

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد خلاق کارکنان با توجه به نقش عدم اطمینان محیطی و هوش فرهنگی (مورد مطالعه: سازمان دامپزشکی ارومیه)

شیماسماعیلی پردول^۱، رضا رستم زاده^{۲*}

۱. گروه مدیریت، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی، ارومیه، ایران.

نویسنده مسئول مکاتبات: r.rostamzadeh@iaurmia.ac.ir

چکیده

هدف از این مطالعه بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد خلاق کارکنان با توجه به نقش عدم اطمینان محیطی و هوش فرهنگی است. پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است و از حیث هدف کاربردی می‌باشد و برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط از روش کتابخانه‌ای - میدانی و به صورت پرسشنامه استفاده شده است. با توجه به هدف پژوهش و موضوع پژوهش جامعه آماری، این پژوهش شامل نمونه‌ای از مدیران و کارکنان سازمان دامپزشکی ارومیه می‌باشد؛ که تعداد آن‌ها ۲۷۰ نفر می‌باشد. این پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل علی و بررسی قابلیت اطمینان و اعتبار مدل اندازه‌گیری استفاده کرده است. مدل ارائه شده و اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه‌ها از طریق نرم‌افزار SMART PLS تجزیه و تحلیل شده است. در نهایت، نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی و عدم اطمینان محیطی بر عملکرد خلاق تأثیر معناداری دارد. همچنین تأثیر هوش هیجانی بر عدم اطمینان محیطی معنی دار می‌باشد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که هوش فرهنگی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را تعدیل‌گری می‌کند. کلمات کلیدی: هوش هیجانی، هوش فرهنگی، عدم اطمینان محیطی، عملکرد خلاق.

۱. مقدمه

امروزه سازمان‌ها اعم از بزرگ و کوچک با افزایش تعداد عرضه کنندگان، شرکا، کارکنان، سهام داران و مصرف کنندگان خارجی مواجه هستند. این سازمان‌ها نه تنها در محیط خارجی مجبور به رقابت با شرکت‌های خارجی هستند بلکه در داخل کشور خود نیز می‌بایست با آنها مواجه شوند. این چنین تغییراتی در محیط سازمان‌ها نیازمند آن است که رهبران در زمینه‌های کاری جهانی از قبیل بازاریابی، مالی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت اطلاعات و تحقیق و توسعه مهارت‌های لازم را کسب نمایند (سالی گیور^۱ و همکاران، ۲۰۰۱). سیستم‌های مدیریتی مدرن تمام جنبه‌های عملکردی کارکنان، مدیران و حتی مشتریان زیر نظر قرار می‌گیرد چرا که برای دستیابی به اهداف مشترک همه اعضا باید بصورت زنجیره وار به هم متصل و در راستای تحقیق اهداف شرکت و یا سازمان قدم بردارند. در این بین عوامل متعددی می‌تواند در عملکرد شرکت و یا سازمان تأثیر گذار باشد (آلون^۲ و همکاران، ۲۰۰۵). عامل دوم تأثیر گذار عوامل فرهنگی است همان طور که واضح است در سیستم‌های مدیریتی ایران، سازمان‌ها و ادارات بخش فرهنگی بصورت ویژه مدیریت می‌شود البته فرهنگ مذهبی در آن بیشتر به چشم می‌خورد چرا که این عوامل نیز در عملکرد کارکنان تأثیر گذار است اما به طور کلی در این تحقیق منظور از فرهنگ کلیه عوامل مذهبی، اعتقادی، رسم و رسومات منطقه‌ای، عادت‌ها، هنجارها اجتماعی پذیرفته شده آن

^۱ Caligiuri

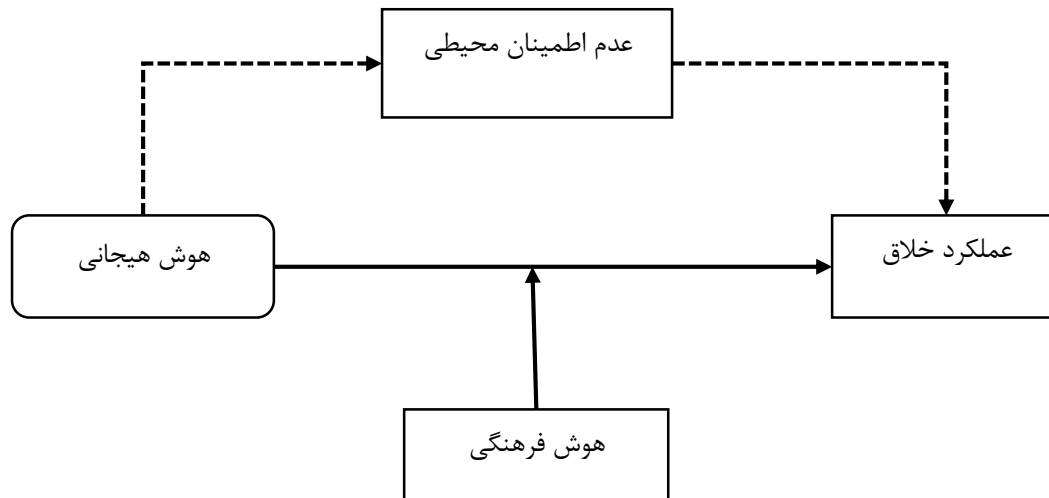
^۲ Alon

بخش از جامعه مدیریتی است (مایر^۳ و همکاران، ۲۰۱۱). محیط نیز به نوبه خود در میزان تاثیرگذاری هوش هیجانی و فرهنگی تأثیر گذار است هیچ سیستمی بدون در نظر گرفتن ریسک‌های مرتبط با محیط اداره نمی‌شود چرا که در چنین شرایطی مدیریت معنی خود را از دست داده و سیستم دچار اختلال می‌شود. عوامل مختلفی در حیطه محیط تعریف می‌شوند از جمله آن‌ها می‌توان به تغییرات اقتصادی محیطی، شرایط آب و هوایی منطقه و غیره اشاره کرد (ایرلی^۴ و همکاران، ۲۰۰۳). از طرفی نقش عدم اطمینان محیطی در میزان تأثیر هوش هیجانی و فرهنگی غیر قابل انکار بوده و مدیران با کنترل و جهت دهی هوش هیجانی و فرهنگی می‌توانند عملکرد کارکنان اداره را کنترل و بهبود بخشند (ونگ^۵ و همکاران، ۲۰۰۳). بسیاری از تصمیم‌های مدیران، سرمایه‌گذاران و سایر تصمیم‌گیرندگان در مورد سازمان‌ها، مبتنی بر عملکرد آنها می‌باشد. عملکرد سازمان‌ها نیز با استفاده از معیارهای متعددی مورد سنجش قرار می‌گیرد. صحت سنجش‌های به عمل آمده و قابلیت اتکای آنها با توجه به تأثیر با اهمیت تصمیم‌های اتخاذ شده در سطح خرد و کلان بر اهمیت انجام تحقیقات در این زمینه تأکید دارد. این معیارهای سنجش عملکرد برخی مالی و برخی غیرمالی هستند. تحقیقات انجام شده در سایر کشورها نشان می‌دهد که معیارهای مالی، معیارهای کمی مبتنی بر صورت‌های مالی برای سنجش عملکرد کافی نیستند و مدیران تمایل به نسبت کمتری برای استفاده از آنها دارند. در این تحقیق اداره دامپزشکی استان آذربایجان غربی واقع در شهر ارومیه مورد بررسی قرار گرفته است. همانطور که مشخص است عوامل متعددی در سیستم‌های مدیریتی تأثیر گذار هستند اما آنچه بصورت ویژه در پرسشنامه‌های این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت در سه حوزه هوش هیجانی، فرهنگی و همچنین عوامل محیطی بوده است. این اداره از بخش‌های مختلفی همچون قسمت مدیریت اداری، فرهنگی، نیروی انسانی، حراست، نگهبانی، کارشناس تخصصی و غیره بهره‌مند است و هر کدام از بخش‌ها بصورت زنجیره وار با بقیه بخش‌ها در ارتباط تنگاتنگ هستند و مدیریت قوی هر بخش تأثیر خود را در بخش‌های دیگر خواهد گذاشت و در نهایت سیستم به هوش بالای مدیریتی خواهد رسید. در این تحقیق سعی شد میزان هوش هیجانی مدیران و نحوه انتقال آن به کارمندان جز سنجیده شود که آیا کارمندان تحت مدیریت هوش هیجانی هستند یا وظایف خود را بدون هیجان و تحت تأثیر عوامل محیطی انجام می‌دهند و یا انجام وظایف کاری در اولویت هستند یا نه؟ اگر هستند در این امر هوش هیجانی چقدر تأثیر گذار است؟ در این پژوهش هوش هیجانی با دیدگاه متغیر مستقل، هوش فرهنگی با دیدگاه متغیرهای تعدیل‌گر و عوامل محیطی با دیدگاه متغیر میانجی مورد تحلیل و تجزیه قرار گرفت همچنین در چارچوب نظری تحقیق از مدل درویش متوالی (۲۰۱۸) استفاده شد. در واقع با در نظر گرفتن عوامل محیطی و نقش عدم اطمینان آن به بررسی میدانی نقش هوش هیجانی و فرهنگی مدیران اداره دامپزشکی ارومیه در عملکرد کارکنان اداره پرداخته و با استفاده از پرسشنامه‌ای که شامل سئوالات دقیق می‌باشد به بررسی تأثیر هوش هیجانی و فرهنگی در مدیریت روابط کارکنان و تأثیر آن در عملکرد آنها مورد بررسی قرار گرفته است. این تحقیق بر مبنای ۴ اصل توانایی کنترل هیجان‌ات، عواطف، رفتار صادقانه و شیوه‌های معتبر و تطبیق پذیر انجام خواهد گرفت.

^۳ Mayer

^۴ Earley

^۵ Wong



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

- **عملکرد خلاق:** خلاقیت به عنوان توانایی برای تولید ایده‌های جدید، رفتارهای جدید، مفاهیم جدید، طرح‌های جدید، روش‌های جدید انجام کارها و به روز رسانی ایده‌های قدیمی به موارد جدید و منحصر به فرد در انجام وظایف مرتبط با شغل توصیف شده است (درویش متوالی (۲۰۱۸)). این متغیر از نوع اندازه پذیر بوده و با استفاده از سؤالات ۶ تا ۱۰ پرسشنامه استاندارد اندازه‌گیری و عملیاتی شد.
- **عدم اطمینان محیطی:** عدم اطمینان محیطی بدان معنی است که تصمیم گیرندگان اطلاعات محدودی در مورد عوامل محیطی دارند و پیش بینی تغییرات خارجی برایشان دشوار است (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۲). این متغیر از نوع اندازه پذیر بوده و با استفاده از سؤالات ۱ تا ۵ پرسشنامه استاندارد اندازه‌گیری و عملیاتی شد.
- **هوش هیجانی:** توانایی تشخیص و درک احساسات خود و دیگران به منظور برانگیختن خود و کنترل بهتر احساسات خود و کنترل داشتن بر روابط خود و دیگران (مایر و همکاران، ۲۰۱۱). این متغیر از نوع اندازه پذیر بوده و با استفاده از سؤالات ۱۷ تا ۲۳ پرسشنامه استاندارد اندازه‌گیری و عملیاتی شد.
- **هوش فرهنگی:** مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی و موساکوسکی (۲۰۰۴) از محققان مدرسه‌ی کسب و کار لندن مطرح شد. آنها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارایه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. این متغیر از نوع اندازه پذیر بوده و با استفاده از سؤالات ۱۱ تا ۱۶ پرسشنامه استاندارد اندازه‌گیری و عملیاتی شد.

۲. روش پژوهش

این تحقیق از نوع همبستگی، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی از نوع میدانی است. در این پژوهش جامعه آماری، کارکنان سازمان دامپزشکی ارومیه به تعداد ۲۷۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه در این پژوهش با توجه به جدول مورگان ۱۵۹ نفر انتخاب شد که با توجه پرسشنامه‌های جمع آوری شده تعداد ۱۵۷ پرسشنامه جهت تحلیل آماده شد. برای بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد خلاق کارکنان با توجه به نقش عدم اطمینان محیطی و هوش فرهنگی پرسشنامه‌ای به تعداد ۲۶ سؤال استفاده شده است که سؤالات بر اساس متغیرهای شناسایی شده تهیه و تنظیم گردیده است. در تحقیق حاضر پرسشنامه به صورت منظم و بسته و بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ تا ۵ تنظیم شده است. پس از تنظیم پرسشنامه، جهت اطمینان از طراحی درست پرسشنامه و بالا بردن

درجه روایی و پایایی، پس از تأیید اساتید مجرب، پرسشنامه‌ها به صورت آزمایشی در بین ۱۵ نفر از کارکنان سازمان مورد اجرا و آزمایش قرار داده شد تا در صورت داشتن نقص نسبت به اصلاح آن اقدام شد و برای اطمینان بیشتر از درجه روایی و پایایی، ضریب آلفای کرونباخ^۶، مقادیر بارهای عاملی، روایی همگرا^۷ (AVE) و پایایی ترکیبی^۸ استفاده شد. پرسشنامه مذکور با استفاده از دو نرم‌افزار^۹ (SPSS) و^{۱۰} (SMART PLS) تعیین و اندازه‌گیری شد. تفکیک سؤالات هر متغیر به شرح جدول زیر می‌باشد.

جدول ۱: تخصیص سؤالات پرسشنامه به ازای هر متغیر

سؤال	متغیر
۷-۱	هوش هیجانی
۱۴-۸	عدم اطمینان محیطی
۲۱-۱۵	عملکرد خلاق
۲۶-۲۲	هوش فرهنگی

اندازه‌گیری پایایی در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی انجام گرفت. آلفای کرونباخ معیاری سنتی برای سنجش پایایی محسوب می‌گردد و مقدار بالاتر از ۰.۷ نشانگر پایایی قابل قبول است (Cronbach, 1951). مدل در معادلات ساختاری به سه نوع تقسیم می‌شود؛ مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل عمومی پژوهش. شاخص‌های مورد استفاده برای مدل اندازه‌گیری شامل آلفا کرونباخ، بار عاملی، پایایی ترکیبی، روایی همگرا، روایی و اگر می‌باشد. شاخص‌های لازم برای ارزیابی مدل ساختاری شاخص R^2 و مقادیر ضریب مسیر و مقادیر تی ویو می‌باشد و در نهایت تنها شاخص برای بررسی مدل عمومی پژوهش شاخص GOF می‌باشد.

۳. یافته‌ها

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. بدین صورت که ابتدا با استفاده از آمار توصیفی به توصیف نتایج حاصله از جامعه آماری پرداخته شد و تحلیل و آزمون فرضیات نیز با کمک آمار استنباطی انجام گردید. همچنین برای تمامی این آزمون‌ها از نرم‌افزار SMART-PLS (روش حداقل مربعات جزئی) استفاده شده است. این نرم‌افزار یک رویکرد مبتنی بر مؤلفه است که می‌توان توسط آن قابلیت اطمینان، اعتبار و روابط بین متغیرها را اندازه‌گیری کرد (Cheng & Yang, 2014). روش تجزیه و تحلیل در دو مرحله انجام گرفته است. مرحله اول شامل انجام تجزیه و تحلیل قابلیت اطمینان و روایی همگرا و اگر و پایایی مدل و پرسشنامه می‌باشد. مرحله دوم مستلزم تأیید تمام مفروضات مطالعه از طریق انجام آزمون‌ها با استفاده از نرم‌افزار می‌باشد. بنابراین برای اندازه‌گیری برازش کلی مدل و آزمون فرضیات و همبستگی از آزمون ضرایب مسیر، معیار R^2 ، شاخص GOF و همچنین از ضریب معناداری t (T-VALUE) استفاده شده است.

۳-۱ آمار توصیفی

در یک پژوهش جهت بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های موجود در آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی، درصد فراوانی، درصد فراوانی تجمعی و میانگین استفاده می‌گردد. آمار توصیفی با خلاصه کردن داده‌ها، ویژگی‌های مهم آن‌ها را نمایان می‌سازد تا ایده‌های لازم را در ذهن پژوهش‌گر برای مرحله دوم تحلیل آماری (آمار استنباطی) ایجاد کند.

۳-۱-۱ جنسیت

⁶ Cronbach's alpha

⁷ Average Variance Extracted

⁸ Composite reliability

⁹ Statistical package for social science

¹⁰ Partial Least Square

نمونه‌های انتخاب شده برای این پژوهش دارای جنسیت مرد و زن می‌باشند که جدول فراوانی آن‌ها به‌قرار زیر می‌باشد.

جدول ۲: توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان

جنسیت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
مرد	۱۴۷	۹۳.۶	۹۶.۴
زن	۱۰	۶.۴	۱۰۰
کل	۱۵۷	۱۰۰	

۳-۱-۳ سن

در جدول ۳ نمودار فراوانی سن پاسخ‌دهندگان ارائه گردیده است که گروه سنی ۲۵-۳۵ سال با مقدار فراوانی ۱۲۷ بیشترین فراوانی را دارد.

جدول ۳: توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ‌دهندگان

سن پاسخ‌دهندگان	فراوانی	درصد قابل قبول	درصد تجمعی
کمتر از ۲۵	۹	۵.۷	۵.۷
۲۵-۳۵	۱۲۷	۸۰.۹	۸۶.۶
۳۵-۴۵	۷	۴.۵	۹۱.۱
بیشتر از ۴۵	۱۴	۸.۹	۱۰۰
کل	۱۵۷	۱۰۰	

۳-۱-۳ تحصیلات

یکی دیگر از مشخصات نمونه‌های این پژوهش میزان تحصیلات شرکت‌کنندگان می‌باشد؛ که فراوانی و نمودار ستونی برای این مشخصه رسم گردید و در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴: توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ‌دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد قابل قبول	درصد تجمعی
دیپلم	۶۱	۳۸.۹	۳۸.۹
فوق دیپلم	۸	۵.۱	۴۳.۹
لیسانس	۳۸	۲۴.۲	۶۸.۲
فوق لیسانس	۴۰	۲۵.۵	۹۳.۶
دکتری	۱۰	۶.۴	۱۰۰
کل	۱۵۷	۱۰۰	

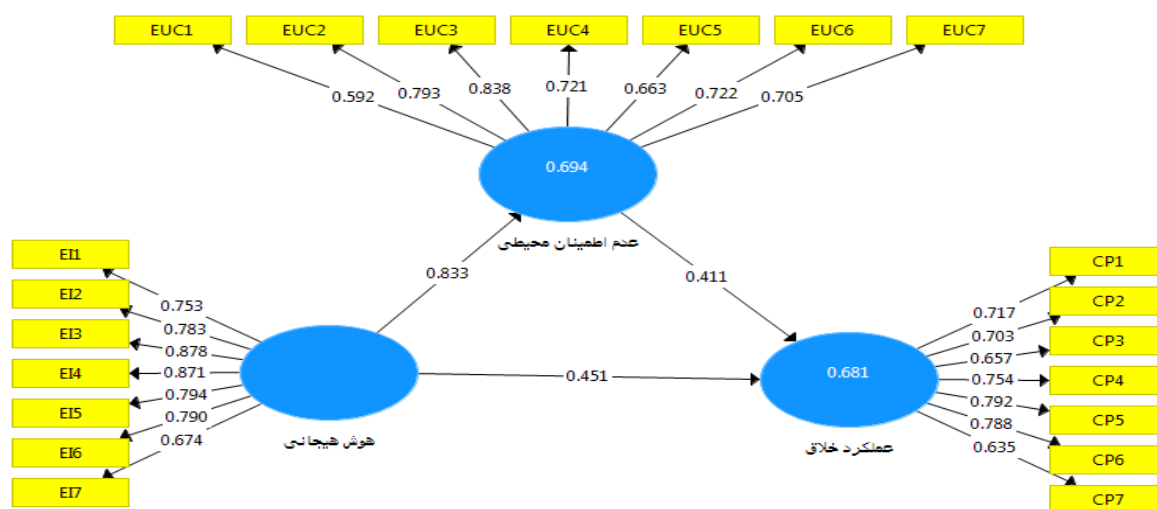
۳-۲ آمار استنباطی

در پژوهش‌های روان‌شناسی و سایر علوم رفتاری کسب اطلاعات درباره گروه‌های کوچک غالباً هدف پژوهشگر نیست، بلکه او علاقه‌مند است که از طریق یافته‌های این گروه کوچک، اطلاعات لازم را درباره جامعه‌ای که این گروه کوچک را از آن انتخاب کرده

است، کسب کند. به عبارت دیگر در این پژوهش‌ها هدف پژوهشگر تعمیم نتایج به دست آمده از یک گروه کوچک به یک جامعه بزرگ‌تر می‌باشد. این تعمیم مستلزم آن است که پژوهشگر از روش‌های آماری پیشرفته‌تری تحت عنوان آمار استنباطی^{۱۱} استفاده نماید.

• مدل اندازه‌گیری (آلفا کرونباخ، بارعاملی، پایایی ترکیبی، روایی همگرا، روایی واگرا)

از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی متغیرها می‌باشد، روش PLS معیار مدرن‌تری نسبت به آلفای کرونباخ به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. برتری این معیار نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی متغیرها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی متغیرهایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی، هردوی این معیارها در این پژوهش به کار برده شده است. مقدار پایایی ترکیبی برای هر متغیر بالاتر از ۰.۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل دارد و مقدار کمتر از ۰.۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد (Nunnally, 1978). بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. هرچه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند. همچنین اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان دهنده تأثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه می‌باشد. به بیان دیگر سؤال مربوط به آن شاخص به صورت معکوس طراحی شده است. مقدار عدد قابل قبول برای این شاخص ۰.۴ می‌باشد در صورتی که مقدار این شاخص کمتر از مقدار تعریف شده باشد سؤال مربوطه باید از تحلیل‌ها حذف گردد. همانطور که در شکل زیر مشاهده می‌شود مقادیر بارهای عاملی مربوط به همه گویه‌ها بالاتر از مقدار ۰.۴ می‌باشد.



شکل ۲: پایایی مدل اندازه‌گیری مقدار بار عاملی

معیار بعدی برای برازش مدل اندازه‌گیری روایی همگرا (AVE) می‌باشد. منظور از شاخص روایی همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر آن است. معیار متوسط واریانس استخراج شده توسط فرنل و لارکر (۱۹۸۱) به عنوان شاخصی برای سنجش اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری پیشنهاد شد. معیار AVE نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر متغیر با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر این معیار میزان همبستگی یک متغیر با شاخص‌های خود می‌باشد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. مقدار بحرانی برای این معیار عدد ۰.۵ است بدین معنی که مقدار AVE بالای ۰.۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد.

¹¹ Inferential Statistics

جدول ۵: روایی و پایایی برای مدل اندازه‌گیری

متغیر	آلفا	پایایی ترکیبی (CR)	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
هوش هیجانی	۰.۹۰	۰.۹۲	۰.۶۳
عدم اطمینان محیطی	۰.۸۰	۰.۸۸	۰.۵۲
عملکرد خلاق	۰.۸۴	۰.۸۵	۰.۵۲

با توجه به نتایج جدول آلفای کرونباخ با توجه به بالاتر از ۰.۷ بودن نشان‌دهنده‌ی پایایی خوب می‌باشد. همچنین قابلیت اطمینان نیز برای همه متغیرها بالاتر از ۰.۷ می‌باشد. روایی همگرا نیز برای همه متغیرها از ۰.۵ بالاتر می‌باشد. نهایتاً معیار بعدی روایی واگرا می‌باشد که میزان رابطه یک متغیر با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن متغیر با سایر متغیرها است. به طوری که روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک متغیر در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با متغیرهای دیگر. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر متغیر بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن متغیر و متغیرهای دیگر (مربع مقدار ضرایب همبستگی بین متغیر) در مدل باشد. جدول ۵ و ۶ نشان می‌دهد که با توجه به قرار گرفتن همه معیارها در سطوح استاندارد، نتایج حاصل قابل قبول است.

جدول ۶: روایی واگرا برای مدل اندازه‌گیری

شاخص‌ها	هوش هیجانی	عدم اطمینان محیطی	عملکرد خلاق
هوش هیجانی	۰.۷۹		
عدم اطمینان محیطی	۰.۶۹	۰.۷۲	
عملکرد خلاق	۰.۵۸	۰.۴۴	۰.۷۲

ماتریس جدول ۶ روایی واگرای مدل پیشنهادی می‌باشد که با توجه به بیشتر بودن اعداد مندرج در قطر اصلی از اعداد زیرین خود نشان‌دهنده‌ی روایی واگرای قابل قبول است.

• مدل ساختاری (مقدار R^2 ، ضریب مسیر و مقادیر T)

برای بررسی تأیید یا عدم تأیید فرضیات و همچنین بررسی برآزش کلی مدل نیاز به انتخاب آزمون‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس این آزمون‌ها و با استفاده از نرم‌افزار انتخاب شده می‌باشد. در این پژوهش با استفاده از سه معیار R^2 ، اعداد معناداری T (T-values) و معیار GOF^{12} فرضیات و مدل ارزیابی خواهند شد که در ادامه به شرح و توصیف این آزمون‌ها خواهیم پرداخت.

• ضریب تعیین (R^2)

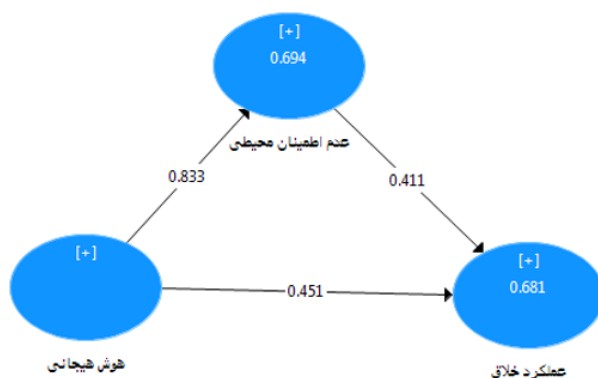
معیار اساسی ارزیابی متغیرهای مکنون درون‌زا مدل مسیر، ضریب تعیین می‌باشد. این شاخص نشان می‌دهد چند درصد از تغییرات متغیر درون‌زا توسط متغیر برون‌زا صورت می‌پذیرد. معیار R^2 ، معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود. چین^{۱۳} (۱۹۹۸) سه مقدار ۰.۱۹، ۰.۳۳ و ۰.۶۷ را به‌عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی می‌کند. برای ارزیابی توانایی مدل از معیار R^2 استفاده شده است. در این مدل مقدار R^2 برای متغیر وابسته عملکرد خلاق عدد ۰.۶۸، و برای متغیر عدم اطمینان محیطی عدد ۰.۶۹ به‌دست آمده که از سه مقدار ۰.۱۹، ۰.۳۳ و ۰.۶۷ تعیین شده بیشتر است بنابراین در حد قوی تأیید می‌شود.

• مقدار ضریب مسیر

¹² Goodness of Fit

¹³ chin

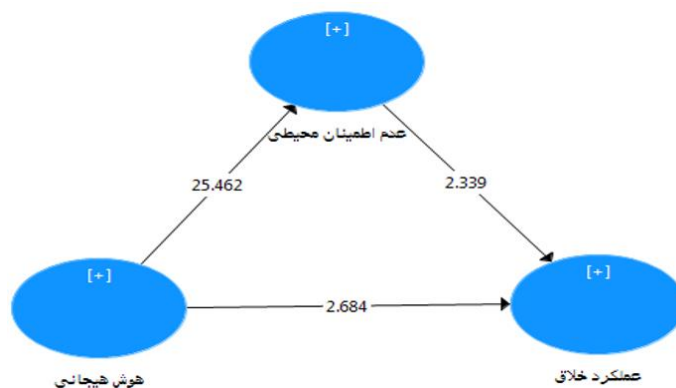
منظور از ضرایب مسیر همان بتای استاندارد شده در رگرسیون خطی می‌باشد. ضرایب مسیر باید از لحاظ بزرگی، علامت و معناداری مورد بررسی قرار بگیرند. ضرایب مسیر مثبت (بتای مثبت) نشان‌دهنده روابط مستقیم بین متغیرهای پنهان درون‌زا و برون‌زا می‌باشد. در مقابل ضرایب منفی (بتای منفی) نشان‌دهنده رابط معکوس بین متغیرهای پنهان درون‌زا و برون‌زا می‌باشد چنانچه مقدار به دست آمده بالای حداقل آماره در سطح مورد اطمینان در نظر گرفته شده باشد. آن رابطه یا فرضیه تأیید می‌شود. در سطح معناداری ۹۰ درصد، ۹۵ درصد و ۹۹ درصد این مقدار به ترتیب با حداقل آماره تی ۱.۶۴، ۱.۹۶ و ۲.۵۸ مقایسه می‌شود. از اعداد به دست آمده توسط تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته برای ضرایب مسیر و معیار R^2 می‌توان معناداری و تأیید فرضیات و تأثیر قوی هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته را قبول کرد. شکل ۳ نتایج حاصل را نشان می‌دهد.



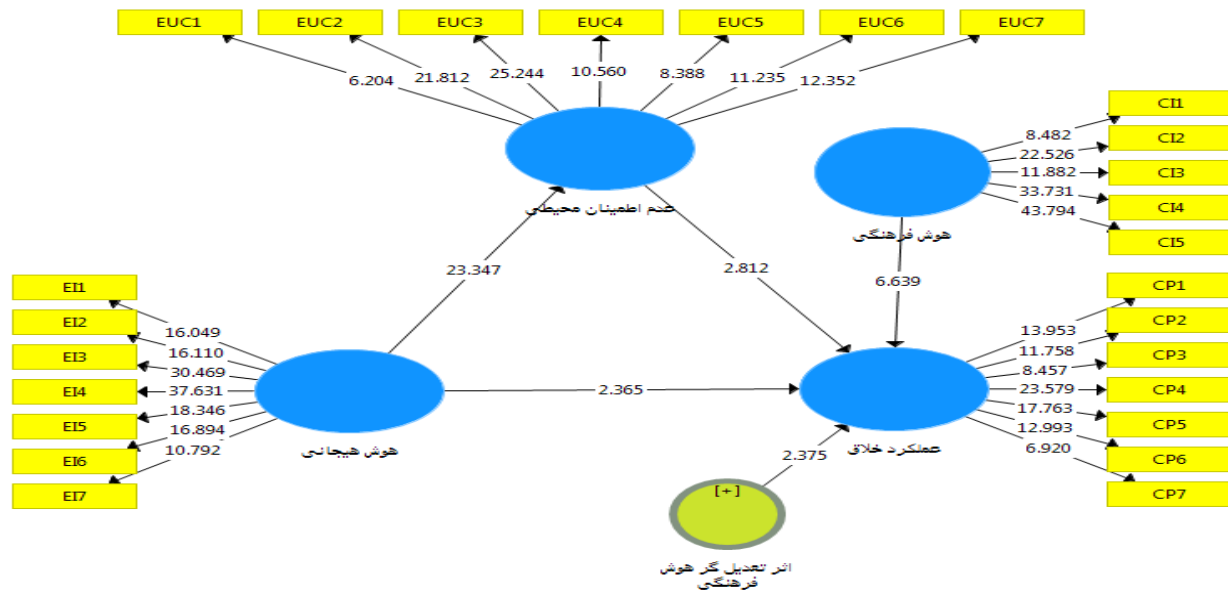
شکل ۳: ضرایب مسیر و مقدار R^2

• ضرایب معناداری T

ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه‌ی بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری T است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱.۹۶، ۲.۵۸ و ۳.۲۷ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۹٪، ۹۹.۹ درصد و ۹۵٪ است. برای آزمودن اینکه آیا هوش هیجانی بر عملکرد خلاق کارکنان با توجه به نقش عدم اطمینان محیطی و هوش فرهنگی تأثیر دارد یا خیر و همچنین برای آزمودن فرضیات ارائه شده با استفاده از آزمون ضرایب معناداری T بررسی شد. نتایج آزمون T در شکل ۴ نشان داده شده است. نتایج حاصل نشان می‌دهد که فرضیات در سطح معناداری ۹۵ درصد و ۹۹.۹ درصد قابل قبول است.



شکل ۴: آزمون ضرایب معناداری بدون تعدیلگر



شکل ۵: آزمون ضرایب معناداری با تعدیلگر

۳-۳ برآزش مدل عمومی

• شاخص f^2

همان گونه که در شکل (۵) مشخص است ضریب معناداری مربوط به متغیر تعدیل کننده هوش فرهنگی در رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد خلاق ۲.۳۷۵ می باشد که از مقدار تعیین شده ۱.۹۶ بیشتر می باشد، به عبارت دیگر در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان تأیید کرد که هوش فرهنگی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را تعدیل می کند. پس از پی بردن به این مطلب که متغیر تعدیل کننده می تواند رابطه بین دو متغیر درونزا و برونزا را تعدیل کند، تعیین شدت اثر متغیر تعدیل کننده ضروری است. در واقع بعد از معنادار شدن مقدار آماره تی در سطح اطمینان مدنظر محقق، باید قدرت تعدیل کنندگی این متغیر نیز، محاسبه شود. به کمک رابطه زیر می توان شدت اثر متغیر تعدیل کننده معنادار را محاسبه کرد. مقادیر ۰.۰۲، ۰.۱۵ و ۰.۳۵ به ترتیب اثرات ضعیف، متوسط و قوی را نشان می دهند.

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ model with moderator} - R^2 \text{ model without moderator}}{1 - R^2 \text{ model with moderator}} \quad (1)$$

$$F2 \text{ هوش فرهنگی} = \frac{0.69 + 0.82 - 0.69 + 0.68}{1 - 0.69 + 0.82} = 0.27$$

مقدار به دست آمده برای تعیین شدت متغیر تعدیل گر هوش فرهنگی (۰.۲۷) نشان می دهد که این متغیر با شدت متوسطی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را تعدیل می کند، زیرا بالاتر از بزرگترین مقدار مشخص شده (۰.۱۵) می باشد.

• معیار GOF

اخیراً، یک اندازه گیری مناسب جهانی برای برآزش کلی مدل با استفاده از PLS پیشنهاد شده است. عددی که برای این معیار به دست می آید بین صفر و یک می باشد. وتزلس و همکاران (۲۰۰۹)^{۱۴} سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵، ۰.۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط

¹⁴ Wetzels et al.

و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند به این معنی که در صورت محاسبه مقدار ۰.۰۱ و نزدیک آن به عنوان GOF در یک مدل، می‌توان نتیجه گرفت که برازش کلی آن مدل در حد ضعیفی است و باید به اصلاح روابط بین سازه‌های مدل پرداخت. به همین ترتیب در مورد دو مقدار دیگر GOF نیز (۰.۲۵: برازش کلی متوسط، ۰.۳۶: برازش کلی قوی) این دستورالعمل برقرار است و فرمول محاسبه GOF عبارت است از:

$$GOF = \sqrt{AVE \times R^2} \quad (2)$$

برای محاسبه میانگین AVE از معادله‌ی (۳) استفاده شده است:

$$\mu_{AVE} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n x_i \quad (3)$$

$$\mu_{AVE} = \frac{0.52 + 0.52 + 0.63}{3} = 0.56$$

همچنین برای محاسبه برازش کلی مدل بایستی میانگین R^2 را نیز محاسبه کرد:

$$\mu_{R^2} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n x_i$$

$$\mu_{R^2} = 0.75$$

با جای‌گذاری در معادله (2)، ارزش GOF به دست می‌آید:

$$GOF = \sqrt{0.56 \times 0.75} = 0.65$$

با استفاده از آزمون‌ی که برای برازش کلی مدل انجام گرفت یک مقدار ۰.۶۵ به دست آمد که این مقدار در مقایسه با مقادیر

پایه بالا تعریف شده برای GOF نشان می‌دهد که ساختار مدل مناسب می‌باشد.

۴. بحث

فرضیه اول: هوش هیجانی بر عملکرد خلاق تأثیر معناداری دارد. نتایج به دست آمده از آزمون t و ضریب مسیر به دست آمده نشان می‌دهد که هوش هیجانی اثر مثبت و معناداری روی عملکرد خلاق دارد ($\beta = 0.45, t = 2.68, p < 0.01$) بنابراین فرضیه (۱) تأیید می‌شود. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند ظرفیت چشمگیری برای تعهد، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند. در رابطه‌ی خود با دیگران، بسیار دلسوز و با ملاحظه‌اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و مناسبی برخوردارند. هوش هیجانی حتی اگر توسط مدیریت مهم تلقی نگردد، تأثیر خود را بر عملکرد کارکنان خواهد داشت، لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمانی در حد توان خود آن را جدی گرفته و کارکنان را از وجود اهمیت آن آگاه نمایند. پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان با برگزاری دوره‌های روانشناسی، آزمونهای روان‌شناختی و گرفتن بازخوردهای منظم درحین کار زیر نظر متخصصان روان‌شناسی، آموزش‌های ضمن خدمت، برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های منظم، تهیه‌ی بروشورها و توزیع آن میان کارکنان به منظور اطلاع‌رسانی و افزایش سطح ارتباطات مطلوب گروهی، در برانگیختن افراد در مسیر مورد نظر سازمان، برقراری ارتباط مؤثر و صمیمانه با دیگران و بروز و ظهور استعداد کارکنان در اداره تیم‌های کاری در بهبود عملکرد آن‌ها را یاری نمایند.

فرضیه دوم: هوش هیجانی بر متغیر میانجی عدم اطمینان محیطی تأثیر معناداری دارد. نتایج به دست آمده از آزمون t و ضریب مسیر به دست آمده نشان می‌دهد که هوش هیجانی اثر مثبت و معناداری روی عدم اطمینان محیطی دارد ($\beta = 0.83, t = 25.48, p < 0.001$) بنابراین فرضیه (۲) تأیید می‌شود. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد هوش هیجانی بالا باعث بروز نوآوری در افراد می‌شود و آن‌ها را قادر می‌سازد تا خود را سریع‌تر با تغییرات ناگهانی و شرایط عدم اطمینان هماهنگ و از انعطاف‌پذیری مناسبی برخوردار شوند. وجود این افراد در سازمان باعث ایجاد هنجارهایی مانند درک متقابل، توجه به دیدگاه‌ها، اهمیت دادن به دیگران، تقویت اعتماد به نفس و حس هویت و نیز رفتار و برخوردی مناسب با ارباب رجوع می‌شود؛ واضح است که تمام این هنجارها باعث بهبود عملکرد کارکنان می‌شود. هیجانان کارکنان در صورتی که مدیریت شوند می‌تواند انعطاف‌پذیری آنها را نیز تحت تأثیر قرار دهد. پیشنهاد می‌شود که مدیران نیز در این مورد هم با آموزش‌های لازم و پررنگ کردن نقش هوش هیجانی و توضیح در مورد ویژگی‌های آن به کارکنان ابعاد

هوش هیجانی را روشن کرده و میزان اهمیت آن را گوشزد نمایند. آموزش در این راه می‌تواند تأثیر زیادی بر انعطاف پذیری کارکنان داشته و آنها را در محیط‌های متفاوت اثربخش نماید. یکی از روش‌هایی که ممکن است به کارکنان در این راه یاری دهد، گردش شغلی است. کارکنانی که در شغل‌های متفاوت فعالیت داشته باشند، با شرایط متفاوتی برخورد می‌کنند و قابلیت رفتار متفاوتی را خواهند داشت.

فرضیه سوم: متغیر میانجی عدم اطمینان محیطی بر عملکرد خلاق تأثیر معناداری دارد. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون t و ضریب مسیر به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که عدم اطمینان محیطی اثر مثبت و معناداری روی عملکرد خلاق دارد ($\beta = 0.41, t = 2.40, p < 0.05$) بنابراین فرضیه (۳) تأیید می‌شود. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که انعطاف پذیری به عنوان یک قابلیت سازمانی، شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا مزیت رقابتی به دست آورند و باعث بهتر شدن عملکرد در محیط کسب و کار رقابتی و پویای امروز شوند. شواهد نشان می‌دهد که وقتی با یک عدم اطمینان محیطی مواجه هستیم، سازمان‌ها بر انعطاف پذیری تولید سرمایه گذاری می‌کنند. عدم اطمینان محیطی، شرکت را با محیط غیرقابل پیش بینی که ویژگی آن تغییرات سریع در تکنولوژی، تنوع شدید در تقاضای مشتریان و نوسانات شدید در تأمین مواد می‌باشد روبه رو می‌کند. تغییرات و اقدامات غیرقابل پیش بینی در محیط ممکن است ماهیت رقابت را با کسب فرصت‌های جدید و یا تهدیدها برای شرکت تغییر دهد. تبدیل تغییرات محیطی به یک فرصت برای کسب مزیت رقابتی، همان خلاقیت در استفاده از ابزار و امکانات محیطی می‌باشد که می‌تواند به عملکرد بهتر منجر شده و کارایی سازمان را افزایش دهد. تغییرات محیطی می‌تواند خلاقیت کارکنان را در شرایط متفاوت برانگیزد. پیشنهاد می‌شود که مدیران نیز کارکنان را در هر سمت شغلی که قرار دارند به تصمیم‌گیری در خصوص تصمیمات سازمان دعوت نموده و از نظرات آنها در تصمیمات مهم جویا شوند. در صورتی که کارکنان خود را در محیط متفاوتی تصور نمایند، ممکن است خلاقیت خود را نشان داده و بهترین راه حل را ارائه دهند.

فرضیه چهارم: هوش فرهنگی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را تعدیل‌گری می‌کند. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون t و ضریب مسیر به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که هوش فرهنگی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را تعدیل‌گری می‌کند ($t = 2.38, p < 0.05$) بنابراین فرضیه (۴) نیز تأیید می‌شود. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد توانایی کارکنان در مطابقت خود با فرهنگ‌های متفاوت می‌تواند آنها را در درک رفتارهای متفاوت همکاران و یا کارکنان سازمان‌های دیگر یاری دهد و باعث درک بهتر هیجان‌های آنها نیز گردد. کارکنانی که بتوانند رفتار خاصی را به خوبی تعبیر نمایند و در این بین هیجان خود را نیز کنترل نموده و در جهت مثبت به کار گیرند، توان بهبود عملکرد خواهند داشت. هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و قابلیت‌ها و مهارت‌هایی است که فرد را برای سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می‌کند. از این رو می‌توان انتظار داشت که هوش فرهنگی توان کنترل هیجان‌های افراد را بالا برده و آنها را به عملکرد درست رهنمود می‌سازد. پیشنهاد می‌شود مدیران فرهنگ را در سازمان نکته مهم تفاوت کارکنان در نظر بگیرند و آموزش‌های مقتضی در خصوص نحوه برخورد با فرهنگ‌های متفاوت را برگزار کنند. در صورتی که کارکنان توان برخورد مناسب با فرهنگ‌ها را داشته باشند توان کنترل هیجان‌های خود را نیز خواهند داشت و آن را تقویت می‌کنند. در این صورت تبعات منفی رفتاری کارکنان کاهش یافته و عملکرد سازمان افزایش خواهد یافت.

در جدول ۷ نتایج حاصل از آزمون T و ضرایب مسیر ارائه شده است.

جدول ۷ جدول نتایج آزمون‌ها

فرضیات	روابط	ضریب مسیر (B)	مقدار T-value	احتمال (Prob)	نتایج
فرضیه ۱	← هوش هیجانی	۰/۴۵	۲/۶۸**	$p < 0.01$	تأیید
فرضیه ۲	← عدم اطمینان محیطی	۰/۸۳	۲۵/۴۸***	$p < 0.001$	تأیید
فرضیه ۳	← عدم اطمینان محیطی	۰/۴۱	۲/۴۰*	$p < 0.05$	تأیید

فرضیه ۴	هوش فرهنگی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد خلاق را	-	۲/۳۸*	p < 0.05	تأیید
تعدیل گری می‌کند					

Note: *p < 0.05; **p < 0.01, ***p < 0.001.

۵. نتیجه‌گیری

منابع انسانی که یکی از منابع مهم در قدرت رقابتی سازمان محسوب می‌شوند، توان سازمان را در بالابردن عملکرد و اثربخشی آن افزایش می‌دهند و می‌توانند با استفاده از راه‌های مختلف به عملکرد بهتر آن منجر شوند. سازمان‌ها به منظور بهبود عملکرد خود نیاز به کارکنان خلاق و باهوش و منعطف دارند. از این رو تلاش مدیران بایستی در این راستا نیز صورت گیرد. مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند ربود که بتوانند به طور اثر بخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند، در این زمینه هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند. در حقیقت هوش هیجانی عامل تعیین کننده‌ی توفیق یا عدم توفیق مدیران است. نقش هوش هیجانی در محیط کار، نقش مهمی است. شناسایی هیجان‌ها موجب کسب آگاهی نسبت به آنها شده، زمینه‌ی درک صحیح هیجان‌های دیگران را فراهم می‌نماید. کاربرد هیجان‌ها موجب تولید عقاید، بروز یک احساس یا تقویت روح همکاری گروهی را فراهم می‌آورد و بالاخره درک و فهم هیجان‌ها موجب کسب بینش نسبت به انگیزه‌های افراد شده، ما را نسبت به نقطه نظر و دیدگاه‌های دیگران آگاه‌تر می‌نماید و در برخی موارد ممکن است این آگاهی به خلاقیت نیز بیانجامد. در نهایت، مدیریت هیجان‌ها به ما اجازه می‌دهد تا هیجان‌های خود را بپذیریم و از اطلاعات ارزشمند به دست آمده به صورت سازنده‌ای استفاده کنیم.

در پژوهش حاضر تلاش شده است به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد خلاق کارکنان با توجه به نقش عدم اطمینان محیطی و هوش فرهنگی، در سازمان دامپزشکی ارومیه پرداخته شود. بدین منظور پس از جمع‌آوری اطلاعات از منابع الکترونیکی و کتابخانه‌ای و همچنین پژوهش‌های انجام‌گرفته داخلی و خارجی و مدل‌های پیشین، مدل پژوهش تبیین گردید و متغیرهای پژوهش شناسایی شد. جهت بررسی مدل پژوهش تعدادی فرضیه ایجاد گردید. برای بررسی فرضیات و صحت مطالب ذکر شده از پرسشنامه‌ای محقق ساخته براساس طیف لیکرت استفاده شد. تمام مفروضات پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند و پیشنهادات کاربردی مدیریتی در قسمت بحث ارائه شد.

منابع

- Alon, I., & Higgins, J. M. (2005). Global leadership success through emotional and cultural intelligences. *Business horizons*, 48(6), 501-512.
- Caligiuri, P., & Santo, V. D. (2001). Global competence: what is it, and can it be developed through global assignments? *Human Resource Planning*, 24(3).
- Cheng, H.-H., & Yang, H.-L. (2014). The antecedents of collective creative efficacy for information system development teams. *Journal of Engineering and Technology Management*, 33, 1-17.
- Chin, W. W. (1998). "The partial least squares approach to structural equation modeling." *Modern methods for business research* 295(2): 295-336.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44-54.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*: Stanford University Press.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). "Cultural intelligence", *Harvard Business Review*, Vol. 82, No. 10, pp 139-146.

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 39-50.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. *The Cambridge handbook of intelligence*, 528-549.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric methods*, New York: McGraw-Hill.
- Wetzels, M., G. Odekerken-Schröder and C. Van Oppen (2009). "Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration." *MIS quarterly*: 177-195.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Zhang, Xue, Majid Shaheen, Foo, Schubert, Perceived environmental uncertainty, information literacy and environmental scanning: towards a refined framework, *information research*, (2012), vol.17, No.2, p.67-89.

The Effect of Emotional Intelligence on the Creative Performance of Employees Regarding the Mediating Role of Environmental Uncertainty and Cultural Intelligence (Case Study: Urmia Veterinary Office)

Esmaeili Pardul, Sh¹., Rostamzadeh, R^{2*}

1. Department of Management. Urmia Branch. Islamic Azad University. Urmia. Iran.

2. Assistant Professor, Department of Management. Urmia Branch. Islamic Azad University. Urmia. Iran.

*Corresponding author's email: r.rostamzadeh@iaurmia.ac.ir

Abstract

Psychological factors have become one of the most important factors in organizations and achieving success and better performance. Employees who have the ability to deal with various issues in the organization and their work environment and increase their decision-making power, will certainly be effective in the performance of the organization. The purpose of this study was to investigate the effect of emotional intelligence on the creative performance of employees considering the role of environmental uncertainty and cultural intelligence. This study is categorized as a descriptive and correlational research and applied in the nature. The library and field study were used to collect data through the questionnaire. According to the research purpose and the subject, this research includes a sample of managers and employees of Urmia veterinary organization with number of 270. The proposed model and the data obtained from the questionnaire were analyzed through SMART PLS software. Finally, the results showed that emotional intelligence and environmental uncertainty have a significant effect on creative performance. Also, the effect of emotional intelligence on environmental uncertainty is significant. Also, the results of this study showed that cultural intelligence moderates the relationship between emotional intelligence and creative performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Cultural Intelligence, Environmental Uncertainty, Creative Performance.