

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی، مرکز آموزش عالی، وزارت اقتصاد و امور مالیاتی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

MCII CONF IR

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان با متغیر میانجی تعارض پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه

علی مال میر^a، میترا دیلمقانی^b

^a دانشجوی کارشناسی ارشد، مجتمع مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه مالک اشتر، تهران

^b استادیار، مجتمع مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه مالک اشتر، تهران

نویسنده مسئول: علی مال میر a.maalmir@yahoo.com

چکیده: پژوهش حاضر با هدف هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه با متغیر میانجی تعارض مورد بررسی قرار گرفته است. این مطالعه توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری داده ها و اطلاعات، کتابخانه ای و ابزار پرسشنامه است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه می باشند، که با استفاده از جدول کرجس مورگان ۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید. و تعداد ۸۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع گردید و تجزیه و تحلیل شد. ابزار گردآوری شامل پرسشنامه سبک های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸)، پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ (۱۹۹۶) و پرسشنامه استاندارد عملکرد کارکنان استیفن (۲۰۰۵) می باشد. یافته ها نشان داد که هوش هیجانی کارمندان بر عملکرد آنها تاثیر مثبت و معنی داری می گذارد، تعارض نیز به صورت مستقیم بر عملکرد تاثیر مثبت داشته است، در نهایت الگوی مفهومی پژوهش از برازش لازم برخوردار بوده و تایید می کند که هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان با متغیر میانجی تعارض تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی؛ تعارض؛ عملکرد کارکنان؛ پالایشگاه نفت و گاز.

۱. مقدمه

تعارض جزء جدا نشدنی زندگی انسان است (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷)، که می تواند در همه امور زندگی اعم از خانواده، محل کار و ... خود را نشان دهد. یکی از زمینه هایی که میتوان تعارض و تاثیر آن را به صورت مشهود مشاهده کرد درون یک سازمان و رفتار کارکنان آن می باشد.

کاندو ، هیدکازو و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان تجزیه و تحلیل شناخت تعارض بین سازمانی و اقدامات برای رفع آن، به این نتیجه رسید که، عواملی مانند تعامل با طرف های مرتبط در داخل و خارج سازمان، پروژه در حال مدیریت و اهمیت پروژه بر مدیریت تعارض تاثیر گذار اند. (کاندو و همکاران، ۲۰۲۱)

تعارض سازمانی در صورت هدایت به مسیر صحیح می تواند به عنوان یکی از اهرم های پیاده سازی نقش موثری در اجرای بهینه استراتژی های سازمانی داشته باشد. تعارض برای حیات و پویایی سازمان نقش ذاتی و اساسی دارد. تعارض در روابط درون فردی، درون گروهی و بین گروهی، در تصمیم گیری استراتژیک و سایر بخش های سازمان مطرح است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). عده ای از مدیران نسبت به تعارض دیدگاه منفی داشته و ناخودآگاه از آن گریزان اند و سعی در از بین بردن و نادیده گرفتن آن دارند. دانشمندان علوم رفتاری هدف یک سیستم موفق را ایجاد سطح مناسبی از تعارض دانسته و معتقد اند اگر در سازمان تعارض وجود نداشته باشد بی علائقی، رکود و خمودگی به وجود می آید و در نتیجه کارایی سازمان را کاهش می یابد (کانکت و همکاران ۲۰۰۹)

امروزه نگرش نسبت به تعارض تغییر یافته است و به تعارض به عنوان پدیده ای طبیعی می نگرند که در تیم ها و سازمانها وجود دارد و در نتیجه ی عملکرد نادرست افراد رخ می دهد. اکنون اعتقاد براین است که هرگاه دو یا چند نفر با هم زندگی کنند، به خاطر عقاید، تجربیات، دیدگاهها، انتظارات و ارزش های متفاوت آنان امکان پدید آمدن تعارض وجود دارد و نمی توان آن را به طور کلی از بین برد. (غفوریان، ۲۰۱۰). (المست، ۲۰۰۶)

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

سریواسان (۲۰۰۵) در تحقیقات خود رابطه ای مثبت بین تجارب مدیریتی با هوش هیجانی نشان داده است که این خود گویای رابطه مستقیم تعارض و هوش هیجانی می باشد. سوزانتو (۲۰۰۶) نشان داده است وقتی کارمندان نسبت به ریسیشان با تعارض مواجه می شوند با استفاده از سبک همکاری، به دنبال سبک مصالحه متمایل می شوند. یو، ساردسای و همکاران (۲۰۰۶) نیز بین هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض همکاری و مصالحه، رابطه ی مثبتی را گزارش کرد و نشان دادند که سبک همکاری از طریق هوش هیجانی، قابل پیش بینی است.

هوش هیجانی

مجموعه ای از توانایی ها کفایت ها و مهارت های غیر شناختی که توانایی فرد را برای کسب موفقیت در مقابله با اقتضانات و فشارهای محیطی تحت تاثیر قرار میدهد (بارون، ۲۰۰۰)

پائین بودن هوش هیجانی باعث عدم کارایی ضعف در قضاوت تصمیم گیری غلط جذب کارکنان نامناسب از دست دادن کارکنان لایق بی انگیزگی، کارکنان فقدان کارگروهي و نداشتن خود مدیریتی میشود در عوض کسی از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشد؛ باعث افزایش کارایی قضاوت، صحیح تصمیم گیری هوشمند استخدام افراد شایسته و حفظ آنها ایجاد انگیزه در دیگران کار گروهی قوی و خود مدیریتی میشود هوش هیجانی به نظر میرسد می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و نظریه پردازان بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برخی سازمان و تامین رضایت آنها. افراد با هوش هیجانی بالا قادرند از هر دو حالت روانی خویش (ثبات روانی تنزل روانی) در شرایط مناسب استفاده کنند. اگر اینگونه افراد در مواجهه با فرد خاصی عصبانی شوند و بخواهند ابزار انزجار کنند، به راحتی میتواند شرایط را به سمت جنبه مثبت تغییر دهند. این افراد به جای تخلیه، خشم توجه خود را معطوف به خونسردی و حفظ آرامش میکنند و غضب خود را فرو می برند. این نوع توانایی برای کنترل و تغییر شرایط موجب می شود از آثار زیان بار اضطراب و افسردگی ناشی از آن در امان باشید (کلمن، ۲۰۰۱)

هوش هیجانی، در مطالعات گوناگونی مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از محققان، نشان دادند که هوش هیجانی می تواند برخی از فراورده های مربوط به کار را پیش بینی کند که از جمله آنها عملکرد شغلی می باشد (تیچلر و همکاران ۲۰۰۲). همچنین نشان دادند که ابعاد هوش هیجانی بر روی نگرش شغلی کارکنان، رفتارها و عملکردهایشان تاثیر دارد (چان و لام، ۲۰۰۴)

عملکرد

عملکرد یعنی محاسبه و سنجش نتیجه ها (اعرابی ۱۳۷۹)، به همین منظور ملاک های فراوانی جهت این سنجش وجود دارند.

اندازه گیری عملکرد: اندازه گیری عملکرد موضوعی است که غالباً مورد بحث قرار گرفته اما کمتر تعریف شده است. در این راستا اندازه گیری عملکرد را به عنوان فرایند کمی سازی فعالیت تشریح می کنند در این تعریف اندازه گیری فرایند کمی سازی است و فعالیت عملکرد مرتبط است (نیلی، ۱۹۹۵)

شاخصهای ارزیابی عملکرد مسیر حرکت سازمان ها را برای رسیدن به اهداف مشخص می کند. نگاه اول در تدوین شاخص ها متوجه چشم اندازه و مأموریت و اهداف کلان راهبرد های بلند مدت و کوتاه مدت و برنامه های عملیاتی و به فعالیت اصلی متمرکز می شود. دست کم هفت مقیاس برای ارزیابی عملکرد یک سازمان وجود دارد که الزاماً متمایز از یکدیگر نیستند (رحیمی، ۱۳۸۵)



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰

MCII-conf.ir



پیشینه تحقیق:

یافته ها	عنوان پژوهش	محقق
تعارض سازمانی بر خستگی عاطفی مدیران ، پدیده های شخصیت زدایی مدیران و فقدان موفقیت فردی مدیران موثر است.	بررسی تاثیر تعارض سازمانی بر فرسودگی شغلی در مدیران شرکت ایران خودرو	مهدی زاده و امیری (۱۴۰۰)
بین کارشناسان زن و مرد از لحاظ میزان مهارت های ارتباطی و ابعاد آن و همچنین نمره سبک های مدیریت تعارض تفاوت معنی داری وجود ندارد. پنج استراتژی مختلف مدیریت تعارض شامل عدم مشارکت، سانسور، تقویت، آموزش و بسیج شناسایی شده است.	مهارت های بنیادی ارتباط و سبک های مدیریت تعارض سازمانی پاسخهای مصرف کننده به استراتژیهای مدیریت تعارض	قهرمانی و همکاران (۱۳۹۶) دینوا (۲۰۲۱)
رابطه ی مثبت معنا دار آماری بین هوش هیجانی مدیران و سبک های تشریک مساعی و مصالحه یافت شد.	رابطه هوش هیجانی با سبک های مدیریت تعارض: یک مطالعه تجربی در چین.	یو و همکارانش (۲۰۰۶)
رابطه ی مثبت معنا دار آماری بین انگیزش مدیران و استراتژی حل مسئله کارکنان مشاهده شده است	مدلی از هوش هیجانی و استراتژی های مدیریت تعارض: مطالعه ای در هفت کشور.	رحیم (۲۰۰۲)
رابطه ای مثبت بین تجارب مدیریتی با هوش هیجانی نشان داده است	هوش هیجانی و مدیریت تعارض سبکها در حوزه مدیریتی که توسط توسط معلمان مدیریت و دانشجویان تامین می شود	سریواسان (۲۰۰۵)
بین هوش هیجانی و استفاده از سبک راه حل گرایي همکاری وجود دارد	بهره مندی از هوش هیجانی در پیش بینی استفاده از مدیریت تعارض در بین پرستاران	جردن و تراث (۲۰۰۳)
هوش هیجانی رابطه مثبتی با استراتژی راه حل گرایي دارد	هوش هیجانی وبا استراتژی های مدیریت تعارض	مالک (۲۰۰۰)

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی

هوش هیجانی از طریق تعارض بر روی عملکرد آنها تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی

۱. هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد آنها تاثیر دارد.
۲. تعارض در بین کارکنان بر عملکرد آنها تاثیر دارد.
۳. هوش هیجانی کارکنان بر تعارض در بین آنها تاثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد، چرا که با استفاده از نتایج آن می‌توان مسئله خاصی در سازمان مورد مطالعه را حل نمود و پیشنهادهای کاربردی در راستای بهبود وضعیت فعلی ارائه داد. از منظر ماهیت موضوع و نوع هدف، روش مورد استفاده توصیفی می‌باشد. به دلیل این که محقق به بررسی وضعیت و توصیف ویژگی‌های یک مسئله در سازمان می‌پردازد، از منظر شیوه جمع‌آوری داده تحقیق حاضر یک تحقیق میدانی می‌باشد. از آنجایی که انتخاب روش هر پژوهش بسته به سوالات و هدف آن پژوهش می‌باشد و با هدف بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه با متغیر میانجی تعارض مورد بررسی قرار گرفته است، روش مناسب برای این تحقیق روش پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه اعم از کارمندان، اعضاء هیات علمی و مدیران می‌باشند، که با استفاده از جدول کرجس مورگان ۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید.

ابزار گردآوری این تحقیق شامل چهار قسمت بود که قسمت اول آن ویژگی‌های جمعیتی کارکنان، قسمت دوم پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸) که مشتمل بر ۳۰ سوال است و ۵ سبک مدیریت تعارض را در درون ۳ راهبرد کنترل، عدم مقابله و راه حل‌گرایی مورد سنجش قرار میدهد. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش‌های متعددی مورد تأیید قرار گرفته است، قسمت سوم آن پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ (۱۹۹۶) است، این آزمون دارای ۳۲ سوال و پنج مولفه (با خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی، مهارت اجتماعی) می‌باشد پاسخ‌های به صورت درجه‌ای و ترتیبی است (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، بندرت، هیچ وقت). و قسمت چهارم پرسشنامه استاندارد عملکرد کارکنان استیفن (۲۰۰۵) می‌باشد که متشکل از ۴۰ سوال می‌باشد و پاسخ‌ها به صورت درجه‌بندی و ترتیبی می‌باشند. (فراتر از انتظار، نیازمند بهبود)

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار استنباطی استفاده شده در عملیات آماری از نرم افزار SPSS ۱۹ استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

محقق با استفاده از ابزارهای مناسب، داده‌های مورد نیاز را برای آزمون فرضیه‌های خود جمع‌آوری کرد، اکنون نوبت آن است که با بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری مناسب که با روش تحقیق و نوع متغیرها سازگاری دارد داده‌های جمع‌آوری شده را دست‌بندی و تجزیه و تحلیل نموده و در نهایت فرضیه‌های تحقیق را در بوته آزمون قرار دهد. پیوند دادن موضوع تحقیق به رشته‌ای از اطلاعات موجود مستلزم اندیشه‌ای خلاق است. فرآیند تجزیه و تحلیل داده‌ها فرآیندی چند مرحله‌ای است که طی آن داده‌هایی که از طریق به کارگیری ابزارهای جمع‌آوری در جامعه (نمونه) آماری فراهم آمده‌اند، خلاصه، کدبندی، دست‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل‌ها و ارتباط‌ها بین این داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید.

در ابتدا ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه ارائه شده سپس میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش بیان می‌شود. آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت ارزیابی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرهای پژوهش به منظور بررسی پیش فرض‌های آماری لازم ارائه شده است. سپس فرضیه‌های کلی و فرعی با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری، آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفته است.

تجزیه و تحلیل آماری

یافته‌های توصیفی

ویژگی‌های جمعیت شناختی

برای ۸۰ عضو نمونه که شامل ۶۵ مرد و ۱۵ زن از کارکنان پالایشگاه بودند، جدول (۱) برای فراوانی و درصد فراوانی جنسیت کارکنان، رسم شده است.

فراوانی و درصد فراوانی جنسیت، در جدول ۱ ارائه شده است.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

جدول ۱ توزیع فراوانی جنسیت

درصد فراوانی	فراوانی	جنسیت
۸۱,۲۵	۶۵	مرد
۱۸,۷۵	۱۵	زن
۱۰۰	۸۰	کل

همان طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود بیشتر افراد که ۸۱,۲۵ درصد نمونه را تشکیل داده اند، مرد هستند فراوانی و درصد فراوانی سن، در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲ توزیع فراوانی سن

درصد فراوانی	فراوانی	وضعیت سن
۶۳/۰	۶۸	سال ۴۲-۳۲
۳۷/۰	۴۰	سال ۵۵-۴۳
۱۰۰	۱۰۸	کل

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود بیشتر افراد که ۶۳/۰ درصد نمونه را تشکیل داده اند، بین سن ۴۲ تا ۳۲ سال هستند فراوانی و درصد فراوانی میزان تحصیلات، در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳ توزیع فراوانی میزان تحصیلات

درصد فراوانی	فراوانی	میزان تحصیلات
۷۰/۴	۷۶	کارشناسی
۲۴/۱	۲۶	کارشناسی ارشد
۵/۶	۶	دکتری
۱۰۰	۱۰۸	کل

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بیشتر افراد شامل ۷۰/۴ درصد در دارای تحصیلات کارشناسی هستند

جدول ۴ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش

انحراف استاندارد	میانگین	متغیرها
۱۶/۹۶	۱۰۵,۳۰	هوش هیجانی
۱۷/۳۸	۹۳,۹۶	عملکرد
۱۳/۴۶	۹۸,۷۲	تعارض

بررسی پیش فرض‌های آماری

هدف از بررسی پیش فرض نرمال بودن آن است که نرمال بودن توزیع نمرات همسان با جامعه را مورد بررسی قرار دهد. این پیش فرض حاکی از آن است که تفاوت مشاهده شده بین توزیع نمرات گروه نمونه و توزیع نرمال در جامعه برابر با صفر است. بدین منظور از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده گردید. نتایج حاصل از اجرای این پیش فرض در مورد نمرات متغیرهای این پژوهش در جدول ۴-۷ آمده است.

جدول ۵ آزمون کلموگروف - اسمیرنوف جهت ارزیابی نرمال بودن توزیع نمرات متغیرهای پژوهش

متغیر	آماره	درجه آزادی	معنی داری
هوش هیجانی	۱/۰۹۷	۸۰	۰/۱۸۰
عملکرد	۱/۴۲۶	۸۰	۰/۳۴۰
تعارض	۰/۸۱۴	۸۰	۰/۵۲۱

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع نمرات در همه متغیرهای پژوهش باقی است یعنی توزیع نمرات نمونه نرمال و همسان با جامعه است و کجی و کشیدگی حاصل اتفاقی است (همه سطوح معنی داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد).

مدل معادلات ساختاری

فرضیه اصلی: هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد آنها به طور غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی تعارض تأثیر دارد.

در راستای هدف تحقیق اطلاعات تعداد ۸۰ نمونه گرفته شده از کارکنان شرکت نفت و ویژگی‌های آن‌ها در قالب یافته‌های توصیفی ارائه شد، همچنین به صورت تحلیلی فرضیات تحقیق ارائه شد. در ادامه لازم است؛ مدل معادله ساختاری تحلیل شود. پس از تدوین و بررسی مدل تحلیل مسیر بایستی برازش مدل کلی انجام شود. اطلاعات کلی مربوط به بررسی تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد آنها از طریق متغیر میانجی تعارض در جدول ۶ ارائه شده است و سپس در ادامه جزئیات مدل (مقادیر پارامترها و معناداری تفاوت آن‌ها با صفر بویژه برای ضرایب ساختاری) ارائه شده‌اند.

جدول ۶ شاخص‌های برازش مدل تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض

شاخص‌های برازش	میزان	ملاک	تفسیر
χ^2 (آماره آزمون) (df درجه آزادی)	۱/۱۶۵ (۱)	df بالاتر همراه با χ^2 کمتر	برازش مطلوب
p-value (سطح معناداری)	۰/۸۱۵	بیشتر از ۰/۰۵	برازش مطلوب
GFI (شاخص نیکویی برازش)	۰/۸۹۵	بیشتر از ۰/۸۰	برازش مطلوب
AGFI (شاخص نیکویی برازش اصلاح شده)	۰/۸۳۴	بیشتر از ۰/۸۰	برازش مطلوب
RMR (ریشه دوم میانگین مربعات خطای باقی مانده)	۰/۴۱۴	کمتر از قدر مطلق چهار	برازش مطلوب
TLI (شاخص توکر-لویس)	۰/۸۷۳	بیشتر از ۰/۸۰	برازش مطلوب
NFI (شاخص برازش هنجار شده بنتلر-یونت)	۰/۸۹۴	بیشتر از ۰/۸۰	برازش مطلوب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	۰/۸۹۶	بیشتر از ۰/۸۰	برازش مطلوب
RMSEA (ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد)	۰/۰۴۸	کمتر از ۰/۰۵	برازش مطلوب

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

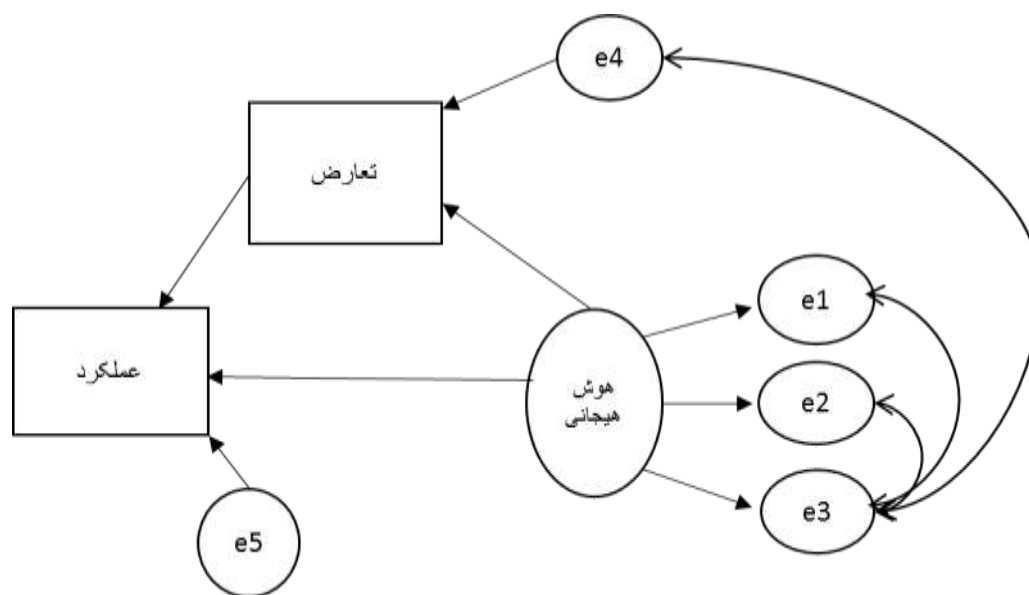
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۵	۰/۰۹۹	PNFI (شاخص برازش مقتصد هنجار شده)
-------------	--------------	-------	-----------------------------------

برای بررسی کفایت مدل تمرکز بر روی شاخص‌های برازش کلی مدل است. بر مبنای نتایج ارائه شده در جدول ۶ سطح معناداری مدل (۰/۸۱۵) بیشتر از سطح معناداری $\alpha = ۰/۰۵$ است. در نتیجه بین مدل اندازه‌گیری شده و داده‌های تجربی تفاوت معناداری وجود ندارند و مدل برازشی برای داده‌ها مناسب است. حاصل تقسیم آماره آزمون بر درجه آزادی برابر با $۱/۱۶۵$ (کمتر از ۳ مطلوب) است. همچنین مقدار کوچک گزارش شده برای RMR و RMSEA به ترتیب $۰/۴۱۴$ و $۰/۰۴$ مناسب بودن مدل تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض را تایید می‌کنند. شاخص CFI و NFI، TLI، AGFI، GFI نیز بیشتر از $۰/۸$ گزارش شده است که تایید دیگری برای خوبی برازش مدل است. با وجودی که شاخص PNFI نامطلوب گزارش شده است ولی مطلوبیت بیشتر از ۵ شاخص تاییدی بر مناسب بودن مدل برازش شده است که در شکل (۴-۱) ارائه شده است.



شکل ۱: مدل تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض

اکنون بایستی به بیان اطلاعات بیشتری از مدل در قالب مقادیر گزارش شده برای پارامترها و معناداری تفاوت آن‌ها با صفر بویژه برای ضرایب تأثیر یا ساختاری و در حالت کلی بیان جزئیات مدل بپردازیم. جدول ۷ اثرات برازش شده برای مدل را در قالب رگرسیون وزنی بیان می‌کند.



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰

MCII-conf.ir



جدول ۷: مقادیر برازش شده مدل تأثیر هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض

نتیجه	ضریب تعیین R^2	سطح معناداری p-value	استاندارد	ضریب	مسیرهای مدل		
			β	b			
معنادار	۰/۵۲۴	***	۰/۶۵۴	۰/۹۸۷	تعارض	<---	هوش هیجانی
معنادار	۰/۶۱۲	***	۰/۳۷۰	۱/۳۰۵	عملکرد	<---	هوش هیجانی
معنادار		***	۰/۳۲۲	۰/۸۵۱	عملکرد	<---	تعارض

مقادیر برازش شده پارامترهای مدل که در جدول ۷ گزارش شده است مربوط به مقدار برآورد استاندارد پارامترهای مدل است. نتایج جدول سطح معناداری را برای ضرایب رگرسیونی بسیار نزدیک به صفر گزارش می‌دهد و مسیرهای مستقیم هوش هیجانی بر تعارض (۰/۶۵۴)، هوش هیجانی بر عملکرد (۰/۳۷۰) و تعارض بر عملکرد (۰/۳۲۲) معنادار هستند. از این رو می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش یک واحد در میزان هوش هیجانی به صورت مستقیم میزان تعارض به میزان ۶۵٪ و عملکرد به میزان ۳۷٪ افزایش خواهند داشت و با افزایش یک واحد در میزان تعارض به صورت مستقیم میزان عملکرد به میزان ۳۲٪ افزایش می‌یابد.

از اینرو می‌توان گفت: فرضیه‌های فرعی تحقیق مبنی بر "هوش هیجانی بر تعارض تأثیر معنادار دارد"، "هوش هیجانی بر عملکرد تأثیر معنادار دارد" و "تعارض بر عملکرد تأثیر معنادار دارد" با ۹۵٪ اطمینان تأیید می‌شود.

همچنین مقدار واریانس (ضریب تعیین) ارائه شده، نشان می‌دهد:

- ✓ مسیر هوش هیجانی به تعارض، ۵۲٪ از مقدار تغییرات متغیر تعارض را تبیین می‌کند.
- ✓ دو مسیر هوش هیجانی و تعارض به عملکرد، به صورت توأم ۶۱٪ از مقدار تغییرات متغیر عملکرد را تبیین می‌کنند.
- ✓

همچنین جدول (۴-۱۰) اثر غیرمستقیم استاندارد مسیرهای مدل را برای متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد.

جدول ۸: اثرات غیرمستقیم مدل متغیرهای پژوهش

عملکرد		
۲/۱۸۵	غیر استاندارد	هوش هیجانی
۰/۴۱۰	استاندارد	

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که اثر غیرمستقیم هوش هیجانی بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض برابر با $0/410$ و در سطح معناداری $\alpha = 0/05$ معنادار گزارش شده است. در نتیجه با افزایش یک واحد در میزان هوش هیجانی به صورت غیرمستقیم (از طریق متغیر میانجی تعارض) میزان عملکرد به میزان 41% افزایش می‌یابد از اینرو می‌توان گفت: فرضیه تحقیق مبنی بر "هوش هیجانی بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض تاثیر معنادار دارد" با 95% اطمینان تایید می‌شود.

تحلیل استنباطی فرضیات

در ادامه لازم است فرضیات به صورت جداگانه و با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شوند، تا نتایج بدست آمده با نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری مقایسه گردند و فرضیات فرعی تحقیق مورد تایید نهایی قرار گیرند.

فرضیه فرعی اول: هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد آنها تاثیر معنادار دارد.

به منظور بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد نتیجه این تحلیل در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹: ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی با عملکرد (تعداد=۸۰)

متغیرها	ضریب همبستگی	معناداری
هوش هیجانی	۰/۷۲۸	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول ۹ نشان می‌دهد که هوش هیجانی بر عملکرد رابطه مثبت و معناداری دارد. به این ترتیب این فرضیه برای ارتباط بین هوش هیجانی و عملکرد تایید می‌گردد.

به منظور بررسی قدرت پیش بینی هوش هیجانی بر عملکرد از تحلیل رگرسیون به روش ورود استفاده شد.

جدول ۱۰ تحلیل رگرسیون

متغیر	ضریب خام (B)	خطای استاندارد (SE)	ضریب بتا (β)	T	معناداری (P)
مقدار ثابت	۳۸/۵۳۵	۷/۲۳۳	-	۵/۳۲۸	۰/۰۰۰
عملکرد	۰/۷۱۱	۰/۰۷۶	۰/۷۲۸	۹/۳۸۵	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۰ ملاحظه می‌شود، ضرایب خام و استاندارد پیش‌بینی معادله عملکرد در کارکنان بر مبنای هوش هیجانی ارائه شده‌اند و همگی از لحاظ آماری معنادارند ($P < 0/05$). بنابراین هوش هیجانی بر عملکرد تاثیر دارد.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

فرضیه فرعی دوم: تعارض در بین کارکنان بر عملکرد آنها تاثیر معنادار دارد. به منظور بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد نتیجه این تحلیل در جدول (۴-۱۳) آمده است.

جدول ۱۱: ضرایب همبستگی بین تعارض با عملکرد (تعداد=۸۰)

متغیرها	ضریب همبستگی	معناداری
تعارض*عملکرد	۰/۶۰۳	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول ۱۱ نشان می‌دهد که تعارض بر عملکرد رابطه مثبت و معناداری دارد. به این ترتیب این فرضیه برای ارتباط بین تعارض و عملکرد تایید می‌گردد.

به منظور بررسی قدرت پیش بینی تعارض بر عملکرد از تحلیل رگرسیون به روش ورود استفاده شد.

جدول ۱۲ تحلیل رگرسیون

متغیر	ضریب خام (B)	خطای استاندارد (SE)	ضریب بتا (β)	T	معناداری (P)
مقدار ثابت	۱۷/۱۲۳	۱۱/۶۱۶	-	۱/۴۷۴	۰/۰۴۴
تعارض	۰/۷۷۸	۰/۱۱۷	۰/۶۰۳	۶/۶۷۵	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود، ضرایب خام و استاندارد پیش‌بینی معادله عملکرد در کارکنان بر مبنای تعارض ارائه شده‌اند و همگی از لحاظ آماری معنادارند ($P < 0.05$). بنابراین تعارض بر عملکرد تاثیر دارد.

فرضیه فرعی سوم: هوش هیجانی کارکنان بر تعارض تاثیر معنادار دارد.

جدول ۱۳: ضرایب همبستگی بین تعارض با عملکرد (تعداد=۸۰)

متغیرها	ضریب همبستگی	معناداری
هوش هیجانی*تعارض	۰/۶۰۶	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول ۱۳ نشان می‌دهد که هوش هیجانی بر تعارض رابطه مثبت و معناداری دارد. به این ترتیب این فرضیه برای ارتباط بین هوش هیجانی و تعارض تایید می‌گردد.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

جدول ۱۴ تحلیل رگرسیون

متغیر	ضریب خام (B)	خطای استاندارد (SE)	ضریب بتا (β)	T	معناداری (P)
مقدار ثابت	۴۸/۰۸۱	۷/۶۲۹	-	۶/۳۰۳	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۰/۴۸۱	۰/۰۷۲	۰/۶۰۶	۶/۷۲۳	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج جدول ۱۴، سطح معناداری آزمون برای متغیرهای پژوهش کمتر از مقدار سطح معناداری $\alpha=0/05$ می‌باشد. در نتیجه بین هوش هیجانی و تعارض رابطه معنادار و همبستگی قوی (۰/۶۰۶) و مستقیمی وجود دارد.

همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که مقدار سطح معناداری برای هوش هیجانی کمتر از سطح معناداری $\alpha=0/05$ و مقدار آماره آزمون t مثبت گزارش شده است، به لحاظ تایید رابطه مستقیم بین آن‌ها می‌توان گفت با افزایش یک واحد میزان هوش هیجانی، میزان تعارض در بین کارکنان به اندازه ۶۰/۶ درصد افزایش خواهد یافت. در نتیجه فرضیه تحقیق مبنی بر آنکه هوش هیجانی بر تعارض تاثیر معنادار دارد؛ با اطمینان ۹۵٪ تایید می‌شود. نتایج این فرضیه با نتایج بدست آمده در فرضیه سوم و به کمک مدل معادلات ساختاری یکسان است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه رازی کرمانشاه با متغیر میانجی تعارض مورد بررسی قرار گرفت که در نهایت تعداد ۸۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع گردید و تجزیه و تحلیل شد. به منظور آزمون فرضیه‌ها از نرم افزار SPSS 19 استفاده گردید و داده‌های پژوهش با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر "هوش هیجانی بر عملکرد از طریق متغیر میانجی تعارض تاثیر معنادار دارد".

نتایج تحقیق (جدول ۱۱) نشان داد که هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان تاثیر معناداری می‌گذارد، همچنین طبق نتایج بدست آمده (جدول ۱۵) هوش هیجانی بر تعارض کارکنان تاثیر مثبتی می‌گذارد، افراد با هوش هیجانی بالا می‌توانند از هر دو حالت روانی خویش (ثبات روانی تنزل روانی) در شرایط مناسب استفاده کنند. این افراد با مدیریت شرایط و استفاده از همین ویژگی می‌توانند اصطکاک‌های میان خود و دیگر کارمندان را کاهش داده و باعث بهبود عملکرد شوند. یافته‌های این پژوهش با نتایج بدست آمده در تحقیق چان و لام در سال ۲۰۰۴ مطابقت دارد. پس نتیجه می‌گیریم دو فرضیه فرعی شماره ۱ و ۳ هر دو مورد تایید و درست می‌باشند.

همچنین نتایج تحقیق نشان داد (جدول ۱۳) که تعارض نیز بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد که خود نشان دهنده درستی فرضیه فرعی دوم است. نتایج این تحقیق با نتایج بدست آمده در تحقیق مهدی زاده و امیری ۱۴۰۰ مشابهت دارد.

در نهایت با در نظر گرفتن همه نتایج بدست آمده، درستی فرضیه اصلی ثابت می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی در بین کارکنان با متغیر میانجی تعارض تاثیر دارد.

بر اساس نتایج بدست آمده پیشنهاد میشود:

- ۱- مدیران با توجه به مولفه‌های تاثیر گذار بر هر یک از متغیرها اثرات منفی آنها را کاهش داده و بر روی حفظ نقاط مثبت متمرکز کنند.
- ۲- مدیران با تفسیر و شرح وظایف و برنامه‌ها و اهداف سازمان و تاکید بر آنها در جهت دستیابی به آنها کوشا باشند.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه تخصصی مدیریت سلامت

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

۳- برگزاری سیر مطالعاتی و و کارگاه‌های آموزشی مرتبط می‌تواند سازمان را در جهت رسیدن به اهداف مورد نظر بسیار کمک کند.

منابع

- احمدی، فریدون؛ حسن زاده، تورج؛ فرجی، بهیه. (۱۳۹۱). سبک‌های مدیریت تعارض در اجرای موفقیت‌آمیز استراتژی‌های سازمانی، مطالعات مدیریت راهبردی. ص ۹۷
- اعرابی، سیدمحمد؛ پارسائیان، علی، (۱۳۷۹). مبانی رفتار سازمانی، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- آقایار، سیروس؛ رزقی رستمی، علیرضا. (۱۳۸۹). تعارض و حل آن با رویکرد هوش هیجانی. انتشارات سپاهان، چاپ اول
- جفره، مجتبی؛ باباییک، ربابه. (۱۳۸۹). استراتژی‌های مدیریت تعارض و ساختار سازمانی شماره ۶ ص ۱۸۹
- درگاهی، حسین؛ موسوی، سید محمدهادی؛ عراقیه فراهانی، سمانه؛ شهام، گلستا (۱۳۸۷) مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط. مجله پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). شماره ۱-۲ ص ۶۳
- رحیمی، غفور؛ (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۷ ص ۴۲-۴۴
- طاهرپور، فاطمه، (۱۴۰۰) طراحی و اعتباریابی سنج‌اندازه‌گیری هم‌آفرینی در دانشگاه، چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره دوازدهم، شماره اول ص ۱۳۵
- فیلی، اردلان؛ بهروزی، مهرداد؛ (۱۴۰۱). رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بروز تعارض سازمانی (مورد مطالعه: شرکت ساختمانی کیان ساخت). نخستین کنفرانس ملی مطالعات روانشناسی سلامت روان. سال ۱۴۰۱
- گرجی، سمیه؛ شکرچیان، سحر؛ کریمی، سجاد؛ محمدپور، بهروز؛ (۱۴۰۰). تعارض سازمانی و مدیریت آن. هفتمین کنفرانس بین‌المللی تحقیقات بین‌رشته‌ای در مدیریت، حسابداری و اقتصاد نوین
- مهدی زاده اشرفی، علی؛ امیری، مهدی. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر تعارض سازمانی بر فرسودگی شغلی در مدیران شرکت ایران خودرو. هفتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت در علوم انسانی
- Aghayar S. Power empowerment site. Available online from: <http://www.pridepublication.com>. [cited by: 18 march 2011]. [Persian]
- Almost J. Conflict within nursing work environments: Concept analysis. Journal of Advanced Nursing 2006; 53(4): 444-53.
- Babaie MA, Momeni M. Impact on the effectiveness of emotional intelligence managers. Tadbir 2004; 166: 45-60.
- Baddar F, Salem OA & Villagrancia HN. Conflict resolution strategies of nurses in a selected government tertiary hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. Journal of Nursing Education and Practice 2016; 6(5): 91-9.
- the jossy-BassBooks. Chi-sum,wony,keunths(2002). sanfrancisco, . telligence hand book of emotional Baron,R&parker,D.A(2000).the attitude:Exploratory study effect of leader and follower emotional intelligence on performance and
- Chan, Ka Wai & Lam, Cheok San. (2004). Emotional Intelligence and Conflict Management Styles. Asian Academy of Management Conference. Shanghai, China
- Deutsch, M. (2006). Cooperation and competition. In M. Deutsch, P. Coleman, & E. Marcus (Eds.), The handbook of conflict resolution: Theory and practice (pp. 43-68). San Francisco: Jossey-Bass
- Dineva, Denitsa, et., al, (2021), consumer Responses to Conflict-Management Strategies on Non-Profit Social Media Fan Pages, Journal of Interactive Marketing, Volume 52, November 2020, Pages 118-136.
- Fahim Diein H. Relationship between emotional intel- ligenca and communication skills with strategies to man- age conflict between training managers and executive school iran's physical education university- presentation template. [PhD thesis]. Tehran, Azad university, Branch re- search and science.2004. [Persian]

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

- Ghahremani, O., fallahi, A., Alidoust Ghahfarokhi, E. (2016). Basic communication skills and conflict management styles: The Study of physical education experts in Tehran Universities. *Contemporary Studies on Sport Management* 6(12), 33-41
- Ghafourian H & Falamrzy A. An investigation the relationship between conflict and job performance. *Journal of New Industrial Organizational Psychology* 2010; 1(2): 35-49[Article in Persian].
- ,the Emotional intelligence.newYork:books (Eds) D.Golman & cherniss Inc. ,Golman,D.(2001).Anel.based theory of performan
- Ivancevich, John M., Konopaske, Robert and Matteson, Michael T. (2005). *Organizational Behavior and Management*. 7th ed. McGraw Hill
- Jordan, P. J & Troth, A. C. (2003). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing, *Contemporary Nurse*, 13
- Kantek Filiz, Gezer Nurdan. (2009). Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. *Nurse Education Today* 29, 100-107
- Kondo, Hidekazu et., al, (2021), Analysis of recognition of inter-organizational conflict and actions to address it using dependency expressions, *Procedia Computer Science*, Volume 192, 2021, Pages 1713-1719
- Lussier, R. N. (2005). *Human Relations in Organization*.6th ed. McGraw Hill Irwin.
- Malek,k, (2000).Relationship Between Emotional Intelligence and Collaborative conflict management , *Dissertation Abstracts International*.
- Mokhtari pour M. Siadat A Management and leader ship with emotional intelligent. *Tadbir* 2004: 165(12): 36- 50. [Persian]
- Neely,A.D,Gregory,M.,plats,k.w.(1995).preformance measurement sys-tem Design:aliterantureReviw and Reoperations & production Mangement vol.15.No.4
- Rahim, M. R. (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven countries. *Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 302-326
- Seif, M. H., Sabet Maharlouie, A., Rastgar, A., & Rokni, E. (2014). Organizational and Psychological Factors Affecting Work - Family Conflict among Married Female Nurses (Path Analysis Model). *Journal of Woman and Society*, 5(18), 49-68
- Shafie Rodposhti M, Mirghafori H. Identify and rank factors enhancing education services. *Iranian journal of higher education association* 2007; 1(2). 95- 112. [Persian]
- Srivasan, P.T, (2005), Emotional Intelligence and Conflict Management Styles among Management Teachers and Students' UAC funded field study, Department of Management Studies, University of Madras.
- Suliman A. M. Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work:links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29 (2), 208-220.
- Susanto, Ely. (2006). Emotional Intelligence, Conflict Management Styles, and Job Performance: A Case of Public Organization in Indonesia. *National Cheng Kung University Library*, Taiwan.
- Tischler, L., Biberman, J., & McKeage, R. (2002). Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definitions, models and ideas for research. *Journal of Managerial Psychology*, 17, (3), 203-218
- Yu, C. S., Sardessai, R. M., Lu, J., & Zhao, J. H. (2006). Relationship of emotional intelligence with conflict management styles: An empirical study in China. *Journal of Management and Enterprise Development*, 3, 1-2.