



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان با متغیر میانجی تعارض پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه

علی المامیر^a، میترا دیلمقانی^b

^a دانشجوی کارشناسی ارشد، مجتمع مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه مالک اشتر، تهران

^b استادیار، مجتمع مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه مالک اشتر، تهران

نویسنده مسئول: علی المامیر a.maalmir@yahoo.com

چکیده: پژوهش حاضر با هدف هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه با متغیر میانجی تعارض مورد بررسی قرار گرفته است. این مطالعه توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری داده‌ها و اطلاعات، کتابخانه‌ای و ابزار پرسشنامه است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان پالایشگاه نفت و گاز کرمانشاه می‌باشند، که با استفاده از جدول کرجس مورگان ۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید. و تعداد ۸۰ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع گردید و تجزیه و تحلیل شد. ابزار گردآوری شامل پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸)، پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ (۱۹۹۶) و پرسشنامه استاندارد عملکرد کارکنان استیفن (۲۰۰۵) می‌باشد. یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی کارمندان بر عملکرد آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری می‌گذارد، تعارض نیز به صورت مستقیم بر عملکرد تأثیر مثبت داشته است، در نهایت الگوی مفهومی پژوهش از برازش لازم برخوردار بوده و تأیید می‌کند که هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان با متغیر میانجی تعارض تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی؛ تعارض؛ عملکرد کارکنان؛ پالایشگاه نفت و گاز.

۱. مقدمه

تعارض جزء جدا نشدنی زندگی انسان است (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷)، که می‌تواند در همه امور زندگی اعم از خانواده، محل کار و ... خود را نشان دهد. یکی از زمینه‌هایی که میتوان تعارض و تأثیر آن را به صورت مشهود مشاهده کرد درون یک سازمان و رفتار کارکنان آن می‌باشد.

کاندو، هیدکازو و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان تجزیه و تحلیل شناخت تعارض بین سازمانی و اقدامات برای رفع آن، به این نتیجه رسید که، عواملی مانند تعامل با طرف‌های مرتبط در داخل و خارج سازمان، پروژه در حال مدیریت و اهمیت پروژه بر مدیریت تعارض تأثیر گذار اند. (کاندو و همکاران، ۲۰۲۱)

تعارض سازمانی در صورت هدایت به مسیر صحیح می‌تواند به عنوان یکی از اهرم‌های پیاده‌سازی نقش موثری در اجرای بهینه استراتژی‌های سازمانی داشته باشد. تعارض برای حیات و پویایی سازمان نقش ذاتی و اساسی دارد. تعارض در روابط درون فردی، درون گروهی و بین گروهی، در تصمیم‌گیری استراتژیک و سایر بخش‌های سازمان مطرح است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). عده‌ای از مدیران نسبت به تعارض دیدگاه منفی داشته و ناخودآگاه از آن گریزان‌اند و سعی در از بین بردن و نادیده گرفتن آن دارند. دانشمندان علوم رفتاری هدف یک سیستم موفق را ایجاد سطح مناسبی از تعارض دانسته و معتقدند اگر در سازمان تعارض وجود نداشته باشد بی‌علاقگی، رکود و خمودگی به وجود می‌آید و در نتیجه کارایی سازمان را کاهش می‌یابد (کانتک و همکاران، ۲۰۰۹). امروزه نگرش نسبت به تعارض تغییر یافته است و به تعارض به عنوان پدیده‌ای طبیعی می‌نگرند که در تیم‌ها و سازمانها وجود دارد و در نتیجه‌ی عملکرد نادرست افراد رخ می‌دهد. اکنون اعتقاد بر این است که هرگاه دو یا چند نفر با هم زندگی کنند، به خاطر عقاید، تجربیات، دیدگاهها، انتظارات و ارزش‌های متفاوت آنان امکان پدید آمدن تعارض وجود دارد و نمی‌توان آن را به طور کلی از بین برد. (غفوریان، ۲۰۱۰). (المست، ۲۰۰۶)