

سبح الله الرحمن الرحيم  
الحمد لله رب العالمين  
الذي هدانا لهذا  
الذي كنا لنهتدي لولا  
أن هدانا الله



دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

دانشکده پیام نور مرکز تهران

گروه علمی مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت (منابع انسانی)

عنوان پایان نامه

بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد سازمانی و فرهنگ سازمانی

در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر حسن درویش

استاد مشاور:

سرکار خانم دکترژیلا عابد سعیدی

نگارش

فاطمه شعبانی

پاییز ۱۳۹۲



شماره .....

تاریخ .....

پیوست .....

## تصویب نامه

### پایان نامه کارشناسی ارشد

#### تحت عنوان:

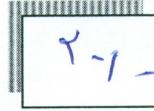
" بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد سازمانی و فرهنگ سازمانی در دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی "

ساعت: ۱۵-۱۴

تاریخ دفاع ۹۲/۹/۱۹



درجه ارزشیابی:



نمره:

#### هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
	دکتر	دکتر درویش	استاد راهنما
	استاد	دکتر ژیلایا عابد سعیدی	استاد مشاور
	استاد	دکتر احمدی	استاد داور
	استاد	دکتر احمدی	نماینده گروه

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید  
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی  
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه  
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴  
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR  
gharb@tpnu.ac.ir

## تقدیر و تشکر

من به سرچشمه خورشید نه خود بردم راه  
ذره ای بودم و مهر تو مرا بالا برد  
این مجموعه را تقدیم می‌دارم به روح پاک پدر بزرگوام که به استواری کوه بود. به پاس قلب بزرگ و  
مهربانش که فریاد رسم بود و سرگردانی و ترس، در پناهِش برآیم به شجاعت گرایید و عالمانه به من  
آموخت تا چگونه در عرصه زندگی ایستادگی را تجربه نمایم.

مادر نازنینم، به زلالی چشمه که سجده ایثارش گل محبت و عاطفه را در وجودم پروراند و دامان  
گهربارش الفبای زندگی و مهربانی را به من آموخت.

همسر عزیزم، به صمیمیت باران که سایبان عشق و آرامش و تکیه گاه امن و آسایش و برترین آموزگار  
خوش‌بینی و اسوه و صبر و تحمل من در دوران تحصیل بود و مشکلات مسیر را برایم تسهیل و بهترین  
اوقات خود را وقف همراهی و مساعدت من نمود.

پسر و دختر دلبندم، به طراوت شبنم. امیدبخشان جانم که آسایش آنها آرامش روح و روان من است.  
خداوندا روح پدر بزرگوام را قرین رحمت و حسن عاقبت، سلامت و سعادت برای مادر، همسر و  
فرزندانم مقدر فرما که همواره نفس خیر و دعای روح پرورشان بدرقه راهم بوده و هست.

معلما مقامت ز عرش برتر باد  
همیشه توسن اندیشه ات مظفر باد  
به نکته‌های دلاویز و گفته‌های بلند  
صحیفه سخن از تو علم پرور باد

و با تقدیر و تشکر از اساتید فاضل، فرهیخته و فرزانه که شایسته‌ی هر نوع سپاس، تجلیل و تکریم‌اند.  
عزیزانی که صادقانه و عاشقانه تلاش می‌کنند تا نقالی دانسته‌ها را به نقادی اندیشه‌ها مبدل سازند. من جمله  
این اساتید بزرگوام: استاد راهنمای ارجمندجناب آقای دکتر حسن درویش که با ایجاد عشق به نوشتن،  
صبورانه با ارایه‌ی رهنمودها، انتقادها و پیشنهادهایشان در تمامی مراحل اجرای پایان‌نامه مرا حمایت و  
تشویق نمودند.

استاد مشاور محترم سرکار خانم دکتر ژیلایا عابد سعیدی که با نظرات اصلاحی ارزنده‌ی خود، ضمن  
دلگرمی بنده، موجب تکمیل این اثر شدند و از دیگر آموزگاران و اساتید محترمی که در طول دوران  
تحصیلی ام از گذشته تا دوران کارشناسی ارشد، جهت آموزش و ارتقای علمی بنده زحمت فراوان و بدون  
چشم‌داشت کشیده‌اند.

پس بی دلیل نیست که گفته شده:

ز بوسیدنی‌های این روزگار  
یکیشان بود دست آموزگار

## چکیده

فرهنگ سازمانی به علت تأثیر بالقوه‌اش بر موفقیت سازمان در دو دهه قبل مورد توجه قرار گرفته است. فرهنگ قوی به صورت ترکیبی از هنجارها و ارزش‌هایی که دارای بخش‌های زیادی است تعریف شده و باعث بقا بلندمدت و ارتقا عملکرد سازمانی می‌شود و به شکل‌گیری رفتار کارکنان کمک می‌کند، به عنوان یک وضع‌کننده بر روابط روزانه و مذاکرات مؤثر است و یک الگو از ایمان‌ها، نشانه‌ها، افسانه‌ها و تجاربی است که هر زمان در یک سازمان ظاهر می‌شود.

در این پژوهش هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی با فرهنگ سازمانی در مدیران و کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است و بررسی اینکه آیا بخشی از مشکلات از هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و فرهنگ سازمانی ضعیف ناشی می‌شود یا خیر؟ و آیا رابطه معناداری بین هوش هیجانی با عملکرد سازمانی و متغیر میانجی فرهنگ سازمانی وجود دارد یا خیر؟ و آیا می‌توان با ایجاد و ارتقا هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی قوی در آنان، به موقع نسبت به انتخاب استراتژی‌های مناسب در سازمان اقدام نموده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشید.

**کلمات کلیدی:** هوش هیجانی، عملکرد سازمانی، فرهنگ سازمانی

## فهرست

چکیده ..... ۵

### فصل اول: کلیات تحقیق ..... ۱

۱-۱. مقدمه ..... ۱

۱-۲. بیان موضوع و مسئله تحقیق ..... ۱

۱-۳. ضرورت و اهمیت انجام تحقیق ..... ۸

۱-۴. اهداف تحقیق ..... ۱۴

۱-۵. سوال‌های پژوهشی ..... ۱۴

۱-۶. مدل مفهومی و متغیرهای تحقیق ..... ۱۵

۱-۷. فرضیه‌های تحقیق ..... ۱۵

۱-۸. روش انجام تحقیق ..... ۱۶

۱-۹. ابزار جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات ..... ۱۶

۱-۱۰. جامعه آماری ..... ۱۷

۱-۱۱. نمونه آماری و روش نمونه‌برداری ..... ۱۷

۱-۱۲. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ..... ۱۷

۱-۱۳. چگونگی سنجش روایی و پایایی تحقیق (Validity & Reliability) ..... ۱۸

۱-۱۴. قلمرو تحقیق ..... ۱۸

۱-۱۵. تعریف عملیاتی متغیرها ..... ۱۹

۱-۱۶. جمع‌بندی ..... ۱۹

### فصل دوم: بررسی پیشینه تحقیق ..... ۲۰

۲-۱. مقدمه ..... ۲۰

۲-۲. هوش هیجانی و مدیریت ..... ۲۱

۲-۳. مفهوم هوش هیجانی ..... ۲۴

۲-۴. تعارض ..... ۲۶

- ۲۷-۵. ضرورت بهره‌مندی از هوش هیجانی در جهت کاهش تعارض سازمان.....
- ۲۹-۶. رابطه سواد و سطح هوش هیجانی در مدیریت تعارض و استرس.....
- ۳۱-۷. رابطه‌ی هوش هیجانی با انواع سبک‌های مدیریت تعارض.....
- ۳۳-۸. دیدگاه‌های متفاوت پیرامون تعارض.....
- ۳۵-۹. تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب.....
- ۳۶-۱۰. انواع تعارض.....
- ۴۱-۱۱. تقویت هوش هیجانی.....
- ۴۲-۱۲. تعارض.....
- ۴۴-۱۳. آموزش و نقش آن در حل تعارض.....
- ۴۴-۱۴. جایگاه تعارض در مدیریت.....
- ۴۵-۱۵. نظریه سنتی.....
- ۴۵-۱۶. نظریه روابط انسانی.....
- ۴۵-۱۷. نظریه تعامل.....
- ۴۶-۱۸. منابع تعارض.....
- ۴۷-۱۹. فرهنگ سازمانی.....
- ۴۸-۲۰. فرهنگ سازمانی.....
- ۴۹-۲۱. ابعاد فرهنگ سازمانی.....
- ۵۱-۲۲. انواع فرهنگ سازمانی.....
- ۵۲-۲۳. عوامل تعیین‌کننده فضای فرهنگی سازمان.....
- ۵۳-۲۴. فرهنگ سازمانی، آسیب و هنجار.....
- ۵۶-۲۵. عملکرد و ارزیابی آن.....
- ۵۷-۲۶. اهمیت سیستم عملکرد سازمانی.....
- ۵۸-۲۷. ارزیابی عملکرد بازار مصرف.....
- ۶۰-۲۸. مدیریت عملکرد تولید.....
- ۶۱-۲۹. برتری عملکرد تولید.....
- ۶۲-۳۰. ظهور برتری تولیدی.....
- ۶۴-۳۱. نیاز به مقیاس‌های عملکرد جدید.....
- ۶۴-۳۲. معایب عملکرد سنتی.....

۳۳-۲	مفهوم و مولفه‌های مدیریت عملکرد.....	۶۶
۳۴-۲	مدیریت عملکرد به‌عنوان یک سیستم تجاری.....	۶۸
۳۵-۲	مدیریت عملکرد به‌عنوان یک فرهنگ و سبک رهبری.....	۶۸
۳۶-۲	مدیریت عملکرد به‌عنوان بخشی از پیمان روان‌شناختی.....	۶۸
۳۷-۲	مدیریت عملکرد به‌عنوان بازخورد شخصی و فرآیند یادگیری.....	۶۸
۳۸-۲	عناصر مدیریت عملکرد.....	۶۹
۳۹-۲	ارزیابی عملکرد.....	۷۰
۴۰-۲	سابقه تحقیقات و مطالعات پیشین در ایران و خارج از ایران.....	۷۱
۴۱-۲	جمع‌بندی.....	۷۹

## فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق..... ۸۰

۱-۳	مقدمه.....	۸۰
۲-۳	اهداف تحقیق.....	۸۱
۳-۳	سؤال‌های پژوهشی.....	۸۲
۴-۳	مدل مفهومی و متغیرهای تحقیق.....	۸۲
۵-۳	فرضیه‌های تحقیق.....	۸۳
۶-۳	نوع تحقیق.....	۸۳
۷-۳	روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها.....	۸۸
۸-۳	تعیین روائی پرسشنامه.....	۸۹
۹-۳	محاسبه پایائی پرسشنامه: پایائی یا قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری.....	۹۲
۱۰-۳	روش اجرای پژوهش.....	۹۶
۱۱-۳	قلمرو تحقیق.....	۱۰۱
۱۲-۳	جمع‌بندی.....	۱۰۱

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۱۰۲

۱-۴	مقدمه.....	۱۰۲
۲-۴	آمار توصیفی.....	۱۰۳



۳-۴. روایی سازه و آزمون فرضیه‌ها ..... ۱۰۹

۴-۴. آزمون‌های تکمیلی ..... ۱۱۹

## فصل پنجم: تحلیل یافته‌ها، نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها ..... ۱۲۸

۱-۵. مقدمه ..... ۱۲۸

۲-۵. نتیجه‌گیری و تحلیل یافته‌ها ..... ۱۲۹

۳-۵. پیشنهادهای مبتنی بر یافته‌های تحقیق ..... ۱۳۲

۴-۵. پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی ..... ۱۳۴

۵-۵. مشکلات اجرایی انجام تحقیق ..... ۱۳۵

۶-۵. جمع‌بندی ..... ۱۳۶

پیوست شماره یک: پرسشنامه ..... ۱۳۷

پیوست شماره دو: نتایج تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزار LISREL ..... ۱۴۲

## منابع و مآخذ ..... ۱۴۷

منابع فارسی ..... ۱۴۷

منابع لاتین ..... ۱۵۱

Abstract ..... ۱۵۵

## فهرست جداول

- جدول ۱-۱: پیشرفت تاریخی تئوریهای رهبری ..... ۱۱
- جدول ۳-۱: مولفه‌های تحقیق، سوال‌های مربوطه و منبع آنها ..... ۸۹
- جدول ۳-۲: ضرایب آلفای کرونباخ (اندازه نمونه = ۲۵۰) ..... ۹۶
- جدول ۴-۱: فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۳: فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۴: فراوانی مربوط به میزان سابقه کاری پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۵: فراوانی مربوط به وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۶: فراوانی مربوط به حضور پاسخ‌دهندگان در دوره‌های آموزشی خارج از کشور ..... ۱۰۸
- جدول ۴-۷: آزمون کولموگروف - اسمیرنف ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۸: نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۹: نتیجه حاصل از آزمون فرضیه دوم ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۰: نتیجه حاصل از آزمون فرضیه سوم ..... ۱۱۸
- جدول ۴-۱۱: خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق ..... ۱۱۸
- جدول ۴-۱۲: آماره یک نمونه‌ای متغیر هوش هیجانی ..... ۱۲۰
- جدول ۴-۱۳: آزمون یک نمونه‌ای متغیر هوش هیجانی ..... ۱۲۰
- جدول ۴-۱۴: آماره یک نمونه‌ای متغیر فرهنگ سازمانی ..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۵: آزمون یک نمونه‌ای متغیر فرهنگ سازمانی ..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۶: آماره یک نمونه‌ای متغیر عملکرد سازمانی ..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱۷: آزمون یک نمونه‌ای متغیر عملکرد سازمانی ..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱۸: وضعیت متغیرهای تحقیق در نمونه مورد بررسی ..... ۱۲۴
- جدول ۴-۱۹: ترتیب اولویت شاخص‌های مورد بررسی ابعاد متغیرهای مختلف ..... ۱۲۵
- جدول ۵-۱: خلاصه یافته‌های حاصل از تحلیل عامل تأییدی ..... ۱۲۹
- جدول ۵-۲: خلاصه یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها ..... ۱۳۰

## فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱. مدل مفهومی تحقیق ..... ۱۵
- شکل ۱-۲. ابعاد چهارگانه مدیریت عملکرد ..... ۶۷
- شکل ۱-۳. مدل مفهومی تحقیق ..... ۸۲
- شکل ۱-۴. نمودار میله‌ای مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۳
- شکل ۲-۴. نمودار میله‌ای مربوط به سن پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۴
- شکل ۳-۴. نمودار میله‌ای مربوط به سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۴. نمودار میله‌ای مربوط به میزان سابقه کاری پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۶
- شکل ۵-۴. نمودار میله‌ای مربوط به وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان ..... ۱۰۷
- شکل ۶-۴. نمودار میله‌ای مربوط به حضور پاسخ‌دهندگان در دوره‌های آموزشی خارج از کشور ..... ۱۰۸
- شکل ۷-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر هوش هیجانی در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۱۰
- شکل ۸-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر هوش هیجانی در حالت ضرایب معناداری ..... ۱۱۱
- شکل ۹-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر فرهنگ سازمانی قبل از حذف سؤال نامناسب در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۱۱
- شکل ۱۰-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر فرهنگ سازمانی قبل از حذف سؤال نامناسب در حالت ضریب معناداری ..... ۱۱۲
- شکل ۱۱-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر فرهنگ سازمانی بعد از حذف سؤال نامناسب در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۱۳
- شکل ۱۲-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر فرهنگ سازمانی بعد از حذف سؤال نامناسب در حالت ضریب معناداری ..... ۱۱۳
- شکل ۱۳-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر عملکرد سازمانی در حالت تخمین استاندارد ..... ۱۱۴
- شکل ۱۴-۴. مدل اندازه‌گیری متغیر عملکرد سازمانی در حالت ضریب معناداری ..... ۱۱۵
- شکل ۱۵-۴. نمودار مستطیلی متغیر هوش هیجانی ..... ۱۲۱
- شکل ۱۶-۴. نمودار مستطیلی متغیر فرهنگ سازمانی ..... ۱۲۲
- شکل ۱۷-۴. نمودار مستطیلی متغیر عملکرد سازمانی ..... ۱۲۳
- شکل ۱-۵. مدل پیشنهادی محقق ..... ۱۳۴

## فصل اول: کلیات تحقیق

### ۱-۱. مقدمه

در این پژوهش به این مسئله پرداخته می‌شود که چه رابطه‌ای بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی و فرهنگ سازمانی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی وجود دارد. هدف این فصل، بیان شمایی کلی از تحقیق و مراحل و گام‌های مورد نیاز برای اجرای آن می‌باشد. به این صورت که با توجه به مطالعات انجام شده، محقق موضوع و مسئله تحقیق را بیان کرده، ضرورت انجام تحقیق، اهداف و سوالات تحقیق را به طور مختصر شرح داده و در حقیقت این فصل چارچوبی کلی از آنچه که در پژوهش باید انجام گیرد به ما ارائه می‌کند. سپس در فصول بعد تحقیق هر کدام از این بخش‌ها به تفصیل مورد بررسی قرار می‌گیرند.

### ۱-۲. بیان موضوع و مسئله تحقیق

در سال‌های قبل دو مفهوم سازمانی هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی توجه محققان را از لحاظ تأثیر بالقوه‌شان بر روی موفقیت و عملکرد بالای سازمان جلب کرده‌اند. فرهنگ سازمانی به علت تأثیر بالقوه‌اش بر موفقیت سازمان در دو دهه قبل مورد توجه قرار گرفته است. (رشید، سمباسیوان و جوهری، ۱۹۹۷). تعداد زیادی از محققان توجه خود را بر روی فرضیه‌هایی متمرکز کرده است که فرهنگ قوی به صورت ترکیبی از هنجارها و ارزش‌هایی که دارای بخش‌های زیادی است تعریف

شده و باعث بقا بلندمدت و ارتقا عملکرد سازمانی می‌شود. فرهنگ به‌وسیله محققان متعدد تعریف شده است. بنابراین افراد زیادی توافق دارند که فرهنگ می‌تواند به عنوان یک مرحله از ارزش‌ها و ایمان‌ها و الگوهای رفتاری که هویت مرکز سازمان‌ها را شکل می‌دهند، نسبت داده شود. فرهنگ به شکل‌گیری رفتار کارکنان کمک می‌کند. (دل و کندی، ۱۹۸۲، اسکین، ۱۹۹۲، کوترووسکت، ۱۹۹۲، فیسی، ۱۹۹۳، ون دی پست اتال، ۱۹۹۸ و فارلی، ۱۹۹۹). فرهنگ سازمانی همچنین به عنوان یک وضع‌کننده و تأثیر آن بر روابط روزانه و مذاکرات عمل می‌کند. فرهنگ سازمانی همچنین به عنوان نقشه‌ای عمل می‌کند و بر روی راههایی که در این زمینه شناسایی شده است تأثیر می‌گذارد تا مکانیزم‌های انتخابی هنجارها یا ارزش‌هایی را که افراد برای نتایج مقرر می‌کنند را شناسایی کند. (جونز، ۱۹۸۳) فرهنگ همچنین یک الگو از ایمان‌ها، نشانه‌ها، افسانه‌ها و تجاربی است که هر زمان در یک سازمان ظاهر می‌شود. (فیسی، ۱۹۹۳) فرهنگ حمایت از ارزش‌های حاکم به‌وسیله یک سازمان یا ارزش‌ها و تعهداتی است که اظهارات را تأیید می‌کند، ماچگونه کارها را اطراف اینجا انجام دهیم. (دل و کندی، ۱۹۸۲، کوپن، ۱۹۸۸)

مطابق نظرات ون دی پست اتال (۱۹۹۸) فرهنگ، چگونگی شخصیت فردی است و یک شکل‌کردن نیروهایی است که ارزش‌ها و رهبری را فراهم می‌کند. همچنین یک سیستم از مفاهیم سهیم یا سیستم‌هایی از چرخه زندگی و ارزش‌هایی که نهایتاً در رفتارهای کارکنان سهیم می‌شود. اسکینز (۱۹۹۲، ۱۹۸۵) فرهنگ سازمانی را به عنوان الگویی از تعهدات اصلی که به‌وسیله یک گروه ایجاد شده و گسترش یافته، شناسایی می‌کند تا با مشکلات خارجی و داخلی مبارزه نماید و ارزش‌ها و مفاهیم برای درست فکر کردن و درک روابط مشکلات، به اعضای جدید آموخته می‌شوند. به نظر اسکین (۱۹۹۹) فرهنگ، مجموعه‌ای از سهم فرض‌های پذیرفته شده است که گروه از طریق تاریخ یاد می‌گیرند. همچنین فرهنگ به عنوان بقایای موفقیت تعیین می‌شود. فرهنگ سیستم کنترلی و ساختاری است که استانداردهای رفتاری را تعیین می‌کند. بیشتر تعریف‌های رسمی از فرهنگ که محقق بیان می‌کند این است که فرهنگ سازمانی، الگوی تعیین شده‌ای است که گروه‌هایی آن را ایجاد، کشف یا گسترش داده‌اند تا با مشکلات داخلی و خارجی مبارزه نماید و آن به خوبی به اعضا جدید سازمان آموخته می‌شود تا برای درست فکر کردن و بیان روابط بین مشکلات استفاده شود. (اسکینز، ۲۰۰۴، ۱۶)

فرهنگ سازمانی و شرایط سازمانی اغلب به طور متناوب، زمانی که سازمان‌ها ساختار متفاوتی دارند، استفاده شده است. مطابق نظر دنیسن (۱۹۹۶: ۶۲۴) فرهنگ سازمانی ساختاری عمیق از ارزش‌ها، ایمان‌ها و فرضیاتی که پذیرفته شده اند، سرچشمه گرفته است. فرهنگ سازمانی به اهداف عمل و روش‌هایی از تجارتهای سازمانی و سخنرانی‌ها اشاره می‌کند. فرهنگ بیشتر به وسیله جنبه‌هایی از محیط اجتماعی که آگاهانه به وسیله اعضای سازمان درک شده، محدود می‌شود. شرایط، بیانی از تأثیر فرهنگ بر عملکرد سازمانی است. فرهنگ سازمانی رشد کرده و به قدر کافی پیچیده است تا به آسانی قابل دستیا بی نباشد. در زمانی که شرایط زودگذر بوده اغلب به وسیله افرادی که دارای قدرت بوده آزمون می‌شده است. (دنیسن، ۱۹۹۶، ۶۴۴). شرایط، به وسیله رهبران بنیانگذار ایجاد می‌شود و یک بازتاب و جلوه‌ای از فرضیات فرهنگی است که در یک گروه، فقط فرضیات رهبران را بازتاب می‌دهد. (اسکینز، ۱۹۹۵).

عملکرد سازمانی از یک فرهنگ قوی که از سه نتیجه، دارا بودن بخش‌های زیاد، بقا هنجارها و ارزش‌ها، ارتقا مشارکت و کنترل سازمانی و بهبود مسیرهای رسیدن به اهداف میان اعضا سازمان و افزایش منافع کارکنان، سرچشمه گرفته است. اساس این بحث این است که آنالیز کمی نشان می‌دهد سازمان‌های با فرهنگ قوی حالت اجرایی یکسانی با سازمان‌های با فرهنگ ضعیف ندارند. (کوترو هستک ۱۹۹۲؛ گوردون و دیتوماسو، ۱۹۹۲ بارت گابی هولتس و موران، ۱۹۹۴) سه مکتب فکری وجود دارد که عملکرد سازمانی را تعریف می‌کند. (آرمسترانگ و بارون، ۱۹۹۸) مکتب نتایج بحث می‌کند که عملکرد سازمانی محصول کار صورت گرفته است و بهترین وسیله اتصال به موضوعات استراتژیک است. (برناردین، کن، رز، اسپینا جانسون ۱۹۹۵، کن، ۱۹۹۶) در مقابل کمپ بل (۱۹۹۰) ادعا می‌کند که رفتارها (ورودی‌ها) عملکرد سازمانی هستند و باید از خروجی‌ها جدا گردد تا از آلوده شدن به وسیله فاکتورهای سیستم اجتناب گردد. هارتلی (۱۹۹۵) از یک دیدگاه مرکب از نتایج و رفتارها طرفداری می‌کند. عملکرد معدل نتایج و رفتار است رفتار از عملکرد منتج و آنرا از انتزاعی بودن به عمل تبدیل می‌کند. همچنین محصول تولیدی خود را از منافع‌فیزیکی و روحی فراهم می‌کنند تا کارها جدا از نتایج دآوری شوند درباره عملکرد سه دیدگاه سنجشی وجود دارد:

(هاوکیوز، ۲۰۰۵، برت، ۲۰۰۰) دیدگاه‌های بقا و بازگشت اقتصادی با فرمهای مختلفی از سنجش مالی (دراکر، ۱۹۹۸ مک کونویل، ۱۹۹۴) با تمرکز بر روش‌هایی که در دراز مدت ایجاد پیرامون هسته

رقابتی که مرکز مشتری مدار هستند ایجاد می‌شود. (پیتر و واترمن، ۱۹۸۲، ترسی و ایرسما ۱۹۹۳، کارونا، پیت و موریس ۱۹۹۵).

منافع در عملکرد سازمانی به وسیله ویژگی ذاتی یا گسترش هوش هیجانی و شایستگی سنی رهبران قابل دستیابی هستند. (بس، ۱۹۸۵، ۱۹۹۹، هیگز و رونالد، ۲۰۰۰، آلیمو متکالف و آلبان متکالف، ۲۰۰۱، گلن اتال، ۲۰۰۲، دل ویزو هیگز، ۲۰۰۳). در دو سال اخیر دانشگاهیان تاکید می‌کنند به تشویق کردن سازمان‌ها به سنجش عملکرد سازمانی و جهت‌گیری مدیریت عملکرد و آمادگی بهتر برای پاسخگویی به نیروهای قدرتمندی که موجب تغییرات انتقالی می‌شود. (اسکالر، ۱۹۹۵).

سنجش عملکرد سازمانی از اندازه‌گیری عناصر مالی و غیرمالی ناشی می‌شود، آرمسترانگ (۲۰۰۰) ادعا می‌کند توافق عمومی بر دو نوع سیستم سنجش تمرکز می‌کند. سازمان اروپایی نه مدل اصلی برای سنجش مدیریت کیفیت جامع دارد که برای تعداد زیادی از سازمان‌ها طراحی شده است.

بررسی‌ها در بیست و پنج سال قبل به طور پیوسته به یک رشته از شایستگی‌ها-تعدادی شناخت خالص اما بیشتر هیجانی- مانند قوت قلب، ابتکار، کار تیمی مانند ایجاد تفاوت معنی دار در عملکرد فردی اشاره می‌کند. این همکاری به صورت مفهومی که هوش هیجانی نامیده می‌شود و به پیش بینی عملکرد بالا در نقشهای کاری معتقد است، نشان داده می‌شود (گلن ۲۰۰۱). هوش هیجانی به عنوان آرائه‌ای از مهارتها، توانائی‌ها و شایستگی‌هایی است که به توانایی شخص برای مبارزه با زیان‌های محیطی و فشارها تأثیر می‌گذارد. توجه زیادی به نقش رهبر هوش هیجانی نه فقط در نتایج سازمانی بلکه همچنین در عملکرد سازمانی شده است. جرقه مطالعات بر روی رهبری پاسخ به سوالاتی از سبک‌هایی است که به طور فوق العاده به مشاغل سخت ترجیح داده می‌شوند (کتس درایس ۱۹۹۳) دیگر محققان برجسته مانند یوکی با نظرات کتس درایس موافق هستند این تحقیق به سبک‌های رهبری تمرکز می‌کند با وجودی که ارتباط را تأیید می‌کند.

فرضیه اسکینز این است که رهبر یک نقش انتقادی در شکل‌گیری فرهنگ سازمانی دارد. بنابراین در سبک‌های رهبری سودی نیست بلکه نقش رهبری در ایجاد فرهنگ سازمانی است. چیزی که مناسب تئوری رهبری است این است که رهبری موثر باید دارای هوش هیجانی باشد. گلن (۱۹۹۸) به طور شفاف تاکید می‌کند که رهبری مترادف رهبر و هوش هیجانی است. گلن، دریافت رهبر و

هوش هیجانی باید بر رهبری موثر حاکم شود بررسی‌های اخیر نشان می‌دهد که هوش هیجانی محرک رهبری است (گلمن، ۱۹۹۸).

یک شخص می‌تواند بهترین ویژگی را در جهان دارا باشد. نفوذ، ذهن تحلیلی و بی‌پایان وعقاید زیرکانه‌ای را فراهم می‌کند اما رهبری خوبی را نمی‌تواند ایجاد نماید (گلمن ۱۹۹۲: ۹۲).

یک شخص با هوش هیجانی زیاد دارای توانایی زیاد برای درک خود و دیگران است افراد می‌توانند با هوش هیجانی زیاد و شخصیت ثابت شایستگی هیجانی به طور همزمان تحول سبکهای رهبری را جهت دهی نمایند. (بارلینگ، اسلاترو و کلووی، ۲۰۰۰، گاردنرواستف، ۲۰۰۲) بررسی نشان می‌دهد که سازمانی که دارای هوش هیجانی بالایی است افزایش همکاری، انگیزش، تولیدات و افزایش منافع را دارد. همکاری در رهبری تحول آفرین نیز بازتاب می‌یابد.

ریشه گسترش مفهوم هوش هیجانی به صورت آشکار در ناتوانی در سنجش سنتی تفکر عقلایی نمود پیدا کرده است (آزمون‌ای کیو، امتیازات مرحله، رتبه بندی) تا موفقیت را در زندگی پیش بینی کند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که ای کیو بهترین یاری کننده حدود بیست درصد از فاکتورهایی است که موفقیت در زندگی را تعیین می‌کنند. (گلمن، ۱۹۹۵)

بررسی ویژگی‌های دیگرای کیو که به اندازه کافی تنوع موفقیتها را توضیح می‌دهد با استفاده از ابزارهای جدیدی نیست. توروندیک (۱۹۲۰) در بررسی قدرت پیش بینی‌ای کیو مفهوم هوش اجتماعی را ابزاری برای توضیح تنوع در سنجش درآمد بیان کرد که به وسیله‌ای کیو محاسبه نمی‌شود. علاقه به دیدگاه کلی در مورد هوش به وسیله محققانی مانند گاردنرو هتچ (۱۹۸۹) به کار گرفته شده که مفهوم هوشهای متعدد را توضیح دادند و روابط مهمی با اندازه گیری‌ای کیو نیافتند. هوش هیجانی به عنوان شراب کهنه در بطری نو توضیح داده شده است که درباره خودآگاهی و تلقین است که مهارتهایی بودند که کارکنان در یک ساختار برای موفقیت سازمان به آن نیاز دارند. (مک گاروی ۱۹۹۷) بعلاوه هوش هیجانی شامل مفهومی است که اطلاعات حساس را با دیگران تسهیم می‌کند، خنده با جکهای روسا یا صحبت در جلسات. در بیشتر دوره‌های علمی هوش هیجانی می‌تواند بعنوان آرائه‌ای از مهارتها، تواناییهای غیروابسته و شایستگی‌هایی که بر تواناییهای شخص موثر است شناخته شود تا با زیان‌های ناسازگاری میان افراد در موقع پایین بودن غزت نفس، مقابله کند.



دخالت در الزامات اداری به کارکنان کمک می‌کند تا بیشتر مشارکت کنند و انگیزه‌شان افزایش یابد. هارلی (۱۹۹۶) پیشنهاد کرد در آینده رهبران یک روش بهتر و مرتبط برای مسائل مردم اتخاذ می‌کنند و به درجه قانونی‌شان اعتماد نمی‌کنند. به این ترتیب باید هوش هیجانی به عنوان جنبه‌ای از گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها تصور شود. بنابراین توافق کاملی درباره چیزی که باید باشد و یا چگونه باید گسترش داده شود، وجود ندارد. گلن پیشنهاد می‌کند که گسترش رهبری جدا از ویژگی‌های رهبری است که باید بر هوش هیجانی فرد تمرکز کند. فرهنگ سازمانی به نظر می‌رسد که یک بعد ضروری است که به صورت شایسته باید به آن توجه شود. در تعدادی از سازمان‌های قوی به نظر نمی‌رسد که رهبران عالی بتوانند بسیاری از جنبه‌های هوش هیجانی را شرح دهند که نتایجی داشته باشد. شواهدی وجود دارد که رهبری یک سازمان تأثیر زیادی بر فرهنگ آن دارد (ویلیامز، ۲۰۰۲: فینکل استن و هامبریک، ۱۹۹۶). یک انتقاد درک مطلب این است که چگونه و چرا مردم به طور هیجانی به محرک‌های گوناگون در محل کار با ایجاد خودآگاهی واکنش نشان می‌دهند و افراد می‌توانند بهتر از عهده تغییرات برآیند. رهبران باید قادر باشند تا با افراد سازمان‌ها در تماس باشند نه اینکه فقط در جایگاه معنوی و یا یک پایه هیجانی باشد. هیجان‌ات قوی به تصمیم‌گیری مشاغل و فرایندهایی که از لحاظ عملکرد سازمانی پایین تر هستند واکنش نشان می‌دهند. رهبران موثر توقع دارند این واکنش‌ها را تغییر دهند تا بتوانند کارکنان را برای سطوح بهتر خودآگاهی و ارتقاء عملکرد سازمانی آماده نمایند. برخورد فرهنگ سازمانی با رفتار فردی تأیید شده است. بنابراین بررسی هوش هیجانی کمکی است به توضیح رابطه خطی میان تغییرات هنجارهای فرهنگی و اینکه چگونه افراد نیاز به آنها را برای شغلشان احساس می‌کنند. بدیهی است که «قرارداد فیزیولوژیکی» راه‌هایی را که مردم خود را با تغییرات وفق می‌دهند شامل می‌شود. رهبر هوش هیجانی قادر است تا قسمت زیادی از احساسات مردم را در مدت تغییرات سازمانی با روش مقتضی و به موقع، تحت تأثیر قرار دهد. برای سازمان‌ها ضروری است که مزایای خوداظهاری را تشویق کنند تا ارتباطات میان کارکنان را در داخل تیمها و بین تیمها ارتقا دهند. سازمان‌هایی که خوداظهاری را تشویق می‌کنند نه فقط ارتباطات بلکه استعداد دریافت عقاید جدید و ایجاد راه‌های مبارزه در تمام سطوح مدیریت و کارکنان را نیز محدود می‌کنند. رهبران هوش هیجانی باید کمک کنند تا کارکنان آنها خوداظهاری موثر داشته باشند (دیکنز، ۲۰۰۴). انعطاف پذیری یک شرط دیگر عملکرد بالای افراد و تیمها و سازمان‌ها است و همچنین یک

نقش ضروری در همکاریهای مدیریتی مانند تصمیم‌گیری و نتایج مضاعف و مذاکرات ایفا می‌کند. رهبران هوش هیجانی انعطاف پذیری زیادی را نشان می‌دهند و دیگران را به آن تشویق می‌کنند. هوش هیجانی به ضرورت ایجاد یک فرهنگ سازمانی قوی برای عملکرد رهبران سازمان کمک فراوانی می‌کند. تحقیق دانشمندان مانند به عهده گرفتن یک سفر است که در این تشبیه یک نفر به شروع شناسایی عناصر اصلی سفر می‌کند. (ماتن، ۲۴، ۱۹۹۴) یک سفر دارای یک مرحله از حرکت و یک مقصد و منطقه مسافرت است که فاصله میان این دو مسیر نامیده می‌شود. یک سفر همچنین همانند یک تحقیق علمی حداقل چهار فاکتور دارد: یک مسافر، یک مقصد، یک مسیر، یک روش مسافرت. هیچ کس نمی‌تواند بدون داشتن دانش درباره مقصد درمورد مسیریژه یا ابزارهای سفر تصمیم بگیرد. نوع سفر به وسیله دانش موجود درباره مقصد و به وسیله مسیر تعیین شده است. پیشتر شما درباره جایی که می‌خواهید حرکت کنید و چگونه به آنجا برسید اطلاعاتی دارید برنا مه ریزی شما در سفر میتواند مطرح شود. شما پیش بینی نشده‌ها را می‌پذیرید و کمتر انعطاف نا پذیر هستید برنامه سفر را طراحی می‌کنید یا باید برنامه ریز سفر وجود داشته باشد. (ماتن، ۱۹۹۶، ۲۵) مقصد این سفر در این پایان نامه این است که عملکرد سازمان را بهبود بخشد. محقق (مسافر) است که این تحقیق را با هدف (مقصد) به دست یافتن به سازمانی انجام می‌دهد. ضرورت انجام این پژوهش این است که مشخص شود در دانشکده‌های علوم پزشکی شهید بهشتی آیا بخشی از مشکلات از هوش هیجانی، عملکرد سازمانی و فرهنگ سازمانی ضعیف ناشی می‌شود یا خیر؟ و آیا رابطه معنا داری بین هوش هیجانی با عملکرد سازمانی و متغیر میانجی فرهنگ سازمانی وجود دارد یا خیر؟ از آنجاییکه مدیران اثر بخش و موفق به قابلیت‌های عاطفی و هیجانی توجه فراوان دارند و در ارتباط خود به خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش هیجانی بالایی برخوردارند و همین عامل سبب می‌شود تا یک جو سازمانی مناسب برای پرورش بیشتر استعداد کارکنان ایجاد شود و در نهایت منجر به فراهم شدن شرایطی به منظور پیاده سازی فرهنگ سازمانی یادگیری و متحول ساختن فرهنگ در سازمان‌ها می‌گردد که به عنوان یک مزیت رقابتی در دنیای رقابتی امروز مطرح می‌باشد. بنابراین درصدد بر آمدیم تا با انجام این پژوهش مشکلات موجود در دانشکده‌های علوم پزشکی شهید بهشتی را از طریق ارتقاء هوش هیجانی در مدیران کاهش داده و با قوی تر نمودن فرهنگ سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی نقش به سزایی

داشته باشیم. بنابر این از یافته‌های این پژوهش می‌توان به این نتیجه رسید که توانمندیهای هیجانی و عاطفی مدیران تأثیر قابل توجهی بر موفقیت آنان دارد و موجب رشد و بقای عملکرد سازمانی شده و این نیز به نوبه خود تأثیر به‌سزایی در بسط و گسترش فرهنگ یادگیری سازمانی دارد.

اگر مدیران و کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی علاوه بر دانش و تجربه از هوش هیجانی بالا و قوی برخوردار باشند می‌توانند با احساسات و عواطف مثبت عوامل منطقی را در هم آمیخته و مشکلات را به نحو مطلوب مدیریت نموده و با انتخاب راهبرهای مناسب ناسازگاریهای موجود در سازمان را به منظور افزایش عملکرد سازمانی از طریق ارتقاء کار آیی، اثر بخشی، بهره‌وری و... کاهش دهند. پس با نگاهی عمیق به هر عاملی که بر عملکرد و اثر بخشی سازمان تأثیر دارد، می‌توان دریافت که هوش هیجانی در آن بازی می‌کند. گلמן (۱۹۹۸)، عقیده دارد افرادی که هوش هیجانی رشد یافته‌ای دارند قادرند بهتر ارتباط برقرار کنند. این افراد در کار گروهی، همراهان خوبی دارند و علت آن هم مهارت‌های اجتماعی پیشرفته این دسته از افراد است.

اخیراً محققان توجه خود را به سمت هوش هیجانی به عنوان یک عامل تأثیر گذار مهم بر روی متغیرهای شغلی و سازمانی (عملکرد سازمانی، فرهنگ سازمانی و...) جلب کرده‌اند. سازمان‌هایی که از فرهنگ سازمانی یادگیری قوی و بالایی برخوردارند بر آن باورند که برای موفق بودن نیاز دارند که بتوانند به طور موثر با یکدیگر کار کنند و همچنین تعدادی از کفایت‌های مرتبط با هوش هیجانی را کسب کنند. (جرنیس، ۲۰۰۰). لذا از آنجاییکه هوش هیجانی محرک رهبری و کلیدی است برای عملکرد موثر، لذا رهبران هوش هیجانی به ضرورت ایجاد یک فرهنگ سازمانی قوی برای عملکرد سازمانی موفق اعتقاد راسخ دارند. بنابر این هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی با فرهنگ سازمانی در مدیران و کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است که با ایجاد و ارتقا هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی قوی در آنان می‌توان به موقع نسبت به انتخاب استراتژیهای مناسب در سازمان اقدام نموده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشید.

### ۱-۳. ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

دو تن از مهندسين دل و كندی (۱۹۸۲) به بررسی مفهوم فرهنگ سازمانی و این که چگونه ارزش‌ها و فلسفه هدایت رفتار کارکنان با موفقیت بزرگتر سازمان مقارن است، تمایل پیدا کردند. تعداد زیادی از

محققان توجه خود را بر روی فرضیه‌هایی متمرکز کرده‌اند که فرهنگ قوی به صورت ترکیبی از هنجارها و ارزش‌هایی که دارای بحث‌های زیاد است تعریف شده و باعث ارتقای بلندمدت سازمان و ارتقاء عملکرد سازمانی می‌شود. (اورلی و چاتمن ۱۹۹۸ وندی پست، دکونینگ و اسمیت ۱۹۹۸؛ راسید اتال ۲۰۰۳؛ اوگارد، لارسن و مارنبورگ ۲۰۰۵). اسکین (۲۰۰۵) معتقد است که رهبر نقش اصلی در فرایند ایجاد فرهنگ قوی در سازمان دارد و فرضیه بر این عقیده قوی استوار است که سازمان‌ها از داشتن کارکنان با انگیزه که قدرت تصمیم‌گیری در رسیدن به هدف را دارند سود می‌برند (پیترو و اترمن ۱۹۸۲؛ دل و کندی ۱۹۸۲ کوترو هسکت ۱۹۹۸ و اوگارد، اتال ۲۰۰۵). از نظر گلמן (۲۰۰۱) توجه زیادی به نقش رهبر هوش هیجانی نه فقط در نتایج سازمانی همچنین در عملکرد سازمانی شده است. گلמן، بویاتریس و مک (۲۰۰۲) رابطه میان هوش هیجانی و شرایط سازمانی نشان دادند و همچنین تعداد کمی از کارکنان برای روابط میان فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی بررسی شدند. برای مثال هیگزومک گور (۲۰۰) روابط میان هوش هیجانی فردی و فرهنگ سازمانی و رابطه بین رهبری و هوش هیجانی نشان دادند که این بررسی تک موردی بود و فقط ۸ شرکت که ۲۰ مدیر داشتند بررسی شدند. دنيسن (۱۹۹۰) همانند کوترو هسکت (۱۹۹۲) رابطه خطی میان فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی نشان داد. هیچ تحقیقی در ارتباط با رابطه تجربی میان رهبر هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی انجام نگرفته است که هدف این تحقیق است. این تحقیق سهم عمده‌ای در کمک به درک این سه رابطه در مرکز سرویس فنی در یک سازمان صنعتی بزرگ در آفریقای جنوبی دارد. این یکی از اولین تحقیقات برای آزمون تجربی رابطه خطی میان رهبران هوش هیجانی، فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی است. مفاهیم تحقیق زمانی محرز شد که محقق مجبور بود از ابزار معروف گلמן و ابزار سنجش معروف هوش هیجانی سود ببرد. طرح پیشنهادی در یک کمیته بررسی کننده بین المللی برای پذیرش اجازه استفاده از درجه دوره‌های قبلی ارائه شده است و در سال‌های بعد اجازه تحقیقات گرفته شده است و مفهوم مطالعه تأیید گردیده است. مطالعه دیگری توسط هایوارد (۲۰۰۵) در خصوص ارتباط میان عملکرد کارمندان، رهبری و هوش هیجانی در آفریقای جنوبی انجام شده است. براساس این مطالعات ارتباط معنی داری بین عملکرد کارمندان و رهبری با هوش هیجانی و دارای توان ارتباط وجود داشت. اگر چه ارتباط معنی داری بین عملکرد کارمندان و رهبر با هوش هیجانی ولی بدون قدرت ارتباط وجود نداشت. از طرفی ارتباط خطی معنی دار