

Correlation between emotional intelligence and communication skills in managers in educational hospitals of Qazvin

P Raeissi*

R Kalhor**

M Azmal**

*Associate professor of Research in Medical Sciences Department, School of Management and Medical Information Services, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**MSc in Health Service Administration, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

*Abstract

Background: The existence of an organization depends on communications and this is an area that managers spend most of their time on. Recognition of communication skills accompanied with its implementation is among the essential parameters of successful management in any organization.

Objective: To determine the correlation between emotional intelligence and communicational skills among managers of educational hospitals in Qazvin.

Methods: This was a cross-sectional study performed on 78 managers of educational hospitals in Qazvin in 2008. Data were gathered by completing the Shearing's Emotional Intelligence Questionnaire (EIQ), Berton's Communicational Skills Questionnaire, and the demographic characteristics questionnaire using Likert's scale for scoring the questions. Data were analyzed using descriptive statistical indexes, Pearson's correlation coefficient, independent t-test and one way ANOVA.

Findings: Our findings showed that there was a significant positive correlation ($r=0.026$) between the managers' EI and feedback skills. No significant relationship was found between the EI and speaking-listening communicational skills. Also, based on data obtained in our study, there was no significant relationship between the managers' EI and their demographic traits including age, gender, job experience, management experience, and educational level.

Conclusion: Managers' EI could be considered as an important factor in improvement and development of communicational skills in any organization.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, Hospital Administrators

Corresponding Address: Vali-e-Asr St., Shahid Bahrami St., School of Management and Medical Information Services, Iran University of Medical Sciences, Buil. No. 1, Tehran, Iran

Email: raeissi.meg@gmail.com

Tel: +98 21 88788829

Received: 2009/01/21

Accepted: 2009/08/06

همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین

دکتر پوران رئیسی* روح ا... کلهر** محمد ازل**

*دانشیار گروه تحقیق در علوم پزشکی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران

**کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی - درمانی

آدرس مکاتبه: تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از ظفر، نبش خیابان شهید بابک بهرامی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، پلاک ۱،

تلفن ۰۲۱-۸۸۷۸۸۲۹ Email: raeissi.meg@gmail.com

تاریخ دریافت: ۸۷/۱۱/۲ تاریخ پذیرش: ۸۸/۵/۱۵

*چکیده

زمینه: وجود سازمان به ارتباطات وابسته است و به طور معمول مدیران بیش تر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباطات می‌کنند. بنابراین، شناسایی مهارت‌های ارتباطی و بهبود و توسعه آن از ضروریات سازمان‌های موفق به شمار می‌رود.

هدف: مطالعه به منظور تعیین همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۸۷ بر روی ۷۸ نفر از مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین انجام شد. اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه هوش هیجانی شرینگ، مهارت‌های ارتباطی برتون و ویژگی‌های دموگرافیک به شیوه لیکرت جمع‌آوری شدند. داده‌ها با آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون، تی و آنالیز واریانس تحلیل شدند.

یافته‌ها: بین میزان هوش هیجانی مدیران با مهارت بازخورد رابطه مستقیم و معنی‌دار آماری دیده شد ($F=0.26$) اما بین میزان هوش هیجانی مدیران با دو مهارت کلامی و شنود رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. رابطه هوش هیجانی با هیچ‌یک از ویژگی‌های فردی مدیران (سن، جنس، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و میزان تحصیلات) از نظر آماری معنی‌دار نبود.

نتیجه‌گیری: مهارت‌های ارتباطی مدیران در زمینه بازخورد با هوش هیجانی آنها در ارتباط بود. اما در مورد مهارت‌های کلامی و شنود چنین ارتباطی دیده نشد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، روابط بین فردی، مدیران بیمارستان

*مقدمه:

می‌آید و تمام مسایل فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها در زمان و مکان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند. (۳)

چنانچه ارتباط به صورت صحیح انجام نشود، باعث ایجاد نابسامانی در سازمان خواهد شد. بنابراین، ریشه مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر و سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباط جستجو کرد. پس می‌توان گفت که برقراری ارتباط صحیح به دلایل متعددی برای مدیران ضروری است که از آن جمله هماهنگی و تنظیم وقت خود، انجام وظایف برنامه ریزی و سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل سازمان به نحو مؤثر است. (۴)

سازمان‌های امروزی نیاز ارتباطات مناسب با مردم را درک کرده‌اند؛ ولی آنچه هنوز باقی مانده، عدم درک و آگاهی نسبت به چگونگی و چیستی ارتباطات و همچنین

سازمان در واقع نمونه‌ای از شبکه ارتباطات است، زیرا بین اجزای مختلف و پراکنده آن از طریق ارتباطات همبستگی و پیوند برقرار می‌شود. به عبارت دیگر، در صورت فقدان سیستم ارتباطات، سازمان مجموعه‌ای از عناصر و اجزای پراکنده و منفرد تلقی می‌شود که بین آنها هیچ‌گونه همبستگی و پیوندی برای نیل به اهداف معین وجود نخواهد داشت. (۱)

ارتباط مؤثر بین اجزای گوناگون یک سازمان از عناصر کلیدی موفقیت مدیران است. بارنارد می‌گوید: فراهم آوردن یک سیستم ارتباطی، یکی از سه وظیفه اصلی اجرایی مهم برای بقای یک سازمان است. ارتباط مؤثر با افراد و درک انگیزه‌های آنان باعث توفیق مدیریت در انجام وظیفه رهبری و هدایت خواهد شد. (۲) ارتباط، ساز و کاری است که روابط انسانی بر اساس آن به وجود