

## بررسی تأثیری پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی

محمد رضا تقوا\*  
هادی عبدالهی\*\*

### چکیده

ماهیت پیچیده شخصیت، سبب طرح نظریه‌های مختلف شده که یکی از معروف‌ترین آنها، نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت مک کرا و کاستا (۱۹۸۷) می‌باشد. با در نظر گرفتن شخصیت و جایگاه آن در هوش عاطفی و تحول سازمانی و با انتخاب نظریه پنج عامل بزرگ شخصیت مک کرا و کاستا، این تحقیق در نظر دارد تأثیری پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی را مورد بررسی قرار دهد. تحقیق حاضر از نوع پیمایشی بوده و برای جمع‌آوری داده‌ها، از ابزار پرسشنامه استفاده گردیده است که تعداد ۳۸۶ نفر از کارکنان شاغل در بخش‌های بانکی، بیمارستان‌ها، شرکت‌های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت‌های ساخت و ساز و شرکت‌های خدماتی شهر تهران به عنوان نمونه تحقیق در نظر گرفته شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها و مدل، از آزمون‌های ضریب آلفای کرونباخ، ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و تحلیلی عامی تأییدی (CFA) استفاده و دو بسته نرم‌افزاری SPSS و LISREL به کار گرفته شدند. یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیری معنی‌دار ابعاد «روان رنجورخویی»، «برون‌گرایی»، «تجربه‌پذیری»، «همسازی» و «وظیفه‌شناسی» بر «هوش عاطفی» و تأثیری معنی‌دار «هوش عاطفی» بر «بهبود و تحول سازمانی» می‌باشد.

واژگان کلیدی: شخصیت، پنج عامل بزرگ شخصیت، هوش عاطفی، تحول سازمانی.

---

\* استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی  
\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی  
تاریخ دریافت: ۹۲/۷/۳۰  
تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۰/۱۸

## مقدمه

شخصیت مفهومی بسیار پیچیده در روانشناسی است که آگاهی از آن شالوده حل بسیاری از مشکلات سازمانی است. این مفهوم از واژه لاتین پرسونا<sup>۱</sup> گرفته شده و مجموعه‌ای از ویژگی‌های با دوام و منحصر به فرد است که امکان دارد در پاسخ به حالات مختلف تغییر کند. در تعریفی جامع، شخصیت، ساختار پویای درون فردی است که مشتمل بر سیستم‌های روانی - جسمانی است. این مولفه رفتار و افکار مشخصه‌ی افراد را تعیین می‌کند (Allport, 1961:48).

از آنجایی که سازمان‌ها با افراد سر و کار دارند و منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می‌شود، توجه به شخصیت کارکنان و عناصر تشکیل دهنده آن امری ضروری قلمداد می‌گردد. (De Fruyt and Salgado, 2003). در میان مدل‌هایی که به بررسی ابعاد شخصیت پرداخته‌اند، مدل پنج‌عاملی<sup>۲</sup> شخصیت "Costa و McCrae" (۱۹۸۷) از جمله کامل‌ترین مدل‌هایی است که به بررسی ابعاد شخصیت می‌پردازد. مطالعات و تحقیقات فراوان در سال‌های اخیر، اعتبار مدل پنج‌عامل بزرگ شخصیت را تایید کرده و از این رو مبنای مقایسه سایر مدل‌ها شناخته شده است (Digman, 1990; Costa and McCrae, 1992; Smith et al, 1999; Judge et al, 2001). این مدل، شخصیت افراد را به پنج بعد: روان رنجورخوئی<sup>۳</sup>، برون‌گرایی<sup>۴</sup>، تجربه‌پذیری<sup>۵</sup>، همسازی<sup>۶</sup> و وظیفه‌شناسی<sup>۷</sup> تقسیم می‌کند. براساس این مدل، هر یک از افراد بر حسب ویژگی شخصیتی خود می‌توانند نگرش و گرایش خاصی نسبت به وظایف و اهداف سازمان داشته‌باشد. بدین ترتیب، تفاوت‌های شخصیتی افراد می‌توانند منبع توسعه خلاقیت و یا ریشه بسیاری از مشکلات سازمانی باشند و بر عمل، رفتار، تصمیمات و رفتار سازمانی آنها تأثیرات شگرفی داشته‌باشد (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸).

در طی دهه‌های اخیر، هوش عاطفی<sup>۸</sup> بعنوان پارادایم فکری اکثر متخصصین منابع

1- Persona  
2- Five Factor Model  
3- Neuroticism  
4- Extraversion  
5- Openness  
6- Agreeableness  
7- Conscientiousness  
8- Emotional intelligence

انسانی، جایگاه ویژه ای را در تمامی محیط های کاری پیدا کرده است . به طوری که صاحب نظران بر این عقیده اند که ۸۰ درصد موفقیت های افراد در محیط کاری، به هوش عاطفی آنها بستگی داشته و تنها ۲۰ درصد آن به بهره هوشی مربوط می شود (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲). از این رو، هوش عاطفی اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده ای از توانایی ها، مهارت ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و به فرد کمک می کند تا احساسات خود و دیگران را شناخته، آنها را درک نموده و در نهایت بتواند احساسات خود را اداره و تنظیم کند (Nordin, 2011). بررسی های محققین نشان می دهد که هوش عاطفی در زمینه هایی از قبیل بکارگیری، حفظ و نگهداری کارکنان، روحیه و تعهد کارکنان، نوآوری، کارایی، بهره وری، وفاداری مشتریان، کیفیت خدمات و ... نقش موثری را ایفا می نماید (Farahbakhsh, 2012). در واقع، هوش عاطفی منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ بشمار آمده که نقش تعیین کننده ای را در روند توسعه سازمان ایفاء می نماید؛ زیرا آن موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت های فنی، روابط انسانی و تصمیم گیری منطقی تر می گردد (Antonacopoulou and Gabriel, 2001).

محیط متلاطم و متغیر امروزی نیز همه سازمان ها را ناگزیر از تحول و دگرگونی در کارکردهای درونی و بیرونی خود ساخته است . بطوریکه، سازمان ها باید در جهت بهره برداری بهتر از محیط و تغییرات آن و همچنین غلبه بر ضعف ها و گسترش نقاط قوت، از آمادگی کافی و مناسب برخوردار باشند و با ایجاد تغییراتی در ساختارها، فرایندها و فرهنگ خود، سعی کنند تا قابلیت انطباق خود را بالا ببرند (Skinner, 2002). بر این اساس، تحول سازمانی ضرورتی انکار ناپذیر است که با جهت دهی به اقدامات اصلاحی، بهبود اقدامات و عملیات سازمانی، موجب حفظ کارایی و اثربخشی سازمان می شود (Hilliott et al. , 2004). نقطه شروع تحول نیز منابع انسانی است که از طریق تغییر رفتار آنها و با توسعه راه حل های جدید، عملکرد فردی و سازمانی بهبود یافته و با ایجاد تحول، سازمان می تواند خود را با تکنولوژی ها، بازارها و چالش های جدید و همین طور با سرعت تغییر در شرایط و محیط، بهتر تطبیق دهد (Bennis, 1969:301).

بر این اساس و با توجه به این که ساختار و اساس هر سازمانی را منابع انسانی تشکیل داده و منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می شود که دارای خلیات و تیپ های شخصیتی متفاوتی می باشند. لذا، توجه به شخصیت آنها و عناصر تشکیل دهنده آن، ضرورتی اجتناب ناپذیر است. همچنین، بهبود و تحول سازمانی از الزامات هر ارگانی در محیط کسب و کار بشمار می آید که نقطه شروع آن نیز منابع انسانی است. این نکات نشان دهنده اهمیت و ضرورت پرداختن به موضوع شخصیت و تاثیر آن بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی می باشد. از این رو، با توجه به مفهوم شخصیت و جایگاه آن در هوش عاطفی و تحول سازمانی، تحقیق حاضر به بررسی میزان همبستگی بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخوئی، برون گرائی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی) با هوش عاطفی و تحول سازمانی و همچنین، ارتباط بین مهارت های هوش عاطفی با تحول سازمانی می پردازد و در پی پاسخ به این است که: آیا بین ابعاد شخصیت و هوش عاطفی ارتباط معناداری وجود دارد؟ بعلاوه، آیا همبستگی بین هوش عاطفی و تحول سازمانی معنادار است؟

### مبانی نظری و ادبیات موضوع

از شخصیت، تعاریف متعدد و گوناگونی ارائه شده است. نظری اجمالی به این تعاریف، نشان می دهد که تمامی معانی شخصیت را نمی توان در یک نظریه خاص یافت؛ بلکه در حقیقت تعریف شخصیت به نوع تئوری و نظریه هر دانشمند بستگی دارد. فروم معتقد است که شخصیت مجموع کیفیت های موروثی و اکتسابی است که خصوصیت فرد بوده و او را منحصر به فرد می کند (شاملو، ۱۳۸۲: ۴۳). پروین و جان نیز تعریف زیر را به عنوان تعریف عملی شخصیت پیشنهاد می کنند: "شخصیت بیانگر آن دسته از ویژگی های فرد یا افراد است که الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری را در بر می گیرد" (پروین و جان، ترجمه جوادی و کدیور، ۱۳۸۱: ۵۲). همچنین، شخصیت عبارت است از الگوی نسبتاً پایدار صفات، گرایش ها یا ویژگی هایی که تا اندازه ای به رفتار افراد دوام می بخشد (سید محمدی، ۱۳۸۴: ۱۵۰).

در مورد ابعاد شخصیتی، نظرات گوناگون و تقسیم بندی های مختلفی ارائه شده

است. نظریه‌های روانکاوانه شخصیت شامل نظریه‌های روانکاوی فروید، یونگ و آدلر است. فروید به عنوان پیش‌تاز و بنیانگذار نظریه روانکاوی شناخته شده است. شخصیت از نظریه‌ی، شامل سه وجه می‌باشد: نهاد که نماینده تمایلات و غرایز کور بوده و تابع اصل لذت است؛ خود یا من، که نماینده واقعیت‌ها و تابع اصل واقعیت است و فرآخود یا من برتر، نماینده سانسورهای اجتماعی و وجدان شخصی بوده و مانع ارضای تمایلات می‌شود. به عقیده فروید شخص برای حفظ و انسجام شخصیت خود از یک رشته مکانیسم‌های دفاعی (واپس زنی، جابجائی، والایش، برون‌اخنکی، هما نندسازی، درون فکنی، بازگشت، تثبیت، انکار، دلیل تراشی، تبدیل و جبران) استفاده می‌کند (شاملو، ۱۳۸۲: ۴۳).

نظریه جورج کلی نیز به عنوان یکی از نظریه‌های شناختی شخصیت شناخته شده است. به زعم او، انسان از یک سو موجودی است عقلانی و دارای شناخت و از سوی دیگر، موجودی است که برای تعبیر و تفسیر رویدادهای زندگی خود از سازه‌هایی که خود می‌سازد، استفاده می‌کند. از نظریه‌ی، هر انسان دانشمندی است که عاقلانه و با روش علمی خاص خود، پدیده‌ها را تعبیر و تفسیر می‌کند. طبعاً چون شیوه‌های شناخت افراد با هم متفاوت است، تعبیر و تفسی‌های گوناگونی هم از زندگی و جهان اطراف خود دارند (همان).

نظریه ویژگی‌های شخصیت نیز یکی از نظریات در مطالعه شخصیت است. براساس این نظریه، شخصیت افراد از خصوصیات و صفات گسترده‌ای ترکیب یافته که براساس یک خصوصیت نسبتاً پایدار، افراد به شیوه‌های خاصی رفتار کنند. بر طبق این نظریه، ترکیب و تعامل ویژگی‌های مختلف است که شخصیت یک فرد را تشکیل می‌دهد و این برای هر شخص، یگانه و منحصر به فرد می‌باشد. نظریه مذکور، بر تعیین و اندازه‌گیری این خصوصیات فردی شخصیت تمرکز دارد (شولتز و شولتز، ۱۳۸۷: ۷۶).

مدل پنج عاملی شخصیت م‌ک‌کرا و کاستا (۱۹۸۷) نیز از جمله‌ی این مدل‌ها است که ابعاد شخصیت را بررسی می‌نماید. این مدل، شخصیت افراد را به پنج بعد: روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی تقسیم می‌کند. روان رنجورخوئی به معنی تمایل افراد به تجربه اضطراب، تنش، خصومت، کمروئی، تفکر غیرمنطقی، افسردگی و عزت نفس پایین است. برون‌گرایی یعنی تمایل فرد به معطوف

ساختن توجه و انرژی خویش به دنیای بیرون از خود، توجه به اشخاص دیگر و لذت بردن از داشتن تعامل با سایرین می باشد. تجربه پذیری به مفهوم جستجوی فعال فرد برای بهره گیری از تجارب دیگران و کشش فرد به کنجکاوی، عشق به هنر، تخیل، روشن فکری و نوآوری است. گرایش افراد برای احترام گذاشتن به دیگران و داشتن توافق و هماهنگی زیاد با آنها نیز همسازی را تبیین و تعریف می کند. در نهایت، وظیفه شناسی مفهومی است که در آن توانایی افراد در سازما ندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدف دار و گرایش به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش برای پیشرفت، خویشداری و تامل مد نظر می باشد. طبق این مدل، هر یک از افراد بر حسب ویژگی شخصیتی خود می توانند نگرش و گرایش خاصی نسبت به وظایف و اهداف سازمان داشته باشد. بدین ترتیب، تفاوت های شخصیتی افراد می تواند منبع توسعه خلاقیت و یا ریشه بسیاری از مشکلات سازمانی باشند و بر عمل، رفتار، تصمیمات و رفتار سازمانی آنها موثر خواهند بود (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به اینکه این مدل ابعاد بیشتر و جامع تری را شامل می شود، در حاضر مدل مذکور مبنای بررسی می باشد.

بررسی هوش عاطفی به طور جدی با مطالعات علمی Bar-on در اوایل دهه ۱۹۸۰ مطرح گردید و در ادامه دانشمندانی همانند Gardner و Walker (۱۹۸۳)، Wayne Payne (۱۹۸۵)، Sawaf (۱۹۸۹) و ... به تشریح این موضوع پرداختند. بنا بر تعاریف ارائه شده توسط محققان، هوش عاطفی مجموعه ای از توانایی ها می باشد که به فرد کمک می کند تا ضمن شناخت و درک احساسات خود و دیگران، بتواند احساسات خود را اداره و تنظیم نماید. به اعتقاد Mayer و Salovey (۱۹۹۳)، هوش عاطفی امکان تفکر با خلاقیت بیشتر و استفاده از احساسات و هیجانات را برای حل مشکلات فراهم می سازد. آنها بر این باورند که هوش عاطفی، نوعی هوش اجتماعی است که مستلزم توانایی نظارت بر هیجانات خود و دیگران، تمایزگذاری میان آنها و استفاده از اطلاعات برای راهنمایی تعقل و اقدامات شخصی است. در واقع آنها هوش عاطفی را توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجانات خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن می دانند (خائف اللهی و دوستار، ۱۳۸۲).

Antonacopoulou و Gabriel (۲۰۰۱) نیز هوش عاطفی را منبع مهم انگیزش، اطلاعات، قدرت شخصی، ابتکار، خلاقیت و نفوذ می دانند که در روند توسعه سازمان

نقش تعیین کننده ای ایفاء می نماید؛ زیرا هوش عاطفی موجب وفاداری و تعلق سازمانی فرد، سازگاری بهتر با تغییرات سازمان، پیشرفت های فنی، روابط انسانی و تصمیم گیری منطقی تر می گردد.

محققان، برای هوش عاطفی مدلی هایی ارائه نمودند؛ Mayer و Salovey (۱۹۹۰) مدل چهار بعدی را به شرح زیر بیان می دارد:

۱. آگاهی عاطفی: توانایی اطلاع از عواطفی که شخصا تجربه می گردد و شامل بیان و اظهار عواطف و نیازهای عاطفی خود و دیگران می باشد. توانایی مذکور تمایز میان اظهارات درست یا نادرست عواطف و نیز اظهارات صادقانه یا کاذب را شامل می شود.

۲. تسهیل عاطفی: توانایی فرد برای استفاده از عواطف در اولویت بندی تفکرات و اندیشه ها با تاکید بر اطلاعات مهمی است که علت تجربه احساسات را شرح می دهد. این عامل توانایی اخذ دیدگاه های چند گانه برای ارزیابی مشکل، از زوایای مختلف را در بر می گیرد.

۳. ادراک عاطفی: توانایی فرد برای درک چرخه های عاطفی که عواطف پیچیده مانند احساس همزمان وفاداری و خیانت را شامل می شود. عبارت دیگر، نوعی توانایی برای تشخیص تبادلات احتمالی بین عواطف است.

۴. کنترل عاطفی: حول محور مدیریت عواطف می چرخد. توانایی فرد برای وابستگی یا توقف یک عاطفه به عدم کاربرد آن در هر شرایط معین بستگی دارد. بعنوان مثال، هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری شخصی مواجه می شود، احساس عصبانیت او ممکن است برانگیخته شده یا او را از اتمام یک وظیفه خاص منحرف کند. افراد دارای هوش عاطفی بالا، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن بوده و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرف دیگر، افراد دارای هوش عاطفی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می دهند تا فکرشان را مخدوش کرده و به آن موضوع نابرابر که عصبانیت آنها را شدت بخشیده، بیندیشند (Mayer, Salovey and Caruso, 2000).

Goleman (۱۹۹۹) با اقتباس از ابعاد چهار گانه مایر و سالوی، پنج رکن را برای

هوش عاطفی تعریف نمود که به نوعی می توان گفت تلخیصی از مدل آنها است . پنج بعد مورد اشاره در مدل وی عبارتند از:

۱. خود آگاهی: توانایی نظرات بر احساسات در هر لحظه برای بدست آوردن بینش و شناخت؛

۲. خود کنترلی: قدرت تنظیم احساسات خود و یا بعبارتی، اظهار عواطف در جای درست و مناسب و نیز مهار آن؛

۳. خود انگیزی: تعهد و التزام به انجام امور و عدم دلسردی و یاس در مقابل ناکامی ها و نیز خوش بینی نسبت به آینده؛

۴. همدلی و دلسوزی: همدردی و مهربانی در مقابل مشکلات دیگران و دادن امید نسبت به موفقیت آن ها در آینده؛

۵. مهارت اجتماعی: احترام به حقوق دیگران، اعتماد و نیز همکاری و برقراری ارتباط با دیگران.

در مدل بیان شده، هوش عاطفی می تواند به افراد سازمان جهت انطباق و تسهیل تحولات، بسیج منابع و یادگیری طی دوره تحول یاری رسان د. مدیرانی که از توانایی مدیریت عاطفی مناسبی در طی دوره ی تحول سازمانی برخوردار باشند، قادر خواهند بود در پیامدهای روابط اجتماعی اثر گذاشته و در فرایند تحول نقش مطلوبی ایفاء کنند. این افراد به دلیل توانایی آگاهی از عواطف خود و دیگران و توان کنترل آنها، کمتر در طی دوره تحول سازمانی دچار اضطراب و استرس خواهند شد . مدیران مذکور توانایی های هوش عاطفی و از جمله قابلیت تاثیر گذاری بر رفتارهای محیط کار را دارا می باشند. چنانچه هوش عاطفی تلاش های مدیران برای اداره موفق تحول و یا رفتارهای خاصی که در طی دوره تحول لازم است را پیش بینی کند، در این حالت اطلاعات ارزشمندی برای مدیران در چگونگی اقدام به تحول، ملزومات آن مانند تقسیم مشاغل برای کارکنان طی اجرای برنامه ی تحول و یا مشخص نمودن آن دسته از کارکنانی که در دوره تحول به کمک نیاز دارند، فراهم می شود (Gordon, 2004).

در زمینه تحول سازمان نیز، محققان و متخصصان این حوزه، تعاریفی را از این مفهوم ارائه نموده اند . از نظر Beckhard (۱۹۶۹)، تحول سازمانی فعالیت یا تلاشی است برنامه ریزی شده و در سراسر سازمان که بوسیله مدیریت عالی سازمان اداره شده



و اثر بخشی و سلامت سازمان را از طریق برنامه های تغییر در فرآیندهای سازمان، با استفاده از علوم رفتاری افزایش می دهد. Bennis (۱۹۶۹)، تحول سازمانی را پاسخی برای تغییر و نوعی استراتژی پیچیده آموزشی برای تغییر باورها، نگرش ها، ارزش ها و ساختار سازمان به شمار می رود، به طوریکه این عوامل بتوانند خود را با تکنولوژی ها، بازارها و چالش های جدید و همین طور با سرعت تغییر در شرایط و محیط، بهتر تطبیق دهند.

Shmuck و Miles (۱۹۷۱)، تحول سازمانی را فعالیتی برنامه ریزی شده و پایدار برای بکارگیری علوم رفتاری در جهت بهبود سیستم با استفاده از روش های تحلیلی و تحقیقی بوسیله افراد سازمان تعریف می کند. از نظر Burke و Hornstein (۱۹۷۲)، تحول سازمانی عبارت است از یک فرایند برنامه ریزی شده، شامل تغییر فرهنگ سازمانی به سوی فرهنگی که در آن فرایندهای گروهی و جمعی نهادینه شده اند. Beer (۱۹۸۰)، اهداف تحول سازمانی را افزایش سازگاری میان ساختار، فرآیندها، استراتژی، افراد و فرهنگ سازمان، ایجاد و توسعه راه حل های جدید در سازمان و توسعه دانایی و بهبود فردی در سازمان تعریف می کند. از نظر Peter Vaill (۱۹۹۶)، تحول سازمانی فرایندی است سازمانی برای درک و تحول همه فرایندهای اصلی سازمان که ممکن است برای انجام یک وظیفه یا تحقق اهدافی ایجاد شود؛ بعبارت دیگر، تحول سازمان فرایندی است برای بهبود فرایندها و این هدفی است که اساساً تحول سازمان به قدمتی ۲۵ ساله به دنبال آن بوده است.

Porras و Robertson (۱۹۹۲) نیز بر این عقیده است که تحول سازمانی مجموعه ای از نظریه ها، ارزشها، استراتژی ها و فنون مبتنی بر علوم رفتاری است که در فرایند تغییر برنامه ریزی شده محیط کاری سازمانی (به منظور افزایش بهبود عملکرد فردی و سازمانی، از طریق تغییر رفتار اعضای سازمان در شغلشان) بکار گرفته می شوند. به زعم Cummings و Worley (۱۹۹۳)، تحول سازمانی عبارت است از : کاربرد سیستمی همه جانبه دانش علوم رفتاری برای بهبود برنامه ریزی شده و تقویت استراتژی ها، ساختارها و فرایندهای سازمانی در جهت ارتقاء اثر بخشی سازمان . Warner Burke (۲۰۰۲) نیز می گوید که تحول سازمانی عبارت است از : فرایندی برنامه ریزی شده در تغییر فرهنگ یک سازمان از طریق بهره گیری از نظریه، تحقیق و

فنون علوم رفتاری می باشد. ضمن اینکه، French (۱۹۷۳)، تحول سازمانی را تلاشی بلندمدت با حمایت و هدایت مدیریت عالی برای بهبود چشم انداز فعلی و آتی سازمان، توانمندسازی اعضاء و یادگیری فرآیند حل مسئله از طریق مدیریت فرهنگ سازمان، مشاوره و تحقیق عملی با استفاده از علوم رفتاری تعریف می کند. در ادامه به بررسی پیشینه تحقیقاتی که در مورد متغیرهای مورد بررسی در این بکار رفته است، پرداخته می شود.

### پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش عاطفی

Petrides و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی را در هلند مورد بررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که علیرغم همبستگی قوی عوامل تشکیل دهنده پنج عامل بزرگ شخصیتی با هوش هیجانی، بعد روان رنجورخوئی از قوی ترین همبستگی ممکن برخوردار است. Athota و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خویش نشان دادند که هوش هیجانی را می توان به عنوان پیش بینی کننده پنج عامل بزرگ شخصیتی در نظر گرفت. این تحقیق در استرالیا بر روی ۱۳۱ دانشجوی دانشکده روانشناسی انجام شد. نتایج حاکی از آن است که هوش هیجانی چهار بعد عمده پنج عامل بزرگ شخصیت (برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و روان رنجور خوئی) را پیش بینی می کند. Samuel (۲۰۱۱) نیز رابطه میان پنج عامل بزرگ شخصیت و سلامت روانی نوجوانان را مورد بررسی قرار داد و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل تعدیل گر در نظر گرفت. وی دریافت که پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش هیجانی همبستگی معناداری با سلامت روانی دارد. همچنین این تحقیق نشان داد که هوش هیجانی رابطه میان روان رنجور خوئی و برون گرایی را با سلامت روانی تعدیل می کند.

Christopher و همکاران (۲۰۱۱) روابط میان پنج عامل بزرگ شخصیتی، هوش هیجانی و خرسندی را مورد بررسی قرار داد. نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه مستقیمی میان هوش هیجانی و کلیه ابعاد شخصیتی به غیر از همسازی وجود دارد. Hudani و همکاران (۲۰۱۲) مطالعه‌ای را به منظور بررسی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی در میان دانش آموزان مدارس مالزی انجام دادند. نتایج

تحقیق حاکی از آن است که برون گرائی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی، همبستگی مثبتی با هوش هیجانی دارند. این در حالی است که وظیفه شناسی تنها عاملی است که تاثیر آن نسبت به دیگر عوامل از شدن بیشتری برخوردار است. Andi (۲۰۱۲) در تحقیقی، به بررسی رابطه میان هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که میان پنج عامل بزرگ شخصیت و هوش هیجانی همبستگی قوی وجود دارد. این در حالی است که همبستگی وظیفه شناسی و همسازی نسبت به دیگر عوامل قوی تر است.

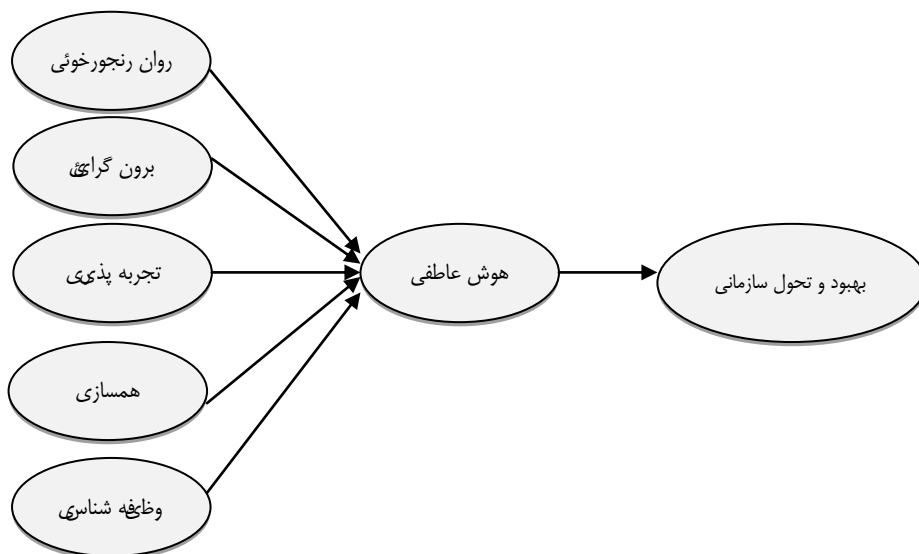
### هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی

مارتین و همکاران (۱۹۹۸) معتقدند که مدیران و کارکنان از سایه تغییر یا عدم اطمینان موجود در تغییر وحشت زده می شوند و این امر می تواند موجب گردد با کل برنامه تغییر مخالفت کرده و یا به آن تمایل نداشته باشند. محققان از واکنش های عاطفی مانند استرس، انزوا و پرهیز از تشکیل گروه های کاری، عدم تعهد و تعلق سازمانی به عنوان عوامل متفاوت در مقابل تحول یاد نموده اند (Argyris and Schon, 1978; Probst, 2003; George and Jones, 2001; Bridges, 2009; Vakola, Tsaousis and Nikolaou, 2003). Barsade (۲۰۰۲) منفعت شخصی کوتاه بینانه، تصور غلط، فقدان اعتماد، ارزیابی های متفاوت و تحمل ناپذیری در مقابل تغییر و بطور کلی، پایین بودن هوش عاطفی مدیران را از دلایل اصلی مقاومت آن ها در برابر تغییر عنوان می کند. وی بیان می کند که به منظور غلبه بر مقاومت، شش روش زیر را می توان انجام داد: آموزش و ترغیب، مشارکت و مداخله، حمایت و پشتیبانی، مذاکره و توافق، تدبیر زیرکانه، به همکاری گرفتن و هدایت و توسل به جبر و زور. به گفته ی کردنائیچ (۱۳۸۴)، ضروری است مدیران قبل و در حین تحول از برخی راهکارها برای هم سویی و تمایل کارکنان برای تحمل سازمانی استفاده کنند. ایجاد حس علاقه مندی و اشتیاق به تحمل در میان کارکنان، موجب تسریع و اثر بخشی برنامه های تحول سازمانی خواهند شد. Zhou و George (۲۰۰۳) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که مدیران دارای هوش عاطفی بالاتر، زمینه های بروز خلاقیت را در بین کارکنان افزایش می دهند. این مدیران راه های مختلف و متعددی را برای ایجاد و تغییر و بروز خلاقیت ارائه می دهند.

Gabriel و Antonacopoulou (۲۰۰۱) برای جلوگیری از مقاومت در برابر تحول سازمانی، به ابعاد عاطفی و تحول در سازمان اشاره دارند. آنها بر آینده‌های عاطفی تغییر و تحول در سازمان را شامل: نیروی کار عاطفی، ابراز و اظهار عاطفی، فرهنگ سازمانی ارتباط سازمانی، احساسات کاری، عواطف و انگیزش کاری، رضایت کاری، تعلق وابستگی سازمانی و نوع عواطف تجربه شده در کار می‌دانند. به گفته آنها، مشکل اصلی در انجام فرایند تحول، مقاومت در برابر آن است. بنابراین، یکی از راه‌های از بین بردن مقاومت در برابر تحولات سازمانی، به کارگیری مدیرانی با هوش عاطفی بالا می‌باشد. در واقع، با ارتقاء توانایی های هوش عاطفی، مدیران و کارکنان به عواطف خود مسلط شده و آن را کنترل نموده و در جهت افزایش روحیه خود و کارکنان عمل خواهند نمود. Tischler و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند که افراد می‌توانند به مرور زمان از هوش عاطفی کم به سمت هوش عاطفی بیشتر گام بردارند. آنها بر این باورند که هوش عاطفی، موجب بهبود و افزایش عملکرد کار و تحول سازمانی می‌گردد. می‌توان اظهار داشت که توجه به ابعاد نرم افزاری سازمان، به ویژه افراد و نیز آموزش آنها ضروری است و از طرفی یکی از راه‌های افزایش ظرفیت کارکنان در مقابل یادگیری و در نتیجه تحول سازمان، توسل به ارتقاء هوش عاطفی مدیران است. هوش عاطفی از راه‌های افزایش ظرفیت مدیران و کارکنان برای یادگیری و در نتیجه، دست‌یابی به تحول سازمانی است.

Gordonand و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند افرادی که دارای توانایی مدیریت عواطف خود و دیگران در طی دوره‌ی تحول باشند، قادرند در فرآیند تحول مشارکت کنند. این افراد در طی دوره تحول به دلیل آگاهی از عواطف خود و دیگران و توانایی کنترل آنها، کمتر تحت اضطراب و استرس قرار خواهند گرفت. Gordonand و Troth (۲۰۰۲) معتقدند ممکن است شرایطی به وجود آید که مدیریت و کارکنان، با کارکنانی که به دلیل عدم امنیت ناشی از تحول پیش رو به مخالفت با آن برآیند، مواجه گردند. در این حالت، رشد آگاهی عاطفی می‌تواند در جهت ممانعت از عواطفی که ممکن است فرایند تحول را دچار ناکامی کند، موثر باشد. همچنین، Gordonand (۲۰۰۴) معتقد است که افراد دارای هوش عاطفی بهتر، با ناامنی شغلی ناشی از تحول سازمانی کنار می‌آیند.

از نظر Morehouse (۲۰۰۷)، سازوکارهای هوش هیجانی می تواند عملکرد افراد سازمانی و تیم های آن را ارتقا بخشد. بزعم وی، شاید به سبب بهبود قابلیت در شناخت و مدیریت احساسات در نت یجه استفاده از مهارت های هوش هیجانی، پیوندی میان عملکرد مبتنی بر شناخت افراد و عملکرد تیمی برقرار گردد. Troth و Gordonand (۲۰۰۴) پس از بررسی دو تیم کاری، یکی با ضریب هوش هیجانی پایین اعضا و دیگری با ضریب بالای هوش هیجانی اعضا، به این نتیجه رسیدند که تیمی که اعضای آن از ضریب هوشی بالاتری برخوردار بود، از نظر عملکردی نسبت به تیم دیگر از عملکرد بالاتری داشت. میرکمالی و همکاران (۱۳۸۶) نیز در تحقیق خویش، پس از بررسی رابطه میان هوش هیجانی و تحول سازمانی به این نتیجه رسیدند که میان هوش هیجانی و توانایی مدیران در کنترل عواطف خود و دیگران، با گرایش آنان به تحول سازمانی رابطه مثبت وجود داشته و این مدیران قادرند زمینه ساز تحول سازمانی باشند. با توجه به مبانی نظری فوق و پیشینه مطرح شده، مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل شماره ۱ می باشد:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

منبع مدل: Ahmed Fazlani: (and et al,2012)

## فرضیات تحقیق

با توجه به مبانی نظری گفته شده و نیز مدل مفهومی تحقیق، فرضیات زیر مطرح می‌شوند:

۱. بعد «روان رنجور خوئی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۲. بعد «برون گرایی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۳. بعد «تجربه پذیری» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۴. بعد «همسازی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۵. بعد «وظیفه شناسی» تاثیر مثبتی بر «هوش عاطفی» دارد.
۶. مهارت‌های «هوش عاطفی» تاثیر عمده‌ای بر «بهبود و تحول سازمانی» دارد.

## روش شناسی تحقیق

### روش تحقیق

نوع تحقیق حاضر از لحاظ هدف و ماهیت مسئله مورد بررسی، تحقیقی کاربردی، از لحاظ روش جمع آوری داده‌ها، تحقیقی پیمایشی و از لحاظ روش تحقیق نیز، تحقیقی توصیفی است. به منظور جمع آوری داده‌های تحقیق نیز از پرسشنامه استفاده شد.

### سنججه‌ها (پرسشنامه)

جهت پیمایش در محیط از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. تحقیق شامل سه متغیر اصلی پنج عامل بزرگ شخصیتی، هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی است، که با مجموعه ای از متغیرهای اندازه گیری، مورد سنجش قرار گرفته‌اند. در مجموع، در این تحقیق از سه پرسشنامه استاندارد پنج عامل بزرگ شخصیت گولدرگ (۵۰ گویه)، پرسشنامه محقق ساخته گرایش به تحول سازمانی (۳ گویه) و پرسشنامه سنجش ویژگی‌های هوش عاطفی برادبری و گریوز<sup>۱</sup> (۲۸ گویه) استفاده شده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون مدل سازی معادلات

<sup>1</sup> - Brad berry and Greaves

ساختاری (SEM)<sup>۱</sup> استفاده شده است. جهت بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> و جهت بررسی روایی پرسشنامه نیز از میانگین واریانس تبیین شده (AVE) و تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده شده است. جهت تحلیل نیز از بسته های نرم افزاری SmartPLS و SPSS استفاده شده است.

### جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری این تحقیق را کارکنانی تشکیل می دهد که در بخش بانکی، بیمارستان، شرکت های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت های ساخت و ساز و شرکت های خدماتی شهر تهران مشغول به فعالیت هستند. با توجه به این که جامعه آماری تحقیق نامحدود است، حجم نمونه تحقیق با توجه به رابطه کوکران ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد. برای دسترسی به پاسخ دهندگان به تعداد نمونه مورد نظر و برای هر چه تصادفی تر کردن روش نمونه گیری، در چندین مرحله به اماکن مذکور در سطح شهر مراجعه کرده و به صورت تصادفی و به تعداد نمونه از افراد پرسش گردید. برای حفظ حاشیه ایمنی، ۴۱۵ پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد، ۳۸۶ پرسشنامه مورد تأیید بودند.

### پایایی و روایی پرسشنامه

جهت تحلیل روایی پرسشنامه، از تحلیل عاملی تأییدی و «میانگین واریانس تبیین شده»<sup>۳</sup> «AVE»، استفاده شد و برای این منظور، «بارهای عاملی استاندارد شده»<sup>۴</sup> و شاخص «AVE» برای گویه ها و متغیرها محاسبه گردید، که در جدول (۱) نشان داده شده است. روایی زمانی برقرار است که، مقدار بارهای عاملی استاندارد متغیرهای اندازه گیری و مقدار شاخص «AVE» متغیرهای اصلی، بزرگ تر از ۰/۵ باشد. همان طور که در جدول (۱) ملاحظه می کنید، مقدار میانگین بارهای عاملی و شاخص «AVE» برای تمامی متغیرها، بزرگ تر از ۰/۵ است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که پرسشنامه این تحقیق از روایی مورد قبولی برخوردار است. جهت سنجش پایایی

<sup>۱</sup>- Structural Equation Modeling

<sup>۲</sup>- Cronbach's  $\alpha$  Values

<sup>۳</sup>- Average variance extracted

<sup>۴</sup>- Standardized factor loading

پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای برقراری پایایی، ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی ساخت‌ها یا متغیرها باید بیشتر از ۰/۷ باشد. جدول (۱). ضریب آلفای کرونباخ، میانگین واریانس و بارهای عاملی متغیرها به ترتیب اولویت جهت بررسی پایایی و روایی پرسشنامه

| اولویت | متغیر                | ضریب آلفای کرونباخ | میانگین واریانس تبیین شده (AVE) | میانگین بارهای عاملی |
|--------|----------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------|
| ۱      | روان رنجورخوئی       | ۰/۸۵               | ۰/۵۶                            | ۰/۶۲                 |
| ۲      | برون گرایی           | ۰/۷۴               | ۰/۶۳                            | ۰/۶۵                 |
| ۳      | تجربه‌پذیری          | ۰/۷۱               | ۰/۵۵                            | ۰/۶۳                 |
| ۴      | همسازی               | ۰/۷۵               | ۰/۷۲                            | ۰/۵۸                 |
| ۵      | وظیفه‌شناسی          | ۰/۷۳               | ۰/۵۱                            | ۰/۶۲                 |
| ۶      | هوش عاطفی            | ۰/۸۸               | ۰/۵۴                            | ۰/۶۶                 |
| ۷      | بهبود و تحول سازمانی | ۰/۷۴               | ۰/۵۸                            | ۰/۵۹                 |
|        | کل                   | ۰/۸۲               |                                 |                      |

## یافته‌های تحقیق

### یافته‌های توصیفی

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه ای که در تحقیق مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای تحقیق، قبل از تجزیه و تحلیل داده های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شوند. همان طور که گفته شد، در تحقیق حاضر، نمونه ۳۸۶ نفری از پاسخ دهندگان مورد مطالعه قرار گرفتند که متغیرهای جمعیت شناختی به شرح جدول ذیل می‌باشد:

جدول ۲. متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

| متغیر      | وضعیت | تعداد | درصد  |
|------------|-------|-------|-------|
| جنسیت      | مرد   | ۲۸۹   | ۸۷.۷۴ |
|            | زن    | ۹۷    | ۱۳.۲۵ |
| سن         | ۱۸-۲۴ | ۷۶    | ۶۸.۱۹ |
|            | ۲۵-۳۴ | ۱۱۲   | ۰۲.۲۹ |
|            | ۳۵-۴۴ | ۱۴۴   | ۳۱.۳۷ |
|            | ۴۵-۵۴ | ۵۴    | ۹۹.۱۳ |
| وضعیت تاهل | مجرد  | ۸۴    | ۷۶.۲۱ |



|       |     |                  |         |
|-------|-----|------------------|---------|
| ۲۴.۷۸ | ۳۰۲ | متاهل            | تحصیلات |
| ۸۳.۱۶ | ۶۵  | دیپلم و پایین تر |         |
| ۴۱.۵۴ | ۲۱۰ | لیسانس           |         |
| ۶۵.۱۸ | ۷۲  | فوق لیسانس       |         |
| ۱۱.۱۰ | ۳۹  | دکتری            |         |

### آزمون برازش مدل

برای تعیین برازندگی مدل ارائه شده، به کمک تحلیل عاملی تأییدی «شاخص‌های برازندگی»<sup>۱</sup> مختلفی در نظر گرفته شده که در جدول (۲) نشان داده شده‌اند. به طور کلی، هر یک از شاخص‌های بدست آمده برای مدل، به تنهایی دلیل برازندگی مدل یا عدم برازندگی آن نیستند، بلکه این شاخص‌ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. اگر هم آزمون  $\chi^2$  و هم آزمون‌های تناسب ثانوی نشان دادند که مدل به طور کافی متناسب است، به سمت مشخص کردن عوامل مدل تناسب شده حرکت کرده و بر روی این عوامل تمرکز می‌کنیم. جدول (۳) بیانگر مهم‌ترین این شاخص‌ها می‌باشد و نشان می‌دهد که الگو در جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است. تمامی این شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده می‌باشد. شاخص‌های تناسب مدل، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری می‌باشد. زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۹ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی معنادار و قابل پذیرش است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل

| نام شاخص                                | مقدار به دست آمده | حد مجاز       |
|---|-------------------|---------------|
| $\chi^2/df$ (کای دو بر درجه آزادی)      | ۳۶.۲              | کمتر از ۳     |
| GFI (نیکویی برازش)                      | ۹۱.۰              | بالاتر از ۰/۹ |
| RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد) | ۰.۹۸              | کمتر از ۰/۱   |
| CFI (برازندگی تعدیل یافته)              | ۹۷.۰              | بالاتر از ۰/۹ |
| AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)           | ۸۱.۰              | بالاتر از ۰/۸ |
| NFI (برازندگی نرم شده)                  | ۹۴.۰              | بالاتر از ۰/۹ |
| NNFI (برازندگی نرم شده)                 | ۹۶.۰              | بالاتر از ۰/۹ |

## آزمون فرضیات مدل

ابتدا به منظور بررسی وجود رابطه میان متغیرهای هر فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج مربوط به ضریب همبستگی پیرسون در جدول (۴) نشان داده شده است. همان طور که در این جدول مشاهده می شود، کلیه روابط موجود میان متغیرهای مدل در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار است. حال با توجه به معنی دار بودن رابطه میان این متغیرها به آزمون فرضیات می پردازیم.

نتایج آزمون فرضیات در جدول (۵) نشان داده شده است. همان طور که در این جدول ملاحظه می شود، با توجه به آماره  $t$ ، فرضیات اول، دوم، سوم و ششم در سطح اطمینان ۹۹ درصد و فرضیات چهارم و پنجم نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته اند. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که متغیرهای برون گرایی، همسازی و وظیفه شناسی در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر هوش عاطفی اثر می گذارند؛ متغیرهای روان رنجورخوئی و تجربه پذیری نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر هوش عاطفی موثرند و متغیر هوش عاطفی در اطمینان ۹۹ درصد بر تحول سازمانی اثر دارد.

با توجه به ضرایب مسیر نیز می توان به این نتیجه رسید که تأثیر متغیرهای برون گرایی، همسازی، وظیفه شناسی و تجربه پذیری از نوع خطی، مثبت و مستقیم است؛ یعنی با افزایش متغیرهای مستقل به میزان یک درصد، متغیر وابسته به میزان ضریب مسیر درصد افزایش می یابد و برعکس. به عنوان نمونه، با بهبود متغیر برون گرایی به میزان یک درصد، به احتمال ۹۹ درصد هوش عاطفی به میزان ۰.۴۴۸ درصد بهبود می یابد. تأثیر متغیر روان رنجورخوئی بر هوش عاطفی نیز از نوع خطی، منفی و مستقیم است؛ یعنی با افزایش متغیر مستقل متغیر وابسته کاهش می یابد و برعکس. بنابراین، با کاهش یک درصدی عامل روان رنجورخوئی، به احتمال ۹۵ درصد نگرش نسبت به تبلیغ به اندازه ۰.۱۶۵- درصد بهبود می یابد. ضریب مسیر مربوط به سایر فرضیات را نیز می توان به همین صورت تفسیر کرد.

مقدار ضریب تعیین مربوط به تأثیر کلیه ابعاد پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی برابر ۰.۷۳۸ است. این مقدار نشان می دهد که متغیرهای مستقل برون گرایی، همسازی، وظیفه شناسی، روان رنجورخوئی و تجربه پذیری با هم توانسته اند ۰.۷۳۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته هوش عاطفی را پیش بینی کنند و ۰.۲۶ درصد باقیمانده

مربوط به خطای پیش بینی می باشد و می تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر هوش عاطفی باشد.

مقدار ضریب تعیین تأثیر هوش عاطفی بر بهبود و تحول سازمانی نیز ۰.۷۵ است که این مقدار نشان می دهد متغیر هوش عاطفی توانسته ۷۵ درصد از تغییرات بهبود و تحول سازمانی را پیش بینی کند و ۲۵ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی می باشد و می تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر بهبود و تحول سازمانی باشد.

جدول ۴. رابطه بین متغیرهای فرضیات

| شاخصها                     | ضریب همبستگی (R) | سطح معناداری (Sig) | نتیجه آزمون         |
|----------------------------|------------------|--------------------|---------------------|
| برون گرایی و هوش عاطفی     | ۰.۶۲۹**          | ۰.۰۰۰              | وجود رابطه معنی دار |
| همسازی و هوش عاطفی         | ۰.۵۸۲*           | ۰.۰۱۶              | وجود رابطه معنی دار |
| وظیفه شناسی و هوش عاطفی    | ۰.۵۳۱**          | ۰.۰۰۰              | وجود رابطه معنی دار |
| روان رنجورخوئی و هوش عاطفی | ۰.۵۳۴*           | ۰.۰۱۸              | وجود رابطه معنی دار |
| تجربه پذیری و هوش عاطفی    | ۰.۵۵۹*           | ۰.۰۴۴              | وجود رابطه معنی دار |
| هوش عاطفی و تحول سازمانی   | ۰.۲۷۳*           | ۰.۰۶۵              | وجود رابطه معنی دار |

\*\* معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

\* معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد

جدول ۵. آزمون فرضیات با استفاده از رگرسیون چندگانه

| فرضیه                                | شاخصها    | آماره t | ضریب مسیر (β) | ضریب تعیین (r <sup>2</sup> ) | نتیجه آزمون |
|--------------------------------------|-----------|---------|---------------|------------------------------|-------------|
| ۱. تأثیر برون گرایی بر هوش عاطفی     | ۰.۱۰۳۴**  | ۰.۴۴۸   | ۰.۷۳۸         | تأیید فرضیه                  |             |
| ۲. تأثیر همسازی بر هوش عاطفی         | ۰.۴۶۳۸**  | ۰.۲۸۶   | ۰.۷۳۸         | تأیید فرضیه                  |             |
| ۳. تأثیر وظیفه شناسی بر هوش عاطفی    | ۰.۵۲۹**   | ۰.۲۳۵   | ۰.۷۳۸         | تأیید فرضیه                  |             |
| ۴. تأثیر روان رنجورخوئی بر هوش عاطفی | ۰.۲۴۵۳*   | -۱.۱۶۵  | ۰.۷۳۸         | تأیید فرضیه                  |             |
| ۵. تأثیر تجربه پذیری بر هوش عاطفی    | ۰.۲۲۸۵*   | ۰.۱۳۷   | ۰.۷۳۸         | تأیید فرضیه                  |             |
| ۶. تأثیر هوش عاطفی بر تحول سازمانی   | ۰.۱۴۳۷۲** | ۰.۴۴۸   | ۰.۷۵          | تأیید فرضیه                  |             |

\*\* معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

\* معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد

## بحث و نتیجه گیری

منابع انسانی مهمترین منبع سازمان و مدیریت آنها، مهمترین وظیفه مدیران قلمداد می‌شود. ضمن اینکه، از این مهم بعنوان نقطه شروع بهبود و تحول سازمانی نیز یاد می‌شود. در این راستا، مدل پنج عاملی شخصیت "مک کرا و کاستا" (۱۹۸۷) از جمله کاملترین مدل‌هایی است که با استفاده از ابعاد پنجگانه روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی، به بررسی ابعاد شخصیت می‌پردازد. با توجه به این، در تحقیق حاضر، میزان همبستگی بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان رنجورخوئی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی) با هوش عاطفی و تحول سازمانی و همچنین، ارتباط بین مهارت های هوش عاطفی با تحول سازمانی بررسی شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان بخش بانکی، بیمارستان، شرکت‌های مهندسی، موسسات آموزشی، شرکت های ساخت و ساز و شرکت های خدماتی شهر تهران بوده که براساس فرمول کوکران، تعداد ۳۸۶ نفر بعنوان نمونه مورد بررسی انتخاب و پرسشنامه تحقیق بین آنها توزیع شد. جهت تعیین برازندگی مدل، شاخص‌های تحقق حاکی از تناسب مدل با داده های مشاهده شده می باشد. شاخص‌های تناسب مدل، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه گیری می باشد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۹ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی، معنادار و قابل پذیرش است. همچنین، بررسی وجود رابطه میان متغیرهای هر فرضیه، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، استفاده گردید. نتایج موید این مطلب است که متغیرهای برون‌گرایی، همسازی و وظیفه‌شناسی در سطح اطمینان ۹۹ درصد و متغیرهای روان رنجورخوئی و تجربه‌پذیری نیز در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر هوش عاطفی اثر می گذارند. متغیر هوش عاطفی نیز با اطمینان ۹۹ درصد بر تحول سازمانی موثر است.

ضرایب مسیر نیز نشان از تاثیر خطی، مثبت و مستقیم متغیرهای برون‌گرایی، همسازی، وظیفه‌شناسی و تجربه‌پذیری بر هوش عاطفی دارد ولی متغیر روان رنجورخوئی بصورت خطی، منفی و مستقیم بر هوش عاطفی موثر است. بعلاوه، نتایج دال بر این مطلب است که مقدار ضریب تعیین مربوط به تأثیر کلیه ابعاد پنج عامل بزرگ شخصیت بر هوش عاطفی برابر ۰.۷۳۸ می‌باشد که نشان از این دارد که

متغیرهای مستقل برون گرایی، همسازی، وظیفه شناسی، روان رنجورخوئی و تجربه پذیری با هم توانسته‌اند ۸.۷۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته هوش عاطفی را پیش بینی کنند و ۲.۲۶ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر هوش عاطفی باشد. ضمن اینکه، مقدار ضریب تعیین تأثیر هوش عاطفی بر بهبود و تحول سازمانی نیز ۰.۷۵ است که نشان می‌دهد متغیر هوش عاطفی توانسته ۷۵ درصد از تغییرات بهبود و تحول سازمانی را پیش بینی کند و ۲۵ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش‌بینی می‌باشد و می‌تواند شامل مابقی متغیرهای تأثیرگذار بر بهبود و تحول سازمانی باشد.

به بیانی روشن تر می‌توان گفت که، سازمان‌ها برای ایجاد بهبود و تحول ناگزیر به توجه به هوش عاطفی کارکنان خود هستند. در واقع، سازمان‌ها بایستی با تشویق کارکنان خود به تعامل و بهره‌گیری از دانش یکدیگر، ایجاد محیطی خلاقانه برای ارائه شیوه‌های نوآورانه، ترغیب کارکنان به توافق و تفاهم در محیط کاری همراه با احترام متقابل به یکدیگر، بکارگیری آنها در سازماندهی و اجرای عملیات سازمانی و تلاش برای ایجاد فضایی برای نقش آفرینی براساس تخصص و تجربیاتشان و همچنین، با تلاش در جهت افزایش اعتماد بنفس کارکنان و کاهش فضای تنش زاء، باعث بهبود هوش عاطفی کارکنان شده و در نتیجه زمینه برای ایجاد تحول و بهبود سازمانی فراهم می‌گردد.

### پیشنهادها کاربردی

۱- از آنجایی که طبق یافته‌های این پژوهش، متغیر برون گرایی تأثیری مثبت و مستقیم بر هوش عاطفی دارد، بنابراین بهتر است در استخدام کارکنان از افرادی که دارای روحیه و تیپ شخصیتی برون گرایی هستند و به امور و اشیاء خارج توجه بیشتری می‌نمایند، استفاده نموده و همچنین با ارائه آموزش‌هایی این مهم را در کارکنان خود تقویت نماید؛ زیرا این افراد بلدنیای بیرون سازگارترند و به اشخاص دیگر توجه داشته و از داشتن تبادل و تعامل با سایرین لذت می‌برند و لذا، به فعالیت‌های مختلفی علاقمند هستند. ضمن اینکه، بدلیل علاقه به کار تیمی، سینرژی خود را از با هم بودن خلق نموده و تجربیات خود را بین دیگران به اشتراک می‌گذارند و یک محیط یادگیرنده و

- تعالی را خلق می کنند که عاملی در جهت تحول سازمانی است.
- ۲- با توجه به تاثیر مثبت و مستقیم متغیر همسازی بر هوش عاطفی، بکارگیری افراد با تیپ شخصیتی و روحیه جمعی و گرایش به ایجاد محیطی محترمانه نسبت به همدیگر، باعث بهبود هوش عاطفی و در نتیجه عملکرد سازمانی می شود؛ زیرا افراد با این ویژگی شخصیتی، به ایجاد رابطه مطلوب و رضایت بخش با دیگران تمایل داشته و لذا، هویت اجتماعی کارکنان و نیز میزان دلبستگی و تعلق فرد را به سازمانش افزایش می دهد (دارای تعهد سازمانی بالایی می باشند). در نتیجه سازمان می تواند مسیر تحول و بهبود را با فرایندی مثبت تر و سریع تر ادامه دهد.
- ۳- با عنایت به اینکه وظیفه شناسی متغیری است که تاثیر مثبت و مستقیمی در هوش عاطفی دارد، ایجاد فضای همکاری و شرکت دادن کارکنان در امور سازمانی می تواند گامی موثر در تحول سازمانی باشد. زیرا افراد با ویژگی شخصیتی وظیفه شناسی، قادر به سازماندهی، پایداری، کنترل و انگیزش در رفتارهای هدفمدار بوده و به شایستگی، نظم و ترتیب، کوشش برای پیشرفت، خویشتن داری و تأمل گرایش دارند و همچنین با ایجاد تعهد سازمانی، بهبود و تحول سازمانی را تسریع می بخشند.
- ۴- از آنجایی که تجربه پذیری بطور مستقیم و مثبت بر هوش عاطفی موثر است، بکارگیری کارکنان با روحیه گروهی و خلاق، می تواند بهبود و تحول سازمانی را تسریع بخشد. ضمن اینکه دوره های خلاقیت و کارآفرینی نیز برای کارکنان اجرا و محیطی خلاقانه برای آنها فراهم شود.
- ۵- بکارگیری و بکارگماری افراد با ویژگی های شخصیتی افسرده، مضطرب، کم رو و استرسی در رده های سازمانی، عاملی منفی و سدی در برابر ایجاد تحول بشمار می رود؛ چرا که این افراد قدرت روبرویی با شرایط چالشی و جدید را نداشته و سازمان را به ایستایی سوق خواهند داد. لذا بهتر از افراد با ویژگی ها و تیپ شخصیتی مضطرب و افسرده، در کارها و رده های سازمانی استفاده نگردد و از افراد با ویژگی های جسورانه و چالشی بهره گرفته شود که باعث انجام امور خلاقانه و جدید و در نتیجه سوق سازمان به سمت رشد و تحول می گردد.
- ۶- سازمان بایستی دوره های ضمن خدمت و حتی پیش از خدمت را برای کارکنان خود برنامه ریزی نماید تا آنها بتوانند ویژگی های مورد نیاز برای ایجاد شرایط تحولی را

کسب نمایند و در در جریان آخرین تحولات، شیوه‌ها و موقعیت‌ها برای بهبود شرایط موجود قرار گیرند.

۷- در قوانین و شرایط جذب افراد، تناسب ویژگی‌های شخصیتی با شرایط شغلی مد نظر قرار گیرد و با انجام آزمون‌ها و تست‌های مختلف، افراد محک شوند.

۸- مدیران سازمان‌ها سهم بیشتری را به تلاش در جهت بکارگیری بهینه کارکنان در شغل‌ها و پست‌های موجود در برنامه‌های مدیریتی خود اختصاص دهند.

## منابع

- پروین، لارنس، ا؛ جان، الیور، بی . (۱۳۸۱). روانشناسی شخصیت نظریه و پژوهش . (ترجمه: محمدجعفر جوادی و پروین کدیور)، تهران: نشر آیش.
- خائف الهی، احمد علی؛ دوستار، محمد (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی، مدیریت و توسعه، ۱۸. خنیفر، حسین؛ مقیمی، سیدمحمد؛ جندقی، غلامرضا؛ طاهری، فاطمه و سیار، ابوالقاسم . (۱۳۸۸). شناخت شخصیت مدیران؛ لازمه ی مدیریت رفتار سازمانی (مطالعه موردی مدل پنج املی شخصیت در دانشگاه علوم پزشکی قم). مدیریت سلامت؛ ۱۲(۳۸).
- ریچارد پی. هالجین و سوزان کراس ویتورن. (۱۳۸۴). آسیب شناسی روانی. (مترجم، یحیی سید محمدی)، جلد دوم، تهران: انتشارات نشر روان.
- شاملو، سعید. (۱۳۸۲). مکتبها و نظریهها و روان شناسی شخصیت، چاپ پنجم، تهران: انتشارات رشد.
- شولتز دوان، الن شولتز، سیدنی. (۱۳۸۷). نظریههای شخصیت، (مترجم: سید محمدی)، تهران، چاپ دوازدهم، تهران: موسسه نشر ویرایش.
- میرکمالی، سیدمحمد؛ سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با گرایش به تحول سازمانی مدیران آموزش و پرورش اسرلن اصفهان. روانشناسی و علوم تربیتی، ۳۷ (۴).
- Allport, G. W. (1961). Pattern and growth in personality. New York: Holt, Rinehart, & Winston. pp. 48.
- Andi, H, K. (2012). Emotional Intelligence and Personality Traits: A Correlational Study of MYEIT and BFI. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2 (10): 45-61.
- Antonacopoulou, EP. and Gabriel, Y. (2001). Emotion, learning and organizational change: Towards an integration of psychoanalytic and other perspectives, Journal of Organizational Change Management, 14(5): 435-451.
- Athota, V. S. , O'Connor, P. J. and Jackson, C. (2009). The role of emotional intelligence and personality in moral reasoning. In R. E. Hicks (ed.), Personality and individual differences: Current directions. Bowen Hills, QLD, Australian Academic Press, p. 162
- Barsade, SG. (2002). the ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior; Administrative Science Quarterly, 47(5): 677-675.
- Bennis, Warren (1969). Organization Development: Its Nature, Origins and Prospects. Reading, MA: Addison-Wesley, p. 301
- Bridges, W. (2009). Managing transitions: Making the most of change (3<sup>rd</sup> ed. ). Cambridge, MA: DaCapo Press, p. 176
- Burke, Warner. (2002). Organization Change: Theory and Practice. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, p. 96
- Christopher, H. , Kamlesh Singh and Brett, L. , (2011). The Happy Personality in India: The Role of Emotional Intelligence. Journal of Happiness Study, 12: 807-817.



- Cummings, T. G. and Worley, C. G. (1993). *Organization development and change*. Fifth Edition. New York, NY: West Publishing, p. 138
- De Fruyt, P. and Salgado, J. F. (2003). Applied personality psychology: Lessons learned from the IWO field. *European Journal of Personality*, 17: 123-131.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*. 41: 417-440.
- Elliott, G. C. , Kao, S. and Grant, A. M. (2004). Mattering: Empirical validation of a social psychological construct. *Self and Identity*, 3: 339-354.
- Farahbakhsh, S. (2012). The Role of Emotional Intelligence in Increasing Quality of Work Life in School Principals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46: 31-35.
- Fazlani, T. , Ansari, N. , Nasar, A. , Hashmi, P. , & Mustafa, M. (2012). Influence of Emotional Intelligence and Leadership Performance on Organizational Development in the Prospect of Pakistan's Corporate Culture. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Jan2012, Vol. 3 Issue 9, p1289.
- Flury, J. and Ickes, W. (2001). Emotional intelligence and empathetic accuracy, in Ciarrochi, Philadelphia, PA, pp. 113-32.
- George, J. M. and Jones, G. R. (2001). Toward a process model of individual change in organizations. *Human Relations*, 54: 419-444.
- Gordon, PJ. and Troth, AC. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development, Special Edition *Perspectives of Emotion and organizational Change*, 4(1): 62-79.
- Gordon, PJ. et al. (2004): Workgroup Emotional intelligence Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus; *Human Resource Management Review*; 4 (5): 67-82.
- Hudani, M, N. , Redzuan, M. and Hamsan, H. (2012). Inter Relationship between Emotional Intelligence and Personality Trait of Educator Leaders. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(5): 223-237.
- Judge, T. A. , Higin, C. A. , Thoresen, C. J. and Barrick, M. R. (1999). The Big Five personality traits and career success across the life span. *Personnel Psychology*, 52: 621-652.
- Martin, J; Knopoff, K; Beckman, C. (1998). An alternative to durative bureaucratic impersonality and emotional labor; Blended emotionality at The Body Shop, *Administrative Science Quarterly*, 43: 429-469.
- Mayer and P. Salovey. (1993). the intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17: 433-442.
- Mayer, JD; Salovey, P. and Caruso, D. R. (2000). *Competing models of emotional intelligence*, Cambridge New York, pp. 396-420.
- McCrae, R. R. , and Costa, P. T. , Jr. (1992). Discriminant validity of NEO-PI-R facet scales. *Educational and Psychological Measurement*, 52: 229-237.
- Morehouse, M. M. (2007). An exploration of emotional intelligence across career arenas. *Leadership and Organization Development*, 28: 296-307.
- Norshidah, Nordin. (2011). The Influence Of Emotional Intelligence, Leadership Behaviour And Organizational Commitment On Organizational Readiness For Change In Higher Learning Institution, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29: 302-320.
- Petrides, K. V. (2009). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric

Laboratory, p. 87

Probst, T. M. (2003). Development and validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction Scale: A classical test theory and IRT approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 451-467.

Samuel, S. (2011). Personality and Psychological Well-Being of Adolescents: The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(6): 785-794.

Skinner, D; Saunders, MNK and Thorn hill, A. (2002). Human resource management in a changing world. *Strategic Change* 11(7): 341-345.

Smith, D. B. , Hanges, P. J. and Dickson, M. W. (2001). Personnel selection and the five factor model: A reexamination of frame of reference effects. *Journal of Applied Psychology*, 86: 304-315.

Tischler, L. and Biberman, J. (2002). Linking emotional intelligence, Spirituality and workplace performance; *Journal of managerial psychology*. 17 (3): 203-218.

Vakola, M. , Tsaousis, I. and Nikolaou, I. (2003). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19(1): 88-110.

Zhou, J. and George J. M. (2003). Awaking employee creativity. The role of The Leadership Quarterl. *Leader emotional intelligence*, 14: 545-568.