

بررسی اثر هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران

پانته آ حیدری فر^۱، دکتر سید مهدی الوانی^۲

چکیده

هوش هیجانی از جمله ابزارهایی است که به وسیله آن می توان ضمن استفاده کارا از هیجانات مثبت، هیجانات منفی را حذف و یا تعدیل نمود. برای این منظور به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی می پردازیم. همچنین در این راستا به شناسائی مؤلفه‌هایی از هوش هیجانی که بر عملکرد منابع انسانی مؤثرتر هستند، پرداخته تا از این طریق با تمرکز بر مؤثرترین مؤلفه‌ها بتوانیم با صرف زمان و هزینه کمتر به نتیجه مطلوب دست یابیم. هدف مطالعه حاضر، بررسی اثر هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران است.

در این مطالعه، محقق پس از بررسی و مطالعه دقیق پیشینه و با عنایت به جامعیت مدل هوش هیجانی دانیل گلمن ۲۰۰۱، با روش تحقیق توصیفی، پیمایشی و همبستگی، به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی پرداخته و مؤثرترین مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد را شناسایی نموده است. اصلی ترین سؤال مطرح در این پژوهش عبارت است از: هوش هیجانی چه تأثیری بر عملکرد منابع انسانی شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران دارد؟ جهت پاسخ گویی به این پرسش یک فرضیه اصلی که دارای پنج فرضیه فرعی می باشد مطرح شده است. محقق از طریق عملیاتی کردن مفهوم انتزاعی هوش هیجانی به طراحی سؤالات پرسش نامه که اصلی ترین ابزار جمع آوری داده‌های پژوهش بوده پرداخته و سپس نمونه‌ای متشکل از ۱۷۴ نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران انتخاب گردید، پس از توزیع و جمع آوری پرسش نامه‌ها با انجام آزمون همبستگی و رگرسیون و آزمون رتبه بندی فریدمن روی داده‌های جمع آوری شده گروه نمونه، فرضیه‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار گرفتند، که براساس نتایج حاصله، فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند، و ترتیب اثرگذاری مؤلفه های هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران به صورت مؤلفه مدیریت روابط، خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و ارزش های اعتقادی و مدیریت بر خود بدست آمد. سپس زیرمؤلفه‌های هر یک از این مؤلفه‌ها رتبه بندی گردید. شایان ذکر است با عنایت به محیط سازمان های کشور ما و با در نظر گرفتن تأثیر عامل ارزش های اعتقادی بر عملکرد از نظر هوش هیجانی، محقق این عامل (ارزش های اعتقادی) را به عامل آگاهی اجتماعی در مدل دانیل گلمن، ۲۰۰۱ اضافه نموده که نوآوری وی می باشد. در نهایت با توجه به تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در این زمینه و نتایج آزمون فرضیات پژوهش حاضر محقق پیشنهاداتی به شرکت آب و فاضلاب منطقه یک شهر تهران و محققان آینده ارائه نموده است.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، مدل دانیل گلمن، عملکرد منابع انسانی، همبستگی و رگرسیون، آزمون فریدمن.