

Research Article

Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud
Spring & Summer 2021, 8(1), 151-170
DOI: 10.22055/JIOPS.2021.36573.1217

Received: 05.02.2020
Accepted: 28.04.2021

The Effect of Emotional Intelligence on Human Resource Productivity with the Mediating Role of Organizational Trauma

Zahra Vazifeh¹

Fatima Maliki²

Hassan Ghaffari³

Narges Sakvand^{4*} 

Mohammad Mehdi⁵

1. Assistant Professor, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
2. Ph.D. Student of Human Resources, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
3. Ph.D. Student of Human Resources, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
4. Ph.D. Student of Human Resources, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran
5. Assistant Professor, Imam Ali Officer University, Tehran, Iran

Citation: Vazifeh, Z., Maliki, F., Ghaffari H., Sekund, N., & Mehdi, M. (2021). The effect of emotional intelligence on human resource productivity with the mediating role of organizational trauma. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(1), 151-170.

Abstract

Introduction

One of the most important organizational resources is human resources. Hence, recognizing the factors that affect the productivity of human resources is important.

* **Corresponding Author:** Narges Sekund
Email: nsakvand@gmail.com



© 2021 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Therefore, the purpose of this study was to investigate the effect of emotional intelligence on human resources productivity with the mediating role of organizational trauma.

Method

This study was conducted through a survey method based on structural equation modeling using the SMART PLS software. The instruments included Bar-An's emotional intelligence, Dehympour and Dovlati Organizational trauma, and Hersey and Gold Smith's human resource productivity questionnaires. The statistical population of the study consisted of all employees of the Chabahar Ports and Shipping Organization. From this population, 103 employees were selected by simple random sampling method as research sample. To determine the reliability of the questionnaires, Cronbach's alpha and composite reliability were used. Convergent validity also used for testing questionnaires' validity.

Results

The results showed that emotional intelligence has a negative effect on organizational trauma (-0.57) and a positive effect on human resource productivity (0.30). Organizational trauma also has a negative effect on human resource productivity (-0.28). The indirect effect of emotional intelligence on human resource productivity through mediating role of organizational trauma was also confirmed ($p < 0.01$).

Discussion

According to the research results, the emotional intelligence is very important to increase the productivity of human resources. In addition, paying attention to employees' emotional intelligence is important to prevent the destructive effects of organizational trauma.

Keywords: Emotional Intelligence, Trauma, human resource productivity

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۱۱/۱۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۲/۰۸

بهار و تابستان ۱۴۰۰، ۸(۱)، ۱۳۰-۱۵۱

DOI: 10.22055/JIOPS.2021.36573.1217

اثر هوش هیجانی بر بهره‌وری منابع انسانی با توجه به نقش میانجی ترومای سازمانی

زهرا وظیفه^۱

فاطمه مالکی^۲

حسن غفاری^۳

نرگس سکوند*^۴

محمد مهدی^۵

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران
۲. دانشجوی دکتری منابع انسانی، گروه مدیریت، دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران
۳. دانشجوی دکتری منابع انسانی، گروه مدیریت، دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران
۴. دانشجوی دکتری منابع انسانی، گروه مدیریت، دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران
۵. استادیار دانشگاه افسری امام علی، تهران، ایران

چکیده

هدف این پژوهش بررسی اثر هوش هیجانی بر بهره‌وری منابع انسانی با نقش متغیر میانجی ترومای سازمانی بود که به روش پیمایشی و مبتنی بر الگویابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد هوش هیجانی وانگ و لو، ترومای سازمانی دیهیم‌پور و دولتی و بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلد اسمیت استفاده شد. جامعه آماری

* نویسنده مسئول: نرگس سکوند

رایانامه: nsakvand@gmail.com

پژوهش را کلیه کارکنان سازمان بنادر و کشتیرانی چابهار تشکیل دادند. از این جامعه، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۳ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها از روش‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و جهت تأیید روایی آن‌ها نیز از روایی واگرا و همگرا استفاده شد. نتایج نشان داد هوش هیجانی بر ترومای سازمانی اثر منفی ($-0/57$) و بر بهره‌وری منابع انسانی اثر مثبت ($0/30$) دارد. اثر منفی ترومای سازمانی نیز بر بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت ($-0/28$). اثر غیرمستقیم هوش هیجانی بر بهره‌وری منابع انسانی از طریق نقش میانجی‌گر ترومای سازمانی نیز تأیید شد ($p < 0/01$). با توجه به نتایج پژوهش، متغیر هوش هیجانی در کارکنان جهت بالا رفتن بهره‌وری منابع انسانی از اهمیت بالایی برخوردار است. ضمن این‌که، توجه به هوش هیجانی کارکنان برای جلوگیری از اثرات مخرب ترومای سازمانی مهم و حائز اهمیت می‌باشد.

کلیدواژگان: هوش هیجانی، ترومای سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی

مقدمه

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری (productivity) است. بهره‌وری ناظر بر اثربخشی (effectiveness) و کارایی (efficiency) است؛ همچنین ناظر بر مجموعه‌ای از نتایج و فرآورده‌هایی با بالاترین سطح عملکرد افراد است (Esmailpour & Nikoogar, 2017). بهره‌وری مفهومی را به‌عنوان ارتقای زیستی بهتر و کیفیت بالای زندگی در ذهن تداعی می‌کند (Hejazi et al., 2016). بهره‌وری بالا، موجب بالا رفتن سطح زندگی، رفاه اجتماعی از راه درآمد واقعی، رقابت ملی و کیفیت زندگی می‌شود و این موفقیت، کسب و کار را رونق می‌دهد و به بهتر شدن کیفیت زندگی در جامعه منجر می‌شود (Zamiri et al., 2019). عوامل کارآمد در بهره‌وری عبارتند از، نیروی انسانی، سرمایه، ابزار و روش‌های انجام کار. اما بهره‌وری در بخش‌های مختلف اقتصادی و صنعتی بیش از آن‌که به سرمایه، ابزار و سایر عوامل بستگی داشته باشد، به عوامل انسانی بستگی دارد. در واقع، بهره‌وری نیروی انسانی یکی از اساسی‌ترین پیش‌فرض‌های بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود و هر گونه سعی و تلاش در بهره‌وری سازمان بدون وجود بهره‌وری کارکنان بی‌معناست (Sayadi et al., 2015). یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی

مولد و باانگیزه باشد، به اهداف خود نخواهد رسید (Bazvand et al., 2014; Helmer & Suver, 1988). لذا شاخص بهره‌وری منابع انسانی (employee productivity) با سنجیدن نسبت برون‌داد منابع انسانی به درون‌داد منابع انسانی میان سایر شاخص‌ها از اهمیت بسزایی برخوردار است (Shojaei et al., 2015; Mirsepasi, 2013; Iranzadeh et al., 2015). مسائل انسانی در سازمان همواره مورد توجه مدیران و رهبران سازمانی قرار داشته است. با این حال، در قرن بیست و یکم و با ظهور سازمان‌های بزرگ و چندملیتی و در شرایط پیچیده جهانی شدن و رقابت شدید سازمان‌ها برای کسب حداکثر سود و بهره‌وری، این توجه بسیار عمیق‌تر از گذشته شده است (Khajehpour et al., 2015). در خصوص مدل‌سازی بهره‌وری منابع انسانی، کوشش‌های زیادی صورت گرفته است و از جمله دانشمندانی که در این عرصه تلاش‌های بی‌بدیلی را انجام داده‌اند، می‌توان به هرسی و گلد اسمیت اشاره کرد. هرسی و گلد اسمیت هفت متغیر مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی را توانایی، وضوح، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخور، اعتبار و سازگاری معرفی می‌کنند. توانایی قدرت به انجام رساندن درست یک وظیفه است. وضوح به روشنی در درک و پذیرفتن نحوه کار، محل و چگونگی آن اطلاق می‌شود. حمایت سازمانی، به حمایتی که کارکنان برای دستیابی به اثربخشی کار به آن نیاز دارند، اشاره دارد. این کمک‌رسانی‌ها هم در حوزه مادی هم در حوزه غیر مادی است. مفهوم انگیزش به معنای شور و شوق و تمایل به انجام کار است و بازخور مناسب به کارکنان اجازه می‌دهد که پیوسته از کیفیت انجام کار مطلع باشند. اعتبار مناسب، قانونمندی و مشروع بودن تصمیمات مدیر را بیان می‌کند. سازگاری محیطی، نیز به‌عنوان درجه توانایی سازمان برای انطباق با محیط اطراف تعریف می‌شود (Abbaspour & Badri, 2016). از اواخر قرن نوزدهم میلادی، سعی بر آن بود که شخصیت انسان، مناسبات اجتماعی، چگونگی تفکر و شناخت او نسبت به پدیده‌های متفاوت بررسی شود. در این بین پدیده‌ای به نام هوش، کشف بسیار جذاب و چشمگیری بود (Rahmanpour et al., 2011). پیاژه (piaget) هوش را نوعی انطباق فرد با جهان خارج تلقی کرد. در واقع، او بر این باور بود که انسان برای ادامه حیات خود باید وسایل انطباق خویش با محیط را فراهم آورد. سیر این مطالعات از هوش منطقی به سمت هوش هیجانی (emotional intelligence) حرکت کرده است (Jamshidi et al., 2017). هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان و احساس در توانمندی‌های

انسانی دارد (Fakhrani et al., 2015) و شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی و توانایی‌هایی است که ظرفیت فرد را در مقابل مطالبات و فشارهای بیرونی و هیجانات مقاوم می‌سازند (Yar Mohammadi Monfared et al., 2010). هوش هیجانی که مربوط به نیم‌کره راست مغز می‌باشد فرایند برآورد و سنجش احساسات خود و دیگران، بیان احساس به طور مناسب و پردازش اطلاعات هیجانی، تنظیم و تعدیل احساس برای زندگی بهتر است (Oz et al., 2015).
سالوی و مایر هوش هیجانی را زیر مجموعه‌ی از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز قائل شدن بین آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار اشخاص است (Bazomd et al., 2013; Mortan et al., 2014; Utami et al., 2014; Rezaei Dizgah et al., 2018). بی‌اعتنایی به هیجان‌ها و عدم مدیریت آن‌ها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای سازمان در پی داشته باشد (Moradi et al., 2017). گاهی این ضربات و شوک‌ها می‌تواند باعث ترومای سازمانی (organizational trauma) گردد. ترومای سازمانی یکی از نظریه‌های جدید در عرصه رفتار سازمانی است که هدف آن بررسی اثرات جانبی روانی و جسمی بر فرد، گروه و سازمان است. ترومای سازمانی یک تجربه جمعی است که دفاع سازمانی و ساختار حفاظتی سازمان را از بین می‌برد و باعث آسیب‌پذیری موقت یا دائم سازمان می‌شود (Zare & Tavakoli, 2017). سازمان همیشه در حال آزمایش و خطاست. برخی با هم ادغام می‌شوند، برخی تغییر را می‌پذیرند و برخی دیگر در مقابل آن مقاومت می‌کنند. هر روز اتفاقات جدیدی رخ می‌دهند و در این راستا تجربه یک شکست می‌تواند ضربات روانی جبران‌ناپذیری را به کارکنان وارد آورد (Rezaian, 2004). فرد یک خطر جدی را در زندگی یا سلامت جسمی خود تجربه می‌کند که دیگران آن را تجربه نکرده‌اند و در صورت تجربه آن دچار تنش می‌شوند، یا در سازمانی که چندین سال در آن کار کرده است و با محیط و فضای ارتباطی و همکاران خود خو گرفته، اکنون مجبور است به خاطر کوچک‌سازی، سازمان خود را ترک کند. در اثر ضربات روانی، وفاداری کارکنان به سازمان کاهش یافته و محیط داخلی آشفته و سمی می‌شود. سازمان‌ها در مقابل ضربات روانی، رفتارهای متنوعی از خود نشان می‌دهند که بهتر است در مرحله نخست به جای انکار واقعیت آن را بپذیرد و تدابیر صحیحی برای آن بیاندیشد. سازمان حافظ کارکنان از ضربات روانی، بعنوان چهره جدید مطرح‌شده در عصر

سازمان‌های دانشی با هدف حفاظت از کارکنان در مقابل ضربات روانی و ایجاد محیط سالم اداری در پی رفع مشکلات یادشده بوده و برنامه‌هایی را برای جلوگیری از بروز ضربات روانی و درمان آن ارائه می‌دهد (Rezaian, 2004). سازمان‌هایی که دچار تروما شده‌اند، معمولاً در حالت رکود، ورشکستگی و کاهش منابع قرار می‌گیرند و عملکرد آن‌ها در حالت نزولی قرار دارد (Dulaty & Deyhimpur, 2018).

Allah Virdizadeh and Khodaim Mahmoudi (2018) در پژوهشی با عنوان مدل اثربخشی رهبری معنوی بر مبنای دستیابی به رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان نشان دادند که رهبری معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری کارکنان تأثیر مثبتی دارد. (Huq (2014) et al. در پژوهشی به بررسی تأثیر سلامت بر بهره‌وری کارکنان در کشور بنگلادش پرداختند. در این پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه از اطلاعات آماری پاسخ‌دهندگان ۱۵ تا ۶۵ سال بهره‌گرفته شد. تجزیه و تحلیل نرخ بازده به سلامت مکان‌های شهری و روستایی نشان داد بهبود شرایط سلامت تأثیر بیشتری بر بهره‌وری کارکنان در کشور بنگلادش دارد. (Menali and (2013) Gunter به مطالعه رابطه بین بهبود بهره‌وری عوامل تولید بخش کشاورزی و تأثیر آن بر کاهش فقر در ۱۱۳ کشور در حال توسعه پرداختند. نتایج مطالعات آن‌ها نشان داد، علاوه بر متغیرهایی همچون تولید ناخالص ملی و بهره‌وری؛ متغیرهای تأثیرگذار دیگری نیز وجود دارد که بر کاهش فقر مؤثرند چرا که R^2 مدل‌های پژوهش آنان کوچک بوده و نشان دهنده وجود متغیرهای تأثیرگذار دیگری بود. (Selcuk and Okkes (2011) در پژوهشی با عنوان فرسودگی شغلی مریبان جودو ترکیه به این نتیجه رسیدند که مریبان جودو احساس تخلیه هیجانی داشتند و این عامل موجب ایجاد فاصله ارتباطی بین مریبان و ورزشکاران‌شان و احساس پوچی در کارشان شده بود و این حالت فرسودگی شغلی در نهایت اثرها و تجارب منفی برای مریبان و ورزشکاران داشت. (Azizi et al. (2015) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان نشان دادند که بین هویت سازمانی و مؤلفه‌های آن با هوش هیجانی و بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار وجود دارد، اما هوش هیجانی نمی‌تواند نقش میانجی را در رابطه بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد. بنابراین می‌توان گفت که بین دو متغیر

هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به طور طبیعی رابطه معنی‌دار وجود دارد و نیازی به نقش میانجی هوش هیجانی برای برقراری این ارتباط نیست. (Akamolafe and Ogunmakin (2014) در مطالعه‌ای با عنوان خشنودی شغلی در معلمان مقطع راهنمایی، هوش هیجانی، استرس شغلی و خوداثربخشی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین به بررسی رابطه میان متغیرهای اشاره شده پرداختند. یافته‌های این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی، استرس شغلی و خود اثربخشی، پیش‌بین‌های مناسبی برای خشنودی شغلی بوده و تأثیر مستقیمی بر آن دارند. (Rezaei Dizgah et al. (2018) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر خشنودی شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان نشان دادند که هوش هیجانی بر ناهماهنگی هیجانی، فرسودگی هیجانی، تلاش هیجانی، خشنودی شغلی، نقصان موفقیت فردی، مسخ شخصیت و ناهماهنگی هیجانی بر فرسودگی هیجانی، نقصان موفقیت فردی، رضایت شغلی، مسخ شخصیت و تلاش هیجانی بر فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی، نقصان موفقیت فردی و فرسودگی هیجانی بر مسخ شخصیت، نقصان موفقیت فردی، خشنودی شغلی و درنهایت نقصان موفقیت فردی بر خشنودی شغلی تأثیر دارد. (Moradi et al. (2017) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی و عملکرد حسابرسان به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و هوش معنوی رابطه معنی‌داری وجود دارد، بین هوش هیجانی و عملکرد رابطه معنی‌داری وجود دارد و درنهایت هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد حسابرس را میانجی‌گری می‌کند. (Mosca (2019) در پژوهشی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی آموزشی نشان دادند که هوش هیجانی بر اثربخشی آموزشی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. (2009) Valikangas et al. به آثار شکست در نوآوری، خلاقیت و ضربات روانی ناشی از آن پرداختند. آن‌ها با بررسی و مطالعه میدانی دو گروه در شرکت ماکروسافت، غلبه بر ضربه روانی ناشی از شکست در نوآوری و هم‌چنین عدم پذیرش آن را بسیار بحرانی خوانند و یک سامانه یادگیری مربوط نوآوری را برای درمان آن معرفی کردند. ایشان نقش رهبران، مشتریان و فناوری را که فرد در آن فعالیت می‌کند، بسیار اساسی وصف کردند. (Jansen et al. (2014) در مقاله‌ای با عنوان طراحی سیستم‌های مقابله با ضربات روانی به طبقه‌بندی مراکز حمایت از بیمارانی که دچار

ضربات روانی شده‌اند، پرداختند. نویسندگان با طراحی یک سامانه رایانه‌ای به نام GEOS به ارائه اطلاعات جغرافیایی، مراکز ضربات روانی و سطح تخصص و فعالیت آن‌ها، به بیماران کمک کردند که در نزدیک‌ترین زمان ممکن، بهترین مرکز درمان را پیدا کنند. (Berthold and Fischman 2014) در پژوهشی با عنوان بررسی اثرات اجتماعی ضربات روانی کار با بازماندگان به بررسی اثرات اجتماعی ضربات روانی و لزوم وجود برنامه‌های مددکاری اجتماعی در سازمان پرداختند. آن‌ها با بررسی ضربات روانی وارده به افراد، ضمن تبیین مفاهیم ضربات روانی، به نقش اخلاق و زمینه فرهنگی افراد در ایجاد ضربات روانی اشاره نموده و در خاتمه یک دستورالعمل یازده گانه برای اداره ضربات روانی ارائه کردند. (Dulaty and Deyhimpuor 2018) به پژوهشی با عنوان تأثیر عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی بر میزان ترک خدمت کارکنان نظامی پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که بین ابعاد ایجادکننده ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد و سهم تأثیرگذاری هر یک از این عوامل متفاوت است. همچنین این تأثیر بر اساس جنسیت، نوع استخدام، سنوات خدمت و پست سازمانی کارکنان با یکدیگر متفاوت است.

بنابراین اگر کارکنان سازمان بخواهند بهره‌وری بهینه و عملکرد خوبی داشته باشند و در سابقه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند، باید در کنار توانایی فنی و حرفه‌ای، به برخی از ویژگی‌های خاص که مجموعه آن‌ها هوش هیجانی نامیده می‌شود، مجهز باشند تا بتوانند ضمن مدیریت هیجان‌ها و احساسات خود از ایجاد ترومای سازمانی جلوگیری نمایند. از این‌رو با توجه به اهمیتی که مقوله بهره‌وری منابع انسانی در توسعه کشور دارد، ضرورت دارد تا با توجه خاص به ارتقای بهره‌وری، متولیان حوزه‌های مختلف کشور به رشد و توسعه منابع انسانی کمک نمایند. تاکنون در خصوص عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی محققان زیادی به توضیح و تبیین دلایل ارتقاء آن پرداختند. از این‌رو پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری نیروی انسانی با توجه به نقش متغیر میانجی ترومای سازمانی پرداخته است. مدل مفهومی پژوهش که روابط موجود میان متغیرهایی پژوهش را نشان می‌دهد به شرح شکل شماره ۱ می‌باشد. همان‌طور که در این مدل مشاهده می‌شود هوش هیجانی متغیر مستقل، بهره‌وری نیروی انسانی متغیر وابسته و ترومای سازمانی متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

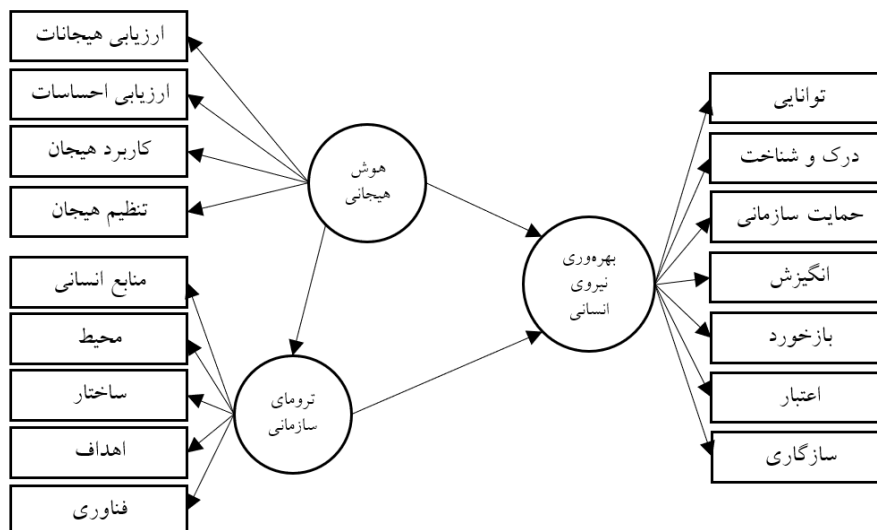


Figure 1. Conceptual model of research

(Wang and Lu, 2000); (Dulaty & Deyhimpuor, 2018); (Hersey and Goldsmith, 1980)

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و از جهت شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌های مدل از پرسش‌نامه استفاده گردید و داده‌ها به کمک نرم‌افزار PLS تحلیل شد. جامعه آماری پژوهش راکلیه کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی چابهار تشکیل دادند. جهت تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد. براساس این جدول ۱۰۳ پرسش‌نامه توزیع گردید که از این تعداد ۹۷ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد.

ابزار پژوهش

جهت سنجش هوش هیجانی از پرسش‌نامه Wang and Lu (2000) استفاده شده است، این مدل دارای ۱۶ سؤال و چهار بعد ارزیابی هیجانات شخصی، ارزیابی احساسات دیگران، کاربرد هیجان و تنظیم هیجانات می‌باشد. برای سنجش ترومای سازمانی از پرسش‌نامه Dulaty and Deyhimpuor (2018)

مبتنی بر ۵ بعد افراد، محیط، اهداف، ساختار و فناوری با ۲۵ سؤال استفاده گردید. در نهایت برای سنجش بهره‌وری نیروی انسانی از مدل هرسی گلد (Hersey and Goldsmith (1980) استفاده گردید. این مدل دارای ۷ بعد حمایت سازمانی، انگیزش، اعتبار، توانایی، شناخت و درک، بازخور و سازگاری با ۲۶ سوال می‌باشد. مقیاس پاسخ‌دهی به سؤالات پژوهش طیف لیکرت پنج گزینه‌ای بود. نتایج آزمون روایی و پایایی در جدول ۱ آورده شده است. بررسی روایی ابزار گردآوری داده‌ها، از طریق آزمون متوسط واریانس استخراج شده (Average Variance Extracted) و روایی همگرا صورت پذیرفت. بر اساس دیدگاه (Fornell and Larker (1981، هرگاه مقدار AVE، بیشتر از ۰/۵ باشد، روایی سازه مورد تأیید می‌باشد. در نهایت، مقادیر حشو یا افزونگی (CV-Redundancy) و مقادیر اشتراک یا متقاطع (CV-Communality)، باید مقدار مثبتی داشته باشند تا روایی سازه را تأیید کنند.

Table 1. Model quality criteria

Dimensions	AVE	CR	Cronbach's Alpha	CV-Red	CV-Com	R ²	GoF
organizational trauma	0.60	0.83	0.75	0.15	0.50	0.33	
emotional Intelligence	0.54	0.76	0.72	-	0.44	-	2.28
work force productivity	0.51	0.82	0.78	0.06	0.40	0.26	

بر اساس جدول ۱، همه مقادیر مربوط به پایایی و روایی مدل، در محدوده قابل قبول قرار دارند و بنابراین، شاخص‌های مورد نظر تأیید می‌گردد.

یافته‌ها

در این بخش، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، به بررسی مدل ساختاری از طریق تحلیل مقادیر ضریب همبستگی، ضریب تعیین، آماره t و شاخص GoF پرداخته می‌شود.

$$\text{Goodness of Fit} \cdot \text{GoF} = \sqrt{\text{Communality} \times R^2}$$

شکل ۲ ارزیابی مدل مفهومی پژوهش بر اساس مقادیر ضریب همبستگی را نشان می‌دهد.

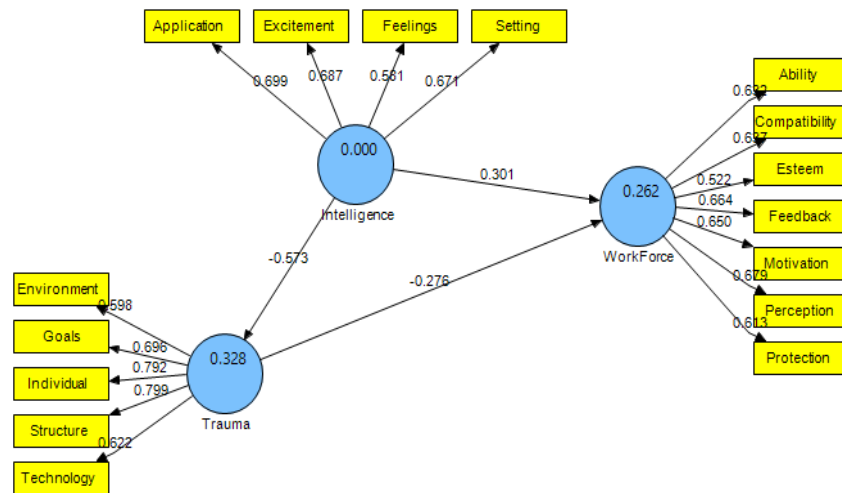


Figure 2. Evaluation of the conceptual model of research

هم‌چنین، برای بررسی معنی‌داری روابط بین متغیرها از مقادیر آماره t استفاده می‌شود. شکل ۳، مقادیر آماره t را نشان می‌دهند.

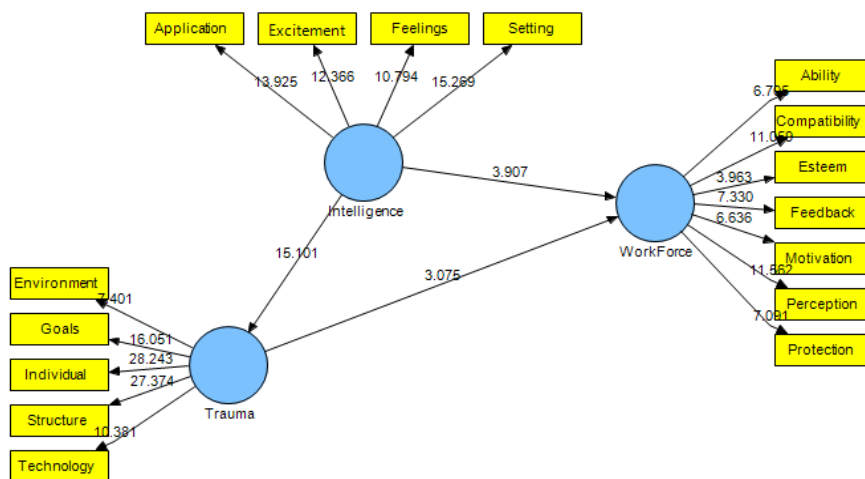


Figure 3. Evaluation of statistical values t

از طرفی، برای بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از مقدار GoF استفاده می‌شود. بر اساس دیدگاه Wetzels et al. (2009) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF در نظر گرفته می‌شود. بر اساس جدول ۱، مقدار شاخص GoF برابر با ۲/۲۸ بوده که نشان می‌دهد، مدل مورد نظر از برازش قوی برخوردار است. برای سنجش معنی‌داری روابط علی بین متغیرها، از شاخص آماره t استفاده می‌شود. بر اساس سطح معنی‌داری پایین‌تر از ۰/۰۵، مقدار آماره t باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد و اگر مقدار آماره t کمتر از ۱/۹۶ باشد، پارامتر مورد نظر، در الگو، مهم در نظر گرفته نمی‌شود. بر اساس شکل ۳، مقدار آماره t برای همه روابط بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است که نشان می‌دهد همبستگی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود معنی‌دار است. مطابق شکل ۳ تمامی ضرایب معنی‌داری t از ۲/۵۸ بیشتر هستند که این امر معنی‌دار بودن تمامی سؤالات و روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان ۰/۹۹ نشان می‌دهد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت تمام متغیرهای اصلی به‌درستی موردسنجش قرار گرفته است و با عنایت به یافته‌های حاصل از این مقیاس می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت. جدول ۲، آزمون فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

Table 2. Results of research hypotheses

Hypothesis	Relationship	Direct Relationship	Indirect Relationship	Total Relationship	Coefficient of determination	t	Condition
Original 1	Emotional intelligence on human resource productivity	0.30	-	0.30	0.09	3.91	Confirm
Original 2	Emotional intelligence over organizational trauma	0.57	-	0.57	0.33	15.10	Confirm
Original 3	Organizational trauma on human resource productivity	-0.28	-	-0.28	0.08	3.08	Confirm
Original 4	Emotional intelligence on human resource productivity with the mediating role of organizational trauma	0.30	0.16	0.50	0.21	11.58	Confirm
Sub 1	Assessing emotions on organizational trauma	-0.45	-	-0.45	0.20	10.59	Confirm
Sub 2	Assessing the feelings of others on organizational trauma	-0.35	-	-0.35	0.12	20.44	Confirm
Sub 3	The application of emotion to organizational trauma	-0.39	-	-0.39	0.15	10.66	Confirm
Sub 4	Regulation of emotions on organizational trauma	-0.61	-	-0.61	0.37	5.25	Confirm

بر اساس جدول ۲، هوش هیجانی باعث افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود ولی اگر کارکنان سازمان دچار ضربات روانی شوند، باعث کاهش بهره‌وری نیروی انسانی خواهد شد. این موضوع نشان می‌دهد، سازمان‌هایی که در آن، کارکنان دچار ضربات روانی شده‌اند، کمتر به احساسات و هیجان‌ات خود توجه می‌کنند و این موضوع، بهره‌وری آنان را تقلیل می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروز در عصری به سر می‌ریم که به سبب کمبود منابع اقتصادی در دسترس سازمان‌ها، استفاده مؤثر از این منابع می‌تواند به‌عنوان یکی از عناصر اصلی موفقیت سازمان‌ها تلقی شود. یکی از مهم‌ترین منابع اقتصادی سازمانی که اهمیت آن به‌عنوان دارایی و سرمایه سازمانی پذیرفته شده است، نیروی انسانی است. منابع انسانی، مهم‌ترین عامل اثربخشی و کارایی آن‌ها می‌باشند. آن‌ها برای دستیابی به اهداف خود به کارکنان مؤثر با عملکرد بهینه نیاز دارند. در این شرایط، تلاش برای بهبود و توسعه مستمر ظرفیت‌ها و توانمندی کارکنان که در ارتقاء مستمر و بهره‌وری سازمان‌ها مؤثر هستند، امری اجتناب‌ناپذیر است. از این‌رو، آنچه از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، شناسایی عواملی است که بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Aghaee et al., 2015). هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش متغیر میانجی ترومای سازمانی بود. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش متغیر میانجی ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتایج با یافته‌های (Sharifi et al., 2017; Taghizadeh, et al., 2014; Mashhadi et al., 2010; Forber et al., 2011; Soltanizadeh & Khosravi, 2013) به‌صورت عمده سازگار است. نتایج نشان داد که هوش هیجانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. از این رو توجه به متغیر هوش هیجانی در کارکنان جهت بالا رفتن بهره‌وری نیروی انسانی از اهمیت زیادی برخوردار است. باید گفت که افرادی که از هوش هیجانی قوی برخوردارند از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده‌اند و هیچ گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند و احساسات خود را به‌طور مستقیم بیان و راجع به خود مثبت فکر می‌کنند. آنان ظرفیت چشمگیری برای تعهد، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند و در رابطه خود با دیگران بسیار دلسوز و با ملاحظه‌اند و از زندگی غنی، سرشار و مناسبی برخوردارند. آنان هم‌چنین با خود بسیار راحت

برخورد می‌کنند. کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار هستند نسبت به دیگران، آسیب‌پذیری کمتری دارند. هم‌چنین سطح تعهد و خصیصه‌های تحولی در چنین کارکنانی بیشتر است. آن‌ها خواهان دستیابی به نتایج‌اند که نه تنها برای خودشان، بلکه برای دیگران و سازمان‌ها نیز مفید باشد. اینگونه کارکنان، در کارهای تیمی اثربخش‌تر عمل می‌کنند و با کسب نتایج کاری بهتر، بیشتر به نفع سازمان هستند. هوش هیجانی نقش اساسی و مرکزی در تعامل انسان‌ها با یکدیگر دارند. نتایج هم‌چنین نشان داد که هوش هیجانی بر ترومای سازمانی تأثیر منفی و معنی‌داری دارد. از این رو توجه به هوش هیجانی کارکنان برای جلوگیری از اثرات مخرب ترومای سازمانی از اهمیت فراوانی برخوردار است. نتایج نشان داد که ترومای سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

ترومای سازمانی منجر به بسته شدن مرز ما بین سازمان و محیط، تمرکز بر روابط درونی، شروع استرس و اضطراب در سازمان، وجود افسردگی و حاکم شدن روحیه ترس و ناامیدی در سازمان می‌شود (Ebrahimi and Baki Hashemi, 2019). نتایج il]kdk نشان داد که هوش هیجانی بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق متغیر میانجی ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. سازمانی که کارکنانش ترومازده هستند بهره‌وری‌شان تضعیف می‌شود. از سویی دیگر، با افزایش مؤلفه‌های هوش هیجانی، می‌توان بهره‌وری کارکنان را بهبود بخشید. با توجه به نتایج پژوهش و اهمیت هوش هیجانی در افزایش بهره‌وری منابع انسانی و ترومای سازمانی به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که به بررسی عوامل مؤثر بر هوش هیجانی و هم‌چنین به الویت‌بندی این عوامل بپردازند. هم‌چنین به پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد به بررسی این روابط در سایر جوامع آماری پرداخته و نتایج را مقایسه نمایند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از زحمات و همکاری تمامی مسئولین و کارکنان محترم اداره کل بنادر و دریانوردی چابهار کمال تشکر را داریم.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Abbaspour, A., & Badri, M. (2016). The relationship between psychological empowerment and effective factors of productivity of human resources. *Management Studies in Development and Evolution*, 24(79), 73-100.
- Aghaee, R., Aghaee, M., & Aghaee, A. (2015). Investigating the factors affecting manpower productivity using BSC Model. *Article*, 2(7), 27-49
- Akomolafe, M. J., & Ogunmakin, A. O. (2014). Job satisfaction among secondary school teachers: Emotional intelligence, occupational stress and self-efficacy as predictors. *Journal of Educational and Social Research*, 4(3), 487-487.
- Alahverdzadeh, M., & Khodaie Mahmoodi, R. (2018). Spiritual leadership effectiveness model based on the achievement of organizational behavior and staff productivity. *The Journal of Productivity Management*, 12(1), 211-230.
- Azizi, B., Fahim Devin, H., & Mirzazadeh, Z. (2015). Investigating the relationship between organizational identity and organizational citizenship behavior with the mediating role of emotional intelligence in the staff of the general directorate of sports and youth. *Sports Management*, 9(4), 715-726
- Bazvand, K., Kashef, M. M., & Esmali, M. R. (2014). The relationship between emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction of employees in physical education general department of lorestan province. *Journal of Sport Management*, 5(4), 125-143.
- Berthold, S. M., & Fischman, Y. (2014). Social work with trauma survivors: Collaboration with interpreters. *Social Work*, 59(2), 103-110.
- Dulaty, H., & Deyhimpour, M. (2018). An assessment of factors affecting organizational trauma on leaving service by military personnel. *Journal of Research in Human Resources Management*, 9(4), 81-106.
- Ebrahimi, A., & Baki Hashemi, M. M. (2019). Applying interpretive- structural modelling to review priorities of health reform plan: Evidence-based policy making. *Journal of Health Administration*, 22(3), 9-27. (Persian)
- Esmailpour, R., & Nikookar, H. (2017). Investigating the effect of the transcendental leadership on organizational productivity with the emphasis on spirituality in insurance organization in Gillan province. *The Journal of Productivity Management*, 11(1(40)), 159-184.

- Fakhrani, A., Hamidi, M., & Jalali Farahani, M. (2015). Investigating the relationship between emotional intelligence and entrepreneurship skills of physical education students. *Sports Management*, 7(6), 935-950
- Forbes, D., Lewis, V., Varker, T., Phelps, A., O'Donnell, M., Wade, D. J., ... & Creamer M. (2011). Psychological first aid following trauma: Implementation and evaluation framework for high-risk organizations. *Psychiatry*, 74(3), 224-239.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hejazi, M., Sobhi, A., & Taghipour Farshi, F. (2016). The effect of physical and mental health and entrepreneurship on the labor force productivity. *The Journal of Productivity Management*, 10(1), 79-94.
- Helmer, F. T., & Suver, J. D. (1988). Pictures of performance: The key to improved nursing productivity. *Health Care Management Review*, 13(4), 65-70.
- Hersey, H., & Goldsmith, M. (1980). A situational approach to performance planning. *Training and Development Journal, Madison*, 34(11), 38-50.
- Huq, M. N., Howlader, S. R., & Kabir, M. A. (2014). The impact of health on productivity in Bangladesh. *Global Journal of Quantitative Science*, 1(2), 24-31.
- Iranzadeh, S., Fakhimiazar, S., & Jedare Sefedgare, A. (2015). Effect of KM Components on Labor Productivity using factor Analysis in Finance and Credit Institution of Tabriz. *The Journal of Productivity Management*, 9(2), 27-46.
- Jamshidi, O., Goudarzi, M., Sharari, A., & Anet, Z. (2017). The relationship between emotional intelligence and team effectiveness of male and female students participating in the 11th student cultural and sport olympiad. *Journal of Sport Management*, 8(6), 845-860.
- Jansen, J. O., Morrison, J. J., Wang, H., Lawrenson, R., Egan, G., He, S., & Campbell, M. K. (2014). Optimizing trauma system design: The GEOS (Geospatial evaluation of systems of trauma care) approach. *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 76(4), 1035-1040.
- Khajepour, N., Beshlideh, K., & Baharlou, M. (2016). The casual relationship of psychological capital with turnover intention, job burnout and job performance:

- Mediating role of job stress. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 2(2), 61-82. (Persian)
- Mashhadi, Ali; Soltani, I., & Hashemi Razini, S. (2010). On the relationship between emotional intelligence and its components with symptoms of anxiety. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 12(4), 652-661.
- Menali, R., & Gunter, L. (2013). *Impact of agricultural productivity changes of productivity reduction in development countries*. Selected Paper for Prepared for Presentation at the Southern Agricultural Economics Association (SAEA) Annual Meeting.
- Mirsepasi, N. (2013). *Human resource strategic management and labor relations*. Tehran: Mir Publishing. (Persian)
- Moradi, M., Afshar I., & Yeganeh, A. (2017). The relationship between emotional intelligence, spiritual intelligence and auditor performance. *Financial Accounting and Auditing Research*, 9(35), 41-64. (Persian)
- Moradi, M., Jalilian, H., Kianpoor, S., & Amiri, M. (2017). Role of Emotional Intelligence and Emotional Labor in Reducing Burnout and Increasing Job Satisfaction. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 6(2), 73-100.
- Mortan, R. A., Ripoll, P., Carvalho, C., & Bernal, M. C. (2014). Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(3), 97-104.
- Mosca, C. K. (2019). The relationship between emotional intelligence and clinical teaching effectiveness. *Teaching and Learning in Nursing*, 14(2), 97-102.
- Oz, H., Demirezen, M., & Pourfeiz, J. (2015). Emotional intelligence and attitudes towards foreign language learning: Pursuit of relevance and implications. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 416-423.
- Rahmanpour, A., Ghofrani, M., & Devin, H. (2015). The Relationship between Emotional Intelligence of Coaches and Team Cohesion of Athletes in the 5th Olympiad of Female Students of Payame Noor Universities in 2011. *Journal of Sport Management*, 7(2), 237-252.
- Rezaei Dizgah, M., Mehrabian, F., & Jani Pour, M. (2018). Study the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional labor, emotional inconsistency, personality deprivation and

deficiency of individual success in the staff of Guilan University of Medical Sciences. *Journal of Health and Safety at Work*, 8(1), 1-14.

Rezaian, Ali (2004). *Advanced organizational behavior*. Tehran: Side Publications. (Persian)

Sayadi, S., Chamanifard, R., & Nikpour, A. (2015). Mediating role of employee job satisfaction in the relationship between intellectual capitals and employee productivity (case study: North west tejarat bank of Tehran city). *The Journal of Productivity Management*, 9(3), 27-44. (Persian)

Selcuk, G., & Okkes Alpaslan, G. (2011). Burnout among judo coaches in Turkey. *Journal of Occupational Health*, 53(5), 365-370.

Sharifi, S., Zarifian Yeganeh, M., & Saberi, A. (2017). The study of the effect of emotional intelligence dimension on the employee performance (case: sport channel of islamic republic of Iran). *Organizational Culture Management*, 15(2), 373-392. (Persian)

Shojaei, S., Jamali, G., & Manteghi, N. (2016). Identification of the Effective Elements on Human Resource Productivity. *Journal of Research in Human Resources Management*, 8(2), 161-181. (Persian)

Soltanzadeh, M., & Khosravi, J. (2014). Prediction of life satisfaction based on emotional intelligence and psychological symptoms in high school girl students. *Journal of Applied Psychological Research*, 4(4), 163-179. [Persian]

Taghizadeh Yazdi, M., Soleimani, A., Rahmat, N., & Nargesian, J. (2014). Canonical Analysis of the Relationship between Emotional Intelligence and Academic Performance Evaluation. *Journal of Public Administration*, 6(1), 45-66. (Persian)

Utami, A. F., Bangun, Y. R., & Lantu, D. C. (2014). Understanding the role of emotional intelligence and trust to the relationship between organizational politics and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115, 378-386.

Valikangas, L., Hoegl, M., & Gibbert, M. (2009). Why learning from failure isn't easy (and what to do about it): Innovation trauma at Sun Microsystems. *European Management Journal*, 27(4), 225-233.

- Wang, Z. H., & Lu, H. F. (2000). Ductile deformation and $^{40}\text{Ar}/^{39}\text{Ar}$ dating of the Changle–Nanao ductile shear zone, southeastern China. *Journal of Structural Geology*, 22(5), 561-570.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G., & Van oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidline and emprical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.
- yarmohammadi monfared, S., Hemmati nezhadTouli, M., & Ramazani, R. (2010). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Physical Education Teachers. *Journal of Sport Management*, 2(6), 47-111.[persian]
- Zamiri, A., Heydari, A., Asgari, P., & Makvandi, B. (2019). The effectiveness of organizational intelligence training on organizational productivity and organizational socialization. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 6(1), 47-60.
- Zare, M., & Tavakoli, M. (2017). *An overview of the causes, consequences and strategies of organizational trauma*. 3rd National Conference on New Approaches in Management, Economics and Accounting, 20 June 2017, Danesh Alamavaran Danesh Scientific Research Institute, Babol. (Persian)