

ارتباط بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران (مطالعه موردی اداره کل ورزش و جوانان استان یزد)

جواد رمضانی^۱، سید محمد جواد رضوی محمودآبادی^۲، حیدر حسینی^۳

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور *

۲. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۳/۱۷

تاریخ پذیرش: ۹۱/۰۹/۱۳

چکیده

هدف از این مطالعه شناخت ارتباط بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران بود. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد که بر اساس اطلاعات کارگزینی اداره کل مذکور در سال ۱۳۹۱، تعداد آنها ۱۴۴ نفر (۱۰۷ نفر مرد و ۳۷ نفر زن) بوده است. با توجه به جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) حجم نمونه برابر ۱۰۴ نفر برآورد گردید. محقق پس از بخش پرسش‌نامه‌ها تعداد ۱۰۰ پرسش‌نامه را دریافت نمود و همین تعداد را مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار داد. این پژوهش از نوع همبستگی و به شیوه پیمایشی اجرا گردید. جهت اندازه‌گیری هوش هیجانی آزمودنی‌ها از پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ و برای اندازه‌گیری استراتژی مدیریت بحران از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که پایایی این دو پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۹۶ و اعتبار آنها با استفاده از ضریب کندال به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۷۳ توسط محقق برآورد گردید. نتایج تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین مولفه‌های هوش هیجانی یعنی خودآگاهی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودانگیزی و خودکنترلی با استراتژی مدیریت بحران رابطه معناداری وجود دارد و در نهایت بین میزان هوش هیجانی و زیر مجموعه‌های آن بر اساس جنیست، سمت، تحصیلات و سابقه کاری آزمودنی‌ها تفاوت معناداری مشاهده نگردید.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، استراتژی مدیریت بحران، اداره کل ورزش و جوانان استان

یزد

Email : Ramezani.javad@gmail.com

* نویسنده مسؤل:

مقدمه

مدیریت بحران یکی از موضوعات مهمی است که در طول سال‌های اخیر با تأکید بیشتری مورد توجه کارورزان حوزه‌ی عمل و اندیشه قرار گرفته است. بحران‌ها بخشی از فضای کسب و کار هستند و حذف تمامی بحران‌هایی که سازمان را تهدید می‌کند ناممکن است. از سوی دیگر هوش هیجانی و جنبه‌های جذاب و گسترده آن در دهه‌های اخیر علاوه بر روانشناسان و روان پزشکان توجه مدیران سازمان‌ها را نیز به خود جلب کرده است. به صورتی که سازمان‌هایی پیشرو هستند و قابلیت کنترل بحران‌ها را دارند، که از افرادی با ضریب هوشی بالایی برخوردار باشند. هوش هیجانی توانایی فرد در احساس، ابراز، درک و تنظیم پاسخ‌های هیجانی نشأت گرفته درون خود و دیگران است (دانگ و هوارد^۱، ۲۰۰۶، ص. ۳۸۱).

هوش هیجانی^۲، یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (بارون^۳، ۱۹۹۹، ص. ۵۹). هوش هیجانی به توانایی تشخیص معانی هیجان‌ها و روابط آنها، و استدلال و حل مسأله بر اساس آنها دخالت دارد. هوش هیجانی در قابلیت درک هیجان‌ها، جذب احساسات مرتبط با هیجان، فهم هیجان و اداره آن دخیل است (مایر و سالوی^۴، ۱۹۹۹، ص. ۶۱). هوش هیجانی همان استفاده آگاهانه از هیجان‌ها و احساسات می‌باشد (پن‌تنگ‌فات^۵، ۲۰۰۲، ص. ۳۸). فرد فاقد هوش هیجانی با بهترین آموزش‌ها هم قادر به تبدیل شدن به مدیری برجسته نخواهد بود. هوش هیجانی سبب افزایش حفظ و استمرار عملکرد در سطوح عالی سازمان می‌شود. ۹۰٪ علت اختلاف میان عملکرد مدیران برجسته و معمولی سازمان‌ها وابسته به هوش هیجانی آنهاست (گل‌من^۶، ۱۹۹۸، ص. ۵۶).

در حقیقت احساسات و هیجان‌ها بر هر چیزی که انجام می‌دهیم تأثیر می‌گذارد و بویژه در محیط سازمانی منجر به رفاقت و صمیمیت در بین اعضای گروه شده و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. رابینز معتقد است امروزه برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجان‌ها استفاده کرد و این دانش در فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیرطبیعی در محل کار به افراد

-
1. Dong & Howard
 2. Emotional Intelligence
 3. Baron
 4. Mayer & salovey
 5. Poon teng Fatt
 6. Golman

کمک می‌کند (رابینز^۱، ۲۰۰۶، ص. ۸۲). همچنین به عقیده مونت و همکاران توانایی‌های هوش هیجانی در محیط کار نقش مهمی دارند (مونت و همکاران^۲، ۲۰۰۹، ص. ۱۳۱). استفاده از هوش هیجانی در محیط کار یعنی پیدا کردن مهارت بیشتر برای متوجه شدن به حضور هیجان‌ها در وضعیت‌های مختلف، کنترل بهتر احساساتی که مانع راه می‌شوند و اجازه دادن به خود برای انجام دادن رفتارهای جدید (گنجی، ۱۳۸۶، ص. ۱۸۶). آقایار و شریفی درآمدی کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار را عبارت از توسعه شغلی (بهبود کارراهه)، توسعه یا بهسازی مدیریت (مدیریت با تکیه بر مهارت‌هایی غیر از مهارت‌های فنی) و اثربخشی گروهی (هم‌افزایی نقش گروه‌ها) می‌دانند (آقایار، ۱۳۸۵، ص. ۴۴).

همچنین هوش هیجانی در مدیریت و رهبری گروه نیز نقش ایفا می‌کند. کار صرفاً در برنامه‌ریزی، خط‌مشی‌ها، راهبردها و معیارها خلاصه نمی‌شود. ما احساسات خودمان را در کار دخالت می‌دهیم و کار نیز در ما احساسات بوجود می‌آورد. بررسی‌های متعدد اخیر درباره رهبران سازمان بر این نکته تأکید دارد که رهبران از چه راههایی با احساسات خودشان و دیگران برخورد می‌کنند. مطالعات اخیر نشان می‌دهد رهبران سازمانی کارآمد از هوش هیجانی بالایی برخوردارند. پژوهشگر معروف وارن بینز^۳ می‌گوید: برای اینکه یک رهبر سازمانی باشید اول باید خود را دریابید یا خود را بشناسید. تحقیقات مرکز رهبری خلاقانه نشان داد که از علل اولیه ناتوانی مدیران ارشد اجرایی در اداره و کنترل واحدهای تحت سرپرستی، نداشتن قابلیت‌های هیجانی است. این علل عبارت از ناتوانی کنترل تغییر، ضعف کار گروهی و ضعف شدید مهارت‌های ارتباط بین فردی است (آقایار، ۱۳۸۴، ص. ۸۱).

طبق دیدگاه شرینگ مولفه‌های هوش هیجانی عبارتند از: ۱. خودآگاهی، که به معنای تعمق در خود، متمرکز ساختن توجه بر تجربه شخصی خود، و به بیانی دیگر مراقبه نیز تعریف می‌شود و همچنین به معنای شناخت احساسات و عواطف خود و یافتن واژگانی برای بیان آنها و توانایی شناخت نقاط ضعف و قدرت خویشتن و مشاهده خویشتن از دیدگاهی واقعی است (گلمن ترجمه بلوچ، ۱۳۷۹، ص. ۹۴)، ۲. خودکنترلی، توانایی اداره و کنترل مؤثر خود و یادگیری روش‌های مقابله با نگرانی، خشم و تأکید بر روی پذیرش مسئولیت در مورد تصمیمات و اعمال خود می‌باشد (فورگاس و همکاران^۴، ۲۰۰۱، ص. ۲۵۶)، ۳. همدلی، توانایی آگاه بودن از عواطف و احساسات دیگران و درک عواطف آنان و محترم شمردن تفاوت احساسات افراد در مورد

-
1. Robbins
 2. Mount et al
 3. Bennis
 4. Forgas et al

موضوعات یکسان است (گلمن ترجمه بلوچ، ۱۳۷۹)، ۴. مهارت های اجتماعی، توانایی برقراری ارتباطی خوب و راحت با دیگران و مهارت در دستیابی به هماهنگی عاطفی بین خلق و خو و حالات روحی می باشد (پن‌تنگ‌فات، ۲۰۰۲، ص. ۶۰) و ۵. خود انگیزی، انگیزش درونی در مقایسه با مشوق خارجی آن، نیرویی ذاتی درونی است که فرد را وادار به انجام فعالیتی می‌نماید و شامل مجموعه‌هایی همچون میل به پیشرفت و خوش بینی و جدیت و پشتکار می‌گردد (جان، ۲۰۰۸، ص. ۱۷۱-۱۵۵).

در کلیه فعالیتهای سازمان یافته انسان، پیش‌بینی‌هایی برای حوادث و وقایع غیر منتظره به عمل می‌آید که لازمه آن برنامه‌ریزی، سازماندهی، سرمایه گذاری و تجهیز است، گاهی ابعاد اتفاقات طوری است که پیش بینی‌های قبلی توان پاسخ‌گویی را ندارند لذا در این موارد، مدیریت خاصی لازم است که اصطلاحاً استراتژی مدیریت بحران نامیده می‌شود (آل دولان و رندال ترجمه صائبی و طوسی، ۱۳۸۱، ص. ۵۵).

بحران، حادثه‌ای است که امکان بالقوه آن را دارد که تمام سازمان را تحت‌تأثیر قرار دهد. به مال، شهرت و به طور کلی بهداشت و سلامت یک سازمان خسارت بی حد و حصر وارد نماید (یقین لو، ۱۳۸۳، ص. ۱۴۵). بحران عبارت‌است از هم گسیختگی که به صورت فیزیکی بر کل یک سیستم اثر می‌گذارد و مفروضات پایه‌ای، احساس وجود ذهنی و محور حیاتی وجود آن را مورد تهدید قرار می‌دهد (رابرت، ۲۰۰۹، ص. ۵۰).

مدیریت بحران، فرآیند پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله در بحران و سالم‌سازی بعد از وقوع بحران می‌باشد. به عبارتی واژه مدیریت بحران در برگیرنده هر تمهیدی برای پرهیز از بحران، جستجوی اندیشمندانه بحران و خاتمه و مهار بحران در راستای تأمین منافع ملی است (اتیو و نیومان، ۲۰۰۸، ص. ۳۶). تمامی بحران‌ها پیش از روی دادن، یک سلسله نشانه‌های هشداردهنده از خود بروز می‌دهند؛ اگر مدیریت، پیش از روی دادن بحران، این نشانه‌ها را با تمهید ساز و کارهایی تشخیص داده و اقدامات لازم را اعمال نماید، می‌تواند پیش از وقوع بحران از بروز آن پیشگیری کند و این بهترین شکل مدیریت بحران است. حتی اگر نتوان بحران را پیشگیری کرد، با تشخیص به موقع آن و تجهیز و بسیج منابع و امکانات می‌توان خسارت‌ها و صدمات ناشی از آن را مهار کرده و به حداقل رساند و از تأثیرگذاری بحران بر سایر بخش‌های سازمان اجتناب نمود (جان، ۲۰۰۸، ص. ۱۷۱-۱۵۵).

هرچند عدم مدیریت بحران جامع اصلی‌ترین علت بروز تلفات و صدمات عظیم ناشی از حوادث می‌باشد، اما به نظر می‌رسد این خلاء به نوعی خود بر دو عنوان اصلی یعنی نیروی انسانی و سایر مولفه‌ها تقسیم می‌شود. امروزه صاحب‌نظران نیروی انسانی را به عنوان سرمایه‌ای پایان-

ناپذیر برای سازمان می‌دانند. نیروی انسانی از آن جهت اهمیت دو چندان می‌یابد که قادر است به مدد اندیشیه ی خود هر معضل و گره ناگشودنی را چاره‌سازی نماید. منابع انسانی تا به آنجا برای صاحب نظران و مدیران مهم تلقی می‌شوند که هر گونه هزینه‌ای در این راستا را نه تنها هزینه محسوب نمی‌کنند که آنرا نوعی سرمایه گذاری به حساب می‌آورند (بیرویدیان، ۱۳۸۵، ص ۲۱۲).

از آنجایی که بحران‌ها منابع کشور را هدر می‌دهند و ائتلاف منابع بوجود می‌آورند، استرس و تنش‌های حاصل از بحران، آرامش و بهداشت روانی افراد جامعه، دانشجویان، اساتید و ورزشکاران و تعامل در روابط اجتماعی و سرمایه جامعه را تحت‌تاثیر قرار می‌دهد، لازم است به اهمیت اقتصادی، اجتماعی، روانی و علمی مدیریت بحران توجه شود و باید مسئولین هیأت‌های ورزشی رسالت اصلی خود را بر امنیت و سلامت ورزشکاران در مقابل خطرات گسترده که پیش روی آن‌هاست قرار دهند و پاسخگوی نیازهای درونی و عاطفی در کنار سایر نیازهای جسمانی ورزشکاران باشند.

پژوهشی تحت عنوان "ارتباط میان هوش هیجانی و استراتژیهای مدیریت بحران در کارشناسان تربیت بدنی دانشگاه تهران" توسط آقای هریس در سال ۲۰۱۱ انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که یک رابطه مثبت معناداری میان این دو مؤلفه وجود دارد. سایر تحقیقات نیز نشان داده‌اند هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی (تاجیک، ۱۳۸۴، ص ۸۲) و مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی (یقین لو، ۱۳۸۳، ص. ۱۴۵) رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین اثر بخشی هوش هیجانی بر افزایش سلامت روانی و افزایش مهارت‌های مقابله با استرس و کاهش استرس مورد تایید قرار گرفته است (رابرت، ۲۰۰۹، ص. ۵۰). همچنین پژوهشگری در تحقیق خود تحت عنوان، تأثیر هوش هیجانی بر روی رضایت شغلی در تعدادی از سازمان های دولتی، نشان داد که هوش هیجانی رابطه مثبت با رضایت شغلی دارد و یکی از شاخص‌های مهم آن است، این تحقیق اشاره می‌کند که افراد باهوش هیجانی بالا کارمندان خوش اخلاق‌تری در مقایسه با افراد با هوش‌های هیجانی پایین برای سازمان هستند (آتیو و نیومن، ۲۰۰۸، ص. ۳۶).

حال با عنایت به مطالب گفته شده و از آنجایی که تحقیقات درمورد هوش هیجانی بیانگر آن است که هوش هیجانی بر روابط مثبت بین فردی، همدلی، عزت نفس، موفقیت و کاهش استرس و تعارض تأثیر می‌گذارد و با توجه به اینکه تحقیقات اندکی در زمینه رابطه هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی شخصیتی با استراتژی مدیریت بحران صورت گرفته است، لذا

محقق به دنبال آن است که بداند آیا رابطه‌ای بین میزان هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران در بین کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد وجود دارد یا خیر.

روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود که به روش پیمایشی انجام گرفت. پرسشنامه‌ها از طریق مراجعه حضوری محقق به اداره کل ورزش و جوانان استان یزد توزیع و جمع‌آوری شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداره کل مذکور در سال ۱۳۹۱ می‌باشد که براساس اطلاعات گرفته شده از اداره کل ورزش و جوانان استان یزد، ۱۴۴ نفر برآورد گردید، که در جامعه آماری مورد نظر ۱۰۷ نفر مرد و ۳۷ نفر زن بودند. نمونه آماری نیز بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۰۴ نفر بود که البته از این میزان تعداد ۱۰۰ پرسشنامه مورد قبول واقع گردید. جدول شماره (۱) توزیع فراوانی گروه نمونه را بر اساس ویژگیهای جمعیت شناسی (جنسیت، سابقه کار و میزان تحصیلات) نشان می‌دهد.

جدول ۱- توزیع فراوانی گروه نمونه بر اساس ویژگیهای جمعیت شناسی

شاخصهای آماری	جنسیت	سابقه کار	میزان تحصیلات									
	مرد	زن	۱-۹ سال	۱۰-۱۴ سال	۱۵-۲۰ سال	۲۰ سال به بالا	بدون پاسخ	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	بدون پاسخ
فراوانی	۱۷	۱۵	۳۵	۲۶	۱۶	۶	۳۱	۱۹	۴۲	۳	۵	۸۵
درصد	۱۷	۱۵	۳۵	۲۶	۱۶	۶	۳۱	۱۹	۴۲	۳	۵	۸۵
مجموع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

به منظور سنجش سؤالات پژوهش از دو پرسشنامه زیر استفاده شد: پرسشنامه هوش هیجانی: برای سنجش میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن از پرسشنامه سیبیریا شرینگ استفاده شد. اعتبار این پرسشنامه با استفاده از ضریب کندال ۰/۹۳ و پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۱ درصد برآورد گردید.

پرسشنامه استراتژی مدیریت بحران: جهت سنجش اعتبار این پرسشنامه، پس از طراحی، ویرایش و تدوین پرسشنامه یک نسخه از آن به همراه یک فرم ارزشیابی برای هر یک از سؤالات برای ۱۰ نفر از اساتید دانشگاه و متخصصین ارسال و از ایشان درخواست شد که نظرات خود را در خصوص هماهنگی هر یک از سؤالات با هدف سؤال، در قالب ۵ گزینه از خیلی زیاد تا خیلی کم پاسخ دهند و برای سنجش اعتبار صوری ضمناً اگر اصلاحی در شکل ظاهری سؤالات به نظرشان می‌رسد متذکر شوند. اعتبار محتوایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب کندال ۰/۷۳ برآورد گردید. در نهایت برای سنجش میزان استراتژی مدیریت بحران از پرسشنامه محقق ساخته که شامل سی و یک سؤال بود استفاده گردید. پس از تدوین نهایی و اعمال نظرات کارشناسان و اساتید دانشگاه برای اندازه گیری پایایی این پرسشنامه تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین نمونه ای تصادفی از جامعه مورد نظر توزیع گردید و پس از محاسبه واریانس نمونه و بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، میزان پایایی پرسشنامه (۰/۹۶) محاسبه گردید که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه است.

نتایج

فرضیات که برگرفته از اهداف پژوهش است بر اساس فرض وجود رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک تدوین شده است. در این آزمون‌ها، فرضیه صفر مبنی بر عدم رابطه بین متغیرها و فرض مقابل مبنی بر وجود رابطه بین آنها قرار داده شده است. برای آزمون فرضیات از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. لازم به ذکر است آزمون آماری کولموگروف اسمیرنوف جهت آزمون نرمال بودن داده‌ها به عنوان پیش فرضی جهت استفاده از آزمون پیرسون مورد استفاده قرار گرفت.

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد آماره k-s-z در سطح $P \leq / 0.05$ معنادار نبوده بنابراین توزیع نمرات مولفه‌های هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران نرمال می‌باشد.

جدول ۲- مقایسه توزیع نمرات مولفه های هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران با توزیع نرمال

مولفه ها	Z	سطح معناداری
خودآگاهی	۰/۸۸۳	۰/۴۱۶
خودکنترلی	۱/۱۶	۰/۱۳۴
همدلی	۱/۱۶	۰/۱۳۰
مهارت های اجتماعی	۰/۹۶۷	۰/۳۰۸
خودانگیزی	۰/۹۱۴	۰/۳۷۴
استراتژی مدیریت بحران	۰/۶۴۱	۰/۸۲۰

فرضیه اول: بین میزان خودآگاهی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.
بر اساس اطلاعات جدول (۳) و ضریب همبستگی پیرسون ($P = ۰/۰۰۱$)، بین میزان خودآگاهی با استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد.

جدول ۳- ضریب همبستگی بین میزان خودآگاهی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان خودآگاهی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۴۲	۰/۱۷	۰/۰۰۱

ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می‌دهد. بر این اساس ۱۷ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان خودآگاهی است.
فرضیه دوم: بین میزان خودکنترلی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.

جدول ۴- ضریب همبستگی بین میزان خودکنترلی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان خودکنترلی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۲۵	۰/۰۶	۰/۰۰۱

بر اساس اطلاعات جدول (۴) و ضریب همبستگی پیرسون ($P = ۰/۰۰۱$)، بین میزان خودکنترلی و استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد. ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می‌دهد. بر این اساس ۶ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان خودکنترلی است.
فرضیه سوم: بین میزان همدلی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.

جدول ۵- ضریب همبستگی بین میزان همدلی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان همدلی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۲۹	۰/۰۸	۰/۰۰۳

بر اساس اطلاعات جدول (۵) و ضریب همبستگی پیرسون ($p = 0/003$)، بین میزان همدلی و استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد. ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می دهد. بر این اساس ۸ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان همدلی است. فرضیه چهارم: بین میزان مهارت های اجتماعی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.

جدول ۶- ضریب همبستگی بین میزان مهارت های اجتماعی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان مهارت های اجتماعی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۳۵	۰/۱۲	۰/۰۰۱

بر اساس اطلاعات جدول (۶) و ضریب همبستگی پیرسون ($p = 0/001$)، بین میزان مهارت های اجتماعی و استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد. ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می دهد که بر این اساس ۱۲ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان مهارت های اجتماعی است. فرضیه پنجم: بین میزان خودآنگیزی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.

جدول ۷- ضریب همبستگی بین میزان خودآنگیزی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان خودآنگیزی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۴۳	۰/۱۸	۰/۰۰۱

بر اساس اطلاعات جدول (۷) و ضریب همبستگی پیرسون ($p = 0/001$)، بین میزان خودآنگیزی و استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد. ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می دهد که بر این اساس ۱۸ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان خودآنگیزی است. فرضیه ششم: بین میزان هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد رابطه وجود دارد.

جدول ۸- ضریب همبستگی بین میزان هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران

مؤلفه	تعداد	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معناداری
میزان هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران	۱۰۰	۰/۳۷	۰/۱۳	۰/۰۰۱

بر اساس اطلاعات جدول (۸) و ضریب همبستگی پیرسون ($P = ۰/۰۰۱$)، بین میزان هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران ارتباط معنادار وجود دارد. ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می‌دهد که بر این اساس ۱۳ درصد از تغییرات استراتژی مدیریت بحران مربوط به تغییرات میزان هوش هیجانی است. فرضیه هفتم: بین میزان مولفه‌های هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد از لحاظ عوامل جمعیت شناختی تفاوت وجود دارد.

جدول ۹- مقایسه میانگین نمره مؤلفه‌های هوش هیجانی بر اساس ویژگیهای دموگرافیک

توان آزمون	ضریب اینتا	سطح معناداری	تحلیل واریانس	مؤلفه‌ها	
۰/۰۵۸	۰/۰۰۳	۰/۷۴۸	۰/۰۸۸	خودآگاهی	سبب
۰/۰۶۴	۰/۰۰۱	۰/۱۱۸	۰/۱۴۱	خودکنترلی	
۰/۰۷۹	۰/۰۰۱	۰/۵۹۸	۰/۲۷۶	همدلی	
۰/۱۱۱	۰/۰۰۲	۰/۴۷۲	۰/۵۴۱	مهارت‌های اجتماعی	
۰/۱۳۸	۰/۰۰۵	۰/۴۳	۰/۷۶۷	خودانگیزی	
۰/۰۶۴	۰/۰۰۳	۰/۸۷۲	۰/۱۲۹	خودآگاهی	سبب
۰/۰۷۱	۰/۰۰۲	۰/۸۷۳	۰/۱۳۱	خودکنترلی	
۰/۰۵۲	۰/۰۰۱	۰/۹۵۶	۰/۰۴۶	همدلی	
۰/۱۷۳	۰/۰۱۴	۰/۴۴۵	۰/۸۰۹	مهارت‌های اجتماعی	
۰/۰۷۸	۰/۰۰۴	۰/۷۵۴	۰/۳۷۷	خودانگیزی	
۰/۹۸۱	۰/۰۰۸	۰/۸۱۴	۰/۳۰۴	خودآگاهی	مدیران تحصیلی
۰/۱۳۴	۰/۰۱۸	۰/۷۲۱	۰/۳۳۸	خودکنترلی	
۰/۰۶۸	۰/۰۰۵	۰/۹۴	۰/۹۸	همدلی	
۰/۱۷۶	۰/۰۴	۰/۵۷۱	۰/۶۷۴	مهارت‌های اجتماعی	
۰/۳۹۴	۰/۰۴۱	۰/۱۴۶	۰/۸۶۳	خودانگیزی	
۰/۰۵۸	۰/۰۰۲	۰/۹۳۷	۰/۰۷۴	خودآگاهی	ناقده
۰/۰۷۸	۰/۰۰۵	۰/۹۰۸	۰/۱۷۶	خودکنترلی	
۰/۱۸۵	۰/۰۰۶	۰/۵۷۳	۰/۶۵۷	همدلی	
۰/۱۷۸	۰/۰۲۴	۰/۵۹۱	۰/۶۲۸	مهارت‌های اجتماعی	
۰/۱۲۸	۰/۰۱۶	۰/۷۲۲	۰/۳۳۹	خودانگیزی	

در خصوص این فرضیه بر اساس اطلاعات جدول (۹) بین مؤلفه های هوش هیجانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد بر حسب جنسیت، سمت، تحصیلات و سابقه در سطح $P \leq 0/05$ تفاوت معنادار وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

هدف کلی این پژوهش تعیین رابطه بین هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان یزد بوده است. برای دستیابی به این هدف ابتدا مبانی نظری بررسی شد و پس از آن داده‌های پژوهش برای شناسایی میزان همخوانی آنها با مبانی نظری گردآوری و مورد آزمون قرار گرفت. نتایج پردازش داده‌های گردآوری شده در این پژوهش، منجر به نتایجی شد که نشانگر این است که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودکنترلی و خودانگیزی) با استراتژی مدیریت بحران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این بخش از یافته‌ها نشان‌دهنده این است که در اداره کل ورزش و جوانان یزد، در صورتی که کارکنان از مؤلفه‌های هوش هیجانی بهره‌مند باشند قادر خواهند بود تا پاره‌ای از بحران‌ها را از میان بردارند، برخی دیگر را به نحوی مؤثر اداره کنند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحران‌های واقع شده را در اختیار بگیرند. در خصوص فرضیه ششم، جدول (۸) نشان می‌دهد بین میزان هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس این یافته، هوش هیجانی به عنوان سازه‌ای از طریق تظاهرات هیجانی و با درک و انسجام بخشیدن به هیجان‌ها جلوه‌گر می‌شود. هوش هیجانی به گونه‌ای هوش اجتماعی که توانایی برخورد با عواطف در خود و دیگران را در برمی‌گیرد و به عنوان قابلیتی که تفکر و اقدامات هر فرد را هدایت می‌کند می‌تواند باعث افزایش بکارگیری استراتژی مدیریت بحران شود. این نتیجه با نتایج تحقیق آقای هریس همخوانی دارد (هریس^۱، ۲۰۱۱، ص ۱۶۱۶).

آزمون فرضیه هفتم، جدول (۹) نشان داد که بین متغیرهای هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان مورد مطالعه، از لحاظ جنسیت، مدرک تحصیلی، سمت و سابقه کار رابطه وجود ندارد. پیچیده‌تر شدن فضای رقابتی شرکت‌ها و سازمان‌ها، آهنگ پرشتاب تغییرات و پیچیده تر شدن شرایط اداره سازمان‌ها، ضرورت توجه به استعداد های انسانی را بیش از گذشته آشکار ساخته است. روش‌های کهنه تجارت دیگر کارآیی ندارند، شدت فزاینده چالش‌های رقابتی هرکسی را به مبارزه می‌طلبد تا خود را با شرایط تطبیق دهد،

مهارت‌هایی همچون طراحی تغییر، تطبیق‌دهی، افزایش تنوع و قابلیت‌های گروهی در دو دهه پیش اهمیت زیادی نداشتند، اما اکنون براهمیت آنها افزوده شده است، همه این تحولات ارزش هوش هیجانی را افزایش داده و ضرورت توجه سازمان‌ها به مقوله مذکور را با اهمیت کرده است.

مدیریت در دنیایی کنونی ورزش، وظیفه‌ای مهم و مورد توجه است و در طول دهه‌های گذشته دچار چالشی پویا شده و توانسته است به عنوان یک حرفه و تخصص مهم معرفی شود. بنابراین موفقیت یک سازمان ورزشی به عوامل متعددی بستگی دارد که از آن جمله می‌توان به بحران‌هایی که ممکن است دست به گریبان سازمان‌های ورزشی شده و آنها را دچار اضطراب و نگرانی کند نام برد. یک بحران سازمانی پدیده‌ای با احتمال وقوع کم و تاثیرگذاری زیاد است که قابلیت اجرایی سازمان را تهدید می‌کند و از مشخصه آن مبهم بودن عامل، مبهم بودن تاثیرات و وسایل حل آن است و تصمیمات مربوط به آن باید به سرعت اتخاذ شود. لذا مدیریت مؤثر بحران در این زمینه می‌تواند راه گشا باشد، هر چند نمی‌توان به طور کامل از بحران جلوگیری به عمل آورد اما با روش و برنامه‌های از پیش تعیین شده می‌توان تا حدودی از اثرات زیانبار آن کاست و بر اساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان با بهره‌گیری از افرادی با هوش هیجانی بالا مسائل پیش روی سازمان‌های ورزشی را بهتر کنترل نمود.

از سویی بروز بحران‌های سازمان با توجه به تحولات و پیشرفت تکنولوژی امری اجتناب ناپذیر است، لذا عوامل مختلفی دخیل هستند که پرداختن به موقع به آنها می‌تواند به مهار بحران کمک نماید. یک مدیر کارآمد و اثر بخش می‌تواند اخطارهای بحران را دریابد و سپس در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا اثر آن را به حداقل برساند. بدیهی است که مدیران نمی‌توانند در برابر همه نوع بحران آمادگی داشته باشند، با این حال اگر آنها به استراتژی مدیریت بحران به عنوان یک بخش جدا نشدنی از مسئولیت مدیریتی خود معتقد باشند، احتمال این که سازمان گرفتار بحران‌های ناگهانی شود تا حد زیادی کاهش می‌یابد. در پایان می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت بحران سازمانی، فرآیندی نظم یافته است که طی این فرایند، سازمان تلاش می‌کند بحران‌های بالقوه را شناسایی و پیش‌بینی کند، سپس در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا اثرات آن را به حداقل برساند. بطور کلی از بررسی پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با مدیریت بحران و هوش هیجانی و نیز یافته‌های این پژوهش در مورد رابطه هوش هیجانی با استراتژی مدیریت بحران، هوش هیجانی می‌تواند به عنوان عامل مؤثری جهت توانایی کنترل بحران در اختیار ادراه کل ورزش و جوانان قرار بگیرد، تا بتوانند با بهره‌گیری از هوش هیجانی، از بحران‌های به وجود آمده بیشتر و بهتر جلوگیری کنند.

منابع

۱. آقایار، س. شریفی درآمدی، پ. ۱۳۸۵، هوش هیجانی، اصفهان، انتشارات سپاهان، ص ۴۴.
۲. آقایار، س. ۱۳۸۴، " هوش هیجانی و رهبری سازمان ". ماهنامه تدبیر. ۱۵۶، ص ۸۱.
۳. ال دولان، رندال امس شولر. ۱۳۸۱. مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه صائبی و طوسی. موسسه عالی آموزشی و پژوهشی مدیریت و برنامه ریزی. تهران. ص ۵۵.
۴. برادبری، تاویس. جین، گریوز. مارک، دیویس. هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها)، ترجمه مهدی گنجی. ۱۳۸۶، تهران. ساوالان. ص ۲۶۹.
۵. بیرودیان، ن. ۱۳۸۵. مدیریت بحران: اصول ایمنی در حوادث غیر منتظره. انتشارات جهاد دانشگاهی، مشهد. ص ۲۱۲.
۶. تاجیک، ع ر. ۱۳۸۴. مدیریت بحران. انتشارات گفتمان فرهنگ. جلد دوم. ص ۸۲.
۷. گلمن، د. ۱۳۷۹. هوش هیجانی. ترجمه بلوچ. تهران. انتشارات جیحون، ص ۹۴.
۸. میتراف، ا. اگنگاس، گ. ۱۳۸۱. مدیریت بحران پیش از روی دادن. ترجمه محمود توتونچیان. مرکز انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی.
۹. یقین‌لو، م. خلیلی، م. ۱۳۸۳. بحران و مدیریت بحران. سالنامه تدبیر سازمان مدیریت صنعتی. سال پانزدهم. ص ۱۴۵.
10. Ahituv n. New maann s (2008).principles of information systems of management. Thina Edition, w c b c o.P:36.
11. Baron, M. (1999).emotional IQ test.journal of intelligence.vol:17.p59.
12. Barton, R. Wm. (2009)."Crisis Management – An Outline for Survival", Vol 10, No5.
13. Dong q, Howard t. (2006). Emotional intelligence, trust and job satisfaction. Vol: 4.p:381.
14. Forgas, J.Ciarrochi,j, Maryer, J.D. (2001).Emotional intelligence in Occupational performance .unpulished manuseirpt.
15. Golman, D. (1998) .Working with emotional intelligence.new york.bantam books.
16. Heris, S.P. and Heris, M.B. (2011). Relationship between emotional intelligence and conflict management strategies in Physical Education experts of Tehran University. World Applied Sciences Journal, 15 (11), pp. 1619-1622.
17. John, m. (2008). The role of perception in crisis planning. Journal of public Relations Review. Vol: 26.No:2 p P: 155-171.
18. Mayer, J & sallovey,P & caruso,D.1999.The Positive Psychology of Emotional Intelligence Hand book of positive Psychology. New york.
19. Mount G., Sala, F., Druskt, V. (2009). Linking motional ntelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups.

The American Journal of Psychology. Vol, 122. Iss,1: Pg.131.

20. Poon teng Fatt, j. (2002). Emotional intelligence for human.management Resource manager. Research news.vol, 25.no:11.p:60.

21. Roberts r. (2009).crisis management –An outline for survival.vol 10.p: 50.

22. Robbins, S. (2006) .organizational behavior, 9 th ed.prentice-hall,Inc p: 82.

ارجاع دهی به روش APA

رضوانی، ج. رضوی، م ج. حسینی، ح. ۱۳۹۳. ارتباط بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران (مطالعه موردی اداره کل ورزش و جوانان استان یزد). ۶ (۲۷): ۱۸۵-۱۹۸.

The relationship between emotional intelligence with conflict management strategies) employees Youth and Sports General Directorate of Yazd province)

**Javad Ramezani¹, Seyyed Mohammad Javad Razavi Mohmoodabadi²,
Heidar Hosseini³**

1. Faculty Member, Payame Noor University *

2. Master Degree, In Sports Management

3. Faculty Member, Payame Noor University

Received date: 06/06/2012

Accepted date: 03/12/2012

Abstract

The aim of this study was to determine the relationship between emotional intelligence employees Youth and Sports General Directorate of Yazd with crisis management strategies. The study sample included all employees of the Department of Youth and Sports Yazd based on employment data in 1391, of the total of 144 subjects (107 males and 37 females). According to Table Krjisy and Morgan (1970) estimated sample size was 104 persons. The researcher distributed questionnaires, 100 questionnaires received were classified and analyzed. This is a correlation study and survey methods. To measure the subject's emotional intelligence was used of shrink Sybrya's "emotional intelligence questionnaire" and to measure crisis management strategies was used of Questionnaire designed by reseacher that reliability of the questionnaire was 0/91 and 0/96 and credibility was 0/93 and 0/73 that estimated by researcher. The results showed a significant relationship between emotional intelligence and crisis management strategy is ($P=0/001$ and $r=0/37$). Between components of emotional intelligence is self-awareness, empathy, social skills, motivation and self-control with risk management strategies, there is a significant correlation ($P \leq 0/01$). Finally, between EI and its subsets based on gender, position, education, and work experience participants showed no significant difference.

Keywords: Emotional Intelligence, Crisis Management Strategy, Youth and Sports General

*(Corresponding Author)

Email: Ramezani.javad@gmail.com