

# تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان قالی دستبافت (مورد مطالعه: شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان)

## The Effect of Emotional Intelligence on the Motivation and Performance of Hand-crafted Weavers (Case Study: Carpet Company of Zarrin Baft)

سید محمود طباطبایی\*<sup>۱</sup>، حمیدرضا کاظمی<sup>۲</sup>، حامد فلاح تفتی<sup>۳</sup>

۱. گروه فرش و صنایع دستی، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران، صندوق پستی: ۸۹۱۶۷۱۳۳۳۵

۲. گروه فرش و صنایع دستی، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران، صندوق پستی: ۸۹۱۶۷۱۳۳۳۵

۳. گروه فرش و صنایع دستی، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران، صندوق پستی: ۸۹۱۶۷۱۳۳۳۵

### چکیده

کارکنان، دارایی ارزشمندی هستند که برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند و عملکرد انسان‌ها در صحنه رقابت، سازمان را پیش‌تاز نگه می‌دارد و لذا اهمیت ویژه‌ای دارد، هوش هیجانی اثراتی چون تأثیر انگیزشی و همچنین ارضای نیازها و عوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر در کارکنان و ایجاد محیط صمیمی و پرچادبه بر آنان می‌شود و باعث پیشرفت در خط مثبت سازمانی می‌شود. هدف این مطالعه بررسی تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان قالی دستبافت می‌باشد. روش تحقیق از نوع توصیفی و از شاخه پیمایشی و کاربردی بوده است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان می‌باشد که براساس جدول مورگان تعداد ۲۰۱ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، از پرسشنامه هوش هیجانی بردابری-گریوز (۲۰۰۵)، انگیزش شغلی رایت (۲۰۰۴) و عملکرد شغلی پاترسون (۲۰۰۸) و روایی پرسشنامه از طریق روایی همگرا و پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت، با استفاده از مدل معادلات ساختاری به بررسی وضعیت روابط ابعاد و متغیرهای پژوهش از دیدگاه پاسخ‌دهندگان پرداخته شده است. نتایج نشان داد هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. به طور خاص مشخص شد خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط بر انگیزش و عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد ( $p < 0.05$ ).

### ۱- مقدمه

موفقیت در شرکت‌ها مطرح شده است. صاحب نظران همواره کوشیده‌اند تا از ارزشیابی عملکرد کارکنان بهره‌جویند و از نتایج آن که پایه برنامه‌ریزی است، برای ارتقاء شرکت‌ها استفاده کنند. معیار سنجش مطلوبیت یک شرکت یا سازمان، میزان مطلوبیت عملکرد کارکنان آن می‌باشد. شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آن‌ها و از این طریق ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان و سایر کارکنان، از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است [۲]. مدیران سازمان‌ها دریافته‌اند که منابع انسانی یکی از مهم‌ترین دارایی آن‌ها می‌باشد، لذا قصور در توجه به نقاط قوت و ضعف سازمان از نظر منابع انسانی موجب انتخاب نادرست استراتژی بهینه برای سازمان خواهد شد. امروزه هوش هیجانی اثرات

امروزه کارکنان از تحصیلات بالایی برخوردار هستند و کارها بیشتر تخصصی شده است، بنابراین نمی‌توان مثل گذشته آنها را وادار به انجام کار کرد. در سازمان‌های امروزی نیاز بیشتری به مشارکت کارکنان در مدیریت سازمان می‌باشد. در حقیقت ایجاد انگیزش موفقیت هر چه بیشتر سازمان می‌گردد. ایجاد انگیزش که منجر به مشارکت گروهی کارکنان و تشکیل گروه‌های کاری گردد، موجب انجام اثربخشی، کارآمد، منظم و هماهنگ کارها و افزایش تعهد و بهبود عملکرد سازمانی می‌گردد [۱]. بنابراین با توجه به اهمیت منابع انسانی برای سازمان، بررسی عملکرد آن‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد. از دیرباز عملکرد کارکنان، به عنوان یکی از عوامل مهم

### کلمات کلیدی

هوش هیجانی،  
انگیزش،  
عملکرد،  
آگاهی اجتماعی،  
مدیریت روابط

\* مسئول مکاتبات، پیام نگار: m.tabatabaie@sau.ac.ir

## ۱-۲- پیشینه پژوهش

دهقانی سلطانی و همکاران در تحقیق خود نشان دادند که هوش هیجانی تأثیر مثبت معناداری بر بازیگری عمیق و عملکرد کارکنان و تأثیر منفی معناداری بر بازیگری سطحی دارد. همچنین، بازیگری سطحی و فرسودگی هیجانی تأثیر منفی معناداری بر عملکرد کارکنان داشته و بازیگری عمیق نیز تأثیر مثبت معناداری بر عملکرد کارکنان دارد [۵]. مرادی و افشار ایمانی بر پایه نتایج مطالعات خود نشان دادند که بین هوش معنوی و هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان رابطه معنی داری وجود ندارد. بین هوش هیجانی و عملکرد رابطه معنی داری وجود دارد و در نهایت هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان را واسطه گری می‌کند [۶]. شریفی و همکاران نشان دادند که هوش هیجانی و ابعاد چهارگانه آن بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد و هرگونه افزایشی در خودآگاهی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و خودکنترلی افراد عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد. در نتیجه، هوش هیجانی عاملی سازمان‌دهنده است که موجب بهبود عملکرد گروه می‌شود [۷]. تفرشی و همکاران در تحقیق خود مشخص کردند که بین هوش هیجانی و مولفه‌های خوش‌بینی، ارزیابی هیجانی و کاربرد هیجانات با انگیزش شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد اما بین مولفه مهارت اجتماعی با انگیزه شغلی رابطه معناداری مشاهده نشد [۸]. گانکل و همکاران نشان دادند که داشتن هوش هیجانی بالای کارکنان و ثبات عاطفی، شناخت احساس و حمایت اطلاعاتی می‌تواند به کاهش ناسازگاری آنان در یک محیط چندفرهنگی کمک کند و عملکرد بهتری را برای ایشان به دنبال داشته باشد [۹].

چا و همکاران نیز نشان دادند که کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان دارند. چرا که امروزه روابط انسانی در سازمان‌ها از مهمترین مسائل و مشکلات سازمانی است که گهگاه سازمان را به نقطه سقوط می‌کشاند. قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی تأثیر انکارناپذیری را در بهبود روابط و پرورش افراد دارد که تاکنون به آن اشاره نشده است [۱۰].

باپنا و همکاران در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که برای کارمندان شاغل در صنایع خدماتی داشتن هوش هیجانی بالا اهمیت زیادی دارد. مطالعه آن‌ها هوش هیجانی را با سطح عملکرد با توجه به عوامل مختلف بررسی کرده و به اهمیت هوش هیجانی در مطالعات سازمانی اشاره می‌کند. نتایج تحلیل آن‌ها نشان داد بهبود در هوش هیجانی در افزایش عملکرد و اثربخشی کارکنان مؤثر است [۱۱].

## ۲- روش‌شناسی پژوهش

### ۱-۲- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به سابقه تحقیق مطالعه شده، مدل پژوهش شکل زیر برای دستیابی به اهداف این تحقیق مدنظر قرار داده شد:

دیگری نیز بر کارکنان دارد که از جمله آن می‌توان به تأثیر آن بر انگیزش اشاره کرد. بحث و بررسی در خصوص ارضای نیازها و عوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر کارکنان و ایجاد محیط صمیمی و پرجاذبه برای آنان در محیط‌های سازمانی توجه هر فرد دلسوز به آینده این مرزو بوم را به خود معطوف می‌دارد [۳].

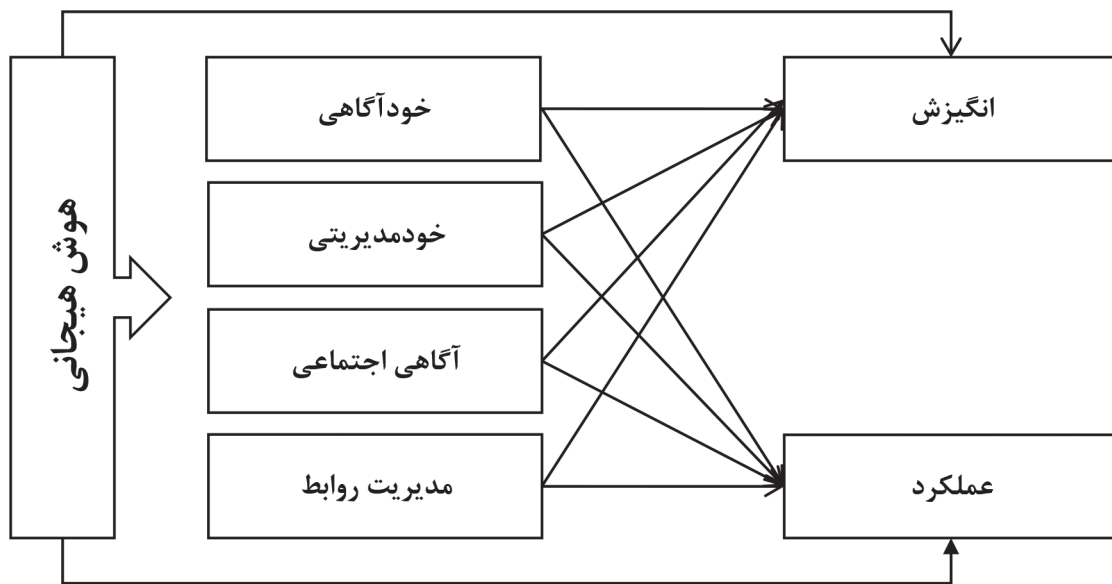
شواهد بسیاری ثابت می‌کند، افرادی که مهارت هیجانی دارند، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن‌ها برخورد می‌کنند، در حیطة‌ای از زندگی ممتاز هستند. خواه در روابط عاطفی و خواه در قواعد ناگفته‌ای که در خط مثبت سازمانی به پیشرفت می‌انجامد [۲].

همچنین هوش هیجانی، آگاهی از احساس و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی و نیز توانایی تحمل کردن ضربه‌های روحی و مهار آشفته‌گی‌های روانی است. باهوش بودن از لحاظ هیجانی، یعنی داشتن هوش هیجانی بالا، یک فرآیند پویا و نیرومند است که در آن داد و ستد، یاد گرفتن و فهمیدن، گوش دادن و برقراری ارتباط، فکر و عمل نقش مهمی دارند. باهوش بودن از لحاظ هیجانی یعنی به دست آوردن نیازهای خود، همزمان با اینکه دیگران نیز نیازهای خود را به دست می‌آورند. بر خلاف هوش و شخصیت عادی، هوش هیجانی یک مهارت انعطاف‌پذیر است که انسان می‌تواند تصمیم بگیرد و آن را بهبود بخشیده و توسعه دهد [۴].

انگیزش به مجموعه‌ای از نیروها و محرک‌های درونی که موجب می‌شود اشخاص به شکل‌های مختلف رفتار نمایند، گفته می‌شود. انگیزش با یک نیاز آغاز می‌شود. انگیزش شغلی، حالتی در فرد است که وی را به انجام رفتار و عملی خاص متمایل می‌سازد، انگیزش می‌گویند. انگیزه شغلی مجموعه‌ای از عامل‌های انرژی‌زا است که فرد را به شغلش متمایل می‌سازد. انگیزه هر فرد از ویژگی‌های درونی اوست و می‌تواند بصورت مثبت یا منفی عمل کند [۳].

شرکت قالبیافی زرین بافت زنجان در سال ۱۳۸۳ به صورت ایجاد کارگاه‌های متمرکز فعالیت خود را در شهر زنجان شروع به کار کرد. هدف این شرکت همانند شرکت‌های دیگر قالبیافی ترویج صنعت فرش بافی و سایر صنایع کوچک دستی بوسیله ایجاد کارگاه متمرکز و دادن سفارش به صنعتگران و انجام کلیه عملیات مربوط به آنها و همچنین بازرگانی آن در داخل و خارج از کشور می‌باشد. اما با توجه به تحولات اتفاق افتاده در صنعت فرش در سال‌های اخیر چنین به نظر می‌رسد که این شرکت نیز با افزایش بی‌سابقه رقابت در بازار مواجه شده است.

با ورود شرکت‌های داخلی و خارجی هریک از این سازمان‌ها از راه‌های مختلف به ایجاد ارزش برای مشتریان خود پرداخته‌اند و بدین طریق سهمی از بازار را به خود اختصاص داده‌اند. در این شرایط نفوذ در بازار و حفظ جایگاه رقابتی با استفاده از انگیزش و عملکرد کارکنان دغدغه اصلی این شرکت به حساب می‌آید. لذا سوال اصلی این پژوهش این است که هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان شرکت قالبیافی زرین بافت زنجان تا چه حد مؤثر است؟



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش براساس هوش هیجانی برادبری- گریوز [۹]

## ۲-۲- جامعه آماری تحقیق-گردآوری اطلاعات

با توجه به هدف اصلی این پژوهش مبنی بر بررسی تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان، برای گردآوری اطلاعات با اجرای پرسشنامه و نظرسنجی از بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان استفاده شد. این پژوهش از نقطه نظر گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان می‌باشد که تعداد آن‌ها ۴۲۰ نفر می‌باشد. بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۰۱ نفر از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

در تحقیق حاضر به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز مدل پژوهش، از پرسشنامه‌های استاندارد زیر استفاده شده است.

الف) پرسشنامه هوش هیجانی برادبری- گریوز: این مقیاس دارای ۲۸ ماده است و دارای ۴ خرده مقیاس خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط است. برای تعیین روایی این ابزار، سنجشی در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شده، که ضریب همبستگی بین آن‌ها ۰/۶۸ به دست آمده است (در سطح معنی داری ۰/۰۱) [۹].

ب) پرسشنامه انگیزش شغلی رایت: این مقیاس دارای ۶ ماده بوده که پاسخ‌های سه ماده اول روی یک مقیاس ۶ درجه‌ای از ۱ بسیار مخالفم تا ۶ بسیار موافقم و پاسخ‌های سه ماده آخر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ هرگز تا ۵ همیشه مشخص می‌شوند. این پرسشنامه در موارد کاربرد از پایانی درونی برخوردار می‌باشد [۱۲].

ج) پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون: عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است. پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون از ۱۵ گویه تشکیل شده است که به منظور سنجش عملکرد شغلی کارکنان بکار می‌رود. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۴ نقطه‌ای می‌باشد که برای گزینه

های «به ندرت»، «گاهی»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته می‌شود [۱۳]. در جدول زیر مقادیر ضریب آلفای کرونباخ (شاخص پایایی) عوامل پرسشنامه‌های فوق که در این تحقیق مورد آزمون قرار گرفته شدند را نشان می‌دهد. همانگونه که ملاحظه می‌شود همه مولفه‌ها پایا می‌باشند (ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷) که حاکی از همگونی مولفه‌های پرسشنامه می‌باشد.

## ۳- بحث و نتایج

در این تحقیق برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات پژوهش از تحلیل عاملی تاییدی برای سنجش مدل اندازه‌گیری استفاده شد و برای آزمون فرضیات پژوهش، مدل معادلات ساختاری به کار گرفته شد. لذا برای تحلیل‌ها به ترتیب از نرم‌افزارهای آماری SPSS و AMOS استفاده شد.

### ۳-۱- بررسی نرمال بودن داده‌ها

پس از جمع‌آوری داده‌های پرسشنامه‌ها در جامعه آماری و استخراج و ثبت داده‌ها، ابتدا نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در نرم افزار SPSS مورد سنجش قرار گرفته شد که خلاصه نتایج در جدول ۲ ارائه شده است.

باتوجه به اینکه سطح معنی داری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول فوق برای متغیرهای پژوهش، کمتر از ۰/۰۵ شده است، نتیجه می‌شود که توزیع متغیرهای فوق‌الذکر تفاوت معناداری با توزیع نرمال دارد، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد. لذا جهت آزمون فرضیات از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شد.

جدول ۱- ارزیابی پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در تحقیق

روش دو نیمه کردن		ضریب آلفای کرونباخ	تعداد سوالات	تعداد پاسخ دهندگان	نام مولفه
اول	دوم				
۰,۸۲۸	۰,۹۴۴	۰,۹۴۸	۲۸	۲۰۱	هوش هیجانی
۰,۸۰۴	۰,۸۸۹	۰,۹۲۶	۱۳	۲۰۱	خود آگاهی
۰,۷۲۳	۰,۷۰۶	۰,۷۹۲	۲	۲۰۱	خود مدیریتی
۰,۷۵۳	۰,۶۵۸	۰,۸۵۰	۴	۲۰۱	آگاهی اجتماعی
۰,۸۳۶	۰,۸۷۱	۰,۹۲۱	۹	۲۰۱	مدیریت روابط
۰,۸۶۵	۰,۷۲۲	۰,۷۷۰	۶	۲۰۱	انگیزش
۰,۹۵۴	۰,۹۴۶	۰,۹۷۳	۱۵	۲۰۱	عملکرد

جدول ۲- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

انگیزش	مدیریت روابط	آگاهی اجتماعی	خود مدیریتی	خود آگاهی	عملکرد	تعداد
۲۰۱	۲۰۱	۲۰۱	۲۰۱	۲۰۱	۲۰۱	تعداد
۲,۰۸	۳,۳۹	۳,۰۲	۲,۹۹	۳,۴۹	۳,۷۹	آماره آزمون
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	سطح معناداری

### ۳-۲- بررسی روایی و تایید مدل مفهومی پیشنهادی

در این تحقیق از تحلیل عاملی تائیدی مرتبه اول و مدلسازی معادلات ساختاری جهت تست روایی و تایید مدل کلی و با استفاده از نرم افزار AMOS استفاده شد (شرح نتایج در شکل ۲).

جدول ۳- نیز سطح معناداری گویه متغیرهای پژوهش و روابط بین متغیرها را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است سطح معناداری بیشتر از ۱/۹۶ و کمتر از ۱/۹۶- قابل قبول می‌باشد.

همانطور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، همه متغیرها از سطح معناداری خوبی برخوردار هستند (همگی بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد). در نتیجه می‌توان بیان کرد که روائی سازه و ساختار گویه‌ها و مدل نهایی و فرضیات تائید می‌باشد.

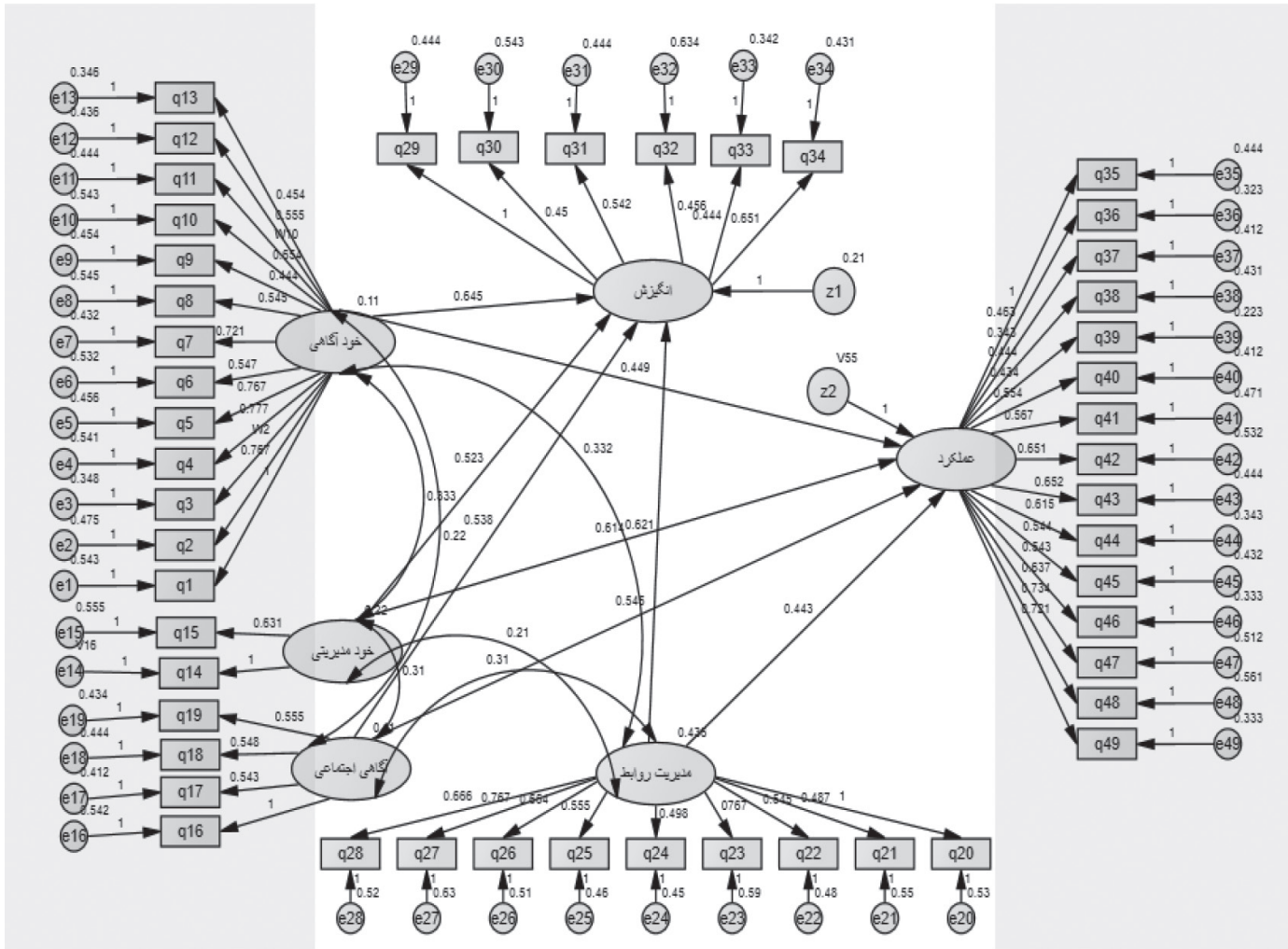
### ۳-۳- تحلیل نتایج

همانطور که اشاره شد هدف اصلی این مطالعه بررسی تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان قالی دستبافت می‌باشد. بدین منظور پس از جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل مسیر حاصل در شکل ۲ مشخص شد که هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین‌بافت زنجان تأثیر معناداری دارد.

همانطور که ملاحظه شد مشخص شد یافته تأثیر هوش هیجانی بر

عملکرد با یافته‌های انگاریارکانسی و تبولراویکتوریا [۱۴]، اکاواتی [۱]، اوبایل و همکاران [۲]، باندو و فرناندز-فرین [۱۵]، چا و همکاران [۱۰]، شوشتریان، عاملی و امینی لاری [۱۶]، فیض و گلشاهی [۴]، همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت توانایی کنترل احساسات و هیجانات خویش و دیگران و تمایز میان آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و نحوه عمل فرد را در برمی‌گیرد. لذا مشخص شد که کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان دارند. چرا که امروزه روابط انسانی در سازمان‌ها از مهمترین مسائل و مشکلات سازمانی است که گهگاه سازمان را به نقطه سقوط می‌کشاند. قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی تأثیر انکارناپذیری را در بهبود روابط و پرورش افراد دارد که تاکنون به آن اشاره نشده است. شواهد بسیاری ثابت می‌کند، افرادی که مهارت هیجانی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن‌ها برخورد می‌کنند، در حیطه‌ای از زندگی ممتاز هستند. خواه در روابط عاطفی و خواه در قواعد ناگفته‌ای که در خط مثبت سازمانی به پیشرفت می‌انجامد. هوش هیجانی بالا، یک فرآیند پویا و نیرومند است که در آن داد و ستد، یاد گرفتن و فهمیدن، گوش دادن و برقراری ارتباط، فکر و عمل نقش مهمی دارند.

علاوه بر این یافته تأثیر هوش هیجانی بر انگیزش با یافته‌های اکاواتی



شکل ۲- مدل معادلات ساختاری

نقاط ضعف و قوت، خواسته‌ها، ترس‌ها و انزجارها است، افرادی که دارای خودآگاهی هستند احساسات خود را شناسایی می‌کنند و از آنها آگاه شده و این احساسات را کنترل می‌کنند، از نقاط ضعف و نقاط قوت خود آگاه می‌شوند و با تکیه بر نقاط قوت، نقاط ضعف خود را کاهش می‌دهند. افرادی که دارای مهارت خودآگاهی هستند، توانایی بیشتری جهت درک خواسته‌های مدیران و سرپرستان دارند. آگاهی اجتماعی نیز بر عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت افراد دارای این مهارت دقیقاً می‌دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تأثیر می‌گذارد و می‌دانند اگر تأثیر رفتارشان منفی باشد آن را تغییر دهند. یک نمونه از مهارت آگاهی اجتماعی، همدلی است. همدلی یعنی توانایی ورود به احساسات دیگران یا توانایی درک احساسات کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری هوشمند فردی یا گروهی است. در نتیجه چنین فردی با درک همکاران خود و تشریح مساعی نه تنها عملکرد بهتری از خود به جای می‌گذارد بلکه به بهبود عملکرد همکاران خود نیز کمک شایانی می‌نماید.

علاوه بر این مشخص شد که خود مدیریتی بر انگیزش بافندگان

[۱]، گانکل و همکاران [۹]، تفرشی و همکاران [۸] و اسدیان [۳]، همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هوش هیجانی بالای کارکنان و ثبات عاطفی، شناخت احساس و حمایت اطلاعاتی می‌تواند به کاهش ناسازگاری آنان در یک محیط چندفرهنگی کمک کند و عملکرد بهتری را برای ایشان به دنبال داشته باشد. با این تفاسیر فوق، در بررسی تأثیر این نتایج در مورد مطالعه برای هر مورد متغیر مستقل موارد زیر مشخص و تایید شد:

متغیر خود آگاهی بر انگیزش بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. خودآگاهی به این معناست که فرد چه برداشتی از خود دارد و بر اساس این برداشت چه احساسی پیدا می‌کند. لذا می‌توان گفت خودآگاهی از طریق شناخت عمیق عواطف، هیجان‌ها و حالات روانی دیگران، نقاط قوت و ضعف و توانایی ارزیابی صحیح از خود به دست می‌آید. به نظر می‌رسد احساس رضایت، نیازی است که تقریباً تمامی فعالیت‌های ما معطوف به آن است. احساس راضی نبودن از خود، نشان‌های است که به فرد هشدار می‌دهد که نیازمند تغییر است. اصلی‌ترین و اساسی‌ترین بخش این تغییر، به کار بر روی خودآگاهی شکل می‌گیرد. خودآگاهی توانایی شناخت خود،

جدول ۳- ضرایب معناداری روابط بین متغیرها

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب	p	C.r	نتیجه
۱	خود آگاهی	انگیزش	۰,۶۴	۰,۰۰۰	۸,۳۳	تایید فرضیه
۲	خود مدیریتی		۰,۵۲	۰,۰۰۰	۵,۳۹	تایید فرضیه
۳	آگاهی اجتماعی		۰,۵۳	۰,۰۰۰	۶,۸۷	تایید فرضیه
۴	مدیریت روابط		۰,۶۲	۰,۰۰۰	۶,۴۳	تایید فرضیه
۵	خود آگاهی	عملکرد	۰,۴۴	۰,۰۰۰	۴,۶۷	تایید فرضیه
۶	خود مدیریتی		۰,۶۱	۰,۰۰۰	۵,۵۶	تایید فرضیه
۷	آگاهی اجتماعی		۰,۵۴	۰,۰۰۰	۵,۸۹	تایید فرضیه
۸	مدیریت روابط		۰,۴۴	۰,۰۰۰	۵,۱۲	تایید فرضیه

احساس طرف مقابل می‌باشد. این مؤلفه برای افرادی که با مراجعین زیاد و متفاوت برخورد دارند، ضروری می‌باشد.

به‌علاوه، مدیریت روابط بر انگیزش بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت طبق مدل روابط انسانی این فرضیه قابل توجیه است. این محققان دریافتند که کارهای تکراری و کسالت‌آور موجب کاهش انگیزه کارکنان می‌شود، اما رفتار اجتماعی موجب افزایش انگیزه و در نتیجه کارایی کارکنان می‌شود.

مدل انسان اجتماعی از این نظریه حاصل می‌شود. بنابراین در الگوی سنتی در برابر یک دستمزد نسبتاً بالا کارایی افزایش می‌یابد، اما در مدل روابط انسانی ارضای نیاز اجتماعی، احترام به کارکنان، مشاوره و مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری موجب اثر بخشی است. در نهایت مشخص شد مدیریت روابط بر عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت مدیریت روابط شامل نفوذ، ارتباطات، مدیریت تعارض، تصویرسازی تحلیل تغییر، همکاری و کار تیمی می‌باشد. این رفتار علاوه بر اینکه باعث بهبود کار تیمی و در نتیجه عملکرد کلی کارکنان می‌شود بلکه به ارتباط مؤثر و اثربخش بین همکاران و مدیران نیز کمک کرده و عملکرد کلی نیروی انسانی را بهبود می‌بخشد.

#### ۴- نتیجه‌گیری نهایی

همانطور که مشخص شد، از بین دو شاخص عملکرد و انگیزش بعنوان شاخصه‌های هوش هیجانی مدیریت در افزایش کارایی و اثربخشی تولید در شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان، همه متغیرهای مستقل مربوطه شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط همگی بر دو شاخص مورد نظر وابسته یا هدف این تحقیق تأثیر

شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت خود مدیریتی عبارت است از: کنترل و هدایت واکنش‌های هیجانی و احساسات در برابر افراد و در موقعیت‌های مختلف که از این طریق قادر به واکنش مثبت و موثر بود. خود مدیریتی به معنای پذیرش نقاط ضعف و مدیریت پیوسته و دائم گرایش‌هاست در واقع خود مدیریتی توانایی بالاتر از مقاومت در برابر رفتار مشکل‌زا است خود مدیریتی وابسته به خود آگاهی شماسست و رفتارها را به طور مثبت رهبری کردن است. در نتیجه عموماً این افراد در شرایط کاری سخت و مشکلات زندگی به خوبی خود را به سمت ایده‌ها و جنبه‌های مثبت زندگی سوق می‌دهند و انگیزش بیشتری برای بهبود شرایط دارند. همچنین مشخص شد که خود مدیریتی نیز بر عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت خود مدیریتی توانایی کنترل و اداره کردن عواطف و هیجان‌ها، توانایی حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس‌زا، توانایی خود انگیزشی و ابراز منویات درونی است. به عبارتی خود مدیریتی توانایی کنترل عواطف و هیجان‌ها و رفتارهای صادقانه و درست است. افراد با مهارت خود مدیریتی اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌ها در طول روز از آن‌ها سر بزند و می‌دانند منشأ بدخلقی‌ها کجاست و ممکن است چقدر طول بکشد. در نتیجه او فردی که خود مدیریتی بالایی دارد، بر اثر عصبانیت و خلق پایین عملکرد منفی از خود به جای نخواهد گذاشت و شرایط حساس در محیط کاری را کنترل خواهد کرد.

از سوی دیگر، مشخص شد آگاهی اجتماعی بر انگیزش و عملکرد بافندگان شرکت قالی بافی زرین بافت زنجان تأثیر معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت آگاهی اجتماعی سومین مؤلفه هوش هیجانی می‌باشد و عبارت است از درک احساسات و جنبه‌های مختلف دیگران و بکارگیری سبک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته‌اند. این مؤلفه با احساس مسئولیت در قبال دیگران نسبت بیشتری دارند زیرا شرط واکنش مناسب، درک نوع

کافی داشته باشند که این مهم را مدیران نیز بایستی به کارکنان این اطمینان رو منتقل کنند. در نهایت، آموزش و مدیریت راهکارهای ارتباط مؤثر با همکاران و مدیران توسط نیروهای انسانی (بافندگان) نیز تاثیر قابل توجهی در دستیابی به اثربخشی و کارایی حاصله توسط آنها خواهد داشت.

معنی دار و مستقیمی داشته اند. لذا برگزاری و آموزش دوره های افزایش هوش هیجانی بر بافندگان به صورت رایگان، فردی یا گروهی اولین قدم در پیشبرد عملی به نتایج این تحقیق می باشد. همچنین نیروهای انسانی بایستی آموزش داده شوند که به توانایی های خود باور داشته و در اثربخشی فعالیت و عملکرد خود تمرکز و انگیزش

## ۵- منابع

- Study of Nine Countries. *Journal of International Management*, 20(2), 256-274, 2017.
10. Cha, J., Cichy, R., Kim, S., The contribution of emotional intelligence to social skills and stress management skills among automated foodservice executives, *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 8(1): 15-31, 2013.
11. Bapna, I., Shrivastava, G., Chitnis, E., Role of emotional intelligence on the performance of employee working in service sector, *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1(8), 62-72, 2018.
۱۲. بنیادی، م، قانع، س، رضائی، ع، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر روی عملکرد و رضایت شغلی کارکنان بادر نظر گرفتن متغیرهای میانجی دموگرافیک (مورد مطالعه: مجلس شورای اسلامی)، سومین همایش ملی راهکارهای توسعه و ترویج علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره و آموزش در ایران، تهران، انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین، ۱۳۹۸.
۱۳. درستگار، ا، یزدان ستا، ف، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه. پژوهشات مدیریت آموزشی، ۲۷: ۱۳-۲۶، ۱۳۹۵.
14. Angayarkanni, R., Theboralvictoriya, M., Impact of Emotional Intelligence on Job Performance Among Working Women in IT Sector (Chennai), *An Empirical Study. International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 6 (1): 395-402, 2018.
15. Bande, B., Fernández-Ferrín, P., How and when does emotional intelligence influence salesperson adaptive and proactive performance, *European Management Review*, 14 (6): 1-23, 2015.
۱۶. شوشتریان، ز، عاملی، ف، امینی لاری، م، تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی، عملکرد شغلی و تعهد نیروی کار. *مجله ایرانی مطالعات مدیریت*، ۶(۱): ۳۳-۲۷، ۱۳۹۱.
1. Ekawati, N., Effect of emotional intelligence and competence motivation and its impact on performance lecture in singaperbangsa university Karawang. *Journal of Management and Business*, 2 (1), 189-216, 2017.
2. O'Boyle, E.H., Humphrey, R.H., Pollack, J.M., Hawver, T.H., Story, P.A. The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32 (5), 788-818, 2016.
۳. اسدیان، ف، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر انگیزش و عملکرد شغلی دبیران مدارس متوسطه دخترانه شهر آمل، دومین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پژوهش، محمود آباد، دانشکده فنی و حرفه ای محمودآباد، ۱۳۹۶.
۴. فیض، د، گلشاهی، ب، بررسی تاثیر هوش فرهنگی و هیجانی بر عملکرد کارکنان شهرستانی شاغل در کلان شهر تهران با تأکید بر سازگاری میان فرهنگی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۴ (۴): ۱۱۵۹-۱۱۳۷، ۱۳۹۵.
۵. دهقانی سلطانی، م، شیری، ا، فرجی، ا، فارسی زاده، ح، تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در صنعت هتلداری: نقش میانجی استراتژی های بازیگری و فرسودگی هیجانی، مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۲ (۳۷): ۹۴-۷۱، ۱۳۹۶.
۶. مرادی، م، افشار ایمانی، ی، رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرس، پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی، ۳۵: ۶۴-۴۱، ۱۳۹۶.
۷. شریفی، س، ظریفیان، م، صابری، ع، مطالعه تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: شبکه ورزش سیمای جمهوری اسلامی ایران)، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵ (۲): ۳۹۲-۳۷۳، ۱۳۹۶.
۸. تفرشی، س، حسینی، س، عزیززاده فردی، م، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر انگیزش کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان بانک صادرات شهرستان تربت حیدریه)، اولین کنفرانس بین المللی تکنیک های مدیریت و حسابداری، تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق، ۱۳۹۵.
9. Gunkel, M., Schlägel, C., Engle, R.L., Culture's Influence on Just like a fine Age, emotional intelligence, *An Empirical*

# The Effect of Emotional Intelligence on the Motivation and Performance of Handcrafted Weavers (Case Study: Carpet Company of Zarrin Baft)

Seyed Mahmood Tabatabaei<sup>1\*</sup>, Hamidreza Kazemi<sup>2</sup>, Hamed Fallah Tafti<sup>3</sup>

1- Carpet and Handicraft Group, Science and Arts University, Yazd, Iran, P.O: 8916713335

2- Carpet and Handicraft Group, Science and Arts University, Yazd, Iran, P.O: 8916713335

3- Management Group, Science and Arts University, Yazd, Iran, P.O: 8916713335

## Abstract

Employees are valuable asset that create competitive advantage for the organization and thus it is very important for human performance on the stage of competition, and thus, emotional intelligence has effects such as motivational effect and greater effectiveness in employees and the creation of an intimate and environment, leading to development in the organizational positive line. the aim of this study is to investigate the effect of emotional intelligence on motivation and performance of carpet weavers. the research method has been descriptive and survey and it has been applied. the statistical population in this study is all weavers of the gold carpet weaving company of zanjan, which is based on the morgan table, 201 in the method of random sampling. in order to collect the required data, from the (2005)emotional intelligence questionnaire (2004), the Wright job motivation (2004)and organizational performance questionnaire (2008)and questionnaire validity were approved by cronbach's alpha, using the model of structural equation modeling for investigating the relationship between dimensions and research variables from the perspective of respondents. the results showed that emotional intelligence has a significant impact on the motivation and performance of the weavers of weaving carpet weaving in zanjan. in particular, self - awareness, managerial self - awareness, social awareness and management of relationship on motivation and performance of carpet weaving company has a significant effect ( $p < 0.05$ ).

## Keywords

Emotional intelligence,  
 motivation, performance,  
 social awareness,  
 relationship management

(\*) Address Correspondence to M. Tabatabaie, E-mail: m.tabatabaie@sau.ac.ir