، یک نمونه اولیه شامل 30 پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ توسط نرم افزار (SPSS-21) محاسبه شد. ضرایب اعتماد پرسشنامه‌ها برای متغیرهای پژوهش در جدول زیر نشان می‌دهد که سئوالات پایایی بالایی دارند.

جدول تعداد سئوالات و ابعاد پرسشنامه به همراه ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	تعداد سئوالات	ضریب کرونباخ	ضریب کل
خودآگاهی	5	0/816	0/822
خودکنترلی	5	0/802	
همدلی	5	0/843	
خودانگیزی	5	0/847	
مهارت‌های اجتماعی	3	0/805	
مدیریت تعارض	6	0/861	0/861
عملکرد شغلی	5	0/856	0/856

روش تحلیل داده‌ها

ارزیابی برازندگی الگوی پیشنهادی از راه الگویابی معادلات ساختاری انجام شد. برای برآورد تحلیل‌های موردنیاز و تاثیر متغیرهای مستقل و میانجی بر متغیر وابسته از نرم افزار آماری (*Lisrel-8.80*) استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

نمونه آماری پژوهش 152 نفر برآورد شده بود، اما از آنجایی که احتمال داشت نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها کمتر از 100 درصد باشد، از این رو برای حل این مشکل، تعداد 170 پرسشنامه در میان افراد جامعه توزیع شد، پس از بررسی پرسشنامه‌ها، در کل تعداد 155 پرسشنامه تحلیل شد که آمار توصیفی آنها بر اساس جدول زیر است.

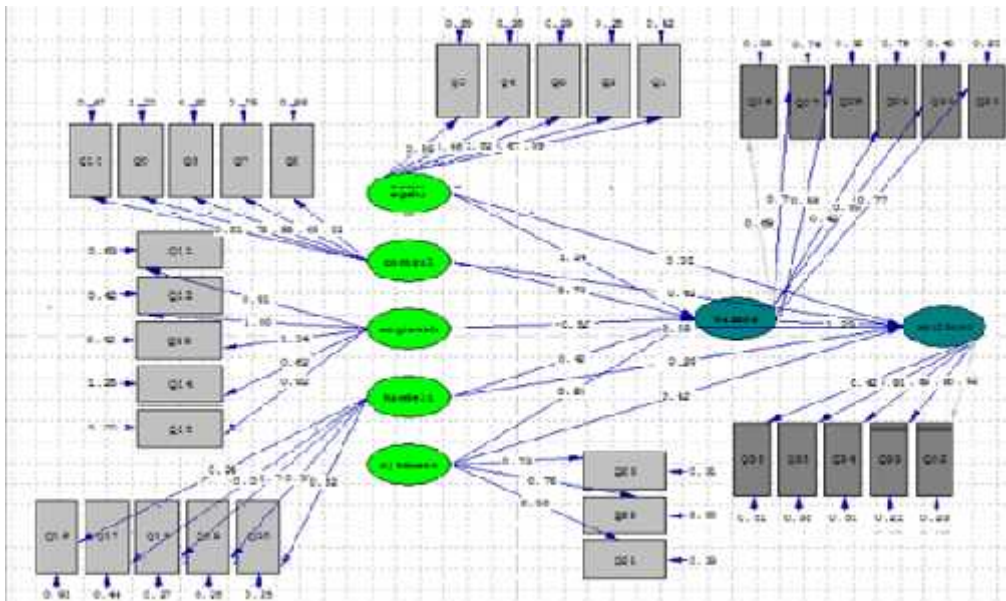
جدول اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان (نمونه 155 نفر)

متغیر	سطوح	فراوانی	متغیر	سطوح	فراوانی
سن	کمتر از 25	1	تحصیلات	دیپلم	8
	25-35	80		کاردانی	13
	36-45	60		کارشناسی	111
	45 و بالاتر	14		کارشناسی ارشد	23
تاهل	مجرد	10	سنوات خدمت	14 سال و کمتر	140
	متاهل	145		بالاتر از 14 سال	15

بررسی مدل و فرضیه‌های پژوهش

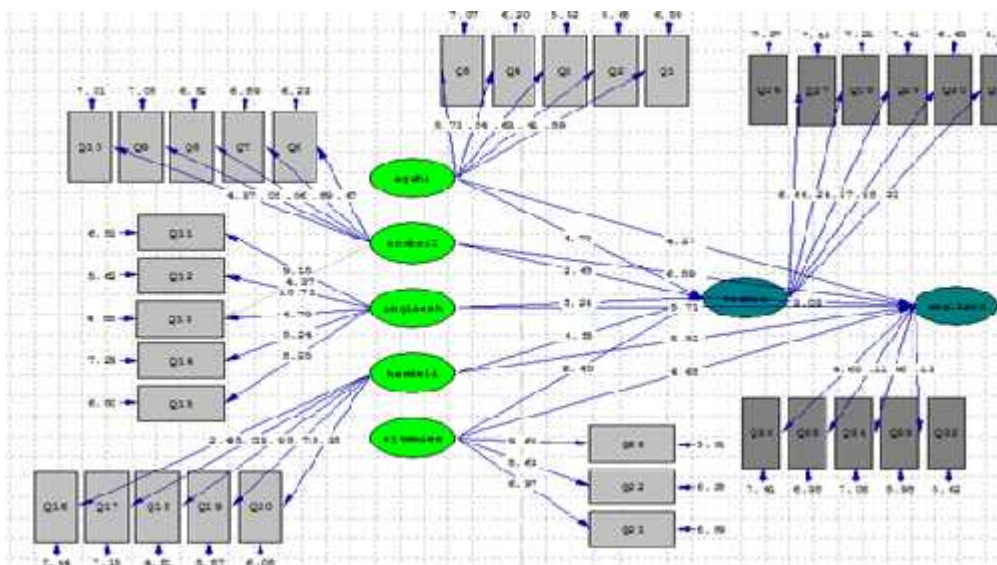
جهت انجام آزمون فرضیه‌های پژوهش، از تحلیل عاملی توسط نرم افزار *Lisrel* استفاده شده است که در شکل زیر، مدل در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) و ضرایب معناداری (*t-value*) نشان داده شده است. نحوه قضاوت در مورد معنی‌دار بودن ارتباط میان دو متغیر بدین صورت است که اگر قدرمطلق عدد معنی‌داری (*t-value*) مسیر ما بین دو متغیر بیش از مقدار (1.96) باشد؛ ارتباط میان دو متغیر معنی‌دار می‌باشد، همچنین با توجه به ضریب تخمین استاندارد () به بررسی میزان تاثیر متغیرها بر روی یکدیگر پرداخته می‌شود.

شکل مدل‌سازی معادلات ساختاری (تخمین استاندارد)



Chi-Square	df	$\frac{\chi^2}{df}$	P-Value	RMSEA
51.59	50	1.0318	0.000	0.014

شکل مدل‌سازی معادلات ساختاری (عدد معنی‌داری t-value)



Chi-Square	df	$\frac{\chi^2}{df}$	P-Value	RMSEA
51.59	50	1.0318	0.000	0.014

به منظور برازش مدل مفهومی، با توجه به شاخص‌های برآورد شد در جدول زیر، مدل ساختاری موردنظر از برازش قابل قبولی برخوردار است. بنابراین نتایج به دست آمده از تخمین مدل، قابل اتکا است.

جدول شاخص‌های برازش مدل ساختاری

شاخص برازش	مقدار مطلوب	نتیجه
χ^2/df	<3.00	1.0318
GFI(Goodness of Fit Index)	>0.90	0.96
RMSEA(Root Means Square Error of Approximation)	<0.08	0.014
NFI(Normed Fit Index)	>0.90	0.97
NNFI(Non-Normed Fit Index)	>0.90	1.00

جدول خلاصه نتایج مدل ساختاری

مسیر	اثر مستقیم		اثر غیرمستقیم (از طریق مدیریت تعارض)		اثر کل		فرضیه محقق (H ₁)
	β	t-value	β	t-value	β	t-value	رد یا عدم رد
خودآگاهی - عملکرد شغلی	0/91	4/37	(1/24)×(1/29)	(4/79)×(3/03)	2/50	18/88	عدم رد
خودکنترلی - عملکرد شغلی	0/42	6/59	(0/75)×(1/29)	(2/68)×(3/03)	1/38	14/71	عدم رد
خودانگیزی - عملکرد شغلی	0/59	5/71	(0/52)×(1/29)	(5/24)×(3/03)	1/26	21/58	عدم رد
همدلی - عملکرد شغلی	0/39	5/52	(0/42)×(1/29)	(4/55)×(3/03)	0/93	19/3	عدم رد
مهارت‌های اجتماعی - عملکرد شغلی	0/42	4/65	(0/24)×(1/29)	(2/45)×(3/03)	0/72	12/07	عدم رد

همان‌طور که از اشکال (2) و (3) و جدول (5) مشاهده می‌شود، عدد معناداری بین ابعاد هوش هیجانی با عملکرد شغلی همه بزرگتر از 1/96 می‌باشند، پس تاثیرگذاری ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأیید می‌شود. همچنین چون ضرایب تاثیر بین ابعاد هوش هیجانی با عملکرد شغلی همه مثبت شده‌اند، پس خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان دارای تاثیر مثبت و معناداری هستند. همچنین چون عدد معناداری بین ابعاد هوش هیجانی با مدیریت تعارض همه بزرگتر از 1/96 می‌باشند پس تاثیرگذاری ابعاد هوش هیجانی بر مدیریت تعارض تأیید می‌شود. همچنین چون ضرایب تاثیر بین ابعاد موردنظر با مدیریت تعارض همه مثبت شده‌اند. پس خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بر مدیریت تعارض دارای تاثیر مثبت و معناداری هستند. از طرفی هم چون عدد معناداری خود مدیریت تعارض با عملکرد شغلی بزرگتر از 1/96 شده و ضریب تاثیر بین این دو متغیر نیز مثبت شده، پس مدیریت تعارض نیز بر عملکرد شغلی کارکنان دارای تاثیر مثبت و معناداری می‌باشد. بنابراین نقش میانجی مدیریت تعارض در تاثیرگذاری خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان تأیید می‌شود.

بنابراین ابعاد هوش هیجانی؛ خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی به طور مستقیم بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارند. بنابراین فرضیه اول پژوهش تایید (عدم رد) می‌شود. از طرفی دیگر، ابعاد هوش هیجانی به طور غیرمستقیم (از طریق مدیریت تعارض) تاثیر بیشتری بر عملکرد شغلی کارکنان می‌گذارد، بنابراین فرضیه دوم پژوهش نیز تایید (عدم رد) می‌گردد.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

هدف اصلی این پژوهش تبیین تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت پالایش گاز ایلام بود. نتایج لیزرل در این پژوهش نشان داد که ابعاد هوش هیجانی؛ خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی، از طریق مدیریت تعارض تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان می‌گذارد. زیرا برای به حداقل رساندن آثار مخرب تعارض و استفاده از آن به عنوان یک نیروی سازنده، بایستی بتوان آن را به طور موثر مدیریت نمود و با توجه به شرایط، راهبرد مناسبی در قبال آن اتخاذ نمود، بنابراین وجود ابعاد هوش هیجانی قوی در کارکنان باعث کمک به آنها در گزینش راهبردی مناسب از میان راهبردهای موجود برای حل تعارض خواهد شد.

بنابراین می‌توان چنین استنتاج کرد که بالا بودن ابعاد هوش هیجانی می‌تواند عملکرد شغلی بالایی را در کارکنان نوید دهد. این نتایج با انتظارات محسن گل‌پرور و همکارش همخوانی دارد، اما با یافته‌های نوراویلا که به عدم رابطه مستقیم خودتنظیمی و عملکرد شغلی معتقد بود، همگرایی ندارد. از طرفی مدیریت تعارض؛ می‌تواند اثر متغیرهای مستقل (ابعاد هوش هیجانی) بر عملکرد شغلی کارکنان را تعدیل کند. در پایان به چند پیشنهاد که بر مبنای یافته‌های پژوهش به دست آمد، برای بهبود عملکرد شغلی کارکنان اشاره خواهد شد.

به مدیران پیشنهاد می‌شود برای رسیدن به بهبود عملکرد شغلی در کارکنان در صورت بروز تعارض در میان آنها، ضمن آموزش مهارت‌های تکنیکی، مهارت‌های هیجانی نیز به آنها آموزش داده شود تا یکدیگر را درک کنند و اهداف مشترک خود (اثربخشی سازمان) را دنبال کنند.

با شناخت ابعاد هوش هیجانی به کارکنان، مدیریت کردن تعارض را در آنها تقویت نمایید تا بتوانند عملکرد شغلی خود را بهبود بخشند.

فهرست منابع:

- 1- آرمسترانگ، مایکل (1385)، مدیریت عملکرد، ترجمه: قلیچلی، بهروز و غلامزاده، داریوش. چاپ اول، تهران: مرکز آموزش پژوهش‌ها صنعتی ایران.
- 2- چرامی، مریم و همکاران (1391)، "بررسی روابط سبک‌های پنج‌گانه حل تعارض با عملکرد شغلی کارکنان"، فصلنامه روانشناسی صنعتی-سازمانی، سال سوم، شماره 12، صص 35-41.
- 3- الحسینی، حسن (1380)، بالندگی سازمان‌ها با رویکرد تحلیلی، تهران: بهاریه.

- 4- خواجه‌نایان، داتیس و اعظمی، امیر (1389)، "تاثیر رسانه‌ها در کنترل هیجان‌های اجتماعی با پرورش هوش هیجانی"، پژوهشنامه مدیریت هوش هیجانی، صص 204-185.
- 5- ساعتچی، محمود، کامکاری، کامبیز و عسکریان، مهناز (1391)، *آزمون‌های روان‌شناختی*، چاپ سوم، تهران: نشر ویرایش.
- 6- سبحانی‌نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (1387)، *هوش هیجانی و مدیریت در سازمان*، تهران: انتشارات بسطرون.
- 7- فرزادنیاز، فرزاد (1390)، "تاثیر هوش هیجانی بر سبک‌های مدیریت تعارض در سرپرستان بیمارستان میلاد"، *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*، دوره بیستم، شماره دوم، صص 61-53.
- 8- گل‌پرور، محسن و خاکسار، فخری (1389)، "رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان"، *دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار، روانشناسی بالینی و شخصیت، دانشگاه شاهد*، سال هفدهم، شماره 40، صص 34-19.
- 9- مقیمی، سید محمد (1386)، *سازمان و مدیریت: رویکرد پژوهشی*. تهران: انتشارات ترمه.
- 10- A land IlandPeac Institute, (2008), *Conflict management*, Retrieved 10 December 2008 from: <http://www.peace.aland.ficonflict.html>.
- 11- Foroughipour, H. (2014), "Does emotional intelligence can predict conflict management in a sport organization?", *International research Journal of applied and basic sciences*, Vol, 8(7), pp:911-915.
- 12- Goleman, D, Boyatzs, R, Mckee R. (2002), *Primal leadership: realizing the power of emotional intelligence*. Boston: Harvard business school publishing, pp:98-100.
- 13- Goleman, D. (2000), An EI-based theory of performance. In D. Goleman, & C. Cherniss (eds.). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- 14- Goleman, D. (1998), *working with emotional intelligence*, New York: Bantam Books.
- 15- Handy, Ch. (2001), *the age of paradox*. Mahmod Toloo, editor. rasa publications, pp: 5-23.
- 16- Joanne C.Y.Chan, Emily N.M.SIT, W.M.LAU. (2014), "Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study", *Nurse Education Today*, 34, pp:934-939.
- 17- Mayer J. And Salovey P. (1997), "what is emotional intelligence?" In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (3-31), New York: Cambridge University.
- 18- Mba Okechukwu Agwu. (2013), "Conflict management and employees performance in Julius Berger Nigeria PLC. Bonny Island", *International Journal of Academic Research in management*, Vol.2, No.4, pp: 125-139.
- 19- Muchinsky, P. (2000), *Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology*, Wad worth.
- 20- Noorazzila, Shamsuddin and Abdul Rahman, Ramlee. (2013), "The relationship between emotional intelligence and job performance of call center agents", *procedia-social and behavioral sciences*, 129, pp:75-81.

- 21- Nurul Ain,H.(2010),*Emotional intelligence and conflict management styles*, The graduate school University of Wisconsin-Stout.
- 22- Pooya,Alireza and et al.(2013),”Relationship between emotional intelligence and conflict management strategies”,*Research Journal of Recent Sciences*,Vol.2(7),pp:37-42.
- 23- Rahim M.A. And et al.(2002),”A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries”, *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 302-326.
- 24- Scullen, S. E., Mount, M. K., Goff, M. (2000),”Understanding the latent structure of job performance ratings”. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 956-970.