

## بررسی رابطه هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی

حامد فخر قاسمی

کارشناس ارشد روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، بجنورد، ایران.

نام نویسنده مسئول:

حامد فخر قاسمی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۴/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۶/۲۰

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی می باشد. روش تحقیق توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است و از نظر هدف کاربردی و از نظر زمان مقطعی می باشد. جامعه آماری پرستاران بیمارستان ... می باشند که تعداد ۱۸۰ می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۸ نفر نمونه انتخاب شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای و میدانی می باشد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار spss و pls استفاده شد که طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. بین هوش هیجانی با مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. بین مهارت اجتماعی و اخلاق حرفه ای رابطه معنی داری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، اخلاق حرفه ای، مهارت اجتماعی.

## مقدمه

امروزه مفهوم هوش هیجانی به طور وسیعی در زمینه‌های مختلف آموزش، پژوهش، مدیریت، روانشناسی، هنر، بهداشت، مشاوره، روانشناسی صنعتی و سازمانی و پرستاری به کار گرفته می‌شود و هدف اصلی از به کارگیری آن نیز افزایش و ارتقای کیفیت خدمات است [۱]. در هوش هیجانی چهار عنصر اساسی وجود دارد که عبارت است از: خودآگاهی، خودکنترلی (خودمدیریتی)، آگاهی اجتماعی و مدیریت اجتماعی (مدیریت رابطه). در بحث تفاوت‌های فردی، توانمندی انسان‌ها در شناسایی، فهم و استفاده از هیجان‌ها، عواطف و مدیریت کردن آن‌ها متفاوت است که این توانمندی را هوش هیجانی می‌گویند. از نظر فیزیولوژی، جایگاه این هوش، در «آمیگدال» واقع در قسمت بالای ساقه مغز و نزدیک حلقه «لیمبیک» است [۲]. همچنین هوش هیجانی پایین بر احساس شادی و سلامتی پرستاران تأثیر می‌گذارد و مدیریت آن‌ها را در برخورد با مشکلات و تعارضات با دشواری مواجه خواهد کرد. یکی از جلوه‌های اخلاق کار بالا این است که ساعات کار مفید کارکنان افزایش یابد. برای بالا بردن ساعات کار مفید کارکنان لازم است با نگرش، انگیزش و عملکرد کارکنان به شکلی منطقی برخورد شود؛ یعنی با اندازه‌پذیر کردن میزان نگرش، انگیزش و عملکرد آن‌ها، زمینه‌های ایجاد انگیزش، نگرش و عملکرد مطلوب شناسایی و اجرا شود [۳].

اخلاق کاری از جمله ارزش‌هایی است که چنانچه فرد، سازمان یا جامعه‌ای فاقد آن باشند، خواه ناخواه از انجام کار صحیح و مولد باز می‌مانند. پایین بودن میزان بهره‌وری نیروی انسانی و کمکاری و مدیریت غیراصولی این نیرو؛ به ویژه در سازمان‌های دولتی کشور، از معضلات اساسی در دستیابی به توسعه همه‌جانبه است. یکی از عوامل پایین بودن بهره‌وری در جوامع در حال توسعه و از جمله ایران، ضعف فرهنگ و اخلاق کار است که بر توسعه جامعه اثرات منفی خواهد گذاشت؛ بنابراین پرداختن به این موضوع با توجه به اینکه کمتر به آن از دید جامعه‌شناسی پرداخته شده است، اهمیت ویژه‌ای دارد [۴].

مهارت‌های اجتماعی توانایی برقراری روابط بین فردی با دیگران است به نحوی که از نظر جامعه قابل قبول، ارزشمند، منطبق بر عرف و درعین حال برای شخص، خانواده و جامعه سودمند بوده و بهره‌های دوجانبه داشته باشند. یکی از نشانه‌های سلامت روانی و اجتماعی، وجود همین ارتباطات اجتماعی است. داشتن چنین روابط گرم و صمیمی با انسان‌های دیگر منبع ایمنی، اعتماد، راحتی و آسایش هرانسان، سازمان و جامعه‌ای است [۵].

مهارت‌های اجتماعی یادگرفتنی هستند، شامل رفتارهای کلامی و غیرکلامی اند با قصد، نیت، واکنش‌ها و پاسخ‌های متناسب همراه اند، مستلزم زمان متناسب و کنترل رفتارهای خاص می‌باشند، متأثر از عوامل محیطی هستند، تقویت‌های اجتماعی دیگران را به حداکثر می‌رسانند [۵]. مهارت‌های ارتباطی، فردی، میان‌فردی، مهارت گروهی، مکانیسم اجتماعی شدن انسان. دیدگاه کنش متقابل نمادی مهارت ارتباط جهانی نمونه‌ای از مهارت‌های فوق به شمار می‌رود [۶].

امروزه بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییر سازگار شوند، در این تعامل اجتماعی به شیوه‌ای شایسته و ثمر بخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییر سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد. لذا یکی از رویکردهای مهم در توجه به کل ابعاد روان‌شناختی افراد، ویژگی‌های شخصیتی می‌باشد [۳].

یکی از دلایل اهمیت هوش هیجانی در محیط کار، به کارکنانی اشاره دارد که از نظر فنی توانمند بوده اما در کنار آمدن با دیگران و کنترل شرایط تنش‌زا ناتوان هستند. در این شرایط هوش هیجانی می‌تواند آن‌ها را در توانایی دریافت سریع، ارزیابی و ابراز هیجان‌ها، فهمیدن و اداره کردن آن شرایط و به کار بردن اطلاعات هیجانی برای هدایت افکار و اعمال کمک می‌کند. پس هوش هیجانی بر روی تجارب محیط کاری تأثیر زیادی دارد [۷]. توجه به اینکه اخلاق کار، متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است لذا اخلاق کار مهمترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌گردد. چون منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت‌ها را تشکیل می‌دهند و انسان‌ها عوامل فعالی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌سازند، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کنند، سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را می‌سازند و توسعه ملی را به جلو می‌برند، ضعف اخلاق کار خصوصاً در بخش دولتی دغدغه بسیاری از مسئولان و مدیران است که بایستی مورد توجه قرار بگیرد [۸]. از این رو رعایت اخلاق کار در سازمان هم از سوی کارکنان و هم مدیران می‌تواند از راه تنظیم بهتر روابط، کاهش اختلاف و تعارض و افزایش جو تفاهم و همکاری و نیز کاهش هزینه‌های ناشی از کنترل، عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد. به علاوه موجب افزایش تعهد و مسئولیت

پذیری بیشتر کارکنان شده، به بهبود کارایی فردی و گروهی می انجامد. بنابراین رعایت اخلاقیات در برخورد با ذینفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و استفاده از مزایای ناشی از افزایش چندگانگی شده، سرانجام موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی می شود. از این رو لازم است. مدیران در جهت ارتقای اخلاقی سازمان گام هایی را بردارند

### مفهوم هوش هیجانی

پیشینه هوش هیجانی به نظریه هوش اجتماعی ثرون‌دایک در سال ۱۹۲۰ بر می‌گردد. پروفیسورای - ال ثرون‌دایک استاد دانشکده روان شناسی دانشگاه کلمبیا اولین کسی بود که برای مهارت های مربوط به هوش هیجانی نامی در نظر گرفت. او عبارت هوش اجتماعی را برای اولین بار وضع کرد، چرا که به عقیده او هوش اجتماعی نشان دهنده قابلیت ها و توانایی های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران و روابط اجتماعی موفق منجر می شود. در سال ۱۹۵۰ دکتر آبراهام مازلو مقاله‌ای در زمینه ارتقاء نیازهای هیجانی، جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس انقلاب و تحول عظیمی در زمینه تجلیل از مکتب انسان گرایی به وجود آورد. بین سال های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰ نظریه مازلو موجب رشد و تحول علوم مربوط به توان و استعداد انسان ها گردید [۹]. خیلی زود تحقیقات وسیع و دامنه داری شکل گرفت، از جمله تحقیقاتی که بین سال های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰ در دانشگاه بیل انجام گرفت و ارتباط میان هوش هیجانی را با میزان موفقیت های شغلی و شخصی، توسط پیتر سالووی و جان مایر در مقاله ای در سال ۱۹۹۰ مطرح شد که در آن مقاله هوش هیجانی را از نظر علمی هوش، تحت عنوان هوش هیجانی آزمون پذیر و قابل اندازه گیری می دانستند. با مطرح شدن هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ توسط دانیل گلمن در پرفروش ترین کتابش که سازمان های زیادی از آن استقبال کردند، در سال ۱۹۸۸ او کتابی با عنوان کارکرد هوش هیجانی به چاپ رساند که با عنوان پرفروش ترین کتاب سال شناخته شد.

در سال ۱۹۹۷ گروه مطالعات شش ثانیه ای به دنبال کشف بهترین روش اجرایی بودند تا بتوانند در قالب آن تمرینات هوش هیجانی را عملی کنند، تعریف هوش هیجانی آنها عبارت بود از توانایی کسب نتایج بهینه و دلخواه در اثر برقراری رابطه با دیگران و خودتان است، سه حوزه مدل شش ثانیه شامل خودت را بشناس، خودت را وقف دیگران کن، به همراه هشت مهارت ویژه است .

رویکرد شش ثانیه ای بازتاب دیدگاه دکتر دیوید کارسو است و هدفش تلفیق فکر و احساسات با یکدیگر است. یکی دیگر از محققان مشهور که نتایج مطالعاتش دکتر دانیل گلمن را تحت تاثیر قرار داد، دکتر آنتونیو داماسو است که در زمینه نحوه کارکرد هیجان و عواطف در مغز و نقش آن ها در شکل گیری احساس افراد یکسان سازی تصمیمات و هدایت گر تصمیمات عقلایی است او می گوید احساس هوشیارانه از هیجان و عاطفه سرچشمه می گیرد [۹].

### مفهوم اخلاق حرفه ای

اخلاق سازمانی به عنوان یک مفهوم علمی در غرب از نیمه دوم قرن بیستم ظهور نموده است [۱۰] و در سطوح سازمانی توجه پژوهشگران مختلف را در چهار دهه گذشته به خود جلب کرده که از آن به عنوان یک چالش اساسی فراروی سازمان های مختلف در سطح جهان یاد می شود. در جهان پیشرفته و به ویژه امریکا تنها از دهه ۱۹۶۰ به بعد بود که اخلاق کسب و کار معنی دار گردید. این در حالی است که ابعادی از اخلاق کسب کار در قرون وسطی ریشه دیرینه داشته، حتی در تمدن یونانی و رومی قبل از میلاد و حتی تمدن مشرق زمین قبل از آن مطرح بوده است. پس از دهه ۱۹۶۰ بروز بحث حقوق مصرف کننده در اروپا و امریکا زمینه توجه بیشتر به اخلاق کسب و کار گردید. در دهه ۱۹۷۰ در کشورهای پیشرفته اخلاق کسب و کار به عنوان یک گرایش مطالعاتی مطرح شد و اساتید دانشگاه و صاحب نظران امور دینی هر دو در تئوری پردازی گرایش مذکور نقش آفرین گشتند.

به همین خاطر در اواخر دهه ۱۹۷۰ یک سری اصطلاحات مربوط به اخلاق کسب و کار، مانند ارائه تبلیغات غیر واقعی، کلاهبرداری در معاملات، مورد مطالعه پژوهشگران قرار گرفت. اما دهه ۱۹۸۰ را می توان دهه تثبیت اخلاق کسب و کار نامید. زیرا مجامع علمی آن را به عنوان یک رشته دانشگاهی مورد تایید قرار دادند و کارگاه ها و سمینارها و کلاس های درسی فراوانی در

ارتباط با آن در دانشگاه های معتبر راه اندازی شد. ریشه اخلاق نشات گرفته از واژه یونانی اتیک به معنی اقتدار، رسوم و سنت می باشد [۱۰] به طور کلی واژه اخلاق با استانداردهای مربوط به درست و غلط بودن رفتارها سروکار دارد [۱۱]

دایره المعارف انگلیسی چمبرز، اخلاق را مجموعه‌ای از معنویات و قواعد رفتاری تلقی می‌کند. دی جورج اخلاقیات را این گونه تعریف می‌کند، تلاشی نظام یافته برای دریافت تجربه اخلاقی و معنوی جامعه و افراد از طریق تعیین مقرراتی که باید برای اداره رفتار انسانی، مورد استفاده قرار بگیرد. دنبال کردن ارزش های درست و صفات مشخصه ای که بهبودی در زندگی را موجب می گردند. سالمون معتقد است که اخلاقیات موضوعی نگرشی است که مواردی همچون مصادیق ذیل را شامل می شود، گذاشتن هر فعالیت و هدف در جای خودش، دانستن این که چه کاری درست و چه کاری نادرست است، دانستن این که چه خواسته ای درست و چه تمایلاتی اشتباه می باشد. در مقاله، عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان، اخلاق را مجموعه ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده که به صورت اعمال و رفتاری که از خلقیات انسان ناشی می شود، بروز ظاهری پیدا می کند و در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان ها پرداختن به اخلاق و ارزش های اخلاقی یکی از الزامات است [۱۱]

## مهارت اجتماعی

مسئله اجتماعی شدن و توانایی تعامل با دیگران در همه مراحل زندگی اهمیت بسیار دارد. دانشمندان مهارت های اجتماعی را این گونه تعریف می کنند: رفتارهای اکتسابی جامعه پسندی که فرد را قادر می سازد تا آن گونه با دیگران در تعامل باشد که احتمال بروز رفتارهای مثبت آنان بیشتر کرده و از واکنش های منفی آنها اجتناب ورزد مهارت های اجتماعی مجموعه رفتارهایی است که متناسب با هنجارهای اجتماعی و موقعیت در ارتباطات فردی با سایرین به کار گرفته می شود نتایج مثبت را به بار می آورد [۱۲].

اجزاء تشکیل دهنده مهارت های اجتماعی شامل :

۱. مهارت های ارتباطی: مهارت های کلامی، غیر کلامی، مهارت های اولیه در برقراری ارتباط، ارتباط با غریبه ها، برقراری دوستی، ارتباط با جنس مخالف.
۲. مهارت های جرئت ورزی: مهارت های مربوط به توانایی "نه" گفتن، بیان نیازهای خود، شناسایی حقوق خود و دیگران، بیان خشم، انتقاد کردن، انتقاد پذیری، پذیرش محاسن خود، بیان احساسات و عقاید خود، تعریف و قدردانی از دیگران
۳. مهارت های مربوط به پرورش حس همکاری، مسئولیت پذیری و نوع دوستی: مهارت های مربوط به همکاری در مدرسه، همکاری در منزل و همکاری در اجتماع .
۴. مهارت های خود گردانی: مهارت های مراقبت از خود ، هویت یابی، مطالعه و اداره امور مالی خویش.
۵. مهارت های درک اجتماعی و شناسایی ارزش های جامعه: مهارت های مربوط به درک اجتماعی و مهارت های مربوط به شناسایی ارزش های جامعه.
۶. مهارت های پرکردن اوقات فراغت [۱۳].

## پیشینه پژوهش

بابایی و دادوی فرد (۱۳۹۸) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه هوش سازمانی با کیفیت خدمات کارکنان با نقش میانجی اخلاق حرفه ای و خلاقیت انجام دادند. رابطه بین هوش سازمانی با کیفیت خدمات کارکنان با توجه به نقش میانجی اخلاق حرفه ای و خلاقیت به روش توصیفی- پیمایشی و با ابزار پرسشنامه استاندارد، به انجام رسیده است. در مجموع یافته های پژوهش نشان میدهد که داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان (جامعه و مخاطبین، ارباب رجوع و رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرآیندهای سازمانی (مالی، فروش، تولید، منابع انسانی و ...) که تاثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی در سازمان می گذارد نیاز هوش سازمانی را می طلبد. روش تجزیه تحلیل در این مقاله از نرم افزار لیزرل بهره استفاده گردید [۱۴].

صحت و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه ی هوش معنوی با مشتری مداری با توجه به نقش میانجی اخلاق حرفه ای کارکنان انجام دادند. تحقیق حاضر به لحاظ روش جز تحقیقات توصیفی - پیمایشی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات

جز تحقیقات همبستگی می باشد جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملت شهرستان گرگان می باشد که تعداد کارکنان ۱۲۰ نفر می باشد و نمونه مورد مطالعه در این پژوهش ۱۰۶ نفر بوده که با استفاده از روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند ابزار اندازه گیری در پژوهش حاضر پرسشنامه استاندارد می باشد در بخش امارات استنباطی این تحقیق از روش مدل معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شده است یافته هادراین تحقیق نشان میدهد بین هوش معنوی بامدیریت دانش و همچنین اخلاق حرفه ای کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بین اخلاق حرفه ای کارکنان و مشتری مداری نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد همچون هوش معنوی با مشتری مداری از طریق اخلاق حرفه ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد این نتایج در مطالعات دیگر نیز مورد تایید قرار گرفته است [۱۵].

عطاری (۱۳۹۶) تحقیقی تحت عنوان مقایسه هوش هیجانی، مهارت های اجتماعی و خودآگاهی زنان آسیب دیده از خیانت همسر و بهنجار انجام داد. امعه ی آماریین پژوهش شامل کلیه ی زنان آسیب دیده از خیانت همسر مراجعه کننده به مراکز مشاوره و عادی بودند. آزمودنی های پژوهش شامل ۳۰ نفر از زنان خیانت دیده شده بود که با استفاده از روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس انتخاب شدند و ۳۰ نفر از زنان عادی به شیوهی همسازی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از مقیاس هوش هیجانی شاته (۱۹۹۸)، مهارت های اجتماعی ماتسون و همکاران (۱۹۸۳) و خودآگاهی براون و رایان (۲۰۰۳) استفاده شد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیری نشان داد بین دو گروه در هوش هیجانی، مهارت اجتماعی و خودآگاهی تفاوت معنی داری وجود دارد (۰/۰۵). بنابراین میتوان نتیجه گرفت که آرایه خدماتی در این زمینه ها به افرادی که دچار آسیب شده اند کمک می کند تا در هوش هیجانی و مهارت های اجتماعی و خودآگاهی ارتقا یابد [۱۶].

رودی (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت های اجتماعی با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پسر مقطع دوم متوسطه شهرستان انجام داد. امعه آماری این تحقیق را کلیه دانش آموزان پسر مقطع دبیرستان شهر خواف به تعداد ۱۰۰۰ نفر تشکیل می دادند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۷۸ نفر تعیین گردید. نتایج حاصل از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون برای آزمون فرضیات نشان داد که ارتباط مثبت بین هوش هیجانی و مهارت اجتماعی وجود دارد و این ارتباط در سطح اطمینان ۹۵ درصد (سطح معنی داری ۰/۰۰۰) از نظر آماری معنی دار است. در نهایت نتایج تحلیل رگرسیون به منظور تبیین سهم هر یک از متغیرهای هوش هیجانی و مهارت اجتماعی نیز نشان داد که از بین متغیرهای مورد مطالعه، متغیر هوش هیجانی بیشترین سهم را در تبیین پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دارد [۱۷].

کارسو، مایر و سالووی (۲۰۱۶) طی تحقیقی دریافتند که هوش هیجانی می تواند در رهبری و روابط بین فردی در کار و زندگی نقش مثبتی داشته باشد [۱۸].

تحقیقات یپرن (۲۰۱۵) بیانگر آن است که گرایش های هیجانی مثبت نظیر شادمانی، خوش بینی و مثبت نگری با عملکرد شغلی افراد دارای رابطه مثبت و برعکس گرایش های هیجانی منفی با عملکرد شغلی منفی دارای رابطه معکوسی است [۱۹]. بوید (۲۰۱۷) در مقاله خود تحت عنوان "مروری بر اخلاق و اعمال فردی مدیران" بیان می کند که کدهای اخلاقی که به وسیله سازمان ها و حرفه ها تعیین می شوند می توانند در فراهم آوری یک فضای اخلاقی کلی برای کار و فعالیت مفید باشند. او معتقد است که تنها دانستن این کدها برای مدیران کافی نیستند؛ زیرا مدیران با تعاملات و روابط انسانی سرو کار دارند که برخی از آنها مثبت و خوشایند هستند و برخی از آنها سخت و چالش برانگیزند. بنابراین یک مدیر باید کدهای اخلاقی را به گونه ای گسترش و بهبود دهد، که به عنوان یک معیار مناسب باشند و قابلیت انعطاف پذیری داشته باشند تا در طول زمان قابل اصلاح باشند. این مقاله به این مسئله نیز اشاره دارد که، یک مدیر در مقابل کار کارمندان خود مسئول است. و باید بر اجرای اصول اخلاقی نظارت داشته باشد. این مقاله به نقش مدیران در اجرایی شدن اصول اخلاق حرفه ای پرداخته است و به نقش کتابداران در رعایت این اصول نپرداخته است [۲۰].

کولائو و تسالوسس (۲۰۱۶) در پژوهش خود با عنوان "هوش هیجانی و اخلاق حرفه ای در محیط کاری به این نتیجه رسیدند، کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند، نمره پائینی از نظر استرس و نمره بالایی از نظر تعهد می گیرند. رابطه EI با تعهد سازمانی، اهمیت هوش هیجانی را در مجموعه های سازمانی تأیید و تصدیق می کند. کارکنانی که هوش هیجانی بالایی را تجربه می کنند، پریشانی کمتری دارند، که این امر احساس تعهد و وفاداری به سازمان را افزایش می دهد. آنها پیشنهاد می کنند

که استخدام و گزینش کارکنانی با هوش هیجانی بالا، ممکن است تاثیر مثبتی بر روی عملکردشان در کار داشته باشد، به طوری که آنها قادر خواهند بود با استرس به طور اثر بخش تری برخورد کنند [۲۱].

آمرام (۲۰۱۵) رساله ی دکتری خود با عنوان «سهم هوش هیجانی و معنوی در رهبری تجاری اثربخش» که نمونه آماری آن ۴۲ مدیر و ۲۱۰ کارمند را در برداشته است، هوش معنوی و هیجانی مدیران را از طریق پرسشنامه خود ارزیاب و مشاهده ی ۵ بعد شخصیتی مورد بررسی قرار داده است. و اثربخشی رهبری را توسط نمره مرکب از ارزیابی کارکنان از توانایی رهبری و گزارش کارکنان از تعهد سازمانی، بهره وری، رضایت شغلی، روحیه، احساس اشتراک و میزان پایین ترک کار اندازه گیری شده است. نتایج این پژوهش نشان می دهد که درجه بندی کارکنان از هوش معنوی و هیجانی مدیر با ارزیابی آن ها از اثربخشی رهبری همبستگی معناداری دارد. همچنین میانگین نمره هوش هیجانی و نیز معنوی مرکب از نتیجه پرسشنامه خود ارزیاب و مشاهدات مشاهده گر همبستگی معناداری با اثربخشی رهبری دارد. [۲۲].

### روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است و از نظر هدف کاربردی و از نظر زمان مقطعی می باشد. جامعه آماری پرستاران ..... می باشند که تعداد ۱۸۰ می باشد که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۸ نفر نمونه انتخاب شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای و میدانی می باشد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد که برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه کوتاه شده آزمون هوش هیجانی گلمن (۲۰۰۱)، استفاده شد که در قالب مقیاس پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده است و برای سنجش اخلاق حرفه ای از پرسشنامه (هیوود و همکاران؛ ۲۰۰۹) استفاده شد و برای سنجش مهارت های اجتماعی از پرسشنامه ریجیو (۱۹۸۹) استفاده شد و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار spss و pls استفاده شد.

### یافته ها

با توجه و تحلیل داده ها ۴۸،۱ درصد جامعه آماری دارای جنسیت مرد و ۵۱،۹ درصد زن هستند. با توجه به نتایج، ۱۳ نفر (۲۰،۰) در رده سنی بین ۲۵ تا ۳۰ سال، ۴۵ نفر (۶۹،۲) در رده سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۷ نفر (۱۰،۸) در رده سنی بین ۴۱ تا ۵۰ سال قرار دارند. با توجه به نتایج، ۲۳ نفر (۳۵،۴) دارای تحصیلات کاردانی، ۳۸ نفر (۵۸،۵) درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس و ۴ نفر (۶،۲) درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر هستند. با توجه به نتایج، ۸ نفر (۱۲،۳) دارای تحصیلات سابقه خدمت ۱ تا ۵ سال، ۲۴ نفر (۳۶،۹) درصد از پاسخگویان دارای سابقه خدمت ۶ تا ۱۰ سال، ۲۵ نفر (۳۸،۵) دارای تحصیلات ۱۱ تا ۱۵ سال و ۸ نفر (۱۲،۳) دارای سابقه خدمت ۱۶ سال و بالاتر قرار دارند.

### معادلات ساختاری

مدل اندازه گیری تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد و در حالت معناداری ضرایب استاندارد در شکل های ۱ و ۲ نشان داده شده است. در شکل مربوط به تخمین ضرایب استاندارد و در شکل مربوط به معناداری ضرایب استاندارد، نشان داده شده است. همان طور که در جدول ۱ مشخص است بارهای عاملی تمام سؤالات بیشتر از ۵/۰ بوده لذا مدل قابل قبول است.

جدول ۱. بارهای عاملی

		هوش هیجانی					
۰،۸۳۶	۸	۰،۸۱۶	۱۱	۰،۸۵۴	۲۰	۰،۹۶۱	۱
۰،۷۴۶	۹	۰،۹۴۳	۱۲	۰،۷۵۱	۲۱	۰،۹۴۹	۲
۰،۹۳۷	۱۰	۰،۹۲۳	۱۳	۰،۹۶۱	۲۲	۰،۹۵۸	۳

۰,۹۴۹	۱۱	۰,۸۳۶	۱۴	۰,۷۱۴	۲۳	۰,۹۳۸	۴
۰,۸۳۷	۱۲	۰,۸۶۳	۱۵	۰,۹۱۸	۲۴	۰,۸۴۲	۵
۰,۸۳۲	۱۳	۰,۸۷۶	۱۶	۰,۷۱۵	۲۵	۰,۹۱۰	۶
۰,۹۴۷	۱۴	۰,۹۲۳	۱۷	۰,۷۶۱	۲۶	۰,۹۰۶	۷
۰,۷۲۶	۱۵	۰,۹۳۷	۱۸	۰,۷۳۴	۲۷	۰,۸۶۰	۸
۰,۹۴۸	۱۶	۰,۸۵۲	۱۹	اخلاق حرفه ای		۰,۹۱۴	۹
۰,۷۵۸	۱۷	مهارت اجتماعی		۰,۸۸۷	۱	۰,۸۹۴	۱۰
۰,۹۱۸	۱۸			۰,۹۸۱	۲	۰,۸۹۳	۱۱
۰,۸۴۸	۱۹	۰,۷۳۸	۱	۰,۷۱۸	۳	۰,۸۸۷	۱۲
۰,۸۳۷	۲۰	۰,۹۵۳	۲	۰,۷۲۲	۴	۰,۹۰۰	۱۳
۰,۹۷۴	۲۱	۰,۷۴۸	۳	۰,۸۱۷	۵	۰,۸۵۶	۱۴
۰,۸۸۳	۲۲	۰,۸۲۷	۴	۰,۹۱۸	۶	۰,۹۲۸	۱۵
۰,۹۹۳	۲۳	۰,۹۶۳	۵	۰,۷۱۶	۷	۰,۹۴۸	۱۶
۰,۹۳۸	۲۴	۰,۹۳۷	۶	۰,۷۱۷	۸	۰,۸۸۹	۱۷
		۰,۸۳۱	۷	۰,۷۱۴	۹	۰,۸۲۵	۱۸
		۰,۸۶۲	۸	۰,۹۲۲	۱۰	۰,۹۴۳	۱۹

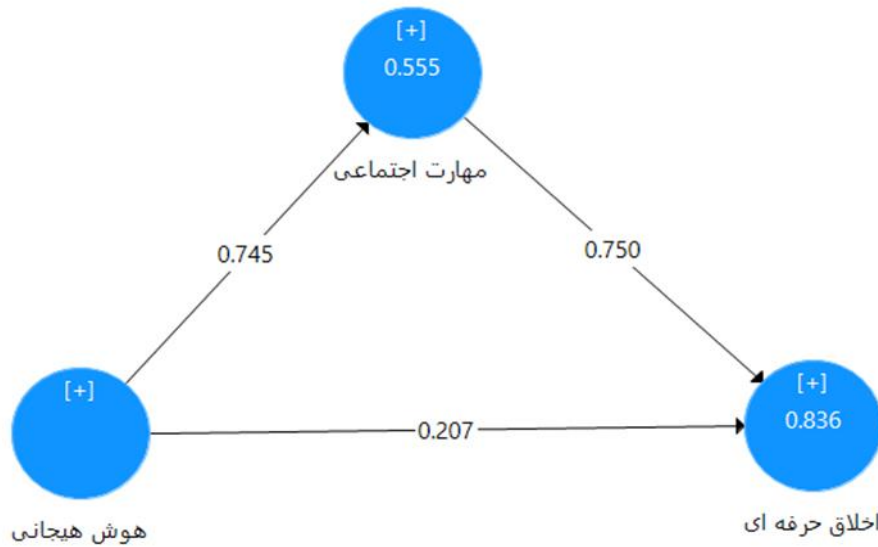
## آزمون های پایایی

جدول ۲. آزمون های پایایی

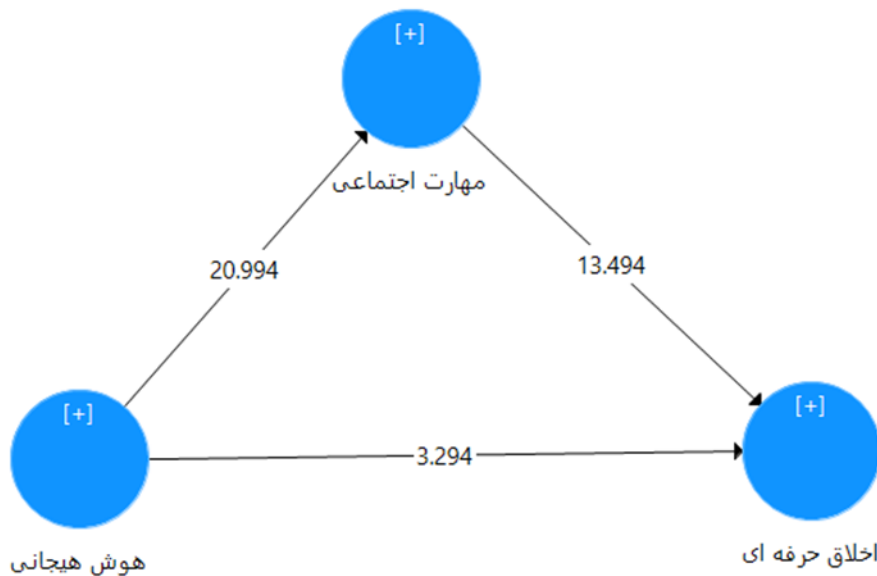
پایایی اشتراکی <sup>۱</sup>	CR <sup>۱</sup>	AVE <sup>۱</sup>	الفای کرونباخ	
۰,۸۷۲	۰,۸۳۲	۰,۵۳۳	۰,۸۲۳	مهارت اجتماعی
۰,۸۵۵	۰,۸۱۶	۰,۵۹۹	۰,۷۹۹	اخلاق حرفه ای
۰,۹۲۳	۰,۹۰۴	۰,۶۰۱	۰,۹۰۴	هوش هیجانی

مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ نشانگر پایایی قابل قبول است و مقدار پایایی ترکیبی (CR) برای هر سازه بالای ۰/۷ نشانگر وجود پایایی درونی می باشد. مقدار پایایی اشتراکی (communality): بالاتر از ۰/۵ قابل قبول است. AVE (میانگین واریانس استخراجی): برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته شده است،

## معادلات ساختاری



شکل ۱. مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۲. مدل ساختاری در حالت معناداری ضرایب استاندارد

## فرضیه ها

بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. به بیان آماری:

فرض صفر: بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود ندارد. فرض یک: بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.



H0: R=0 میانجی گری نمی کند

H1 :R≠0 میانجی گری می کند

با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱,۹۶ تا -۱,۹۶) بین هوش هیجانی و اخلاق حرفه ای (۳,۲۹۴) رابطه مستقیم وجود دارد و بین هوش هیجانی و مهارت اجتماعی، ۲۰,۹۹۴، و بین مهارت اجتماعی و اخلاق حرفه ای (۱۳,۴۹۴) می توان بیان داشت بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد و میانجی از نوع جزئی می باشد.  
فرضیه های فرعی:

بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱,۹۶ تا -۱,۹۶) بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان (۳,۲۹۴) رابطه معنی داری وجود دارد و ضریب مسیر در شکل ۱ (۰,۲۰۷) می باشد و فرضیه تایید می شود.

بین هوش هیجانی با مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱,۹۶ تا -۱,۹۶) بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان (۲۰,۹۹۴) رابطه معنی داری وجود دارد و ضریب مسیر در شکل ۱ (۰,۷۴۵) می باشد و فرضیه تایید می شود.

بین مهارت اجتماعی و اخلاق حرفه ای رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱,۹۶ تا -۱,۹۶) بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان (۱۳,۴۹۴) رابطه معنی داری وجود دارد و ضریب مسیر در شکل ۱ (۰,۷۵۰) می باشد و فرضیه تایید می شود.

## نتیجه گیری

طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان با نقش میانجی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.

توجه به هیجانها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن داری، تسلط بر خواسته های آنی، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجانها در تفکر و شناخت، موضوع هوش هیجانی است. وجود استانداردهای اخلاق حرفه ای به کمک رفتارهای فرا نقش داوطلبانه ای که توسط کارمندان به صورت خودجوش صورت می گیرد، پیامدهای فردی و سازمانی مهمی از جمله کاهش تعارضات شغلی در پی دارد. از اینرو اگر این قبیل سازمانها و مؤسسات به ویژه نهادهای خدماتی که در آنها سرعت پاسخگویی به ارباب رجوعان و خواسته های آنها در اولویت بسیار بالایی قرار دارد و الزامهای قانونی و حکومتی شدیدی بر ضرورت رسیدگی به خواسته های آنها وجود دارد، بخواهند به سرعت به نیازهای ارباب رجوعها و یا مشتریان خود پاسخ دهند و به خوبی از پس چالشهای موجود بر سر راهشان بر آیند، باید سیاستها و اقدامات مدیریت منابع انسانی خود را به نحوی تنظیم نمایند که تعارض در محیط کار را کاهش داده و در نتیجه کارایی را افزایش دهند و راهحل این کار نیز آن است که اقدامات منابع انسانی خود را در راستای ایجاد استانداردهای اخلاق حرفه ای و تقویت مهارت اجتماعی قرار دهند و با اعمال مدیریت هوشمندانه به ویژه ارائه نظامها و طرحهای تشویقی و برنامه های فرهنگی - عقیدتی گامهای اساسی را در راستای این مهم بردارند

طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین هوش هیجانی با اخلاق حرفه ای کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

اهمیت اخلاق حرفه ای در سازمانها و در بین کارکنان آنها بر کسی پوشیده نیست. اغلب سازمانها در زمان جذب نیروی انسانی خود تعهد فرد و رعایت ارزش های اخلاقی را مدنظر قرار می دهند. عوامل متفاوتی بر اخلاق مداری یک فرد مؤثر است بر اساس نتایج تحقیق صاحب نظران عامل هوش هیجانی بر عملکرد سازمانی افراد و نقش رهبری در سازمان مؤثر

میباشد همراستا با آن هوش هیجانی بر یکی دیگر از مولفه های سازمانی تأثیرگذار بوده است براساس نتیجه این تحقیق ارتباط مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رعایت اخلاق کاری در سازمان مشاهده شده است علت این یافته بدین لحاظ است که افراد دارای تعاملات مناسب با دیگران و خود مدیریتی و خودآگاهی عمدتاً با توجه به چارچوب اخلاقی عمل می کنند.

طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین هوش هیجانی با مهارت اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، از مهارت های اجتماعی بهتری نیز برخوردار هستند، میتواند ناشی از این موضوع باشد که هوش هیجانی بالا، به افراد کمک می کند تا از هیجان های خویش آگاهی بیشتری داشته باشند که خود این امر به کنترل و مدیریت هیجانات و احساسات میانجامد. در نتیجه، افراد در تعاملات بین فردی می توانند ضمن کنترل هیجانات خود، به تقویت راهبردهای رویارویی کارآمد پرداخته و در ضمن، موفق به پیشبینی احساسات و هیجانات دیگران نموده و رفتارهای سازگار با موقعیت را از خود بروز دهند.

طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین مهارت اجتماعی و اخلاق حرفه ای رابطه معنی داری وجود دارد. اخلاق حرفه ای و توجه به اخلاقیات در سازمان می تواند افزایش مهارت اجتماعی و پاسخگویی سازمانی را به دنبال داشته باشد که این امر، اهمیت توجه به مباحث اخلاقی را در سازمان گوشزد می کند. با توجه به نقش کلیدی اخلاق حرفه ای، رهبری اخلاقی و مهارت اجتماعی در ارتقای توسعه فردی و سازمانی، ضروری به نظر می رسد که مدیران و مسؤولان مربوطه توجهات خاصی به متغیرهای مذکور داشته باشند و با از بین بردن موانع، بسترهای الزم را برای نهادینه سازی اخلاقیات و ارتقای مهارت های اجتماعی را فراهم کنند.

## منابع و مراجع

- [1] O'Boyle Jr EH, Humphrey RH, Pollack JM, Hawver TH, Story PA. The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 2011;32(5):788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- [2] Rostami M, Movaghari M, Taghavi T, Mehran A. The relationship between emotional intelligence and coping styles of nurses in hospitals in Kermanshah University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Nursing Research*. 2016;11(1):51-61.
- [3] Moeidfars S. Work Ethics among State Office Employees of the Tehran Provincial Administration. *Social Welfare*. 2007; 6 (23):321- 344
- [4] Dehghani A, Radbeh F, Parviniannasab A M, Khaki S, Shamsizadeh M, Beyramijam M. Enactment of Professional Ethics Standards Compliance in Patients and Nurses Prospective. *J Holist Nurs Midwifery*. 2015; 25 (4):64-72
- [۵] هارچی، ا و همکاران. ۱۳۹۲. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، چاپ سوم، تهران: رشد
- [۶] سلیمان زاده، ع (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین مهارت‌های اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان متوسطه شهرستان ملکان در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی تبریز
- [۷] گل پرور، محسن، آقایی اصغر، خاکسار، فخری. (۱۳۹۴)، رابطه هوش هیجانی و مولفه های با پیشرفت گرایشی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع دانش و پژوهش در روانشناسی سال هفتم شماره ۲۹
- [۸] کاویان، بهنام. ۱۳۹۵، بررسی اخلاق کار در بخش دولتی و خصوصی، ماهنامه تدبیر، سال شانزدهم شماره
- [۹] آقاییار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز. ۱۳۹۵، هوش هیجانی سازمانی، انتشارات سپاهان
- [10] Svensson Goran & wood Greg (۲۰۱۳), "The dynamics of business ethics: a function of time and culture- cases and models", *Management Decision*, vol. 40, No. 4, pp.151-160
- [11] Fisher Josie & Bonn Ingrid (۲۰۱۷), "Internatinal Strategies and ethics: exploring
- [۱۲] داروغه گی، جواد. (۱۳۹۸). مهارت اجتماعی، انتشارات کاگو - ۱۳۹۸
- [۱۳] حسینی پور، زهرا. (۱۳۹۵). تاثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر رشد مهارت‌های اجتماعی دانش آموزان چهارم ابتدایی منطقه نازلوشهرستان ارومیه، دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه تبریز - دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی - ۱۳۹۵ - [کارشناسی ارشد
- [۱۴] بابائی، محمدرضا محمود داودی فر. (۱۳۹۸). بررسی رابطه هوش سازمانی با کیفیت خدمات کارکنان با نقش میانجی اخلاق حرفه ای و خلاقیت، اولین همایش ملی مدیریت و حسابداری ایران -
- [۱۵] صحت، سعید؛ علی کوهساری و پروین کوهساری، ۱۳۹۸، بررسی رابطه ی هوش معنوی با مشتری مداری با توجه به نقش میانجی اخلاق حرفه ای کارکنان، دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی باروگستر پارس، دانشگاه فرهنگیان استان گلستان،
- [۱۶] عطاری زهرا، (۱۳۹۶). مقایسه هوش هیجانی، مهارت های اجتماعی و خودآگاهی زنان آسیب دیده از خیانت همسر و بهنجار، چهارمین کنفرانس بین المللی نوآوری های اخیر در روانشناسی، مشاوره و علوم رفتاری - ۱۳۹۶
- [۱۷] تفویضی رودی، بهناز، ۱۳۹۴، بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت های اجتماعی با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پسر مقطع دوم متوسطه شهرستان خواف، دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، موسسه آموزش عالی مهر اروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار،
- [18] Karso,fY Mayer,kY and Salvo(.,f.(2016). Emotional intelligence and leadership, *jurnal of Intelligence* .27.pp:267-26
- [19] Yprn,g.(2015). The relationship between emotional intelligence and job performance, its impact in team performance
- [20] Boyd,j.(2017).A review of the ethics and individual actions of managers, , *jurnal of Intelligence*
- [21] Colao,s and Tsavouss,f.(2016). Emotional intelligence and professional ethics in the workplace, *Iranian Journal of Medical Education*. 2016; 12 (1):67-76

- [22] Amram, Joseph Y. (۲۰۱۵). The contribution of emotional and spiritual intelligence to effective business leadership. A doctoral dissertation in clinical Psychology Institute of Transpersonal Psychology Palo Alto, California. Retrived from