

## بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت‌نفس با عملکرد شغلی افراد در سازمان

مریم گودرزی<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد تاریخ، دانشگاه پیام نور تهران

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

مریم گودرزی

Maryamgoudarzi2020@gmail.com

### چکیده

یکی از راه‌های بهبود فرآیند آموزش کارکنان توجه به هوش هیجانی آن‌ها می‌باشد. علاوه بر این رشد عزت‌نفس نیز راهگشایی جهت بهبود فعالیت‌ها در نظام‌های عملکردی در سازمان‌های مختلف است. مطابق با برخی از پژوهش‌ها، عزت‌نفس به‌عنوان یک نیاز روانی اساسی در خدمت‌سازگاری فرد است. هدف از این پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت‌نفس با عملکرد کارکنان در صنعت بیمه بود، به همین منظور این تحقیق در بیمه ایران صورت گرفت. در این تحقیق جهت جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد در حوزه‌های هوش هیجانی، عزت‌نفس و عملکرد شغلی استفاده شد. پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شد و هر سه پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفتند. پس از جمع‌آوری داده‌های تحقیق و با توجه به هدف اصلی تحقیق، پنج فرضیه برای این تحقیق تدوین شدند و این فرضیات به‌وسیله آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه مورد بررسی و آزمون قرار گرفتند و نتایج نشان داد که تمامی فرضیات مورد تأیید قرار گرفتند و اثرگذاری هوش هیجانی و عزت‌نفس بر عملکرد و ارتقاء شغلی کارکنان بیمه ایران اثبات شد. نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد آن و عزت‌نفس و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارکنان بیمه ایران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین هوش هیجانی و ابعاد آن و عزت‌نفس و ابعاد آن قادر هستند عملکرد شغلی کارکنان را به‌صورت مثبت پیش‌بینی کنند.

**واژگان کلیدی:** عملکرد شغلی، هوش هیجانی، عزت‌نفس، صنعت بیمه، بیمه ایران

### مقدمه

مفهوم هوش هیجانی طی چند دهه گذشته به‌صورت روزافزونی در پیشینه‌های نظری و تحقیقات روانشناسی به‌عنوان سازه‌های که با رفتارهای متعدد انسان در محیط‌های مختلف ارتباط دارد، معرفی شده است [1]. ماتینز در سال ۱۹۹۷ هوش هیجانی را آرایه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و شایستگی‌های غیر شناختی تعریف نموده که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد. بنابراین یکی از راه‌های بهبود فرآیند آموزش کارکنان توجه به هوش هیجانی آن‌ها است. علاوه بر این رشد عزت‌نفس نیز راهگشایی جهت بهبود فعالیت‌ها در نظام‌های عملکردی در سازمان‌های مختلف می‌باشد. مطابق با برخی از پژوهش‌ها، عزت‌نفس به‌عنوان یک نیاز روانی اساسی در خدمت‌سازگاری فرد است. بر اساس نظریه مازلو، کسی به خودشکوفایی می‌رسد که سلسله‌مراتب نیازهای اساسی و از آن جمله عزت‌نفس را که جزئی از سلسله‌مراتب نیازهای اساسی است را تا حدی ارضا کرده باشد [2] این بدین معنی است که عملکرد فرد تحت تأثیر

عزت‌نفس نیز است. عزت‌نفس بیانگر نگرش فرد درباره خودش است که ممکن است از مقایسه خود با دیگران و یا مستقل از آن‌ها شکل بگیرد. کارل و همکاران [3] انجام دادند، به بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد شغلی پرداختند، یافته‌های تحقیق نشان داد که هوش هیجانی بر عملکرد کاری و شغلی افراد و تعاملات بین فردی تأثیر می‌گذارد [4]. رابطه بین ابعاد مختلف هوش هیجانی توانایی مدار با عملکرد در تکالیف تصمیم‌گیری را مورداندازه‌گیری قراردادند. آن‌ها پی بردند که در ادراک هیجانی به‌تنهایی با عملکرد بهتر در این نوع تصمیم‌گیری مرتبط است. همچنین آقای رئیسی و همکارانش در سال ۱۳۸۷ به بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران بیمارستان‌های آموزشی کرمانشاه پرداختند، یافته‌های آن‌ها نشان می‌داد که بین هوش هیجانی مدیران با عملکرد شغلی آنان همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

با توجه به اهمیتی که عملکرد شغلی و پیامدهای آن در بهره‌وری و سلامت روان‌شناختی افراد دارد و توجه روزافزون مدیران در بخش‌های دولتی و خصوصی به‌پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی به‌منظور ایجاد شرایط مناسب در سازمان، پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی و عزت‌نفس با عملکرد شغلی کارکنان در سازمان بیمه ایران پرداخته است.

## ۲- ادبیات موضوعی تحقیق

### ۲-۱- هوش هیجانی

مفهوم هوش هیجانی به‌چگونگی سازگاری و موفقیت افراد در موقعیت‌های زندگی اشاره دارد. نظریه هوش هیجانی حوزه وسیعی از توانایی‌های مرتبط با شناخت و به‌کارگیری هیجانات را توجیه می‌کند و اظهار می‌دارد که هوش هیجانی در عملکرد روزانه اغلب مهم‌تر از هوش شناختی است [5]. از دیدگاه سالووی و مایر هوش هیجانی را شامل توانایی برای تشخیص درست هیجان‌ها و عواطف دیگران و پاسخ متناسب به آن‌ها، همچنین برانگیختن، آگاهی و نظم بخشیدن و کنترل پاسخ‌های هیجانی خویش می‌داند. هوش هیجانی با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواست‌های اجتماعی لازم است، ارتباط دارد [6].

تحقیقات نشانگر آن است که احساس‌ها و عواطف، مانند سایر موضوع‌های علمی، دارای اصول و فنونی است که برخی در آن مهارت دارند و عده‌ای هم ضعیف هستند میزان مهارت اشخاص در هوش هیجانی می‌تواند آن‌ها را در زندگی شخصی و اجتماعی، افراد منعطف، سازگار، انسان‌دوست و موفق کند. در صورتی که افرادی که از هوش‌پر بالایی برخوردارند، ممکن است در دنیای علم، پیشرفت داشته باشند؛ ولی در زندگی شخصی و اجتماعی در روابط با دیگران نمی‌توانند رفتار مفید و مؤثری داشته باشند [7]. بنابراین هوش هیجانی به علت مرتبط بودن با مهارت مهم زندگی شخصی و اجتماعی، نقش مهمی در موفقیت و هدایت افراد دارد.

### ۲-۲- عزت‌نفس

عزت‌نفس یعنی میزان ارزشی که فرد به خود نسبت می‌دهد و یا دیگران برای او به‌عنوان یک شخص قائل هستند. در واقع، عزت‌نفس را می‌توان مجموعه‌ای از افکار، احساسات، عواطف و تجربه‌ها تصور کرد که در فرآیند زندگی اجتماعی شکل می‌گیرند. مجموعه‌ی هزاران برداشت، ارزیابی و تجربه‌ای که فرد از خود دارد، باعث می‌شود که نسبت به خود احساس خوشایند، ارزشمند بودن یا برعکس آن را داشته باشد [8]. در مطالعاتی که توسط استنک در سال ۱۹۷۲ انجام شده، ارتباط متقابل بین عزت‌نفس و تصور فرد از توانایی خود، مورد تأیید قرار گرفته است. بدین معنی که اگر میزان عزت‌نفس کاهش یابد، احساس ضعف و ناتوانی در فرد به وجود می‌آید. پژوهش‌های مربوط به عزت‌نفس مؤید این اندیشه است که هر شخصی دارای نوعی تصور از خود و نوعی تصور آرمانی است؛ که همگرایی بین دو تصور، به‌منزله‌ی شاخص عزت‌نفس و یکی از ویژگی‌های مهم شخصیتی است که بر جوانب گوناگون زندگی از جمله موفقیت و پیشرفت افراد تأثیر می‌گذارد.

### ۳- متدولوژی تحقیق

این پژوهش از منظر هدف کاربردی و از نظر روش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان ستادی بیمه ایران در شهر تهران و در سال ۱۳۹۴، تشکیل می‌دهند. همچنین با توجه حجم بالای جامعه آماری، با استفاده از جدول کوکران، تعداد ۲۴۸ نفر از کارکنان بیمه ایران به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند که برای انتخاب آن‌ها از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده است.

### ۳-۱- فرضیات تحقیق:

فرضیات این تحقیق با توجه هدف اصلی تحقیق که بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عزت نفس با عملکرد کارکنان در سازمان‌های خدماتی می باشد، تدوین شده است. این فرضیات به شرح زیر می‌باشند:

- بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین ابعاد عزت نفس و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ابعاد هوش هیجانی به‌طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد شغلی می‌باشند.
- ابعاد عزت نفس به‌طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد شغلی می‌باشند.
- هوش هیجانی و عزت نفس به‌طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد شغلی می‌باشند.

### ۳-۲- ابزار گردآوری داده‌های تحقیق:

در این پژوهش جهت گردآوری داده‌های تحقیق از سه پرسشنامه استفاده شد که در ادامه هر یک به‌طور جداگانه تشریح خواهد شد:

۳-۲-۱- پرسشنامه هوش هیجانی: این پرسشنامه توسط تراویس و گریوز در سال ۱۹۹۰ تهیه شده است. این پرسشنامه ۲۸ گویه (سؤال) دارد و چهار مهارت خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه را اندازه‌گیری می‌کند. پایایی این پرسشنامه استاندارد با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده و ۰,۸۸ به دست آمده است.

۳-۲-۲- پرسشنامه عزت نفس: این پرسشنامه توسط کرنس در سال ۲۰۰۳ تهیه شده است. این پرسشنامه شامل پانزده گویه (سؤال) است که عزت نفس مشروط را در حوزه‌های زندگی بر اساس انتظارات، موفقیت در تکالیف، مقبولیت دیگران مورد بررسی قرار می‌دهد، آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰,۸۸ به دست آمده است و این امتیاز نشان می‌دهد این پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است.

۳-۲-۳- پرسشنامه عملکرد شغلی: این پرسشنامه توسط پارتسون در سال ۱۹۹۰ تدوین شده است و دارای ۱۵ گویه (سؤال) است. آلفای کرونباخ این پرسشنامه جهت بررسی پایایی آن ۰,۷۹ محاسبه شده است که نشان می‌دهد از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

### ۳-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

برای تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. همچنین تجزیه تحلیل داده‌های این تحقیق در سطح معنی داری ۰,۰۵ و با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است.

### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

در این بخش از پژوهش هر یک از فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون‌های آماری استنباطی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرند:

۴-۱- فرضیه اول: بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است، نتایج این آزمون در جدول شماره یک ارائه شده است:

جدول شماره ۱: آزمون ماتریس همبستگی برای بررسی رابطه بین ابعاد هوش هیجانی با عملکرد شغلی

متغیر مورد بررسی	۱	۲	۳	۴	۵
خودآگاهی	۱				
خود مدیریتی	۰,۷۵	۱			
آگاهی اجتماعی	۰,۶۹	۰,۵۱	۱		
مدیریت رابطه	۰,۷۱	۰,۴۲	۰,۶۱	۱	
عملکرد شغلی	۰,۷۳	۰,۵۵	۰,۶۵	۰,۶۴	۱

با توجه به نتایج جدول شماره (۱)، مشاهده می‌شود بین ابعاد چهارگانه هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران در سطح معنی‌داری ۰,۰۵، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. مقادیر ضریب همبستگی پیرسون در این رابطه به ترتیب برابر با ۰,۷۳، ۰,۵۵، ۰,۶۴، ۰,۶۵ است؛ بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از این آزمون، فرضیه اول این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد و نتیجه می‌گیریم که بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

۲-۴- فرضیه دوم: بین ابعاد عزت‌نفس و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است، نتایج این آزمون در جدول شماره دو ارائه شده است:

**جدول شماره ۲: آزمون ماتریس همبستگی برای بررسی رابطه بین ابعاد عزت‌نفس با عملکرد شغلی**

متغیر مورد بررسی	۱	۲	۳	۴
زندگی بر اساس انتظارات	۱			
موفقیت در انجام تکالیف	۰,۶۲	۱		
مقبولیت توسط دیگران	۰,۲۹	۰,۳۴	۱	
عملکرد شغلی	۰,۲۵	۰,۴۷	۰,۴۵	۱

با توجه به نتایج جدول شماره دو، مشاهده می‌شود بین ابعاد عزت‌نفس و عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران در سطح معنی‌داری ۰,۰۵، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. مقادیر ضریب همبستگی پیرسون در این رابطه به ترتیب برابر با ۰,۲۵، ۰,۴۷ و ۰,۴۵ است؛ بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از این آزمون، فرضیه دوم این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد و نتیجه می‌گیریم که بین ابعاد عزت‌نفس و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

۳-۴- فرضیه سوم: ابعاد هوش هیجانی به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی می‌باشند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون به شیوه هم‌زمان استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول شماره سه ارائه شده است:

**جدول شماره ۳: نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس ابعاد هوش هیجانی**

P<	df	f	R <sup>2</sup>	R	P<	t	BETA	آزمون رگرسیون چندگانه	
۰,۰۰۱	۲۴۴	۹۴,۲۱	۰,۶۱	۰,۸۱	۰,۰۰۱	۳,۵	۰,۲۵	خودآگاهی	متغیر مستقل
					۰,۰۰۱	۳,۲	۰,۱۸	خودمدیریتی	
					۰,۰۰۱	۴,۵	۰,۳۵	آگاهی اجتماعی	
					۰,۰۰۱	۴	۰,۳۰	مدیریت رابطه	

نتایج جدول شماره سه، نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۸۱ و ضریب تعیین این آزمون برابر ۰,۶۱ می‌باشد. این نتایج بیانگر این مطلب است که ابعاد هوش هیجانی در مجموع حدود ۰,۶۱ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین با توجه به سطح معنی‌داری و مقدار بتا می‌توان نتیجه گرفت که تمام ابعاد هوش هیجانی به‌طور مثبت و معنی‌دار قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران هستند و در نهایت می‌توان نتیجه گرفت، فرضیه سوم تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۴-۴- فرضیه چهارم: ابعاد عزت‌نفس به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی می‌باشند. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون به شیوه هم‌زمان استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول شماره چهار ارائه شده است:

جدول شماره ۴: نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس ابعاد عزت‌نفس

P<	df	f	R <sup>2</sup>	R	P<	t	BETA	آزمون رگرسیون چندگانه	
۰,۰۰۱	۲۴۴	۴۲,۲۱	۰,۴۰	۰,۶۴	۰,۰۰۱	۶,۵	۰,۳۷	خودآگاهی	متغیر مستقل
					۰,۰۰۱	۹,۲۵	۰,۷۱	خودمدیریتی	
					۰,۰۰۱	۵,۵	۰,۳۲	آگاهی اجتماعی	

نتایج جدول شماره چهار، نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۶۴ و ضریب تعیین این آزمون برابر ۰,۴۰ می‌باشد. این نتایج بیانگر این مطلب است که ابعاد عزت‌نفس در مجموع حدود ۰,۴۰ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین با توجه به سطح معنی‌داری و مقدار بتا می‌توان نتیجه گرفت که تمام ابعاد عزت‌نفس به‌طور مثبت و معنی‌دار قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران هستند و در نهایت می‌توان نتیجه گرفت، فرضیه چهارم تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

۴-۵- فرضیه پنجم: هوش هیجانی و عزت‌نفس به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی می‌باشند. برای بررسی این فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول شماره پنج ارائه شده است:

جدول شماره ۵: نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس هوش هیجانی عزت‌نفس کارکنان

P<	df	f	R <sup>2</sup>	R	P<	t	BETA	آزمون رگرسیون چندگانه	
۰,۰۰۱	۲۴۴	۱۹۰,۲۲	۰,۵۸	۰,۷۹	۰,۰۰۱	۱۷,۵	۰,۶۹	هوش هیجانی	متغیر مستقل
					۰,۰۰۷	۳,۲	۰,۱۵	عزت‌نفس	

نتایج جدول شماره پنج، نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰,۷۹، و ضریب تعیین این آزمون برابر ۰,۵۸ است. این نتایج بیانگر این مطلب است که ابعاد هوش هیجانی و عزت‌نفس در مجموع حدود ۰,۵۸ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین با توجه به سطح معنی‌داری و مقدار بتا می‌توان نتیجه گرفت که تمام ابعاد هوش هیجانی و عزت‌نفس به‌طور مثبت و معنی‌دار قادر به پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه ایران هستند و در نهایت می‌توان نتیجه گرفت، فرضیه پنجم تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. علاوه بر این نتایج جدول شماره پنج نشان می‌دهد که هوش هیجانی نسبت به عزت‌نفس قادر است که عملکرد شغلی کارکنان بیمه ایران را به‌صورت بیشتری پیش‌بینی کند.

#### ۵- نتیجه‌گیری و تحلیل یافته‌های پژوهش:

نتایج نشان داد که بین مؤلفه خود‌مدیریتی با عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه مهارت خود‌مدیریتی بر پایه خودآگاهی شکل می‌گیرد و همچنین با توجه به اینکه در این تحقیق بین مهارت خودآگاهی و عملکرد رابطه معنادار وجود داشت. بنابراین نتیجه به‌دست‌آمده مبنی بر وجود رابطه بین مهارت خود‌مدیریتی و عملکرد دور از انتظار نبود. بسیاری از روانشناسان خود‌مدیریتی را شرط بقاء می‌نامند. به عقیده آن‌ها انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین‌شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن و یا حتی انتخاب هدف خود‌مدیریتی لازم است. کارکنان بیمه ایران با برخورداری از این مهارت احساسات خود را کنترل کرده و در شرایطی که علم و دانش به‌سرعت تغییر پیدا می‌کند با تسلط بر هیجانات و کنترل هیجانات منفی خود، خود را با دانش به‌روز شغلی در صنعت بیمه منطبق می‌کنند و از این طریق در وظایف شغلی عملکرد بهتری از خود نشان خواهند داد... در خصوص رابطه معنادار بین آگاهی اجتماعی و عملکرد شغلی می‌توان نتیجه گرفت شعور اجتماعی یا همدلی توانایی دیگری است که بر اساس خودآگاهی شکل می‌گیرد. در ارتباط با فرضیه اول نتایج نشان داد که بین مدیریت روابط با عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

در تحلیل نتایج به دست آمده از فرضیه دوم می‌توان سطح عزت‌نفس بر چگونگی رابطه با دیگران و سلامت روانی فرد تأثیر زیادی دارد. عزت‌نفس یک ضرورت حیاتی برای هر انسان است و برای رشد طبیعی و سالم لازم است. عدم پذیرش خود و دیگران، ترس از طرد شدن، استفاده شیوه‌های دفاعی، اعتیاد، مشکلات مربوط به مدیریت زندگی، تصمیم‌گیری و برقراری ارتباط با دیگران، از پیامدهای عزت‌نفس پایین به شمار می‌رود. بر این اساس ارتقای سازمان در بیمه ایران، به ساختار مناسب، منابع رضایت‌بخش و وجود کارکنان و مدیران شایسته که خود را ارزشمند قلمداد کنند و عزت‌نفس بالا را در خود پرورش دهند، نیاز دارد. همچنین در تبیین این یافته می‌توان گفت کسانی که عزت‌نفس بالایی دارند، در مقایسه با کسانی که از عزت‌نفس پایینی برخوردارند، بهتر می‌توانند با موقعیت‌های مختلف سازگار شوند.

در تبیین نتایج آزمون فرضیه سوم می‌توان گفت که هوش هیجانی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیت‌ها، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس می‌شود. همچنین هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیاتش را کنترل کند، از طریق خود‌مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد؛ و همچنین می‌توان گفت کارکنان بیمه ایران خودآگاهی خوبی نسبت به هیجانات خود دارند که این می‌تواند نگاه منفی، نسبت به کار و شغل را از بین ببرد و به رشد اعتمادبه‌نفس و تفکر مثبت و اشتیاق به کار کمک کند. علاوه بر این هوش هیجانی به کارکنان کمک می‌کند تا ارتباط بهتری با اطرافیان، کار و محیط مربوط به کار برقرار کنند و قدرت‌سازش بیشتری با مشکلات عاطفی و هیجانی محیط کار داشته باشند.

در تحلیل نتایج آزمون فرضیه چهارم می‌توان گفت که میزان عزت‌نفس روی تمام جنبه‌های وجودی انسان اثر می‌گذارد. عزت‌نفس سالم با رفتار عقلانی، واقعه‌گرایی، فراست، خلاقیت، استقلال، انعطاف‌پذیری، توانایی پذیرش تغییر، تمایل به اذعان اشتباهات و همکاری در ارتباط مستقیم است. بنابراین هر چه عزت‌نفس فرد محکم‌تر و بیشتر باشد، فرد در برخورد با مشکلاتی که در زندگی خصوصی و در کار و شغل بروز می‌کند، آمادگی بیشتری دارد و در زندگی و محیط کار می‌تواند با تعهد و مسئولیت بیشتری کار کند، علاوه بر این در تبیین این یافته می‌توان گفت که عزت‌نفس سبب شکل‌گیری

صلاحیت‌های فردی در فرد می‌شود و کمک می‌کند تا فرد دیدگاه روشن‌تری به مسیر شغلی خود پیدا کند؛ و نسبت به وظایف شغلی اشتیاق بیشتری از خود نشان دهد. بنابراین عزت‌نفس می‌تواند با کمک به رشد مسئولیت‌پذیری، اعتمادبه‌نفس و انعطاف‌پذیرتر به رشد بهداشت روانی و منزلت کارکنان بیمه ایران کمک کند و همچنین زمینه خودباوری و خودکارآمدی کارکنان را فراهم نماید. با این

تفاسیر در صورتی که افراد از احساس ارزشمندی بالا و عزت نفس سازمانی بالا برخوردار باشند، از زندگی و شغل خود راضی هستند و همیشه تلاش می کنند به اهداف خود برسند. پس روشن است که با ایجاد انگیزه های شغلی و حس عزت نفس سازمانی و بالا بردن حس خود ارزشی، می توان کارکنان بیمه ایران را به تلاش بیشتر و تدابیری با کیفیت بهتر وادار کرد و عملکرد شغلی آن ها را ارتقا داد.

در تبیین نتایج آزمون فرضیه پنجم می توان گفت فردی که از ضریب هوش هیجانی بالایی برخوردار است و از نظر فنی نیز باتجربه است، با آگاهی و مهارت بیشتر و سریع تر از دیگران به رفع تعارضات نوپا، ضعف های گروهی و سازمانی و خلأ های موجود، ارتباط پنهانی درازمدت و تیرگی روابط متقابل خواهد پرداخت و با توجه به اینکه ارتباطات انسانی، انطباق پذیری و یا سازگاری مدیریت شخصی، اشتیاق و انگیزه برای کار و رشد، پیشرفت و توانایی کار گروهی و داشتن روحیه همکاری و یا مهارت در مذاکره و در نهایت توانایی رهبری مربوط به هوش هیجانی انسانی هستند. در زمینه پیش بینی مثبت عملکرد شغلی توسط عزت نفس، تفسیر و نتیجه گیری احتمالی در این حوزه این است که عزت نفس به صورت ایده تصویری فرد نسبت به اطمینان به خود همراه با خوش بینی و شادمانی که باعث دیدگاه های مثبت تری از سوی فرد به خود و جهان اطراف می شود، باعث می شود تا فرد در ارزیابی خود با اطمینان خاطر و خوش بینی شرایط را ارزیابی نماید و نسبت به مکانی که انجام وظیفه می کند، خیلی زود سازگار شود؛ و همچنین عزت نفس به عنوان یک نیاز روانی اساسی در خدمت سازگاری فرد است. کارکنانی که از عزت نفس بالایی برخوردار هستند، خیلی بهتر می توانند روابط سودبخش تری را برقرار کنند. بهتر می توانند از فرصت ها استفاده کنند و مولد و خودکفا باشند و با ارزیابی مثبت از خود و رفتارهایشان ارتباط خوبی با مشتریان درون و برون سازمانی برقرار کنند و سازمان را در راه رسیدن به اهدافش یاری دهند

#### منابع و مراجع

[1] Chan, D.W. 2004. Perceived emotional intelligence and self-efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36, 1781-1795.

[2] Benetti, C. Kambouropoulos, N. 2006. Affect-regulated indirect effects of trait anxiety and trait resilience on self-esteem. *Personality and Individual Differences*. 41, 341-352.

[3] D. J. Sluyter (Eds.), & [3]- Mayer, J. D. & Salovey, P. 1997. What is Emotional Intelligence? In P. Salovey *Educations* (pp. 3-31). New York, NY, USA: Book. Emotional development and emotional intelligence

[4] Day, A.L. & Caroll, S.A. 2004. Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458

[5] کیومرث بزوند؛ میر محمد کاشف، محمدرضا اسمعیلی، ۱۳۸۴. رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان، مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۹، ص ۳۸۵.

[6] سیمین حسینیان؛ سوگند قاسم زاده؛ ماندانا نیکنام، ۱۳۹۰. پیش بینی کیفیت زندگی معلمان زن بر اساس متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۳، شماره ۹، صص ۴۲-۶۰.

[7] Goleman, D & Emerging, D. 2003. Emotional Intelligence: Issues and common misunderstandings, The Consortium for research on Emotional Intelligence in Organization.

[8] هدایت ستوده؛ ۱۳۸۰. روانشناسی اجتماعی، تهران، انتشارات آوای نور، چاپ ششم.