

**دانشكده مدیریت وحسابداری**

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه

**بررسی تاثیر هوش بر عملکرد کارکنان**

استاد راهنما

**دکتر**

استاد مشاور

**دکتر**

نگارش

**....**

تابستان 1394

# فصل اول

کلیات پژوهش

## 1-1 مقدمه

کار می تواند یکی از بزرگترین لذتها در زندگی هر فردی باشد. از سوی دیگر هیچ چیز بدتر از این نیست که شما در شغلی باشید که با آن راحت نبوده و از آن لذت نمی برید. بنابراین کار یکی از مهمترین و حیاتی ترین قسمت های زندگی هر فرد است. کیفیت زندگی کاری بالا جزء مفاهیمی است که امروزه به شدت مورد توجه قرار گرفته و تلاشهای زیادی برای ارتقای آن در سراسر جهان صورت می پذیرد. این مفهوم در دهه 1950 در اروپا مطرح شد و از آن به بعد ارتقای آن یکی از دغدغه های مدیران سازمان ها گردید. به نظر می رسد که برخورداری افراد از انواع مختلف هوش بر کیفیت زندگی کاری آنان تاثیرگذار باشد. در این پژوهش به بررسی تاثیر یکی از انواع چندگانه هوش یعنی هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری خواهیم پرداخت.

## 2-1 تعریف و بیان مسئله

یکی از انواع چندگانه هوش که نقش بسیار مهمی در تعاملات بین افراد ایفا می کند، هوش اجتماعی است. بر اساس گفته های گلمن در کتاب هوش اجتماعی (2006) ظهور و بروز مفهوم هوش اجتماعی به فعالیتهای روانشناسی به نام ادوارد ثورندایک در سال 1920 باز می گردد و هدف وی از مطرح کردن این مفهوم، شناسایی یک توانایی ذهنی مجزا از هوش مکانیکی و هوش انتزاعی بود(Thorndike E. L., 1920). ثورندایک هوش اجتماعی را توانایی درک مردان و زنان، دختران و پسران و اداره آنها می داند تا در روابط انسانی به طور معقولی عمل کنند(همان). به نظر مارلو (1986) هوش اجتماعی عبارت است از توانایی درک افراد و تعاملات اجتماعی و به کارگیری دانش حاصل از این امر در هدایت دیگران و تاثیر گذاری بر آنها به منظور کسب رضایت طرفین (Cited in Birknerova, et.al, 2013, p. 11). ابعاد هوش اجتماعی عبارتند از:

1) **پردازش اطلاعات اجتماعی:** توانایی درک و فهم و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران.

2) **مهارتهای اجتماعی:** تاکید بر جنبه های رفتاری از قبیل توانایی وارد شدن در موقعیت های جدید و سازگاری اجتماعی.

3) **آگاهی اجتماعی**: توانایی درک مناسب نگرانی ها و احساسات دیگران (رضایی, 1389، رضایی و خلیل زاده, 1388).

کیفیت زندگی کاری نیز یکی از مباحثی است که امروزه در محیطهای کاری اهمیت فراوانی پیدا کرده است. طراحی شغل، تنها با توجه به الزامات فناوری و بدون توجه به نیازهای کارکنان کار بسیار سختی است. می بایست مشاغل را به گونه ای انسانی طراحی کرد تا نیازهای کارکنان به نحو مناسبی مورد توجه قرار گیرند (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013, p. 201). کیفیت زندگی کاری یعنی امکان ارضای بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، بوجود آوردن امنیت برای افراد به نحوی که آنها بتوانند با خیال راحت در کنار دیگران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن کنند و مورد قبول دیگران قرار گیرند . در نهایت فرصت برای افزایش مهارت و دانش خود را داشته باشند (کسایی, 1383, ص. 121)

پژوهشهای مختلف ابعاد گوناگونی برای کیفیت زندگی کاری بیان کرده اند که از آن جمله می توان به مدل والتون اشاره کرد که 8 بعد برای آن بر شمرده است:

1) پرداخت منصفانه و کافی

2) شرایط کاری ایمن و بهداشتی

3) استفاده از ظرفیت کارکنان در محیط کار

4) فرصت های موجود برای کارکنان در محیط کار

5) انسجام اجتماعی در محیط کار

6) قانونگرایی و احترام به قانون در محیط کار

7) جایگاه کار در زندگی فرد

8) ارتباط اجتماعی و اهمیت کار (سلطان حسینی و دیگران, 1388، پرداختچی و دیگران، 1388).

## 3-1 ضرورت تحقیق

بر اساس پژوهشی که مرکز پژوهشهای کیفیت زندگی در کپنهاگ از ۱۰۰۰ شهروند دانمارکی صورت داده است، تنها یک نفر از هر ۳ نفر کارمند در شغل خود احساس شادمانی می کنند (Ventegodt & Merrick, 2009, p. 5). تحقیقات کیفیت زندگی کاری در مجموعه شرکت ها به این واقعیت رسیده است که نرخ رشد، سودآوری و هم چنین بازده سرمایه با کیفیت زندگی کاری و زندگی فردی و گروهی و سازمانی رابطه مستقیم دارد (سلمانی, 1382). این نتیجه و سایر نتایج مشابه نشان دهنده اهمیت کیفیت زندگی کاری بالا هم برای فرد و هم برای سازمان است. به همین دلیل تلاش برای شناسایی عواملی که می توان کیفیت زندگی کاری را ارتقا دهد یکی از دغدغه های پژوهش گران است. در این پژوهش تلاش می شود تا میزان تاثیر هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری بررسی شود.

# فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

# بخش اول: مروری بر ادبیات نظری موضوع

# هوش اجتماعی

## 1-2 مقدمه

در طول هزاران سال گذشته انسانها یاد گرفته اند که چگونه با اتکا به علم از نیروهای طبیعی حداکثر بهره برداری را به عمل آورند. نیروهایی همچون نیروی آب، باد، انرژی آزاد شده از فعل و انفعالات شیمیایی و .... نیروهای فیزیکی از طریق علم در خدمت انسانی در آمده اند و به راحتی و آسایش او کمک می کنند. اما در این میان نیروی ذهن، فکر، شخصیت و مهارتهای خود انسان نیز از اهمیت به سزایی برخوردار است. با شناخت هرچه بهتر این نیروها و آموختن چگونگی کنترل و هدایت این نیروها در راستای اهداف مشروع جمعی می توان دستاوردهای زیادی کسب نمود.

نه تنها دانشمندان و انسانهای نوع دوست، بلکه انسان های سرسخت و عملگرا در حوزه های کسب و کار، آموزش و دولت، روانشناسی یا علم رفتار انسان را مورد توجه قرار داده اند تا اصولی را برای اداره موثر نیروی انسانی بیابند. در جست و جوی مثالی برای تشریح آنچه که مطالعه علمی پرسنل تا کنون صورت داده و آنچه که در صدد است تا صورت دهد با موضوع هوش و کاربردهای آن مواجه می شویم.

مردم به سادگی در مورد هوش صحبت می کنند و آشنایان و نزدیکان خود را بر اساس میزان هوش شان رتبه بندی می نمایند. اگرچه، بیان اینکه هوش چیست و چگونه می توان آن را اندازه گرفت کاری مشکل است.

یک نفر می گوید: " آن نیروی فکر است و بوسیله توانایی شخص در مدرسه و زندگی اندازه گرفته می شود." دیگری می گوید: "نیروی فکر چیست؟" و توجهات را معطوف این حقیقت می کند که توانایی در مدرسه و توانایی در زندگی دو چیز متفاوت هستند. اسمیت ادعا می کند که : "هوش عبارت است از توانایی یادگیری" و هنگامی که از او پرسیده می شود، "یادگیری چه چیزی؟" اضافه می کند: "یادگیری هر چیزی" (Cited in Thorndike, 1920).

واقعیتهای زندگی روزمره نشان می دهد که انسانها از نظر یک هوش قوی هستند، اما از نظر یک هوش دیگری در سطح پایین تری قرار دارد. مثلا یک فرد از لحاظ هوش عددی قوی است، اما از لحاظ هوش کلامی در سطح پایین تری قرار دارد. فردی ممکن است دانش آموز خوبی در درس تاریخ باشد، اما در درس فیزیک دانش آموز ضعیفی به شمار می رود.

بررسی های علمی متعدد در مورد توانایی های فکر افراد موید این حقیقت است که هیچ فردی از نظر انواع گوناگون هوش در حد یکسانی قرار ندارد. به بیان دیگر میزان بهره هوشی او در انواع گوناگون هوش متفاوت است. میزان هوش افراد با توجه به وضعیت زندگی شان متفاوت است (Thorndike E. L., 1920).

در این قسمت پس از تعریف هوش به بررسی تاریخچه هوش اجتماعی می پردازیم. سپس نظریه انواع مختلف هوش که توسط گاردنر ارائه شده است را از نظر خواهیم گذراند. پس از آن تعاریفی از هوش اجتماعی ارائه کرده و برخی مدلهای مطرح در این زمینه را از نظر خواهیم گذراند.

## 2-2 هوش

تاکنون تعاریف متعددی از هوش ارائه شده است ولی هنوز تعریفی کامل و جامع که همه را قانع کند وجود ندارد. علت این مناقشه آن است که هوش، یک مفهوم[[1]](#footnote-1) نیست؛ بلکه یک موضوع انتزاعی و یک سازه[[2]](#footnote-2) است و برخلاف مفاهیمی که می‌توانند مصادیق و نمودهاي بیرونی داشته باشند، صرفاً معرف مجموعه اي از فرایندهاست که از رفتارها و پاسخ‌هاي آشکار افراد استنباط می‌شوند. در ادامه به چند نمونه از تعاریفی که ارائه شده است اشاره می‌کنیم (به نقل از صمدی, 1393):

* هوش مجموعه‌ای از توانایی‌های شناختی است که به ما امکان می‌دهد تا نسبت به جهان اطراف آگاهی پیدا کنیم. به عبارت روشن‌تر هوش یک ظرفیت شناختی است که امکان کسب دانش، یادگیری و چگونگی حل مساله و مشکلات را فراهم می‌سازد.
* هوش به یک توانایی ذهنی عمومی اطلاق می‌شود و شامل توانایی استدلال، برنامه‎ریزی، حل مساله تفکر انتزاعی، درک افکار پیچیده و یادگیری سریع از تجربه‌هاست. این تعریف کامل نیست، در واقع هوش با استفاده از نمرات ضریب هوشی (IQ) از آزمون‌های استاندارد، توسط کارشناس ماهر و باتجربه مشخص می‌گردد.
* هوش توانایی سازگاری با محیط است و افراد باهوش آن‌هایی هستند که به طریقی مهارت‌های مناسب خود را در محیط‌های فعلی به دست می‌آورند.

# فصل سوم

روش پژوهش

## 1-3 مقدمه

انسان ، بطوري فطري ، همواره محيط پيرامون خود را مورد مشاهده و كنكاش قرار مي دهد. اما، با مشاهدات و كنكاش هاي سطحي قادر به شناخت حقايق و روابط بين پديده ها و امور نيست. شناخت علمي زماني حاصل مي گردد كه با توجه به نوع امور و پديده ها، روشي مناسب انتخاب و با استفاده از آن به كشف حقايق و رابطه علت و معلولي آن ها پرداخت. شناخت علمي بطور ناگهاني و تصادفي حاصل نگرديده، بلكه، كوششي آگاهانه و منظم براي كشف حقايق است. شناخت علمي نيازمند استفاده از شيوه مناسب و مطالعه و جمع آوري داده ها و تجزيه و تحليل آنها است. به همين دليل، براي كشف حقايق و واقعيت هاي مفروضات اين تحقيق نيز انتخاب روش مناسب، توصيف جامعه آماري و حجم نمونه، توصيف ابزار گرد آوري اطلاعات و داده ها، اعتبار و روايي ابراز تحقيق و روش تجزيه و تحليل داده ها ضروري است. در این فصل پس از بیان روش تحقیق٬ به بررسی جامعه آماری٬ نمونه٬ بررسی اعتبار پرسشنامه و آزمون های آماری مورد استفاده جهت انجام تجزیه و تحلیل داده ها خواهیم پرداخت.

## 2-3 نوع پژوهش

پژوهش حاضر را می توان جزء تحقیقات کاربردی و از نظر نوع تحقیق در دسته تحقیقات توصیفی- پیمایشی قرار داد. از حیث نظری به ادبیات موضوع و مقالات علمی مرتبط مراجعه شده و ادبیات نظری موضوع گردآوری شده است. همچنین با مراجعه به پرسشنامه های استاندارد موجود در زمینه موضوع پژوهش، نمونه مناسب به منظور پژوهش انتخاب گردید. از نظر کاربردی نیز، تحقیق در جامعه مورد نظر از طریق پیمایش انجام پذیرفت.

## 3-3 روش پژوهش

روش تحقیق حاضر از نوع تحقیق توصیفی-کتابخانه ای است. به منظور جمع آوری مطالب مربوط به ادبیات تحقیق روش کتابخانه ای مورد استفاده قرار گرفته و با مراجعه به کتب، مقالات و پژوهش های انجام شده بخش مبانی نظری تنظیم گردید. تحقیق توصیفی نیز از طریق جمع آوری پرسشنامه و تحلیل داده های آن به کار گرفته شده است.

## 4-3 جامعه آماری و نمونه آماری

### 1-4-3 جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کارکنان دانشگاه شهید بهشتی تهران. با توجه به اطلاعات مندرج در وبسایت دانشگاه، حدود 1000 کارمند در حوزه های مختلف در این دانشگاه به کار مشغولند و جامعه آماری پژوهش حاضر را شکل می دهند.

# فصل چهارم

# تجزیه و تحلیل داده ها

## 4-1 مقدمه

همانطور که پیش از این نیز گفته شده است، هدف از پژوهش حاضر **"بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری"** می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان دانشگاه شهید بهشتی می باشد. با توجه به حجم جامعه و فرمولها و جداول آماری تعداد 280 پرسشنامه در میان پاسخگویان به روش تصادفی در دسترس توزیع و 236 پرسشنامه قابل استفاده جمع آوری گردید. سپس به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای SPSS برای بررسی آمار توصیفی داده های جمعیت شناختی و تعیین نرمال بودن جامعه استفاده گردید. پس از آن به منظور انجام آزمون های آمار استنباطی به منظور بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری، از آزمون فرض مناسب استفاده گردیده است. در انتها نیز به منظور رتبه بندی ابعاد هوش اجتماعی و کیفیت زندگی کاری از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج آزمونهای مطرح شده در ادامه خواهد آمد.

## 4-2 آمار توصیفی

در این قسمت به منظور بررسی داده های جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه از آمار توصیفی در قالب جداول و نمودارها استفاده می گردد. بدین منظور فراوانی و درصد متغیرهای سن، جنسیت، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل و شغل پاسخگویان در ادامه مطرح خواهد شد.

### 4-2-1 جنسیت پاسخگویان

جدول شماره 11 نشان دهنده توزیع فراوانی٬ درصد و درصد تجمعی جنسیت پاسخگویان این پژوهش است و شکل شماره 9 نیز نشان دهنده توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان است. همانطور که مشاهده می شود تعداد 136 نفر (57.6٪) از پاسخگویان مرد و 100 نفر (42.4٪) از آنها زن می باشند.

جدول 1-4: توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| جنسیت | فراوانی | درصد | درصد تجمعی |
| مرد | 136 | 57.6 | 57.6 |
| زن | 100 | 42.4 | 100 |
| جمع | 236 | 100.0 |  |

شکل 1-3: نمودار دایره ای توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان

# فصل پنجم

# نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

## 1-5 مقدمه

در انتهای هر فعالیت پژوهشی٬ پژوهشگر پس از انجام آزمون فرضیات پژوهش٬ می بایست نتایج حاصل از پژوهش را ارائه دهد. بنابراین یکی از بخش های مهم پژوهش که می تواند راهی برای تبدیل تئوری به عمل برای آینده باشد٬ نتیجه گیری های صحیح و پیشنهادات متناسب است. نتایج درست بر پایه تحلیل های صحیح می تواند مشکلات موجود بر سر راه سازمان ها و موسسات را تا حدودی برطرف نماید.

در این فصل نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، خلاصه شده و با تحلیل آنها سعی می شود تا به سوالاتی که در فصل اول از سوی محقق مطرح شده بود پاسخ داده شود. در بخش اول خلاصه نتایج حاصل از اجرای تحقیق و پاسخ هر یک از سوالات تحقیق ارائه شده است. در بخش بعدی با استفاده از اطلاعات بدست آمده پیشنهاداتی ارائه می شود و در نهایت پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده ارائه شده است.

## 2-5 بررسی یافته های پژوهش

با توجه به سوالات و فرضیات مطرح شده در فصل اول، در اینجا به بررسی و بحث درباره آنها می پردازیم.

### 1-2-5 هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد.

به دلیل کوچکتر بودن سطح معناداری (Sig=0.000) در آزمون میانگین از میزان خطا که برابر ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است٬ فرض 0H مبنی بر این که هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر ندارد، رد می شود. بنابراین می توان با اطمینان ۹۵٪ بیان نمود که هوش اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر گذار است. از آنجایی که هوش هیجانی عبارت است از توانایی برقراری ارتباط و هدایت افراد، می توان استنباط کرد هرچه این توانایی در مدیران در سطح بالاتری قرار داشته باشد، می توان انتظار داشت که کیفیت زندگی کاری کارکنانشان ارتقا خواهد یافت.

### 2-2-5 پردازش اطلاعات اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر دارد.

به دلیل کوچکتر بودن سطح معناداری (Sig=0.000) در آزمون میانگین از میزان خطا که برابر ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است٬ فرض 0H مبنی بر این که پردازش اطلاعات اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر ندارد، رد می شود. بنابراین می توان با اطمینان ۹۵٪ بیان نمود که پردازش اطلاعات اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری تاثیر گذار است. به این دلیل می توان استنباط نمود که یک راه برای ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان، تربیت آنها به منظور درک، فهم و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران در محیط کار است.

1. Concept [↑](#footnote-ref-1)
2. Construct [↑](#footnote-ref-2)