

رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت بحران در مدیران عملیاتی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

سمیه فخمی حسین زاد- مریم فخمی حسین زاد - میرهادی رضوی نژاد

چکیده

هدف از این مطالعه شناخت ارتباط بین هوش هیجانی و مدیریت بحران می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه مدیران عملیاتی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی که که مدیریت مناطق این شرکت در سال ۱۳۹۴ بر عهده داشته اند را شامل می شود. با توجه به اینکه پژوهش بر روی کلیه اعضای جامعه آماری انجام گرفته است. نیازی به نمونه گیری نمی باشد و جامعه و نمونه آماری با هم برابرند. محققین بعد از پخش ۴۴ پرسشنامه، همین تعداد پرسشنامه را دریافت و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار دادند. این پژوهش از نوع همبستگی و به شیوه پیمایشی اجرا گردیده است. جهت اندازه گیری هوش هیجانی آزمودنی ها از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار - آن و برای اندازه گیری مدیریت بحران از پرسشنامه محقق ساخته که روایی آن در مطالعه جهرمی تایید و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ ۰.۸۶ در همان مطالعه محاسبه شده است مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان داده است که بین هوش هیجانی و مدیریت بحران رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین بین مولفه های هوش هیجانی، یعنی، خود آگاهی، همدلی، مهارت های اجتماعی و خود انگیزی، با مدیریت بحران، رابطه مثبت معنا دار وجود دارد. ولی بین خود کنترلی با مدیریت بحران رابطه مثبت وجود نداشته و با هم همبستگی ندارند.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت بحران، مدیران عملیاتی، شرکت آب و فاضلاب

مقدمه

مدیریت، مهمترین دلیل تحولاتی است که امروزه بشر در همهٔ زمینه ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می شود. برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه، مهمترین و اصلی ترین عامل نیروی انسانی است. به نظر می رسد هوش هیجانی شکل تکامل یافته ای از توجه انسان در سازمانها و ابزاری نوین و شایسته در دستان مسؤولان برای کنترل بحران و هدایت افراد درون سازمان برای رسیدن به اهداف سازمانی باشد. براساس نظریه گلمن هوش هیجانی عبارت است از ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و هیجانات خود و دیگران، برای برانگیختن خود و کنترل موثر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران. (گلمن^۱، ۱۹۹۸).

هوش هیجانی به تشخیص معانی هیجانات و روابط آنها و استدلال و حل مسأله براساس آنها دخالت دارد. هوش هیجانی در قابلیت درک هیجانات، جذب احساسات مرتبط با هیجان، فهم این هیجان و اداره آن دخیل است. (مایر، کارسو، سالوی^۲، ۱۹۹۹).