

تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان شرکت نرم افزاری سپیدز

محمد صالح منصورزعیم^۱

^۱ کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، کرج، ایران sabzit_co@yahoo.com

یکی از مباحث روان شناسی که در سال های اخیر مورد توجه بسیاری از روان شناسان قرار گرفته است مفهوم هوش هیجانی می باشد که از جمله ابزارهایی است که به وسیله آن می توان هیجانات مثبت، هیجانات منفی را حذف و یا تعدیل نمود. برای این منظور به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد منابع انسانی شرکت سپیدز می پردازیم. با توجه به یافته های تحقیق، هوش هیجانی نقش بسزایی در داشتن عملکرد و بهره وری مطلوب نسبت به سایر قابلیت ها ایفا می کند. یکی از دلایل اهمیت هوش هیجانی در محیط کار، کارکنانی می باشند که از لحاظ فنی توانمند بوده، اما در کنار آمدن با دیگران و کنترل شرایط بحرانی و تنش زا ممکن است عکس العمل مناسبی از خود نشان ندهند. بنابراین کارکنانی که می خواهند در سازمان از عملکرد بالایی برخوردار باشند ابتدا می بایست از هوش هیجانی بهره کافی برخوردار باشند و یا آن را در خود تقویت نمایند.

کلید واژه- : هوش هیجانی، عملکرد کارکنان، منابع انسانی، بهره وری

اهداف سازمان ها افزایش اثربخشی، کارآیی و بهره وری است. مدیران همواره می کوشند عملکرد کارکنان سازمان خود را ارتقا بخشند تا از این راه به اهداف خود برسند. در این راستا از جمله استراتژی هایی که در دنیای متلاطم و رقابتی امروز می تواند به سازمان ها در جهت دستیابی به این اهداف کمک کند، هوش هیجانی است.

موضوع هوش هیجانی (EQ^۱ یا EI^۲) در سال های اخیر به طور گسترده مورد توجه محققان سازمانی قرار گرفته است. EQ یا EI عبارت است از قابلیت شناخت احساسات خود و دیگران به منظور ایجاد انگیزش در خود و مدیریت صحیح هیجانات در خود و در روابط با دیگران (گلمن، ۱۹۹۸) مهارت های هوش هیجانی عامل اصلی در اثربخشی و موفقیت شغلی کارکنان به شمار می آید، توجه به عواطف و احساسات و کاربرد مناسب آن ها در روابط انسانی، درک روابط خود و دیگران و مدیریت مطلوب آن ها و ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از عواطف و احساسات در تفکر و شناخت موضوعی است که دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی، احساسی یا هیجانی در ادبیات مدیریت بکار رفته است. امروزه روابط انسانی در سازمان ها از مهم ترین مسائل

۱- مقدمه

در قرن بیست و یکم که اهمیت سرمایه های فکری در یک سازمان بیش از سایر سرمایه های آن است، این انسان ها هستند که ارزش یک سازمان را تعیین می کنند. مهم ترین عامل اصلی افزایش یا کاهش بهره وری سازمان، منابع انسانی آن سازمان است. در جهان رقابتی امروز، سازمان هایی شانس بقا دارند که بتوانند خود را به طور مستمر با تغییرات محیط پیرامونی وفق دهند. تغییرات محیطی، سازمان ها را وادار می کند تا به منظور سازگاری با محیط پیرامونی همواره به دنبال بهترین راهکارها و رویه ها باشند تا بتوانند به مزیت رقابتی دست یابند. عامل انسانی از مهم ترین مزایای رقابتی واحد های کسب و کار محسوب می شود که هر چقدر قابلیت آن افزایش یابد و واحد تجاری از نیروی انسانی با قابلیت بالا برخوردار باشد؛ به تبع استفاده از آن، ارزش و ثروت واحد تجاری نیز افزایش خواهد یافت (محمدی، ۱۳۹۳).

از آنجاکه عملکرد نیروی انسانی مهمترین منبع کسب مزیت رقابتی در هر سازمانی به شمار می آید، بنابراین یافتن راهی برای بهبود عملکرد افراد، یکی از وظایف اصلی مدیران ارشد سازمان ها می باشد. عملکرد سازمان ها به عنوان اصلی ترین مساله ای است که همواره ذهن مدیران را به خود مشغول کرده است. با توجه به اینکه عملکرد نیروی انسانی مه مترین منبع کسب مزیت رقابتی در هر سازمانی به شمار می آید همچنین از مهمترین

¹ Emotional quotient

² Emotional intelligence