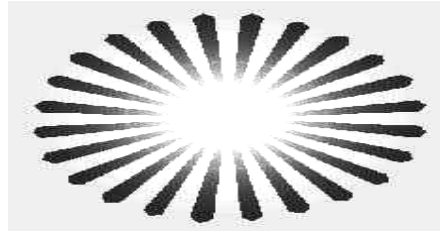


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه پیام نور**  
**دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی**  
**پایان نامه**

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته : مدیریت دولتی

**عنوان پایان نامه :**

بررسی رابطه بین هوش هیجانی کارکنان و تعهد سازمانی آنان در کارخانه ایران یاسا

**نگارش :**

اعظم فرهمند گرکانی

**استاد راهنما :**

جناب آقای دکتر مصطفی علیمیری

**استاد مشاور :**

جناب آقای دکتر کمال میاننداری

**ماه و سال**

بهمن ۱۳۸۹

تقدیم به :

پدر و مادر عزیزم

آنان که بودن تا شدن را در طریق عشق

به بهای بذل جوانیشان به من بخشیدند .....

## تشکر و قدردانی :

سپاس پروردگاری که یادش چراغ هدایت تاریکی جان ها است و نام مقدسش سر

منشاء دانایی و علم .

سپاس قلبی خود را به همه اندیشمندان روشن ضمیری تقدیم می دارم که بی وقفه تلاش

کردند تا اندیشیدن درباره اندیشه ها را یاد بگیرم :

از استاد ارجمند ؛ جناب آقای دکتر مصطفی علیمیری که راهنمایی این پایان نامه را تقبل

فرمودند و برای بهبود کیفیت علمی آن بر غنای این تحقیق افزودند .

از استاد گرامی ؛ جناب آقای دکتر کمال میاننداری که زحمت مشاوره بنده را در این

تحقیق بر عهده داشته و با مشاوره های دقیق خود در پیمودن درست این راه مرا یاری

نمودند قدردانی می نمایم .

و همچنین از دیگر اساتید گروه مدیریت دولتی که در طول دوران تحصیل از محضرشان

کسب فیض نمودم .

## چکیده :

مهارت های هوش هیجانی که اصطلاحاً "مهارت های لطیف"<sup>1</sup> خوانده می شود شامل حفظ انگیزه در موقعیت های ناگوار ، حفظ اعتماد به نفس ، موفقیت در محیط های کاری تنش زا ، پاسخ مناسب به موقعیت های گوناگون اجتماعی ، رفع تعارضات ، پرخاشگری و... می شود .

افرادی که EQ بالایی دارند با دیگران بهتر کار می کنند و به راحتی دیگران را درک می کنند ، چنین افرادی بخشی از موفقیت خود را مدیون خوب گوش دادن و همدلی هستند ، آنها همکار موثری می باشند ، در بحثها شرکت می کنند و اثر خوبی از خود به جای می گذارند .

در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر و نقش هوش هیجانی کارکنان در تعهد سازمانی آنها پرداخته شده است . هدف از انجام این پژوهش شناخت رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان می باشد . روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش روش توصیفی - پیمایشی می باشد و جهت اندازه گیری اطلاعات مورد نیاز برای آزمون فرضیه های پژوهش از پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر استفاده شده است .

نتایج حاصل از تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق نشان می دهد که فرضیه اصلی تحقیق « وجود رابطه معنی دار بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی » رد گردید و از بین چهار فرضیه فرعی نیز ، یک فرضیه پذیرفته شد .

همچنین معدل هوش هیجانی نشان داد که هوش هیجانی کارکنان کارخانه ایران یاسا در حد خوب و تعهد سازمانی کارکنان در حد متوسط می باشد.

واژگان کلیدی : هوش هیجانی ، تعهد سازمانی ، خودآگاهی

---

<sup>1</sup> Soft skill

## فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه
<b>فصل اول : طرح تحقیق</b>	
۱-۱ مقدمه .....	۱
۲-۱ بیان مسئله .....	۱
۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق .....	۹
۴-۱ اهداف تحقیق .....	۱۰
۱-۴-۱ اهداف آرمانی .....	۱۰
۲-۴-۱ هدف کلی .....	۱۰
۳- ۴-۱ اهداف ویژه و کاربردی .....	۱۰
۵-۱ چارچوب نظری تحقیق .....	۱۰
۶-۱ مدل تحلیلی پژوهش .....	۱۳
۷-۱ سوالات پژوهش .....	۱۳
۸-۱ فرضیه های پژوهش .....	۱۳
الف- فرضیه اصلی .....	۱۳
ب- فرضیه های فرعی .....	۱۴
۹-۱ تعریف متغیرهای تحقیق .....	۱۴
۱-۹-۱ تعریف مفهومی هوش هیجانی .....	۱۴

**عنوان ..... صفحه**

- ۱-۹-۲ تعریف عملیاتی هوش هیجانی ..... ۱۴
- ۱-۹-۳ تعریف مفهومی تعهد سازمانی ..... ۱۴
- ۱-۹-۴ تعریف عملیاتی تعهد سازمانی ..... ۱۵
- ۱-۱۰-۱ قلمرو تحقیق ..... ۱۵

**فصل دوم: ادبیات تحقیق ..... فصل دوم: ادبیات تحقیق**

- ۱-۲ مقدمه ..... ۱۶
- ۱-۱-۲ تعریف سازمان ..... ۱۶
- ۲-۱-۲ تعریف هوش ..... ۱۷
- ۳-۱-۲ تعریف هیجان ..... ۱۸
- ۲-۲ تاریخچه هوش هیجانی ..... ۲۰
- ۱-۲-۲ نگاه اجمالی به ظهور مفهوم هوش هیجانی ..... ۲۲
- ۳-۲ مبانی نظری ..... ۲۳
- ۴-۲ تعریف هوش هیجانی ..... ۲۳
- ۵-۲ نظریه پردازان اصلی هوش هیجانی ..... ۲۵
- ۱-۵-۲ هوش هیجانی از دیدگاه جان مایر و پیترو سالوی ..... ۲۶
- ۲-۵-۲ هوش هیجانی از دیدگاه بار آن ..... ۲۷
- ۳-۵-۲ هوش هیجانی از دیدگاه هیگز ..... ۲۹

عنوان.....	صفحه
۴-۵-۲ چارچوب نظری تحقیق.....	۲۹
۵-۵-۲ هوش هیجانی از دیدگاه گلمن.....	۳۰
۶-۲ قابلیت های هوش هیجانی کدامند.....	۳۶
۱-۶-۲ خود آگاهی عاطفی.....	۳۶
۲-۶-۲ خود تنظیمی عاطفی.....	۳۶
۳-۶-۲ خود انگیزی عاطفی.....	۳۶
۴-۶-۲ همدلی.....	۳۷
۵-۶-۲ تقویت روابط عاطفی.....	۳۷
۷-۲ چارچوب قابلیت های عاطفی.....	۳۸
۸-۲ برخی مصادیق مربوط به هوش هیجانی.....	۳۹
۹-۲ مولفه های هوش هیجانی.....	۳۹
۲-۱۰ عناصر هوش هیجانی.....	۴۱
۱-۱۰-۲ عناصر هوش هیجانی از دیدگاه برادبری و گریوز.....	۴۲
۲-۱۰-۲ عناصر هوش هیجانی از نظر بار- آن.....	۴۳
۱۱-۲ هوش شناختی یا ذهنی و هوش هیجانی.....	۴۳
۱۲-۲ آیا هوش هیجانی ذاتی است یا قابل پرورش و یادگیری است.....	۴۶
۱۳-۲ هوش هیجانی در محیط کار.....	۴۸



عنوان.....	صفحه
۱۴-۲ هوش هیجانی و رهبری ، فضا و عملکرد سازمانی.....	۵۲
۱۵-۲ توجه معاصر به هوش هیجانی.....	۵۳
۱۶-۲ هوش هیجانی و مدیریت بازار.....	۵۵
۱۷-۲ چه کسانی به هوش هیجانی نیاز دارند؟.....	۵۶
۱۸-۲ رابطه هوش هیجانی و موفقیت مدیران.....	۶۰
۱۹-۲ مدل‌های هوش هیجانی در مدیریت و رهبری.....	۶۲
۱-۱۹-۲ مدل مایر ، سالووی و کارسو.....	۶۲
۲-۱۹-۲ مدل جردن ، اشنانازی ، هارتل و هوپر.....	۶۳
۳-۱۹-۲ مدل گلمن ، بویاتزیس و ری.....	۶۳
۲۰-۲ نظریه رهبری مبتنی بر هوش عاطفی.....	۶۶
۲۱-۲ ارتباط هوش هیجانی با مدیریت دولتی و منابع انسانی.....	۶۷
۲۲-۲ تعاریف تعهد سازمانی.....	۶۹
۲۳-۲ انواع تعهد.....	۷۰
۲۴-۲ اجزای تعهد سازمانی.....	۷۲
۲۵-۲ اهمیت و ضرورت توجه به تعهد سازمانی.....	۷۵
۲۶-۲ دیدگاههایی در مورد کانونهای تعهد سازمانی.....	۷۶
۲۷-۲ ابعاد تعهد سازمانی.....	۷۷

**عنوان..... صفحه**

۲-۲۷-۱	تعهد رفتاری	۷۷
۲-۲۷-۲	تعهد نگرشی	۷۸
۲-۲۸	دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی	۸۱
۲-۲۹	عوامل موثر بر تعهد سازمانی	۸۳
۲-۳۰	راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی	۸۶
۲-۳۱	سوابق پژوهش	۸۶
۲-۳۱-۱	سوابق پژوهش در خارج از کشور	۸۷
۲-۳۱-۲	سوابق پژوهش در داخل کشور	۹۰
۲-۳۲	نتیجه گیری از فصل دوم	۹۱

**فصل سوم: روش اجرای تحقیق.....**

۳-۱	مقدمه	۹۵
۳-۲	نوع و روش تحقیق	۹۵
۳-۳	جامعه آماری	۹۶
۳-۴	روش نمونه برداری	۹۶
۳-۵	حجم نمونه	۹۶
۳-۶	روش ها و ابزار گردآوری اطلاعات	۹۶
الف	پرسشنامه هوش هیجانی	۹۷

<b>عنوان</b> .....	<b>صفحه</b>
ب- پرسشنامه تعهد سازمانی .....	۱۰۴
۷-۳ روایی و اعتبار ابزار اندازه گیری.....	۱۰۴
۸-۳ روش تجزیه و تحلیل آماری.....	۱۰۵
<b>فصل چهارم : یافته های تحقیق</b> .....	
۱-۴ تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۰۶
۱-۱-۴ مقدمه.....	۱۰۶
۲-۱-۴ مشخصات داده های تحقیق.....	۱۰۶
۲-۴ آمار توصیفی.....	۱۰۷
۳-۴ تحلیل ماهیت ویژگی های متغیرهای تحقیق.....	۱۱۳
۴-۴ آمار استنباطی.....	۱۱۳
۵-۴ آزمون فرضیه ها.....	۱۱۴
۱-۵-۴ آزمون فرضیه اصلی.....	۱۱۴
۲-۵-۴ آزمون فرضیه های فرعی.....	۱۱۵
<b>فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات</b> .....	
۱-۵ مقدمه.....	۱۲۲
۲-۵ یافته های اصلی پژوهش.....	۱۲۲
۱-۲-۵ نتیجه حاصل از فرضیه اصلی.....	۱۲۳

عنوان.....	صفحه .....
۲-۲-۵ نتایج حاصل از فرضیه های فرعی.....	۱۲۳.....
۳-۵ نتایج و بحث و تفسیر.....	۱۲۴.....
۴-۵ محدودیت های پژوهش.....	۱۲۴.....
۵-۵ پیشنهادات و توصیه ها.....	۱۲۵.....
۶-۵ توصیه به سایر محققین.....	۱۲۸.....
فهرست منابع.....	
منابع فارسی.....	۱۲۹.....
منابع لاتین.....	۱۳۳.....
ضمائم.....	
پیوست الف: پرسشنامه ها.....	۱۳۶.....
پیوست ب: پرسشنامه هوش هیجانی.....	۱۳۷.....
پیوست ج: پرسشنامه تعهد سازمانی.....	۱۳۹.....
پیوست ح: یافته های فرعی.....	۱۴۰.....
پیوست د: ضمائم اماری.....	۱۶۲.....
چکیده لاتین پژوهش.....	۱۷۹.....

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ شاخص ها و زیر شاخص های هوش هیجانی	۲۸
جدول ۲-۲ مدل چهار خوشه ای گلمن	۳۴
جدول ۳-۲ عوامل دخیل در ایجاد هوش هیجانی	۳۵
شکل ۲-۴ ابعاد هوش هیجانی در محیط کار	۶۶
جدول ۵-۲ مولفه های هوش هیجانی	۶۵
شکل ۶-۲ دیدگاههای نگرشی و رفتاری در زمینه تعهد سازمانی	۷۴
جدول ۷-۲ خلاصه پژوهش ها در زمینه هوش هیجانی	۸۹
جدول ۱-۳ نمره دهی سوالات هوش هیجانی	۹۸
جدول ۲-۳ نمره مهارت های هوش هیجانی	۱۰۰
جدول ۳-۳ نمره هوش هیجانی	۱۰۳
جدول و نمودار ۱-۴ فراوانی و درصد فراوانی جنسیت	۱۰۷
جدول و نمودار ۲-۴ فراوانی و درصد فراوانی سن	۱۰۸
جدول و نمودار ۳-۴ فراوانی و درصد فراوانی تحصیلات	۱۰۹
جدول و نمودار ۴-۴ فراوانی و درصد فراوانی سابقه شغلی	۱۱۰
جدول و نمودار ۵-۴ فراوانی و درصد فراوانی رسته شغلی	۱۱۱

صفحه	عنوان
۱۱۲	جدول ۴-۶ شاخص های توصیفی داده ها
۱۱۴	جدول ۴-۷ همبستگی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
۱۱۵	جدول ۴-۸ همبستگی خودآگاهی با تعهد سازمانی
۱۱۶	جدول ۴-۹ خلاصه مدل
۱۱۷	جدول ۴-۱۰ تحلیل رگرسیون
۱۱۷	جدول ۴-۱۱ ضرایب رگرسیون
۱۱۸	جدول ۴-۱۲ همبستگی خودمدیریتی با تعهد سازمانی
۱۱۹	جدول ۴-۱۳ همبستگی مدیریت رابطه با تعهد سازمانی
۱۲۰	جدول ۴-۱۴ همبستگی آگاهی اجتماعی با تعهد سازمانی
۱۲۱	جدول ۴-۱۵ خلاصه نتایج فرضیه ها

## ۱-۱ مقدمه

چگونه می توان در کارکنان ایجاد انگیزه کرد؟ تحت چه شرایطی می توان در اعضاء یک مجموعه کاری یا سازمان شور و اشتیاق برای بهتر کار کردن را افزایش داد؟ چگونه می توان اعتماد کرد و اعتماد جلب کرد؟ با نگاهی به سوالهای فوق متوجه می شویم درباره مقوله هایی از نوع عواطف یا هیجان فکر می کنیم که موضوع اصلی این پژوهش هستند نه مولفه های عقلانی.

در این فصل پژوهشگر به بیان طرح کلی پژوهش می پردازد. به عبارتی ابتدا به بیان مسئله و علت پژوهش و تحقیق بر روی وجود رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارخانه ایران یاسا و ضرورت و اهمیت این موضوع می پردازد. سپس اهداف این تحقیق را بیان می کند.

در مرحله بعد پژوهشگر چارچوب نظری تحقیق را مشخص کرده و مدل تحلیل خود را ارائه می کند و سپس سوالات و فرضیه های تحقیق را بیان کرده و به تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق می پردازد و در آخر قلمرو تحقیق را مشخص می کند.

## ۱-۲ بیان مساله :

مدیران مراکز تولیدی همواره درصدد ارتقای محصولات خویش و توسعه سازمان خویش هستند. امروزه توسعه سازمان منوط به توسعه منابع انسانی است و کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. در سازمانهای تولیدی به خصوص کارخانه های بزرگ، نیروی انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است چرا که کارکنان نقش کلیدی در تولید و کیفیت محصولات دارند و تعهد داشتن کارکنان به سازمان، خود نقش کلیدی در موفقیت و تحقق اهداف سازمان و رضایت مشتریان دارد. مفهوم تعهد را می توان از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار داد زیرا، دلبستگی و تعهد کارکنان نه تنها با سازمان بلکه با مراجع دیگری چون حرفه، خانواده، سرپرست مستقیم، مذهب و غیره در ارتباط است.

کارخانه ایران یاسا نیز یک سازمان تولیدی است که افراد زیادی در آن مشغول به فعالیت می باشند، افرادی که از نظر عملکرد و داشتن رضایت شغلی و در نتیجه سطح تعهد سازمانی متفاوت می باشند. در میان پرسنل این کارخانه افرادی دیده می شدند که با توجه به دریافت حقوق خوب و سمت سازمانی مناسب؛ از شغل خود رضایت چندانی نداشتند و همچنان در پی یافتن سازمان دیگری برای فعالیت خود بودند ولی در مقابل افرادی با سطح تحصیلات پایین تر و حقوق کمتری

نیز دیده می شدند که با این که در جایگاه سازمانی بالایی نبودند تعهد و دلبستگی بیشتری به سازمان و حرفه خود داشتند و این مطلب پژوهشگر را به فکر واداشت که علت این موضوع چه چیزی می تواند باشد؟

وجود توانایی های علمی و تکنیکی در هر شغل ، اصلی بدیعی و معیاری متداول است ، اما آنچه در این میان نقش کلیدی دارد ، ویژگی های شخصی فرد ، قدرت ابتکار و خلاقیت ، قابلیت انطباق با محیط و توانایی همکاری با دیگران و ترغیب و تشویق به فعالیت هرچه بیشتر و موثرتر است . در این جا این سوال به ذهن می رسد که آیا می توان این عناصر کلیدی را تحت عنوان مولفه ایی مشخص ، مطرح نمود و آیا معیار مشخصی برای پیش بینی میزان موفقیت شغلی وجود دارد ؟

تا مدت ها فکر می کردیم ، عامل موفقیت های کاری و شغلی به سطح هوش یا بهره هوشی بستگی دارد که نتایج آن را می توان در موفقیت های تحصیلی ، قبولی در امتحانات و کسب نمره های عالی مشاهده نمود . به عبارتی ، بهره مندی از هوش شناختی بالا باعث می شود :

۱- دانشجوی ممتازی در دانشکده باشید .

۲- یک مهندس خوب یا کارشناس برجسته رشته کامپیوتر باشید .

۳- بهترین نمره را در آزمون های بهره هوشی (IQ) به دست آورید.

وقتی بخواهیم رابطه هوش را با درس خواندن مقایسه کنیم ، به نتایج خوبی می رسیم . اما کاربرد هوش در خارج از محیط کلاس درس چیست ؟ اگر در زندگی با مشکلی مواجه شدید ، چه می کنید؟

بهره هوشی به خوبی نمی تواند از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی که فرصت ها و شرایط تحصیلی مشابهی دارند ، برآید . بهره هوشی در فراز و نشیب های زندگی به تنهایی نمی تواند آمادگی زیادی در افراد برای مقابله صحیح ایجاد کند و لزوماً تضمین کننده رفاه ، شخصیت اجتماعی و یا احساس شادکامی در زندگی نیست (راتوس ، ۱۳۷۵ : ۵۶) احساسات و شناخت می توانند برای تاثیر بر عملکرد بهتر در وظایف متعددی با یکدیگر ترکیب گردند. در نتیجه افرادی که از تسهیل شناخت بالاتری برخوردارند می توانند نقش بهتری در وظایف متفاوت ایفا نمایند. محدوده ی تجربی که شامل شناخت احساسات و تسهیل در شناخت است می تواند تاثیر بیشتری نسبت به محدوده راهبردی بر عملکرد سازمان اعمال کند(جوزف و تامرا، ۲۰۰۵).



هوش هیجانی ( هوش عاطفی ) ، موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات و توانمندی های انسانی دارد . مدیران برخوردار از هوش هیجانی ، رهبران کارآمدی هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری و رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند (مختاری پور و سیادت ، ۱۳۸۴ : ۲۰) . یکی از امتیازات هوش هیجانی ، بهره کشی بعد اکتسابی آن است که به راحتی قابل یادگیری ، تکامل ، بهبود و اصلاح می باشد . با اینکه شناسایی و اندازه گیری هوش هیجانی از هوش شناختی یا تجربه فرد بسیار دشوارتر است و نمی توان آن را در سابقه کاری قید کرد ، با درک ماهیت هوش هیجانی و پی بردن به اینکه چگونه می توانیم آن را در زندگی خود به کار بگیریم ، خواهیم توانست از تمام هوش ، تحصیلات و تجربه هایی که در طول سالیان اندوخته ایم ، استفاده کامل ببریم (برادبری و گریوس، ۱۳۸۴ : ۳۹) . امروزه ، تسلط بر مهارت های عاطفی در سرلوحه طیف مهارت های لازم برای مدیریت قرار گرفته اند و از بروز تغییراتی چشم گیر در محیط کار حکایت دارد (گلمن ، ۱۳۸۳ : ۲۹) .

یکی از مهمترین خصیصه هایی که می توان به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند ، هوش هیجانی است . هوش هیجانی ، موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات و توانمندی های انسانی دارد . هوش هیجانی ، به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قویترین نیرو برای رهبری و موفقیت است . شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف پذیر است . هوش هیجانی مردم به هر میزان کم یا زیاد باشد ، باز هم مردم می توانند با تمرین آن را بهبود بخشند و کسانی که در هوش هیجانی نمره کمی می آورند ، عملاً می توانند خودشان را به سطح همکارانشان برسانند . مدیران برخوردار از هوش هیجانی ، رهبران کارآمدی هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری ، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند (مختاری پور و سیادت ، ۱۳۸۴ : ۲۰) .

با هوش بودن از لحاظ هیجانی ، یعنی داشتن هوش هیجانی بالا ، یک فرآیند پویا و نیرومند است که در آن داد و ستد ، یادگرفتن و فهمیدن ، گوش دادن و برقراری ارتباط ، فکر و عمل نقش مهمی دارند . در این فرآیند باید بدانید و تشخیص دهید که چگونه هیجان ها ، کلمات و اعمال شما و دیگران بر آنچه در حال روی دادن و آنچه در حال روی ندادن است ، تأثیر می گذارند . با هوش بودن از لحاظ هیجانی یعنی به دست آوردن نیازهای خود همزمان با اینکه دیگران نیز نیازهای خود را

به دست می آورند . مهارت های هوش هیجانی تغییر می کنند . برخلاف هوش و شخصیت عادی ، هوش هیجانی یک مهارت انعطاف پذیر است که انسان می تواند تصمیم بگیرد و آن را بهبود بخشیده و توسعه دهد . همچنین شرایط مهم زندگی روی آن تاثیر می گذارد (برادبری و گریوس ، ۱۳۸۴ : ۴۱) . هوش هیجانی شما تقریباً بر روی تمام کارهایی که انجام می دهید تاثیر گذار است ، حتی وقتی که به تنهایی کناری نشسته و کار می کنید . خود باوری و عزت نفس شما ، بر کیفیت کار شما تاثیر گذار است (آمون و کسلر : ۲۰۰۳) .

مدیریت یا عامل انسانی ، مهمترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در همه زمینه ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون ، شاهد آن است . در واقع ، عامل انسانی است که تفاوت های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته اش را رقم زده است . اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود ، در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می شود . برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر ، علاوه بر عواملی چون سرمایه ، مواد اولیه و غیره ، مهمترین و اصلی ترین عامل ، نیروی انسانی است . در واقع ثروت و دارایی هر جامعه ایی تنها و تنها نیروی انسانی است . این دیدگاه شاید افراطی به نظر برسد ، ولی واقعیت های پیشرو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می کند . اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت های بیکران با جامعه ای که از همه این امکانات بی بهره است مقایسه کنیم ، و مشاهده کنیم که جامعه فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است ، باید به این نتیجه برسیم ، تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده ، باید عامل انسانی باشد . در زمینه امور اقتصادی و تجاری مانند همه دیگر بخشهای اجتماعی ، عامل انسانی ، مهم و حیاتی است .

هوش هیجانی می تواند شکل تکامل یافته ایی از توجه انسان در سازمان ها باشد ، همچنین ، به عنوان ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها محسوب شود .

هوش هیجانی ، بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان های روانی و عاطفی در شرایط خاص ، چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است ، یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را همیشه در خود زنده نگه دارد ، با دیگران همدلی نماید ، احساسات دیگران را بشنود ، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر ، پاداش های کوچک را نادیده انگارد ، نگذارد نگرانی ، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید ، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال ، انگیزه خود را

حفظ نماید. هوش هیجانی، نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می کند از مهارت های خود، چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می کند خرد را در مسیری درست بکار گیریم (مختاری پورو سیادت، ۱۳۸۴: ۲۰).

به کارگیری هوش هیجانی، روش بسیار خوبی است که انرژی را در یک جهت متمرکز می کند و نتیجه بسیار عالی دارد. شما می توانید به شیوه های مختلف از هوش هیجانی، برای بهبود عملکرد شغلی، استفاده کنید. هوش هیجانی، آن قدر برای موفقیت ضروری است که شصت درصد عملکرد در همه انواع شغل ها را شامل می شود. هوش هیجانی به تنهایی بزرگترین عامل پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است. (برادبری و گریوس، ۱۳۸۴، ۴۳).

مطالعات مستمر ثابت می کند افراد دارای هوش هیجانی بالا در کار و روابط فردی موفق تر هستند که دلایل آن می تواند مربوط به عوامل زیر باشد:

- ۱- رهبران سازمانی برجسته ای هستند.
- ۲- به دیگران روحیه می دهند.
- ۳- در کار گروهی، هماهنگی بیشتری از خود نشان می دهند.
- ۴- تضاد و اختلاف را می توانند تحمل و مدیریت کنند.
- ۵- برای رسیدن به اهداف، همکاری اثر بخش تری با دیگران دارند.
- ۶- در مواجهه با تنوع ها (نژاد، فرهنگ، ملیت و جنسیت)، دیدگاه مثبتی دارند.
- ۷- میان هیجان ها و منطق، تعادل برقرار می کنند.
- ۸- نسبت به احساسات خود و دیگران، آگاه و مطلع هستند.
- ۹- در مواقع لزوم، با دیگران ابراز همدلی و همدردی می کنند.
- ۱۰- در مواجهه با فشار روانی، انعطاف نشان می دهند.
- ۱۱- خود برانگیختگی بالایی دارند.
- ۱۲- در مشاغل فروشندگی موفق ترند.
- ۱۳- می توانند رفتار دیگران را تحت تاثیر قرار دهند.
- ۱۴- هیجان های منفی مانند خشم، ترس و ناکامی را کنترل و جهت مثبت به آن می دهند.
- ۱۵- تفاوت های فردی دیگران را به خوبی تحمل می کنند (آقاییار، ۱۳۸۳: ۴۰).

در تجارت نیز می توان از هوش هیجانی استفاده نمود که این ایده ایی نوین می باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار ، جا نیفتاده است . در واقع ، بیشتر مدیران کماکان ترجیح می دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان . نگرانی اصلی آنها آن است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آنها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید . شرکت های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار و همسو شدن با تغییرات سلیقه ای و استفاده از قوانین تشویقی ، معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می کنند . سیستم بازاریابی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت های بازار می شود و در این زمینه می توان گفت انسان هایی در بازار بسیار اثرگذارند که به خوبی می دانند ، در ورای همه منطق های ریاضی و علمی ، نیروی الهام و احساس ، کارساز است .

مدیران و تجاری که هوش هیجانی بالایی دارند ، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می شناسند و هدایت می کنند و احساسات دیگران را نیز درک می کنند و با آن هدفمند برخورد می کنند، در اداره بازار ممتاز هستند . این افراد ، حتی در زندگی فردی نیز خرسند و کارآمدند و توانی را در اختیار دارند که موجب می شود افراد مولدی باشند . در واقع ، مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی ، مسیر را حس کند و دورنما را مشخص کند ، مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک بازاریابی ، به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابد .

نظریه های مختلفی در مورد هوش هیجانی وجود دارد ؛ بار – آن پنج شاخص درون فردی ، برون فردی ، انطباق پذیری ، مدیریت استرس و خلق و خوی را برای هوش هیجانی بیان کرده است . هیگز هوش هیجانی را شامل هفت عنصر ؛ خودآگاهی ، سازگاری عاطفی ، انگیزش ، حساسیت اجتماعی ، تاثیر ، شهود و انضباط می داند .

گلمن در ابتدا پنج قلمرو برای هوش هیجانی معرفی کرد ولی پس از مدتی اقدام به انجام اصلاحاتی در تئوری اولیه خود نمود . او تعداد قلمروهای هوش هیجانی را به شرح زیر به چهار قلمرو تقلیل داد : ( گلمن B ۲۰۰۱ )

- ۱- خودآگاهی عاطفی
- ۲- خود مدیریتی عاطفی