

بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی یادگیرنده و هوش عاطفی مدیران صنایع کوچک و متوسط

عباس نوظهور^{*}، ابوذر فرزانه^۲

تاریخ پذیرش: ۲۵ اردیبهشت ماه ۱۴۰۳

تاریخ دریافت: ۱۰ فروردین ماه ۱۴۰۳

چکیده

پژوهش حاصل از نوع روش همبستگی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارشناسان صنایع کوچک و متوسط استان اردبیل می باشد. حجم نمونه آماری براساس فرمول کوکران ۱۲۵ نفر و نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از جامعه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است. در این تحقیق برای تحلیل آنها از آمار استنباطی از آزمون همبستگی اسپیرمن برای بررسی فرضیه ها استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان داد که بین مولفه های خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، و مدیریت روابط با فرهنگ سازمانی یادگیرنده رابطه معنی داری مستقیم و مثبتی وجود دارد به عبارت دیگر افزایش یا کاهش هریک از مولفه ها باعث افزایش یا کاهش فرهنگ سازمانی یادگیرنده می شود. لذا می توان گفت که بین فرهنگ سازمانی یادگیرنده و هوش عاطفی مدیران صنایع کوچک و متوسط ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: صنایع کوچک و متوسط، فرهنگ سازمانی یادگیرنده، هوش عاطفی، مدیران

مقدمه

توانایی هوش عاطفی باعث می شود تا یک جو سازمانی مناسب بر ای پرورش بیشتر استعداد کارکنان ایجاد شود و در نهایت منجر به فراهم شدن شرایطی به منظور پیاده سازی فرهنگ سازمانی یادگیری در سازمان ها می گردد، که به عنوان یک مزیت رقابتی در دنیای رقابتی مطرح می باشد. پس می توان گفت که با وجود اینکه نیروی محرک تحولات در قرن بیستم هوش عقلی یا منطقی بوده است، اما طبق شواهد

^۱ گروه علوم سیاسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ گروه آموزش متوسطه، آموزش و پرورش، استان اردبیل، پارس آباد، ایران

موجود در آغاز قرن بیست و یکم هوش عاطفی موجب تحولات روزافزون خواهد بود (دیربرن،^۳ ۲۰۰۳). هوش عاطفی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده ای از مهارت ها و خصوصیات فردی را در برگرفته و معمولاً به آن دسته مهارت های درون فردی و بین فردی اطلاق می گردد که فراتر از حوزه مشخصی از دانش های پیشین ، چون هوشبهر و مهارت های فنی یا حرفه ای است (میر و سالوی،^۴ ۱۹۹۷).

مدیریت و یا عوامل انسانی مهمترین دلایل تحولاتی است که امروزه بشر در همه زمینه ها و به هر شکل در جوامع گوناگون شاهد آن است که برای حرکت به سوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه ، مواد اولیه و غیره مهمترین و اصلی ترین عامل نیروی انسانی است و لذا هوش عاطفی می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تامین رضایت آنها باشد و نیز به عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران در جهت آموزش و هدایت آنان در راهی که منتهی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمانی و رضایت افراد در جامعه می شود ، کمک بسیار کارسازی است . مدیران اثر بخش و موفق به قابلیت های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش عاطفی بالایی برخوردارند و همین توانایی باعث می شود تا یک جو سازمانی مناسب برای پرورش بیشتر استعداد کارکنان ایجاد شود و در نهایت منجر به فراهم شدن شرایطی به منظور پیاده سازی فرهنگ سازمانی یادگیرنده در سازمانها شود. هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه فرهنگ سازمانی یاد گیرنده و هوش عاطفی مدیران است .

چارچوب نظری

بر اساس نظریه آکادمی هوش عاطفی دانیل گلمن، هوش عاطفی مشتمل بر ۴ بعد می باشد :

– **خودآگاهی** : آیا مدیر می تواند به طور صحیح احساسات خود را در هر زمان که بروز می کند تشخیص دهد؟ شکل خود آگاهی عاطفی ، خودآگاهی صحیح از خود ، اعتماد به خود . خودآگاهی یا تشخیص احساسی در هر زمان که در حال وقوع است ، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساس ها نشان از درک خویشتن و بصیرت روان شناسانه دارد. مدیران و رهبرانی که درجه ای بالا از خود آگاهی دارند ، با خود و دیگران صادق هستند و می دانند که چگونه احساس هایشان بر آنها ، سایر مردم و عملکرد شغلی شان تاثیر می گذارد . آنها با یک احساس قوی از خودآگاهی ، اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت هایشان کوشا هستند و می دانند چه وقت درخواست کمک می کنند .

³ Dearborn

⁴ Mayer & Salovey

– **خود مدیریتی:** آیا مدیر می تواند احساسات خود را به سمت نتایج مثبت مدیریت کند؟ همانند خود کنترل عاطفی، وظیفه شناسی یا وجدان کاری، سازگاری، انگیزه توفیق طلبی، ابتکار عمل، کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خود آگاهی شکل می گیرد. مدیران و رهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عمل خود نظم دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمان ها مستهلک می شوند و فناوری با سرعتی گیج کننده تغییر شکل می یابد فقط افرادی که بر هیجان هایشان تسلط یافته اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

– **آگاهی اجتماعی:** آیا مدیر می تواند به طور صحیح احساسات دیگران را در هنگام رو در رویی با آنها یا در حین کار با آنها تشخیص دهد؟ عینیت آن به صورت همدلی، خدمت محوری و آگاهی سازمانی است. توانایی دیگری که بر اساس خودآگاهی هیجانی شکل می گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می شود. رهبران همدل سعی می کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساس های کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم گیری ها در نظر می گیرند. امروزه همدلی به عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روش های ظریف اما با اهمیت استفاده می کنند.

– **مدیریت روابط (مهارت های اجتماعی):** آیا مدیر می تواند روابط خود با دیگران را به طور مؤثر و سازنده ای مدیریت کند و به سمت نتایج مثبت هدایت کند؟ همانند پرورش دیگران، نفوذ، ارتباطات، مدیریت تعارضی، تصویر سازی، تحلیل تغییر، همکاری و کار تیمی (سالوی و میر^۵، ۱۹۹۰). در تعریف هوش عاطفی آمده است که هوش عاطفی مهارتی است که دارنده آن می تواند از طریق خود آگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تاثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (دوستار، ۱۳۸۲). هوش عاطفی به کارگیری قابلیت های عاطفی خود و دیگران، در رفتار فردی و گروهی برای کسب نتایج است (دوستار، ۱۳۸۲).

میخائیل مارکوارت شاخص های نه گانه زیر را برای فرهنگ سازمانی یاد گیرنده در نظر گرفته است.

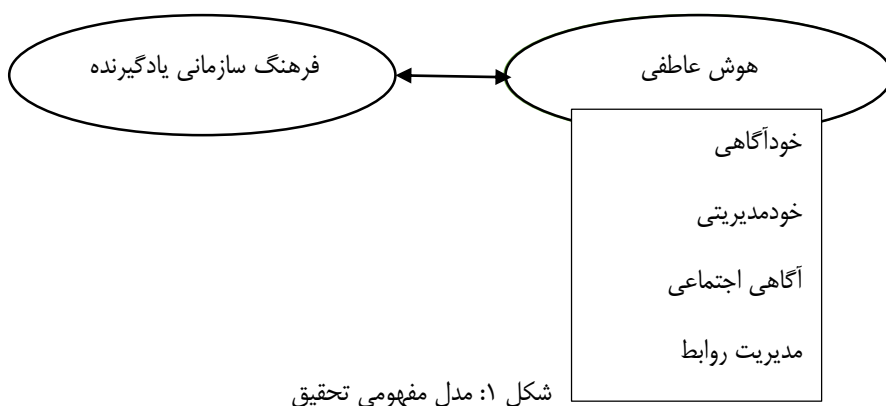
– **جوسازمانی:** جو سازمانی از ویژگی های درونی است که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز می سازد و روی افراد آن سازمان تاثیر می گذارد.

– **سهیم بودن همه اعضا در یادگیری:** سهیم شدن اعضا در ایده های یکدیگر و واکنش نشان دادن به ایده های یکدیگر.

– **اعتماد و خود مختاری:** اعتماد احتمال ذهنی است که شخص الف انتظار دارد شخص ب عملی انجام دهد که منجر به شادکامی او گردد و خود مختاری یعنی حق تعیین سرنوشت هر ملتی با خودش.

⁵ Salovey & Maye

- عوامل انگیزش برای نوآوری تجربه آموزش و خطر پذیری: فراهم نمودن امکانات و فرصت های مطالعاتی برای تحقیق و تفحص و شرکت در کنفرانس ها، وجود شرایط صحیح ارزشیابی و وجود شرایط مناسب جهت خلاقیت، نوآوری و بکارگیری توانایی ها و مهارت ها است که باعث آموزش و خطر پذیری می شود.
 - تعهد مالی نسبت به آموزش و پرورش کارکنان: اعتبارات اختصاصی موسسه که به صورت کمک هر ساله در بودجه آن سازمان برای آموزش و پرورش کارکنان پیش بینی می شود.
 - خلاقیت و تنوع: تنوع مهمترین ویژگی شهرهای بزرگ و مدرن است و این تنوع ریشه اصلی خلاقیت، نوآوری و شکوفایی استعدادهاست.
 - تعهد نسبت به بهبود مستمر محصولات و خدمات: سازمان ها نسبت به بهبود مستمر تعهدی جدی دارند فرهنگ یادگیرنده به دنبال استانداردهای کیفیت و خدمت در سطح جهانی است.
 - پاسخگویی به تغییر و بی نظمی: مدیران می توانند سیستم را به سوی "جاذبه مطلوب" هدایت کنند یا اینکه پارامترهای بحران را که جریان تکامل سیستم نافذ هستند فعال سازند.
 - گفتگو: گفتگو عالی ترین و کیفی ترین شکل ارتباط خلاقانه و دو طرفه بوده و در برگیرنده بیشترین جستجو در افکار و عقاید و همچنین بیشترین توضیح و اظهار عقیده و بیان افکار است (مارکوارت، ۱۹۹۶). در یک تعریف فرهنگ سازمانی یادگیرنده عبارت است از ارزش ها و باورهای مشترکی که یک سازمان با استفاده از الگوها و پیش فرضهای اساسی خود، آن را عرضه می کند تا روشهای تعامل را برای انطباق با محیط خارجی و انسجام دهی درونی را در دو بعد « چگونه رفتار کرده » و « چگونه اداره کرده » یاد بگیرد (سنگه، ۱۳۸۰).
- در شکل یک مدل مفهومی تحقیق آورده شده است:



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

⁶ Marquardt

روش تحقیق

پژوهش حاصل از نوع روش همبستگی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارشناسان صنایع کوچک و متوسط استان اردبیل می باشد که تعداد آن در سطح استان ۲۱۳ صنعت بوده و حجم نمونه آماری براساس فرمول کوکران ۱۲۵ نفر و نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از جامعه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است.

برای برآورد پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. براساس این روش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS میزان پایایی آزمون برای هوش عاطفی ۰/۸۰۴ و برای فرهنگ سازمانی یادگیرنده ۰/۷۸۲ بدست آمد. با توجه به عدد بدست آمده می توان گفت که: سوالات پرسشنامه از همبستگی و پایایی بالایی برخوردار می باشند.

جدول شماره ۱- پایایی تحقیق

ضریب آلفای کرونباخ	
۰/۷۸۲	فرهنگ سازمانی یادگیرنده
۰/۸۰۴	هوش عاطفی
۰/۸۰۶	خودآگاهی
۰/۸۳۰	خودمدیریتی
۰/۷۵۲	آگاهی اجتماعی
۰/۷۴۸	مدیریت روابط

دراین تحقیق برای توصیف داده ها از آمار توصیفی و برای تحلیل آنها از آمار استنباطی از آزمون همبستگی اسپیرمن برای بررسی فرضیه ها استفاده شده است.

یافته های تحقیق

در این بخش با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن به آزمون فرضیه ها پرداخته شده است.
فرضیه اول : بین خودآگاهی مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده مدیران صنایع کوچک و متوسط رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۲- ضریب همبستگی فرضیه اول

نتیجه گیری	تعداد	معناداری ضریب همبستگی	ضریب همبستگی اسپیرمن	
فرضیه پذیرش تحقیق	۱۲۵	۰/۰۰۰	۰/۴۷۷**	خود آگاهی مدیران با فرهنگ سازمانی یادگیرنده

$P < 0/01^{**}$

جدول آماری حاصله نشان می دهد که سطح معناداری بدست آمده (۰/۰۰) کوچکتر از سطح استاندارد (۰/۰۱) بوده و بیانگر وجود رابطه معنادار بین خود آگاهی مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده است. بنابراین بین دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد (۰/۴۷۷) در نتیجه فرضیه فوق پذیرفته می شود و بین دو متغیر رابطه ای مستقیم، مثبت و با شدت بالاتر از متوسط مشاهده می گردد. لازم به ذکر است که فرضیه فوق با ۹۹ درصد اطمینان و یک درصد احتمال خطا پذیرفته می شود و فرض H_1 مورد تایید می باشد

فرضیه دوم: بین خود مدیریتی مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده مدیران صنایع کوچک و متوسط رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۳: ضریب همبستگی فرضیه دوم

نتیجه گیری	تعداد	معناداری ضریب همبستگی	ضریب همبستگی اسپیرمن	
فرضیه تحقیق	۱۲۵	۰/۰۱۲	۰/۲۷۹	خود مدیریتی مدیران با فرهنگ سازمانی یادگیرنده

با استناد به جدول بالامیتوان اظهار کرد که سطح معناداری بدست آمده (۰,۰۱۱) بزرگتر از سطح استاندارد (۰/۰۵) می باشد . لذا می توان گفت بین دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. لذا این فرضیه هم تایید می گردد و فرض محقق مورد تایید است.

فرضیه سوم: بین آگاهی اجتماعی مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده مدیران صنایع کوچک و متوسط رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۴: ضریب همبستگی فرضیه سوم

نتیجه گیری	تعداد	معناداری ضریب همبستگی	ضریب همبستگی اسپیرمن	آگاهی اجتماعی مدیران با فرهنگ سازمانی یادگیرنده
فرضیه پذیرش تحقیق	۱۲۵	۰/۰۰۱	۰/۳۴۲	

$P < 0/01$

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۵ مشاهده می شود میزان همبستگی فرضیه فوق ۰/۳۴۲ و سطح معنی داری آن ۰/۰۰۱ است. بنابراین فرضیه فوق تایید می شود و می توان گفت که بین دو متغیر مذکور رابطه معنی داری وجود دارد. به عبارتی دیگر بین آگاهی اجتماعی مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده مدیران صنایع کوچک و متوسط رابطه معنی داری وجود دارد و فرض $H1$ مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه چهارم: بین مدیریت روابط (مهارت های اجتماعی) مدیران و فرهنگ سازمانی یادگیرنده صنایع کوچک و متوسط رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول شماره ۵: ضریب همبستگی فرضیه چهارم

نتیجه گیری	تعداد	معناداری ضریب همبستگی	ضریب همبستگی اسپیرمن	مدیریت روابط و فرهنگ سازمانی یادگیرنده
قبول فرضیه تحقیق	۱۲۵	۰/۰۰۸	*۰/۲۸۰	

$P < 0/05^*$

ارقام مندرج در جدول فوق نشان می دهد که مقدار سطح همبستگی بدست آمده (۰/۰۰۸) کوچکتر از سطح استاندارد ۰/۰۵ می باشد، که نشانگر تائید فرضیه می باشد. به عبارتی بین دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. گفتنی است که رابطه بین دو متغیر رابطه ای مستقیم، مثبت و با شدت نزدیک به متوسط می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج حاصل از بررسی و آزمون فرضیه های تحقیق نشان می دهد که:

۱: بین خودآگاهی با فرهنگ سازمانی یادگیرنده رابطه معنی داری مستقیم و مثبتی وجود دارد به عبارت دیگر افزایش یا کاهش خودآگاهی مدیران باعث افزایش یا کاهش فرهنگ سازمانی یادگیرنده در صنایع کوچک و متوسط می شود. توجه به نتایج آزمون نشان می دهد، بیشترین ارتباط با فرهنگ سازمانی یادگیرنده را مولفه خودآگاهی مدیریتی ایفاء می کند. لذا مدیران می توانند با تقویت زیر مولفه های آن از قبیل پذیرش ناتوانایی ها و درک هیجان های خود از طرق برگزاری آموزش های لازم نسبت به ارتقا فرهنگ سازمانی یادگیرنده اقدام نمایند.

۲: بین مولفه خودمدیریتی با فرهنگ سازمانی یادگیرنده رابطه معنی داری وجود دارد به عبارت دیگر افزایش یا کاهش خودمدیریتی باعث افزایش یا کاهش فرهنگ سازمانی یادگیرنده می شود.

۳: بین مولفه آگاهی اجتماعی با فرهنگ سازمانی یادگیرنده رابطه معنی داری مستقیم و مثبتی وجود دارد به عبارت دیگر افزایش یا کاهش آگاهی اجتماعی باعث افزایش یا کاهش فرهنگ سازمانی یادگیرنده می شود. سازمان به برگزاری کلاس های آموزشی اقدام نماید تا بیشتر مسایل روانشناسی از قبیل راههای چگونگی افزایش درک احساسات دیگران، روحیه انتقاد پذیری، شرکت در گروه ها و درک صحیح منظور دیگران آموزش داده شود.

۴: بین مولفه مدیریت روابط با فرهنگ سازمانی یادگیرنده رابطه معنی داری مستقیم و مثبتی وجود دارد به عبارت دیگر افزایش یا کاهش مدیریت روابط باعث افزایش یا کاهش فرهنگ سازمانی یادگیرنده می شود. لذا می توان گفت که بین فرهنگ سازمانی یادگیرنده و هوش عاطفی مدیران صنایع کوچک و متوسط ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. شرکت شهرک های صنعتی کلاس هایی دایر نماید که در آن چگونگی زیرمولفه های کنارآمدن بادیگران، حل تعارض و مشکلهای، احترام به احساس دیگران و برقراری ارتباط موثر با دیگران به مدیران صنایع آموزش داده شود.

منابع

۱. دوستار م. ۱۳۸۲. ابعاد هوش هیجانی. ماهنامه مدیریت و توسعه، ش ۱۸: ۵۷-۵۴.
۲. سنگه پ. ۱۳۸۰. پنجمین فرمان: خلق سازمان فراگیر. ترجمه ح ک هدایت و م روشن، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۶۶۲ صفحه.
3. Dearborn K. 2003. Studies in EI redefine our approach to leadership Personnel development, Public Management Available at: www.findarticles.com.
4. Marquardt M. 1996. Building the learning Organization: A system approach to quantum improvement and global success system New York, Mc Graw-Hill.

5. Mayer JD, Salovey P. 1997. What is emotional intelligence?
In P. Salovey & DJ. Sluyter (Eds.), Emotional Development
and Emotional Intelligence: Educational Implications. New
York: Basic Books. 3-31.
6. Salovey P, Maye JD. 1990. Emotional intelligence.
Imagination, Cognition, and Personality, 9, PP:185-211.