

بررسی رابطه هوش هیجانی و اثربخشی گروهی کارکنان (مورد مطالعه : بیمارستان میلاد تهران)

سید احمد هاشمی^۱، فرشته فرومدیان^{۲*}، مهدی حجتی^۳

(ehosenzade@gmail.com *)

چکیده

موفقیت در زندگی بسته به این است که فرد بتواند به تجارب هیجانی خود و دیگران بیاندیشد و پاسخ های هیجانی سازمان یافته ای بدهد. افراد در توانایی تشخیص احساسات خود و دیگران و نظم بخشیدن به آنها و توانایی استفاده از اطلاعات هیجانی با هم تفاوت دارند. این توانایی ها در چارچوبی به نام هوش هیجانی سازمان یافته است. هدف اصلی این تحقیق رابطه میان هوش هیجانی و اثربخشی گروهی را در بیمارستان میلاد تهران می-باشد. فرضیات تحقیق از طریق آزمون همبستگی و رگرسیون چند متغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته های تحقیق نشان می-دهد از بین متغیرهای فرعی هوش هیجانی ویژگی های برون فردی هوش هیجانی رابطه مستقیم و معناداری با اثربخشی گروهی دارد. همچنین؛ از ویژگی های درون فردی نیز متغیرهای خودابرازی و عزت نفس نیز با اثربخشی گروهی رابطه مستقیم و معناداری دارند. سه متغیر فرعی ویژگی های کنترل استرس، سازگاری و مهارت اجتماعی رابطه ای با اثربخشی گروهی ندارند.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، اثربخشی، بیمارستان میلاد.

۱- مقدمه

شناخت هوش هیجانی و تلاش برای توسعه آن ، ما را قادر می سازد خودمان را برانگیخته تر سازیم ، فشارهای روانی زندگی را کنترل کنیم ، و تعارضهای خود را با سایر افراد ، حل و رفع کنیم . الگو پذیری از این فرآیند ، مهارتهایی نظیر تشویق دیگران و احساس راحتی با آنها ، رفتار منظم بر اساس الگوهای انضباطی و برخورد مناسب و درست در موقعیتهای مختلف و با انواع گوناگون مردم در اجتماع را باعث می شود. طی این فرآیند می آموزیم در عرصه های خانوادگی ، محل کار و جامعه تا چه حد قادریم به بیان موثر هیجانهایمان بپردازیم (هاگس، ۲۰۰۵ ، ۳۰-۳۱). عملکرد گروهی عالی یعنی حاصل جمع بهترین استعدادهای هریک از اعضای آن گروه. تمام نیروی به کار گرفته شده را افزایش می-دهد، زمانی که گروه ها در بهترین حالت کار می کنند ، نتایج حاصل بیش از حاصل جمع توان آنها است . در این صورت بهترین استعدادهای یک نفر، تسهیل گر بهترین توان دیگران می شود تا نتایجی بسیار فراتر از آنچه هر فرد به تنهایی می تواند بدست آورد ، به بار آید. بنابراین هوش هیجانی به عنوان زیر مجموعه ای از هوش اجتماعی می تواند باعث فعالیت گروه و اثربخشی عملکرد آن گردد. اصولاً هوش هیجانی به روش درک انسان از محیطی که در آن زندگی می-کند اشاره دارد و هوش هیجانی در سازمان نیز به روش درک کارکنان یک سازمان از محیطی که در آن کار می-کنند برمی-گردد. هوش هیجانی در سازمان یکی از عناصر اصلی و موثر برای برانگیختن افراد به منظور پیشرفت و عملکرد شغلی نیروی انسانی است . هوش هیجانی بر روی نحوه تفکر ، رفتار کارکنان و در نتیجه بر روی اثربخشی آنها و در نهایت سازمان اثر می-گذارد. هوش هیجانی قادر خواهد بود به کارکنان و پرسنل هویتی سازمانی بخشد و کارکنان را با استعداد و خلاق نماید، تعهد گروهی را آسان سازد و کارکنان نسبت به ارزشها و اهداف سازمانی احساس تعهد و مسئولیت کنند، ثبات نظام اجتماعی را ترغیب کند، به شکل دادن رفتار کارکنان کمک کند، بر وظایف و نحوه عملکرد کارکنان تأثیر گذارد. همچنین هوش هیجانی با ایجاد محدودیتهایی برای مدیریت و کارکنان، بیان می-کند که مدیر چه کاری می-تواند انجام دهد و چه کاری را نمی-تواند انجام دهد. هوش هیجانی نقش عمده ای را در نحوه عملکرد کارکنان و نوع انجام دادن وظایف آنان ایفا می-کند. هوش هیجانی در سازمان

^۱دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران.

^۲دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد امارات.

^۳دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد امارات.

اثر مهمی بر روی رفتار افراد در سازمان خواهد داشت. چنانچه این هوش در جهت صحیح قرار گیرد قطعاً در اثر بخشی کارکنان نقش مهمی ایفا می کند (گلمن، ۲۰۱۰، ۲۴۵) لذا فرضیات زیر مطرح می باشد؛ فرضیه اصلی: بین ویژگیهای درون فردی هوش هیجانی و میزان اثربخشی گروهی کارکنان رابطه دارد. فرضیه های فرعی:

- ۱) بین استقلال با میزان اثربخشی گروهی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲) بین خودشکوفایی با میزان اثربخشی گروهی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳) بین خودآگاهی هیجانی و اثربخشی گروهی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴) بین عزت نفس و میزان اثربخشی گروهی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵) بین خودارزی و میزان اثربخشی گروهی کارکنان رابطه وجود دارد.

۲- مبانی نظری پژوهش

در این راستا نظریات مربوط به هوش بصورت عام و هوش هیجانی بصورت خاص مورد بررسی قرار گرفته و سپس همین کار در مورد اثر بخشی، گروه و اثربخشی گروهی صورت می پذیرد. مدل های گوناگون هوش هیجانی مورد بررسی قرار گرفته عبارتند از:

- مدل مایر و سالووی
- مدل گلمن
- مدل بار- آن
- مدل دولویکس و هیگس

مدل مایر و سالووی، مدل توانایی هوش هیجانی

این دو دانشمند بیان کردند که افراد در توانایی شان برای پردازش اطلاعات مربوط به یک واقعه هیجانی و توانایی شان در ارتباط دادن پردازش هیجانی جهت شناخت وسیع تر، متفاوتند. مفهوم هوش هیجانی مایر و سالووی بیان می کند که هوش هیجانی دارای ۲ حیطه است. حیطه مفهوم هوش تجربی (توانایی احساس کردن، پاسخگویی و استفاده درست از اطلاعات هیجانی) و حیطه استراتژیک (توانایی فهم و مدیریت هیجان)، هر حیطه نیز به دو شاخه تقسیم می شود.

- ۱- احساس و ابراز هیجان
- ۲- تسهیل تفکر بوسیله هیجان
- ۳- فهم و درک هیجان
- ۴- تنظیم و مدیریت هیجان
- ۵- احساس و ابراز هیجان

مدل گلمن از هوش هیجانی

گلمن مدلی از هوش هیجانی ارائه کرد که بیست و پنج شایستگی را در پنج خوشه جای داده بود یا به عبارت دیگر مدل هوش هیجانی گلمن دارای ۵ حوزه است:

- ۱- حوزه آگاهی شامل آگاهی هیجانی، ارزیابی صحیح از حوزه اعتماد به نفس
- ۲- حوزه کنترلی شامل قابلیت اعتماد: وجدان، انطباق پذیری، نو آوری، حوزه کنترلی
- ۳- خود انگیزگی شامل گام برداشتن به سوی هدف، قصد، پیشگام بودن، خودکنترلی
- ۴- همدلی شامل درک دیگران، رشد دیگران
- ۵- تنظیم روابط شامل تاثیرگذاری، ارتباطات، مدیریت رهبری، تعارض، سرعت دادن به تغییر، برقراری پیوند، همکاری و تعاون

مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس

دولویکس و هیگس بر اساس تحقیقات تجربی خود عناصر محوری مشترک را در ساختار کلی هوش هیجانی شناسایی کرده اند که عبارتند از:

- ۱- خود آگاهی، آگاهی از احساسات شخصی خود و توانایی تشخیص و مدیریت آنها
- ۲- انعطاف هیجانی، توانایی خوب عمل کردن و سازگاری در موقعیتهای مختلف
- ۳- انگیزش، انرژی و انگیزه ای که برای دستیابی به نتایج و هدفهای کوتاه مدت، بلند مدت وجود دارد
- ۴- حساسیت بین فردی، توانایی آگاه بودن از احساسات دیگران و دستیابی به تصمیمات قابل نفوذ در آنها
- ۵- تاثیر، توانایی ترغیب دیگران به تغییر دیدگاهشان در باره یک مساله

۶- فراست، توانایی استفاده از بینش و تعامل در تصمیم گیری هنگام رویارویی با اطلاعات مبهم

۷- صداقت، توانایی ایجاد و تعهد در هنگام مواجهه با چالش و اقلام ثابت و درست

رابطه مدل‌های هوش هیجانی

علیرغم وجود مدل‌های متفاوت از هوش هیجانی، شباهتهای آماری و نظری، بین مفاهیم گوناگون آنها وجود دارد. درسطحی جامع‌تر، تمامی مدل‌ها قصد فهمیدن و سنجش عناصر دخیل در درک و تنظیم هیجانات شخصی خود فرد و دیگران را دارا هستند. تمامی مدل‌ها، با این نگاه که مولفه‌های کلیدی معینی برای هوش هیجانی وجود دارد، موافقت می‌کنند. برای نمونه، هر سه مدل هوش هیجانی سالووی و مایر، بار-آن و گلن، متضمن آگاهی (درک) هیجانات و مدیریت هیجانات به عنوان عناصر کلیدی در وجود یک شخص هوشمند هیجانی هستند. براکت و مایربین شاخص فرعی تنظیم هیجان در آزمون هوش هیجانی MSCEIT و شاخص بین فردی هوش هیجانی در پرسشنامه بهره هیجانی، بار-آن، شباهتهای زیادی یافتند.

بین معیارهای خود گزارش دهی هوش هیجانی از جمله دو معیار مایر و سالووی و بار-آن همبستگی قابل ملاحظه‌ای یافت شده است. معیارهای دیگری نیز از هوش هیجانی وجود دارد که درزمینه‌های صفتی و سازمانی کاربرد دارد.

در این پژوهش از مدل هوش هیجانی بارآن و پرسشنامه هوش هیجانی بارآن و پرسشنامه اثر بخشی گروهی میسر استفاده میشود. فرض براین است که فرد دارای هوش هیجانی بالاتر سازگاری و مشارکت بیشتری در گروه داشته و در نتیجه اثر بخشی گروه را افزایش می‌دهد.

حوزه درون فردی مدل بارآن :

خود آگاهی هیجانی : عبارت است از توانایی تشخیص و درک هیجانات خود فرد.

ابراز وجود : توانایی بیان افکار، احساسات و باورها در یک روش غیر پرخاشگرانه است مانند دفاع از حقوق شخصی.

استقلال : عبارت است از توانایی هدایت و کنترل خود در تفکر و اعمال شخصی و آزاد بودن از وابستگی

هیجانی.

عزت نفس : به توانایی فرد در فهم، قبول و احترام به خود اشاره می‌کند.

خود شکوفایی : توانایی تشخیص پتانسیل‌های شخصی و رسیدن به هدفی است که فرد در پی دست یافتن به آن است.

حوزه بین فردی مدل بارآن :

همدلی : عبارت است از توانایی آگاه بودن و فهمیدن احساسات دیگران

مسئولیت اجتماعی : عبارت است از توانایی همکاری و سهیم شدن سازنده در گروه اجتماعی شخص نگهداشتن ارتباطات بین شخصی : به استعداد ایجاد و نگهداشتن دوستی‌های ویژه ای اشاره می‌کند که بوسیله نزدیکی عاطفی و صمیمیت روانشناسانه ایجاد شده است.

حوزه تطابق پذیری مدل بارآن :

حل مساله : توانایی تشخیص مسایل درون فردی و اجتماعی که آنها را با عبارات قابل حل تعریف و راه‌های موثری تولید و اجرا کند.

آزمون واقعیت : توانایی ارزیابی کردن همخوانی بین تجربیات ذهنی موقعیتهای عینی بیرونی است .

انعطاف پذیری : توانایی تغییر افکار، احساسات و رفتار فرد که با تغییر موقعیتهای در انطباق باشد.

حوزه مدیریت استرس مدل بارآن :

تحمل استرس : به استعداد تحمل کردن مشکلات بوجود آمده، چالشها، استرسها، بدون ناتوانی در جبران و مشاخره هیجانی اشاره می‌کند.

کنترل تکانه‌ها : به استعداد مقاومت یا به تاخیر انداختن عکس‌العمل در برابر یک تکانه و کنترل هیجانات شخص اشاره می‌کند.

حوزه خلق و خو مدل بارآن :

احساس رضایت و خوشبینی : توانایی خوش گذراندن با خود و دیگران، شوخ بودن، بیان احساسات مثبت و

رضایت از خوش بینی، توانایی دیدن نیمه شفاف چیزها حتی هنگام روبرو شدن با مشکلات.(سپهریان، ۱۳۸۶، ۶۷-۶۴)

۳- پیشینه تحقیق

۱- کارگروه هوش هیجانی: توسعه در مقیاس و رابطه با فرایند اثربخشی تیم و تمرکز بر هدف

این تحقیق توسط پیتر جوردن و همکاران در دانشگاه کوپن‌هاگن استرالیا انجام شده است. هدف در این تحقیق ارتباط بین هوش هیجانی و اندازه گیری عملکرد تیم کاری است. در این پژوهش، در تیم های با هوش هیجانی کمتر، ابتدا در یک سطح پایین تر از تیم های با هوش هیجانی بالا، کار انجام می شود. با گذشت زمان، تیم های با میانگین پایین هوش هیجانی، افزایش عملکرد خود را برای مطابقت با تیم های با هوش هیجانی بالا، نشان می دهند. یعنی در واقع هوش هیجانی خود را بهبود می بخشند.

۲-آموزش مهارت های هوش هیجانی در تیم و رهبر تیم: بررسی چند سطح از تاثیر هوش هیجانی در عملکرد تیم

این تحقیق توسط الیزابت استایز کومان و دیگران انجام شده است. این پژوهش با این زمینه و برای ارائه شواهدی در مورد اثرات هوش هیجانی رهبر تیم بر تیم و همچنین برای بررسی اینکه آیا سطح هوش هیجانی بر عملکرد تیم تاثیر میگذارد، انجام گرفته است. این تحقیق در پی بررسی گسترش دانش پایه در مورد احساسات در گروه است. در این تحقیق استدلال شده است که هوش هیجانی (EI) رهبر تیم، سطح هوش هیجانی گروه (GEI)، که توسط آزمون تیم هنجارهای گروه احساسی (ECGN) اندازه گیری می شد را تحت تاثیر قرار می داد. داده ها از ۴۲۲ پاسخ دهنده، به نمایندگی از ۸۱ تیم در یک سازمان نظامی جمع آوری گردیده است. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی در عملکرد تیم تاثیر مثبتی دارد. به عبارت دیگر، عملکرد تیم با افزایش میزان هوش هیجانی اعضا، افزایش می یافت.

۳-ایجاد هوش هیجانی گروه: این پژوهش توسط وانسا دروسکات و دیگران انجام شده است. هدف بررسی نقش هوش هیجانی بر گروه و راههای ایجاد آن بوده است. شرکتها در دنیای پرتلاطم قوانین رسمی و رقبا و خواستهای روز افزون مشتریان و منفعت طلبی سهامداران در حال تکاپو هستند. برای مثال شرکت IDEO چگونه می توانست اطمینان حاصل کند که تیم خود را علیرغم اینکه تحت فشار زمانی بالا و فشار بودجه است، به طور مداوم به تولید نوآورانه ترین محصولات وادار نماید؟ و بالاخره به این نتیجه رسید که می تواند با تمرکز بر روی هوش هیجانی تیم که ترکیب قدرتمندی از مدیریت مهارت ها و توانایی ارتباط برقرار کردن با دیگران است به این مهم دست یابد.

با بررسی های به عمل آمده هیچ تحقیقی تاکنون به بررسی ارتباط هوش هیجانی و اثربخشی گروهی در ایران نپرداخته است. تنها تحقیقات مشابهی انجام شده است که به برخی از آنها اشاره می شود:

۱- بررسی ارتباط هوش فرهنگی و اثربخشی گروهی

تحقیق توسط خانم دکتر اکرم هادیزاده و دیگران جهت بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اثربخشی گروهی انجام شده است. جامعه این پژوهش ۴۰ نفر از کارمندان مرکز نوسازی و تحول اداری وزارت بازرگانی که در ۷ گروه کاری مشغول به کار بودند. این تحقیق با هدف کاربردی و از نوع پیمایشی و همبستگی انجام شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب برای سنجش هوش فرهنگی از پرسشنامه بومی سازی شده Cultural intelligences و برای سنجش اثربخشی گروهی از پرسشنامه اثربخشی گروهی فریدمن و یاربراق (۱۹۸۵) استفاده شده است. یافته های این تحقیق نشان داده است که کارکنان دارای هوش فرهنگی بعنوان محوری برای تجمیع تلاشهای دیگران عمل نموده و در نهایت اثر بخشی گروههایی که در آن عضو بودند افزایش می یافت.

۲- بررسی ارتباط هوش هیجانی، سبک اسناد و خودکارآمدی با رضایت از زندگی در زنان شاغل:

تحقیق توسط خانم دکتر بتول احدی و دیگران جهت بررسی ارتباط هوش هیجانی، سبک های اسنادات و خود کارآمدی با رضایت از زندگی زنان شاغل انجام شده است. جامعه این پژوهش کلیه زنان شاغل ۳۰ تا ۴۰ ساله ای بوده اند که بطور تمام وقت در بخش دولتی شهرستان بجنورد در سال ۱۳۸۴ مشغول به کار بوده اند که از میان آنان، نمونه ای به حجم ۱۲۰ نفر به روش تصادفی طبقه ای انتخاب گردید. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های هوش هیجانی، خود کارآمدی، سبک های اسنادات و رضایت از زندگی استفاده شده است. این تحقیق نشان داد که زنان شاغل با هوش هیجانی بالا دارای رضایت بیشتری از زندگی بوده و نسبت به دیگران دارای سطح بالاتری از خود کارآمدی بودند.

۳- رابطه هوش هیجانی با رهبری تحول آفرین در مدیران صنعت بیمه

1 Emotional Intelligence

2 Group Emotional Intelligence

3 European Combined Geodetic Network

4 یک شرکت دانش بنیان در پالو آلتو کالیفرنیا

تحقیق توسط دکتر انصاری رنایی و دیگران جهت بررسی ارتباط هوش هیجانی با رهبری تحول آفرین در قالب مقاله در چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت انجام شده است. این پژوهش بر اساس داده های جمع آوری شده در نیمه دوم سال ۱۳۸۴ از شرکتهای فعال در صنعت بیمه ایران انجام شده است. نمونه ای متشکل از ۶۶ مدیر ارشد شرکتهای بیمه و ۱۹۵ نفر از زبردستان آنها از جامعه آماری مدیران ارشد فنی و زبردستان آنها، برگزیده شد. یافته های تحقیق نشان داد که هوش هیجانی، با رهبری تحول آفرین مدیران ارشد صنعت بیمه رابطه دارد.

۴- روش تحقیق

این پژوهش که از نظر هدف کاربردی است، توصیفی-تحلیلی از نوع پیمایش می باشد. و همچنین از نظر روش و ماهیت از نوع تحقیق همبستگی و تحلیل رگرسیون در نظر گرفته شده است زیرا که در این تحقیق تاثیر متغیرهای مستقل برای متغیر وابسته سنجیده می شود.

جامعه آماری این پژوهش بیمارستان میلاد تهران در طی زمانی سه ماهه اول ۱۳۹۶ می باشد. در انجام این تحقیق، بخشی از اطلاعات که مبنای طرح را تشکیل می دهند به روش کتابخانه ای گردآوری می شوند همچنین برای جمع آوری اطلاعات میدانی از طریق پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار-آن (ویرایش ۲۰۰۶) و پرسشنامه اثربخشی میلر (۲۰۰۶) استفاده می گردد. این مدل دارای پنج گویه یا جنبه (مهارت های درون فردی، برون فردی، کنترل استرس، سازگاری و مهارت اجتماعی) و پانزده زیرگویه است. مقیاس مهارت های درون فردی شامل خود و مقیاس های آگاهی هیجانی، خودآرزی، عزت نفس، خودشکوفایی و استقلال است. (کیانی ۱۳۸۱).

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک های مناسب آمار استنباطی استفاده شده است. به منظور آزمون فرضیه های تحقیق، با توجه به نرمال بودن توزیع از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و سپس از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است. برای انجام آزمون های آماری و بدست آوردن جداول مربوطه، از نرم افزارهای SPSS و EXCEL که قابلیت های زیادی در زمینه انجام آزمون های آماری دارند، استفاده شده است.

۴- یافته های تحقیق

بر اساس آزمون کلموگروف اسمیرنوف متغیرهای تحقیق نرمال بوده و نتایج ضریب همبستگی پیرسون مطابق جدول (۱) می باشد؛

جدول (۱): آماره های مربوط به رابطه متغیرهای مستقل و جذب منابع

اثر بخشی گروهی		متغیرهای مستقل	
نتیجه آزمون	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	
رد	۰/۲۴۵	-۰/۳۴۴	استقلال
رد	۰/۳۴۶	۰/۶۶۴	خودشکوفایی
رد	۰/۰۴۱	۰/۲۱۱	خودآگاهی
قبول	۰/۰۰۱	۰/۲۳۷	خودآرزی
قبول	۰/۰۰۰	۰/۵۴۵	عزت نفس

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود بین متغیرهای (خود آگاهی با ضریب همبستگی (۰/۲۱۱)، خودآرزی (۰/۲۳۷) و عزت نفس (۰/۵۴۵) و اثربخشی گروهی در کارکنان بیمارستان میلاد در سطح ۵ درصد رابطه معنی داری مشاهده شد و در بقیه موارد رابطه معنی داری مشاهده نشد. برای بررسی بیشتر تاثیر متغیرهای فوق بر اثربخشی گروهی در کارکنان بیمارستان میلاد از رگرسیون چندگانه استفاده شد؛

جدول (۲) پیش بینی اثربخشی گروهی در کارکنان بیمارستان میلاد از روی متغیرها

متغیرها	ضرایب	مقدار t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۳/۲۶۱	۱/۲۹۴	.000

۰/۰۱۱	۲/۶۲۱	۰/۵۲۲*	X1	خودآگاهی
۰/۰۰۰	۵/۳۵۴	۰/۶۰۵*	X2	عزت نفس
۰/۰۰۰	۰/۷۶۸	۰/۰۵۵*	X3	خودابرازی
		تدبیل شده	ضریب تعیین	
سطح معنی داری	مقدار آماره F	دوربین واتسون	۰/۶۶۲	۰/۶۶۰
۰/۰۰۰	۴/۳۷۵	۲/۱۷		

با توجه به جدول فوق، فقط متغیرهای (خودآگاهی، عزت نفس و خودابرازی) در معادله رگرسیون جای گرفتند و تغییرات متغیر وابسته (اثربخشی گروهی) را تبیین می کنند.
لازم به ذکر است که ضریب تعیین (R Square) حاصل از تحلیل فوق برابر ۰/۶۶۲ است؛ به بیان دیگر، این سه متغیر روی هم ۶۶/۲٪ تغییرات متغیر وابسته را تبیین می کنند.
یکی از شروط استفاده از رگرسیون، استقلال باقیمانده هاست؛ با توجه به اینکه آزمون دوربین واتسون $D.W = 2/17 < 2/5$ می باشد پس باقیمانده ها مستقل هستند.
همانطور که مشاهده می شود مقدار $Sig = 0/000$ برای آماره F کمتر از ۰/۰۵ است، لذا نتیجه می شود مدل رگرسیون معتبر است.

۵- نتیجه گیری

بین ویژگیهای درون فردی از هوش هیجانی با میزان اثربخشی گروهی کارکنان بیمارستان میلاد تهران ارتباط وجود دارد.

بر اساس یافته های تحقیق؛ از بین ویژگیهای درون فردی؛ ویژگیهای خودآگاهی، عزت نفس و خودابرازی رابطه مستقیم و معناداری با میزان اثربخشی گروهی کارکنان بیمارستان میلاد تهران دارند و متغیرهای استقلال و خودشکوفایی هیچ رابطه معناداری با میزان اثربخشی گروهی کارکنان بیمارستان میلاد تهران ندارند. خودآگاهی هیجانی ما را قادر می سازد تا در تعامل با محیط پیرامونی خود موثرتر و راهبردی تر برخورد نماییم. با پرورش این توانایی می توانیم هنگامی که موضوعی از نظر هیجانی ما را منفعل یا مملو از انرژی می گرداند، دلیل و چرایی آن را مشخص نماییم و در مورد تداوم مشارکتهای وابسته به افراد، فعالیتها یا سازمانهای مرتبط با آن تصمیماتی بر مبنای اطلاعات کافی بگیریم (باران، ۲۰۰۲، ۱۶). بدیهی است فردی با چنین توانمندی، در یک گروه و تیم کاری بسادگی دچار احساسات و هیجانات زودگذر نشده و از اتخاذ تصمیمات احساسی و عجولانه و مبتنی بر اطلاعات ناکافی پرهیز می نماید. این امر موجب نبود یا کاهش تعارضات در گروه شده و اثر بخشی گروه را افزایش می دهد.
عزت نفس یکی از قدرتمندترین عوامل پیش بینی کننده رفتارهای شایسته می باشد (باران، ۲۰۰۲، ۳۷۴). کسی که عزت نفس را در خود نیرومند می سازد، ممکن است مهارتهای حل مساله و ابراز وجود هم در وی تقویت شوند. هر چه عزت نفس فرد افزایش یابد، فرد غنی تر، انعطاف پذیرتر، مطمئن تر و ایمن تر میشود (باران، ۲۰۰۲، ۳۷۴). بدیهی است که چنین فردی در ساختار تیم یا گروه بهتر ظاهر شده و توانمندیهای خود را، که بوضوح بر اثر این خودآگاهی افزایش چشمگیری یافته، بهتر در اختیار گروه قرار داده و از تعارضات پرهیز می نماید.
ابراز وجود توانایی اخذ حقوق، بیان عقاید، ایده ها، باورها و نیازها در عین رعایت احترام سایر افراد می باشد (ویسینگر^۱، ۱۹۹۸، ۱۲۲). جرات ورزی یک رفتار بیانی است که حتی وقتی انتقال مطلبی که ناخوشایند یا بحث انگیز باشد، پیش می آید، باز هم شان و انسانیت را مد نظر قرار می دهد. بدیهی است در یک گروه ابراز عقیده بدون بروز رفتاری که منجر به ناراحتی دیگران شود، یکی از شاخصه های مهم در حفظ انسجام گروه و در نهایت افزایش اثربخشی گروه می باشد.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش باید به این نکته اشاره شود که در مجموع هوش هیجانی جامعه آماری ما پایینتر از متوسط است. تمام گروههای جامعه مورد مطالعه هوش هیجانی پایینتر از متوسط دارند. در بین این گروهها تنها گروه اتاق عمل هوش هیجانی نزدیک به متوسط دارد. از نظر اثربخشی گروهی نیز گروه اتاق عمل بر اساس طیف لیکرت جایگاه بالاتر از متوسط اما نه زیاد دارد. اثربخشی گروهی گروه بلوک زایمان متوسط و گروه آزمایشگاه نزدیک به متوسط است. سایر گروهها اثربخشی پایینتر از متوسط یا کم دارند.

¹ Weisinger

با توجه به ضرایب همبستگی و رگرسیون محاسبه شده از متغیر فرعی هوش هیجانی ویژگیهای درون فردی نیز متغیرهای خودآگاهی، خودارزی و عزت نفس نیز با اثربخشی گروهی همبستگی دارند و شدت رابطه‌ی آنها قوی است.

تفاوت متدولوژی این تحقیق با سایر تحقیقات مشابه باعث شده است که جزئیات سنجه‌های مورد بررسی با سایر تحقیقات متفاوت باشد، اما یافته‌های این تحقیق و تأیید فرضیه‌ی اصلی این تحقیق بر نتایج تحقیقات مشابه قبلی از جمله تحقیق انجام شده در کشور ترکیه توسط شبلم اصلان و همکاران (۲۰۰۸) تحت عنوان "پژوهشی بر تاثیر هوش هیجانی گروهی بر اثربخشی تیمی" صحت می‌گذارد.

لذا پیشنهاد می‌شود؛

- ۱- توجه و شناخت و اهمیت دادن به احساسات خود.
- ۲- توجه به روش صحیح ابراز هیجانات و احساسات.
- ۳- یادگیری مهارتهای اجتماعی و ابراز احساسات و همدلی با دیگران.
- ۴- مراجعه به مشاور در صورت نیاز داشتن به بیان هیجانات و احساسات خود و همچنین افزایش سازگاری و حل مسائل و مشکلات.
- ۵- تفهیم ماهیت و مفهوم هوش هیجانی و تفکیک آن از مفهوم بهره هوشی کارمندان توسط متخصصان و کارشناسان. از این جهت که بسیاری افراد بین این دو گزینه تفاوتی قابل نیستند و آن دو را مترادف می‌شمارند.
- ۶- با توجه به اینکه هوش هیجانی و اثربخشی گروههای مختلف بیمارستان با یک سنجه مشترک ارزیابی شده اند و در واقع با قدری احتیاط می‌توان گفت اعداد بدست آمده نوعی مقایسه نسبی بین گروههاست. لازم است ابتدا با توجه به ماهیت وظایف و فرایندهای کاری گروهها نیازسنجی دقیق تری از هوش هیجانی و اثربخشی گروهی صورت گیرد. آنگاه برای هرگروه دستورالعمل مشخصی جهت بهبود مستمر اثربخشی تدوین گردد.
- ۷- باتوجه به اینکه گروههای بخش ژنیکولوژی از نظر هوش هیجانی در وضعیت نامطلوبی قرار دارند، پیشنهاد می‌شود مدیران بیمارستان برای بهبود وضعیت هوش هیجانی و در نهایت اثربخشی گروهی این گروهها چاره اندیشی کنند.
- ۸- پیشنهاد می‌شود آزمون هوش هیجانی در بازه های زمانی متفاوت در بیمارستان انجام گرفته و نتایج در پرونده پرسنلی کارکنان نگهداری و وضعیت هوش هیجان آنان در مدت خدمت پایش گردد.
- ۹- پیشنهاد می‌شود مدیران، بر مبنای هوش هیجانی کارکنان از راهکارهایی همچون گردش مشاغل^۱ برای تعدیل هوش هیجانی در بخشهای مختلف سازمان استفاده نمایند.
- ۱۰- برگزاری دوره های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاههای آموزشی، برای کلیه پرسنل در زمینه مهارتهای زندگی و از جمله هوش هیجانی.
- ۱۱- تهیه منابعی بصورت مکتوب، همراه با دستورالعملهای قابل اجرا و کاربردی در زمینه آموزش مولفه های مربوط به هوش هیجانی با بهره گیری از تجربه های کارشناسان.

مراجع

۱. احدی، .. ن. بررسی ارتباط هوش هیجانی، سبک اسناد و خودکارآمدی با رضایت از زندگی در زنان شاغل. پژوهش‌نامه مبانی تعلیم و تربیت، ۳۳-۳۸. ۲۰۰۹.
۲. انصاری رنایی، ق.، & ارسطو، ا. رابطه هوش هیجانی با رهبری تحول آفرین در مدیران صنعت بیمه. چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت (ص. ۱۴). تهران: انتشارات دانشگاه شریف. ۱۳۸۵.
۳. برادبری، ت.، & گریوز، ج. هوش هیجانی، مهارتها و آزمونها. (ح. گنجی، تدوین، & م. گنجی، مترجم) تهران: نشر ساوالان. ۱۳۸۴.
۴. دفت، ر.، نوری سازمان و طراحی ساختار (جلد ۲). (ع. پارساییان، & س. اعرابی، مترجم) تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی. ۱۳۸۸.
۵. ریو، ج. م. انگیزش و هیجان. (ی. محمدی، مترجم) تهران: نشر ویرایش. ۱۳۷۶.
۶. سپهریان، ف. هوش هیجانی. ارومیه: جهاد دانشگاهی واحد آذربایجان غربی. ۱۳۸۶.
۷. قهار، ه. کارگروهی: ضرورت ها و مزیت ها. هفته نامه پگاه حوزه، ۲۴-۳۲. ۱۳۸۸.
۸. کاوسی، ا. مدیریت هوش هیجانی (جلد پژوهشنامه ۶۴). تهران: پژوهشکده تحقیقات راهبردی مجمع تشخیص مصلحت نظام. ۱۳۸۹.
۹. گلמן، د. کاربرد هوش هیجانی در محیط کار. (ن. پارسا، مترجم) تهران: انتشارات رشد. ۱۳۹۱.

¹ Job Rotation

۱۰. گلمن، د.، بویاتزیس، ر.، & مک کی، آ. هوش هیجانی در مدیریت و رهبری سازمانی. (ب. ابراهیمی، مترجم) تهران: سازمان مدیریت صنعتی. ۱۳۸۵.
۱۱. ماکسول، ج. هفده اصل کار تیمی (ویژگیهای یک همکار تیمی). (م. ذولانوار، مترجم) تهران: انتشارات معیار اندیشه. ۱۳۸۷.
۱۲. هادیزاده، ا.، & حسنی، ا. بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اثربخشی گروهی. بازیابی در ۱۳۹۱، از <http://www.jobportal.ir>: http://www.jobportal.ir/S1/Default.aspx?ID=15_1_2315
۱۳. هادیزاده، ا.، رامین مهر، ح.، & حسینی، س. بررسی ارتباط هوش هیجانی با گرایش کارآفرینانه مطالعه موردی: سازمان های وابسته به شرکت نفت. توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره چهارم، ۱۳۹-۱۶۲. ۱۳۸۸.
۱۴. هاگس، م.، پترسون، ل.، & ترل، ج. ب. هوش هیجانی و رهبری سازمانی. (ع. گودرزی، مترجم) تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران. ۱۳۸۸.
15. aslan, s., ozata, m., & mete, m. The investigation of effects of group emotional intelligence on team effectiveness. *Humanity & social science*, 104-115. ۲۰۰۸
16. Baninajarian, N., & Bin Abdullah, Z. Groups in Context: A Model of Group Effectiveness. *European Journal of Social Sciences*, 335-340. ۲۰۰۹
17. Bushe, G. R., & Coetzer, G. H. Group Development and Team Effectiveness. *THE JOURNAL OF APPLIED BEHAVIORAL SCIENCE*, 43-2, 184-212. ۲۰۰۷
18. carr, a. *Positive psychology*. newyork: brunner-routledge. ۲۰۰۴
19. caruso, D. *A practical Guide to the mayer-salovey caruso emotional intelligence test*. sanfrancisco: jossey-bass press. ۲۰۰۴
20. ghorbani, m., & ahmadizadeh, m. The relationship between emotional intelligence and organizational health in esfarayen industrial complex. *world applied science journal*, 825-830. ۲۰۱۱
21. Hein, S. Importance of emotions and scenes. *journal of psychology*. ۲۰۰۴
22. Jordana, P. J., Ashkanasyb, Charmine E.J., N. M., & Charmine, E. Workgroup emotional intelligence Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 195-214. ۲۰۰۲
23. Mayer, J., salovaey, P., & caruso, D. *emotional intelligence test user manual*. toronto: MHS publishers. ۲۰۰۲
24. prati, L., Douglas, c., Ferris, g., & Ammeter, a. Emotional intelligence, leadership effectiveness and team outcomes. *the international journal of organizational analysis*, 21-40. ۲۰۰۳
25. Sternberg, R., & kauffman, s. b. *The Cambridge Handbook of Intelligence*. New York : Cambridge University Press. ۲۰۱۱
26. Taylor, G. *Recent developments in alexithymia*. toronto: canadian journal of psychiatry. ۲۰۰۰
27. Zheng, y. w., & Mclean, b. Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management. *Journal of Business Research*, Vol63, 764. ۲۰۱۰