



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



بررسی تاثیر استرس و اضطراب کووید ۱۹ بر عملکرد سازمانی با نقش تعدیلگر هوش هیجانی

زهرا رجائی^۱، حسین زنگویی^۲ صادق جاپروندی^۳، محسن رستمی^۴

^۱ نویسنده مسئول - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

*نویسنده مسئول ایمیل zahrarajaei@pnu.ac.ir

^۲ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی؛ دانشگاه پیام نور؛ پیام نور مرکز بین الملل - گرجستان، واحد اکران

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر استرس و اضطراب ناشی از کرونا بر عملکرد سازمانی کارکنان ثبت احوال بیرجند با اثر تعدیل گر هوش هیجانی می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش، از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان رسمی و پیمانی ثبت احوال بیرجند می باشد (معادل ۶۰ نفر) که برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد آنها ۵۰ نفر تعیین شد که به روش نمونه گیری تصادفی ساده از بین جامعه آماری موجود انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه - استرس و اضطراب ناشی از کرونا علی پور و همکاران (۱۳۹۸)، عملکرد کاپلان و نوتون (۲۰۰۱) و هوش هیجانی کلمن استفاده شد و برای تعیین روایی آن نیز از شیوه روایی محتوایی استفاده و میزان آن در حد مطلوب گزارش شد، پایایی پرسشنامه هانیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ تعیین و برای هر سه پرسشنامه بالای ۰٫۸ گزارش شد که این میزان نیز در حد مطلوب بود. تجزیه و تحلیل داده ها در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی با کمک نرم افزار SPSS انجام پذیرفت. به منظور بررسی هم خطی متغیرها از آماره ی VIF استفاده می شود؛ که برای متغیرهای مستقل این پژوهش، هم خطی بین آنها مشاهده نشد. برای بررسی عدم خودهمبستگی بین باقی مانده ها نیز از آماره ی دوربین-واتسون استفاده می شود؛ در صورتی که این مقدار برابر با ۱/۵۱۸ بود که باقی مانده ها مشکلی از نظر خودهمبستگی نداشتند. بر اساس نتایج به دست آمده، ملاحظه می شود که ارتباطات مورد بررسی بین استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی، در کل و در ابعاد استرس، رابطه مثبت و معنی دار دارد و سطح معنی دارهای به دست آمده همگی کمتر از ۰٫۰۵ بوده که نشان دهنده وجود ارتباط خطی معنی دار بین استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی، است. و استرس و اضطراب کرونا بر عملکرد سازمانی تاثیر معناداری دارد همچنین نتایج مدل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که هوش هیجانی به خصوص از طریق خودتنظیمی و خودانگیختگی در رابطه بین استرس ناشی از کرونا و عملکرد سازمانی اثر تعدیلگر ایفا می کند.

واژه های کلیدی

کلمات کلیدی : استرس و اضطراب، کرونا، هوش هیجانی، عملکرد سازمانی.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



در دسامبر سال ۲۰۱۹، شیوع بیماری ویروسی در ووهان، استان هوبئی چین گزارش شد که انتشار بیماری کووید ۱۹ باعث اختلال در فرایندهای طبیعی زندگی روزمره افراد سراسر جهان شد. تقریباً در دوره زمانی اندک همه کشورهای را درگیر کرده است و سازمان جهانی بهداشت (WHO) در ۱۱ مارس سال ۲۰۲۰، این وضعیت را همه‌گیری جهانی (پاندمی) اعلام نمود [۱] است. این بیماری به دلیل سرعت شیوع بالا، باعث استرس شده است. که این ترس و اضطراب درمورد یک بیماری می‌تواند بالا باشد و منجر به احساسات شدید در هر سن و سالی گردد. مطالعات قبلی طیف گسترده‌ای از تأثیرات روانی و اجتماعی را بر روی افراد در سطوح فردی، جامعه و بین‌المللی طی شیوع این بیماری نشان داده است. پارامترهای فیزیکی و روانی مانند بارکاری ذهنی و استرس شغلی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها در تعیین عملکرد سازمانی کارکنان در محیط‌های کاری است. تفاوت در ویژگی‌های فردی مانند شیوه سازگاری و شخصیت فرد استراتژی‌های پیشگیرانه‌ای را به دنبال داشته است که باتوجه بر کارمندان و راه‌های کمک به آنها برای سازگاری و انعطاف‌پذیری با موقعیت‌های مختلف شغلی است [۲] از طرفی هوش هیجانی همواره به عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات کارکنان مدنظر بوده و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی سازمانی را تشکیل می‌دهد. مدیران سازمان باید با ارائه مدل رفتاری در مواجهه با چالش‌های احساسی، به کارکنانشان نحوه اجتناب از رنجش احساسی و استرس را آموزش دهند زیرا استرس و اضطراب در بین کارکنان افت کیفی و کمی را به دنبال دارد، و آثار نامناسبی بر عملکرد سازمان خواهد داشت؛ از سویی اداره ثبت احوال، از سازمان‌های دولتی پُرکار است. حجم بالای کاری، استرس شغلی، فشار کاری زیاد و تنوع و حساسیت وظایف این سازمان می‌تواند سلامت روان کارکنان را به خصوص در شرایط بحرانی کرونا به خطر می‌اندازد. حفاظت از سلامت روان در نتیجه کرونا کارکنان برای کنترل این همه‌گیری بسیار مهم است. عاملی که سلامت روان در نتیجه کرونا افراد شاغل را تهدید نماید، درنهایت می‌تواند ابعاد مختلف روان شناختی، سلامتی و اقتصادی جامعه را تحت تأثیر قرار دهد. کارکنان با سطح سلامت روان پایین نمی‌توانند وظایف شغلی خود را به درستی انجام داده و عملکرد مناسبی از خود بروز دهند. با توجه به اهمیت نیروی انسانی شاغل در سازمان و با عنایت به این امر که عملکرد کارکنان یکی از ارکان اساسی تعیین کننده عملکرد کلی سازمان می‌باشد بنابراین با توجه به تأثیر استرس و اضطراب ناشی از کرونا در بین کارکنان مسئله اصلی این پژوهش بررسی اینکه آیا نقش استرس و اضطراب ناشی از کووید ۱۹ بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر هوش هیجانی تأثیری دارد یا خیر؟

۲. ادبیات و پیشینه تحقیق

۳. مدل مفهومی تحقیق

استرس می‌تواند هم عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد و هم می‌تواند باعث کاهش یا افزایش عملکرد گردد. و بسیاری از تئوری‌ها نشان می‌دهند مردم بعد از اعلام کووید-۱۹ احساسات منفی بیشتر (اضطراب، افسردگی و عصبانیت) و احساسات مثبت کمتری (خوشبختی) نشان دادند، یعنی مردم احساسات منفی بیشتری را برای محافظت از خود تجربه کردند. ترس و اضطراب پاسخ روان‌شناختی متداول در مواقع فاجعه‌آمیز مانند این است. زندگی پر تنش و اضطراب قرن بیست و یکم فشار روانی را به یک مسئله ضروری در مباحث رفتار سازمانی تبدیل کرده است. استرس شغلی آمیخته‌ای از فشارهای محل کار، ویژگی‌های خود فرد و خارج از سازمان است. این فشارها می‌توانند به علائم بیماری در محیط کار با بیماری واقعی منجر شود [۳] این عامل‌های را می‌توان به سه گروه طبقه بندی کرد: ۱- عامل‌های استرس‌زا سازمانی که مستقیماً به حرفه و محیط کار بستگی دارند؛ ۲- رخدادهای زندگی که ربطی به سازمان ندارند، مانند: مشکلات زندگی شخصی کارکنان، شکست‌ها و دلواپسی ۳- عامل‌های استرس‌زا فردی از قبیل نوع شخصیت که موجب برداشت‌های شخصی انسان



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



از محیط می شوند. ولی باید دقت کرد که عامل‌های «استرس آفرین سازمانی»، «رویدادهای زندگی» و «استرس آفرین فردی» بر یکدیگر تأثیر دارند [۴]

در این میان یکی از عامل‌هایی که سبب شده تا بسیاری از کارکنان استرس شغلی زیادتری را تجربه نمایند همه‌گیری ویروس کروناست. غلامی و همکاران (۱۴۰۰) به تحقیقی با عنوان «تأثیر اپیدمی بیماری کروناویروس بر استرس شغلی و بار کار ذهنی: یک مطالعه طولی در یک صنعت شیمیایی» پرداختند و بیان داشتند شیوع بیماری کروناویروس توانسته است بر ابعاد مختلف فیزیکی و روانی افراد در محیط‌های کاری تأثیر گذارد. بنابراین انجام مداخلات روانشناختی به منظور بهبود سلامت روانی شاغلان در طی اپیدمی بیماری کروناویروس و پس از آن کاملاً ضروری است [۱].

آزاده دل و ایوبی (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش تعدیل گر هوش هیجانی بر رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان مورد مطالعه دیوان محاسبات کشور» که انجام دادند، نتایج حاصل، حاکی از آن است که هوش هیجانی رابطه بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور را تعدیل می‌کند، علاوه بر آن، نشان داده شد که رابطه مثبت و معناداری بین سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان دیوان محاسبات کشور وجود دارد. [۵]

دودانگه و همکارانش (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری که در یکی از صنایع نفت تهران انجام گرفت این نتیجه حاصل شد که هوش هیجانی به عنوان یک متغیر روانشناختی، میزان رضایت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و با توجه به ارتباط مستقیم این دو متغیر با یکدیگر، با آموزش و افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان، می‌توان میزان رضایت شغلی ایشان و بالطبع میزان راندمان و بهره‌وری را در محیط کار افزایش داد. [۶]

محمد نژاد و همکارانش در سال (۱۳۹۳) مطالعه‌ای با عنوان «ارتباط هوش هیجانی و سلامت روان در کارکنان پتروشیمی» انجام دادند، نتیجه یافته‌های آنان این بود که هوش هیجانی نقش موثری در سلامت روان دارد. بنابراین به مسئولین پیشنهاد گردید که با شیوه‌های مقتضی، آنان را با مؤلفه‌های هوش هیجانی آشنا سازند تا سلامت روانی و عملکرد شغلی و رفتاری آنان مطلوب تر گردد [۷]

بازوند و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی که در اداره کل تربیت بدنی استان لرستان تحت عنوان «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان» انجام گرفت؛ نتایج بدست آمده نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این موضوع به این معنی است که کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احتمالاً تعهد بیشتری به سازمان خود خواهند داشت. همچنین نتیجه پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، احتمالاً سطح رضایت شغلی بالاتری خواهند داشت [۸]

زارغان و اسدالله پور (۱۳۸۶) با بررسی که بر روی ۶۹ نفر از دانشجویان دانشگاه تبریز انجام دادند، رابطه مثبت بین هوش هیجانی و سلامت فرد و همچنین بین هوش هیجانی و ۲ سبک از روش‌های حل مشکلات را مشاهده نمودند [۹]

مکس سادووی و همکاران در سال (۲۰۲۱) در یک مطالعه‌ای با عنوان «چگونه استرس ایجاد شده توسط همه‌گیری کرونا ممکن است بر عملکرد کاری تأثیر بگذارد با نقش تعدیل کننده هوش هیجانی» پرداخت و نتایج تحقیق تایید می‌کند که هوش هیجانی در بهبود اثربخشی عملکرد کاری نقش مثبتی دارد و تقویت نقش EI به عنوان یک محافظ متغیری که می‌تواند از سلامت شغلی محافظت کند.

هوپی-هائو و شات در سال (۲۰۱۵) در یک مطالعه با عنوان «شخصیت هوش هیجانی و عملکرد سازمانی» به بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی کارکنان بر عملکرد سازمانی و وظیفه‌ای، شغلی ایشان پرداختند. نتایج تحقیقات آنها نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی کارکنان دارد. [۱۰]



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



آلتینداگ و کوسداغی در سال (۲۰۱۵) در یک مطالعه با عنوان «ارتباط میان هوش هیجانی مدیران، به بررسی ارتباط میان هوش هیجانی مدیران، فرهنگ نوآورانه، فرهنگ نوآورانه و عملکرد کارکنان و عملکرد کارکنان پرداختند. نتایج تحقیقات نشان دادند که ارتباط مثبت و معناداری میان هوش هیجانی مدیران و فرهنگ نوآورانه شرکت و عملکرد سازمانی کارکنان وجود دارد. لذا فرهنگ نوآورانه در شرکت و وجود مدیرانی با هوش هیجانی بالا می‌تواند عملکرد سازمانی کارکنان را بهبود بخشد. [۱۱]

بریک، استوارت و پیتر کی (۲۰۰۲)، با مطالعه ای که بر روی کارکنان در یک شرکت بزرگ خدماتی مالی انجام دادند، نشان دادند که افرادی که خصوصیتی نظیر تلاش برای به اتمام رسانیدن عملیات و وظایف، تلاش برای انجام دادن وظایف در بالاترین سطح و تلاش به منظور همکاری و مشارکت با سایر همکاران دارند، انگیزه بیشتری در پیشرفت داشته و عملکرد سازمانی آنها در سطح بالاتری قرار دارد، به خصوص تمایل افراد به انجام وظایف در بالاترین سطح ممکن، ارتباط بیشتری را با عملکرد سازمانی نشان می‌دهد.

گلن (۱۹۹۵) معتقد است که بایستی بین هوش هیجانی افراد و توانایی مورد نیاز در شغل وی، هماهنگی و انطباق وجود داشته باشد زیرا بر اساس نتایج تحقیقات وی افراد با هوش هیجانی بالا، به دنبال مشاغلی هستند که رضایت شغلی بیشتری دارد و اگر این انطباق وجود نداشته باشد، تمایل به تغییر شغل ایجاد خواهد شد و نیروی کار یا سعی در خروج از سازمان خواهد نمود و با عملکرد مطلوبی در سازمان نخواهد داشت نتیجه جالب توجهی که از این تحقیق به دست آمده نشان می‌دهد که افراد باهوش هیجانی بالا، تعهد سازمانی بالایی را نشان نمی‌دهند. [۱۲]

۴. روش تحقیق

این تحقیق بر مبنای روش، یک تحقیق «توصیفی-همبستگی» است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان رسمی و پیمانی اداره ثبت احوال خراسان جنوبی می‌باشد که تعداد آن بر حسب آمار موجود به ۶۰ نفر می‌رسد. حجم نمونه براساس جدول مورگان ۵۰ نفر می‌باشد که از بین جامعه آماری به روش تصادفی ساده انتخاب شده و در این تحقیق جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه با مشخصات مذکور استفاده شد:

پرسشنامه اضطراب کرونا ویروس توسط علی پور و همکاران (۱۳۹۸) طراحی شده و شامل ۲ مولفه و ۱۸ سوال می‌باشد علائم روانی و علائم جسمانی اضطراب کرونا ویروس در قالب طیف ۴ گزینه ای می‌باشد که برای امتیازدهی از ۰ هرگز تا ۳ همیشه استفاده شده است. پرسشنامه عملکرد سازمانی توسط کاپلان و نورتون (۲۰۰۱) [۱۳] طراحی شده و شامل ۱۷ گویه و ۴ مولفه می‌باشد، که مولفه‌های آن به ترتیب شامل بعد مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و فرایندهای یادگیری و رشد می‌باشد پرسشنامه هوش هیجانی منصوری ۱۳۸۱ می‌باشد

جدول ۱ میزان پایایی پرسشنامه های تحقیق بر حسب ضریب آلفای کرونباخ

ردیف	پرسشنامه	آلفای کرونباخ
۱	عملکرد سازمانی	۰,۸۸
۱-۱	مالی	۰,۷۴
۲-۱	مشتری	۰,۷۲
۳-۱	فرایندهای داخلی	۰,۷۱
۴-۱	یادگیری و رشد	۰,۷۹
۲	اضطراب کرونا ویروس	۰,۹۱
۱-۲	علائم روانی	۰,۸۸
۲-۲	علائم جسمانی	۰,۸۶

۵. یافته ها

تحلیل‌ها با ۵۰ داده مورد بررسی قرار خواهد گرفت. داده‌های خام بدست آمده از نمونه آماری با استفاده از تکنیک‌های آماری مناسب و نرم افزار SPSS نسخه ۲۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی در شکل زیر ارائه شده است



بررسی توصیفی متغیرهای تحقیق و مؤلفه‌های مشمول در آن‌ها و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن‌ها در شکل زیر آمده است
جدول ۲ شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش و مؤلفه‌های آنها

مؤلفه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
علائم روانی	50	0.91	0.46	-0.03	-0.75	0.00	1.78
علائم جسمانی	50	0.23	0.29	1.66	2.73	0.00	1.22
مالی	50	2.93	0.92	-0.20	-0.50	1.00	5.00
مشتری	50	3.45	0.72	-0.53	1.71	1.00	5.00
فرآیند های داخلی	50	2.95	0.83	0.10	0.27	1.00	5.00
یادگیری و رشد	50	2.89	0.87	0.50	0.69	1.00	5.00
خودآگاهی	50	2.75	0.49	-0.57	2.49	1.00	4.00
خودتنظیمی	50	2.78	0.59	-0.38	0.74	1.00	4.00
خودانگیزگی	50	3.08	0.60	0.15	1.01	1.43	4.86
همدلی	50	3.11	0.50	-0.73	0.93	1.50	4.00

4.00	1.00	0.95	0.00	0.56	2.67	50	مهارت های اجتماعی
1.28	0.00	-0.77	0.15	0.32	0.57	50	استرس و اضطراب کرونا
5.00	1.00	0.98	0.22	0.73	3.05	50	عملکرد سازمانی
3.53	1.19	4.73	-1.43	0.40	2.88	50	هوش هیجانی

چولگی بیانگر عدم تقارن منحنی فراوانی است. اگر ضریب چولگی صفر باشد جامعه کاملاً متقارن است و چنانچه ضریب مثبت باشد، چولگی به راست و اگر منفی باشد، چولگی به چپ وجود دارد. در حالت کلی اگر چولگی در بازه ی (۲، -۲) و کشیدگی در بازه ی (۱۰، -۱۰) نباشند داده ها از توزیع نرمال بسیار دور است (کلین، ۲۰۱۰). مقدار چولگی مشاهده شده برای متغیرهای ملاک مورد مطالعه در بازه (۲، -۲) قرار دارد. یعنی از لحاظ کجی متغیرهای پژوهش نرمال بوده و توزیع آن متقارن است. مقدار کشیدگی متغیرها نیز در بازه (۱۰، -۱۰) قرار دارد. این نشان می دهد تمامی توزیع متغیرهای ملاک از کشیدگی نرمال برخوردار است. باتوجه به نرمال بودن متغیرها، در این بخش به بررسی وضعیت متغیرها، نسبت به حد وسط هر یک پرداخته می شود که نتایج آن در جدول زیر درج شده است:

جدول ۳ آزمون مقایسه میانگین با حد وسط با استفاده از آزمون تی تک نمونه ای

نتیجه	سطح معنی دار	حد وسط					متغیر
		درجه آزادی	آماره تی	انحراف معیار	میانگین	تعداد آزمون	
کمتر از متوسط	0.000	49	-9.01	0.46	0.91	50	علائم روانی
کمتر از متوسط	0.000	49	-31.42	0.29	0.23	50	علائم جسمانی
کمتر از متوسط	0.000	49	-20.80	0.32	0.57	50	استرس و اضطراب کرونا
در حد متوسط	0.566	49	-0.58	0.92	2.93	50	مالی
بیشتر از متوسط	0.000	49	4.39	0.72	3.45	50	مشتری
در حد متوسط	0.643	49	-0.47	0.83	2.95	50	فرآیند های داخلی
در حد متوسط	0.354	49	-0.94	0.87	2.89	50	یادگیری و رشد
در حد متوسط	0.626	49	0.49	0.73	3.05	50	عملکرد سازمانی
کمتر از متوسط	0.001	49	-3.60	0.49	2.75	50	خودآگاهی
کمتر از متوسط	0.012	49	-2.62	0.59	2.78	50	خودتنظیمی
در حد متوسط	0.367	49	0.91	0.60	3.08	50	خودانگیزگی
در حد متوسط	0.141	49	1.50	0.50	3.11	50	همدلی
کمتر از متوسط	0.000	49	-4.19	0.56	2.67	50	مهارت های اجتماعی
کمتر از متوسط	0.036	49	-2.15	0.40	2.88	50	هوش هیجانی

باتوجه به نتایج به دست آمده، ملاحظه می شود که علائم جسمانی، علائم روانی و استرس و اضطراب کرونا در حد کمتر از متوسط قرار دارد، عملکرد سازمانی در حد متوسط است و هوش هیجانی نیز در حد کمتر از متوسط قرار دارد.

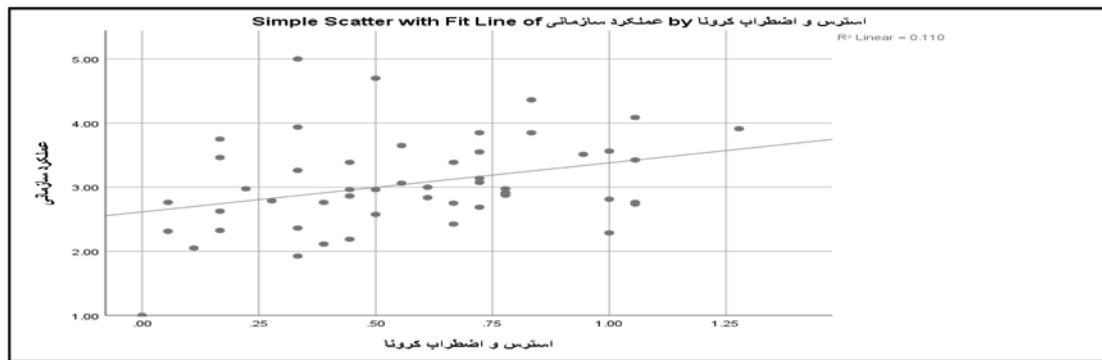
فرضیه اول پژوهش به صورت زیر می باشد: «بین استرس و اضطراب کووید ۱۹ و عملکرد سازمانی تاثیر معناداری وجود دارد.» به منظور بررسی ارتباط بین متغیرها، با توجه به نرمال بودن تمامی متغیرهای مورد بررسی در این فرضیه، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، جهت بررسی ارتباط متغیرها استفاده می شود که نتایج در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۴ ماتریس همبستگی استرس و اضطراب (و ابعاد آن) با عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی

0.280	ضریب همبستگی پیرسون	علائم روانی
0.049	سطح معنی دار	
0.281	ضریب همبستگی پیرسون	علائم جسمانی
0.048	سطح معنی دار	
0.331	ضریب همبستگی پیرسون	استرس و اضطراب کرونا
0.019	سطح معنی دار	

بر اساس نتایج به دست آمده، ملاحظه می شود که ارتباطات مورد بررسی بین استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی، در کل و در ابعاد استرس، تأثیر مثبت و معنی دار مشاهده می شود و سطح معنی دارهای به دست آمده همگی کمتر از ۰,۰۵ بوده که نشان دهنده وجود ارتباط خطی معنی دار است. بنابراین فرضیه اول تایید می شود. در ادامه نمودار استرس و اضطراب کرونا با عملکرد سازمانی ارائه شده است:

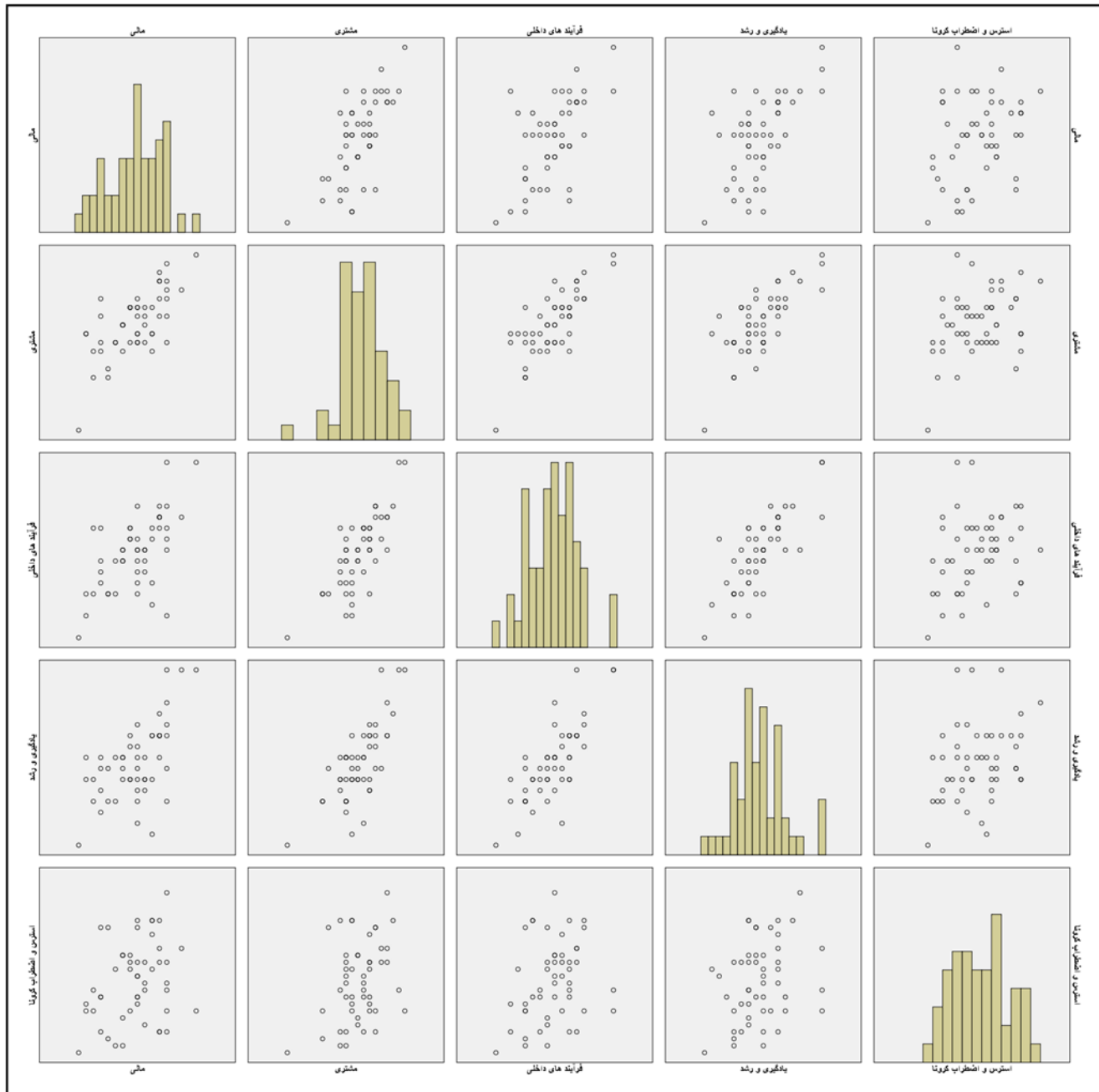


نمودار ۲ نمودار پراکنش استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی

فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر می باشد: «بین استرس و اضطراب کووید ۱۹ و ابعاد عملکرد سازمانی تأثیر معناداری وجود دارد.» به منظور بررسی ارتباط بین متغیرها، با توجه به نرمال بودن تمامی متغیرهای مورد بررسی در این فرضیه، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، جهت بررسی ارتباط متغیرها استفاده می شود که نتایج در جدول زیر ارائه شده است:
جدول ۵ ماتریس همبستگی استرس و اضطراب (و ابعاد آن) با عملکرد سازمانی (و ابعاد آن)

عملکرد سازمانی	یادگیری و رشد	فرآیندهای داخلی	مشتری	مالی		
*.280	0.184	0.274	*.360	0.187	ضریب همبستگی پیرسون	علائم روانی
0.049	0.200	0.054	0.010	0.194	سطح معنی دار	
*.281	*.348	0.132	0.185	*.301	ضریب همبستگی پیرسون	علائم جسمانی
0.048	0.013	0.362	0.197	0.034	سطح معنی دار	
*.331	*.292	0.259	*.346	0.272	ضریب همبستگی پیرسون	استرس و اضطراب کرونا
0.019	0.040	0.069	0.014	0.056	سطح معنی دار	

بر اساس نتایج به دست آمده، ملاحظه می شود که ارتباطات مورد بررسی بین استرس و اضطراب کرونا و بعد مشتری تأثیر مثبت و معنی دار با شدت ۰,۳۴۶ و با یادگیری و رشد تأثیر مثبت و معنی دار با شدت ۰,۲۹۲ ملاحظه می شود.



نمودار 3 ماتریس نمودارهای پراکنش استرس و اضطراب کرونا با ابعاد عملکرد سازمانی فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر می باشد: «هوش هیجانی تأثیر بین استرس و اضطراب ناشی از کووید ۱۹ و ابعاد عملکرد (مالی مشتری فرایندهای داخلی یادگیری و رشد) را تعدیل می کند»

برای بررسی فرضیه سوم از رگرسیون سلسله مراتبی استفاده می شود یکی از روش های بررسی وجود متغیر تعدیل گر، استفاده از آزمون F برای بررسی معناداری تغییرات R^2 بین دو معادله رگرسیون است.

$$F = \frac{(R_b^2 - R_a^2) / k_b}{(1 - R_b^2) / (n - k_a - k_b - 1)}$$

برای بررسی هر کدام از این مفروضه‌ها از نمودارها و آماره‌های مناسب استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر، نرمال بودن و ثابت بودن واریانس باقی‌مانده‌ها نیز پس از اجرای مدل مورد ارزیابی قرار گرفته و تأیید شدند. به منظور بررسی هم‌خطی متغیرها از آماره‌ی VIF استفاده می‌شود؛ اگر مقدار این آماره بین ۵ تا ۱۰ باشد، هم‌خطی ضعیف و اگر بیشتر از ۱۰ باشد، هم‌خطی شدیدی بین متغیرهای مستقل وجود دارد. با توجه به مقادیر به دست آمده برای متغیرهای مستقل این پژوهش، هم‌خطی بین آن‌ها مشاهده نشد. برای بررسی عدم خودهمبستگی بین باقی‌مانده‌ها نیز از آماره‌ی دوربین-واتسون استفاده می‌شود؛ در صورتی که مقدار این آماره بین ۱/۵ تا ۲/۵ باشد، باقی‌مانده‌ها مشکل شدیدی از نظر خودهمبستگی ندارند. در پژوهش حاضر، این مقدار برابر با ۱/۵۱۸ به دست آمد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که این مفروضه نیز برقرار است. مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی این پژوهش را می‌توان بدین صورت تعریف کرد:

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR ²	آزمون R ²	P
							ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.272	0.074	0.055	0.074	3.846	0.056
۲	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی	.499	0.249	0.217	0.174	10.905	0.002
۳	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی، استرس × هوش هیجانی	.535	0.286	0.239	0.037	2.411	0.127

این جدول ضریب تعیین مدل‌های مذکور را نشان می‌دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می‌دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می‌کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.074$ در مدل اول و $R^2 = 0.249$ در مدل دوم می‌توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی‌دار است. (p=0.002 < 0.05) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0.127$ می‌شود. که این تغییر در مدل سوم معنی‌دار نیست، لذا نمی‌توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی‌دار بوده است.

جدول ۷ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی در مولفه مشتری عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR ²	آزمون R ²	P
							ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.346	0.120	0.101	0.120	6.523	0.014
۲	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی	.422	0.178	0.143	0.058	3.325	0.075
۳	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی، استرس × هوش هیجانی	.450	0.203	0.151	0.025	1.425	0.239

این جدول ضریب تعیین مدل‌های مذکور را نشان می‌دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می‌دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می‌کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.120$ در مدل اول و $R^2 = 0.178$ در مدل دوم می‌توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی‌دار نیست. (p=0.075 > 0.05) لکن در مدل سوم نیز با

ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0/239$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار نیست، لذا نمی توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی دار بوده است.
جدول ۸ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله مراتبی در مولفه فرآیندهای داخلی عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R^2	Adjust R^2	ΔR^2	آزمون R^2	P	ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.259	0.067	0.048	0.067	3.452	0.069	
۲	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی	.419	0.176	0.141	0.109	6.189	0.016	
۳	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی، استرس × هوش هیجانی	.452	0.204	0.153	0.029	1.664	0.203	

این جدول ضریب تعیین مدل های مذکور را نشان می دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0/067$ در مدل اول و $R^2 = 0/176$ در مدل دوم می توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی دار است. ($p=0.016 < 0.05$) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0/204$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار نیست، لذا نمی توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی دار بوده است.
جدول ۹ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله مراتبی در مولفه یادگیری و رشد عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R^2	Adjust R^2	ΔR^2	آزمون R^2	P	ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.292	0.085	0.066	0.085	4.467	0.040	
۲	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی	.442	0.195	0.161	0.110	6.430	0.015	
۳	استرس و اضطراب کرونا، هوش هیجانی، استرس × هوش هیجانی	.512	0.262	0.214	0.067	4.156	0.047	

این جدول ضریب تعیین مدل های مذکور را نشان می دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0/085$ در مدل اول و $R^2 = 0/195$ در مدل دوم می توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی دار است. ($p=0.015 < 0.05$) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0/262$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار است، لذا ۹

جدول ۱۰ نتایج جدول آنوا رگرسیون سلسله مراتبی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
۱ رگرسیون	3.152	1	3.152	4.467	.040
باقیمانده	33.874	48	0.706		
کل	37.026	49			
۲ رگرسیون	7.229	2	3.614	5.701	.006



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



		0.634	47	29.797	باقیمانده
			49	37.026	کل
.003	5.441	3.233	3	9.698	۳ رگرسیون
		0.594	46	27.328	باقیمانده
			49	37.026	کل

جدول تحلیل واریانس به خوبی می تواند قدرت برازش مدل رگرسیون را نشان دهد. با توجه به این جدول می توان نتیجه گرفت که هر سه مدل، سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ دارند؛ بدین معنی هر سه مدل معنادار است. جدول زیر، ضرایب متغیرها در هر مرحله رگرسیون را نشان می دهد:

جدول ۱۱ مقادیر ضرایب متغیرها در مراحل رگرسیون سلسله مراتبی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		آماره آزمون t	سطح معناداری
	ضریب	خطای استاندارد	ضریب بتا	خطای استاندارد		
۱	عرض از مبدا	2.428	0.247		9.837	0.000
	استرس و اضطراب کرونا	0.802	0.379	0.292	2.114	0.040
۲	عرض از مبدا	4.423	0.821		5.388	0.000
	استرس و اضطراب کرونا	0.946	0.364	0.344	2.598	0.012
۳	هوش هیجانی	-0.722	0.285	-0.336	-2.536	0.015
	عرض از مبدا	7.427	1.674		4.437	0.000
۳	استرس و اضطراب کرونا	-5.274	3.072	-1.919	-1.717	0.093
	هوش هیجانی	-1.779	0.587	-0.827	-3.030	0.004
	تعامل دو متغیر	2.158	1.059	2.403	2.039	0.047

بر اساس رگرسیون سلسله مراتبی همزمان، در مرحله اول، مقدار بتای استرس و اضطراب کرونا بر یادگیری و رشد محاسبه شد و ضریب به دست آمده معنی دار و مثبت بود ($\beta = 0.292$, $p < 0.05$). بنابراین می توان گفت استرس و اضطراب کرونا پیش بین یادگیری و رشد می باشد.

در مرحله دوم، با ورود متغیر هوش هیجانی، مقدار ضریب بتا برای استرس و اضطراب کرونا نسبت به مرحله ای که به تنهایی وارد رگرسیون شد، تا حدی افزایش یافت و همچنان معنادار و مثبت است ($\beta = 0.344$, $p < 0.05$).

در مرحله آخر، با ورود اثر و رابطه ای تعاملی بین دو متغیر (که ضریب مثبت دارد) ضریب استرس و اضطراب کرونا مقدار آن نیز به حد زیادی افزایش می یابد. این مقدار منفی و غیر معنادار می شود ($\beta = -1.919$, $p > 0.05$). بنابراین می توان نتیجه گرفت در بررسی ارتباط بین استرس و اضطراب کرونا و یادگیری و رشد، هوش هیجانی می تواند نقش تعدیلگر را داشته باشد. بنابراین می توان اینطور نتیجه گرفت که فرضیه سوم در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود.

برای بررسی فرضیه چهارم از رگرسیون سلسله مراتبی استفاده می شود. فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر می باشد: «ابعاد هوش هیجانی در تاثیر بین استرس کووید ۱۹ و عملکرد سازمانی نقش تعدیلگر دارند برای بررسی هر کدام از این مفروضه ها از نمودارها و

آماره‌های مناسب استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر، نرمال بودن و ثابت بودن واریانس باقی‌مانده‌ها نیز پس از اجرای مدل مورد ارزیابی قرار گرفته و تأیید شدند: رگرسیون سلسله‌مراتبی در سه مرحله‌ی انجام شد که خلاصه‌ی آن را در جدول پایین مشاهده می‌کنید:
جدول ۱۲ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی با تعدیلگری بعد خودآگاهی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR ²	آزمون R ² P ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.331	0.110	0.091	0.110	0.019 5.926
۲	استرس و اضطراب کرونا، خودآگاهی	.380	0.144	0.108	0.034	0.177 1.877
۳	استرس و اضطراب کرونا، خودآگاهی، استرس × خودآگاهی	.387	0.150	0.094	0.006	0.586 0.300

این جدول ضریب تعیین مدل‌های مذکور را نشان می‌دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می‌دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می‌کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.110$ در مدل اول و $R^2 = 0.144$ در مدل دوم می‌توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی‌دار نیست. ($p = 0.177 > 0.05$) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0.150$ می‌شود. که این تغییر در مدل سوم معنی‌دار نیست، لذا نمی‌توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی‌دار بوده است.
جدول ۱۳ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی با تعدیلگری خودتنظیمی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR ²	آزمون R ² P ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.331	0.110	0.091	0.110	0.019 5.926
۲	استرس و اضطراب کرونا، خودتنظیمی	.433	0.187	0.152	0.077	0.040 4.462
۳	استرس و اضطراب کرونا، خودتنظیمی، استرس × خودتنظیمی	.520	0.270	0.222	0.083	0.027 5.226

این جدول ضریب تعیین مدل‌های مذکور را نشان می‌دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می‌دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می‌کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.110$ در مدل اول و $R^2 = 0.187$ در مدل دوم می‌توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی‌دار است. ($p = 0.040 < 0.05$) همچنین در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0.270$ می‌شود. که این تغییر در مدل سوم معنی‌دار است، لذا نمی‌توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی‌دار بوده است.

جدول ۱۴ نتایج جدول آنووا رگرسیون سلسله‌مراتبی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	1	2.875	5.926	.019
	باقیمانده	48	0.485		
	کل	49	26.167		
۲	رگرسیون	2	4.895	5.408	.008



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



			0.453	47	21.272	باقیمانده
				49	26.167	کل
.002	5.671	2.355	3	7.065	رگرسیون	۳
		0.415	46	19.102	باقیمانده	
			49	26.167	کل	

جدول تحلیل واریانس به خوبی می تواند قدرت برازش مدل رگرسیون را نشان دهد. با توجه به این جدول می توان نتیجه گرفت که هر سه مدل، سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ دارند؛ بدین معنی هر سه مدل معنادار است. جدول زیر، ضرایب متغیرها در هر مرحله رگرسیون را نشان می دهد:

جدول ۱۵ مقادیر ضرایب متغیرها در مراحل رگرسیون سلسله مراتبی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		آماره آزمون t	سطح معناداری
	ضریب	خطای استاندارد	ضریب بتا	خطای استاندارد		
۱	عرض از مبدا	2.614	0.205		12.774	0.000
	استرس و اضطراب کرونا	0.766	0.315	0.331	2.434	0.019
۲	عرض از مبدا	3.573	0.495		7.216	0.000
	استرس و اضطراب کرونا	0.775	0.304	0.335	2.549	0.014
۳	خودتنظیمی	-0.346	0.164	-0.278	-2.112	0.040
	عرض از مبدا	5.421	0.937		5.784	0.000
۳	استرس و اضطراب کرونا	-2.509	1.466	-1.086	-1.712	0.094
	خودتنظیمی	-1.030	0.338	-0.826	-3.049	0.004
تعامل دو متغیر	1.212	0.530	1.557		2.286	0.027

بر اساس رگرسیون سلسله مراتبی همزمان، در مرحله اول، مقدار بتای استرس و اضطراب کرونا بر یادگیری و رشد محاسبه شد و ضریب به دست آمده معنی دار و مثبت بود ($\beta = 0.331, p < 0.05$). بنابراین می توان گفت استرس و اضطراب کرونا پیش بین عملکرد سازمانی می باشد. در مرحله دوم، با ورود متغیر خودتنظیمی، مقدار ضریب بتا برای استرس و اضطراب کرونا نسبت به مرحله ای که به تنهایی وارد رگرسیون شد، تا حدی افزایش یافت و همچنان معنادار و مثبت است ($\beta = 0.335, p < 0.05$). در مرحله آخر، با ورود اثر و رابطه تعاملی بین دو متغیر (که ضریب مثبت دارد) ضریب استرس و اضطراب کرونا مقدار آن نیز به حد زیادی افزایش می یابد. این مقدار منفی و غیر معنادار می شود ($\beta = -1.086, p > 0.05$). بنابراین می توان نتیجه گرفت در بررسی ارتباط بین استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی، خودتنظیمی می تواند نقش تعدیلگر را داشته باشد. بنابراین می توان اینطور نتیجه گرفت که فرضیه چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود.

جدول ۱۶ نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله مراتبی در مولفه فرآیندهای داخلی عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR^2	آزمون F	P
-----	-----------------------	---	----------------	-----------------------	--------------	------------	---

0.019	5.926	0.110	0.091	0.110	.331	استرس و اضطراب کرونا	۱
0.001	13.007	0.193	0.273	0.303	.550	استرس و اضطراب کرونا، خودانگیزگی	۲
0.002	10.370	0.128	0.394	0.431	.657	استرس و اضطراب کرونا، خودانگیزگی، استرس × خودانگیزگی	۳

این جدول ضریب تعیین مدل های مذکور را نشان می دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0/110$ در مدل اول و $R^2 = 0/303$ در مدل دوم می توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی دار است. ($p=0.001 < 0.05$) همچنین در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0/431$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار است، لذا می توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی دار بوده است.

جدول ۱۷ نتایج جدول آنووا رگرسیون سلسله مراتبی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
۱ رگرسیون باقیمانده کل	2.875	1	2.875	5.926	.019
	23.292	48	0.485		
	26.167	49			
۲ رگرسیون باقیمانده کل	7.924	2	3.962	10.208	.000
	18.243	47	0.388		
	26.167	49			
۳ رگرسیون باقیمانده کل	11.280	3	3.760	11.619	.000
	14.887	46	0.324		
	26.167	49			

جدول تحلیل واریانس به خوبی می تواند قدرت برازش مدل رگرسیون را نشان دهد. با توجه به این جدول می توان نتیجه گرفت که هر سه مدل، سطح معناداری کوچکتر از $0/05$ دارند؛ بدین معنی هر سه مدل معنادار است. جدول زیر، ضرایب متغیرها در هر مرحله رگرسیون را نشان می دهد:

جدول 18 مقادیر ضرایب متغیرها در مراحل رگرسیون سلسله مراتبی

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		آماره آزمون t	سطح معناداری
	ضریب	خطای استاندارد	ضریب بتا	ضریب بتا		
۱ عرض از مبدا استرس و اضطراب کرونا	2.614	0.205			12.774	0.000
	0.766	0.315	0.331		2.434	0.019
	4.221	0.482			8.763	0.000
۲ عرض از مبدا استرس و اضطراب کرونا	0.851	0.282	0.368		3.015	0.004
	-0.538	0.149	-0.441		-3.607	0.001
	6.462	0.823			7.849	0.000
۳ عرض از مبدا استرس و اضطراب کرونا	-3.507	1.378	-1.518		-2.545	0.014

0.000	-4.820	-1.019	0.258	-1.244	خودانگیزگی
0.002	3.220	2.050	0.424	1.365	تعامل دو متغیر

بر اساس رگرسیون سلسله مراتبی همزمان، در مرحله اول، مقدار بتای استرس و اضطراب کرونا بر یادگیری و رشد محاسبه شد و ضریب به دست آمده معنی دار و مثبت بود ($\beta = 0.331, p < 0.05$). بنابراین می توان گفت استرس و اضطراب کرونا پیش بین عملکرد سازمانی می باشد. در مرحله دوم، با ورود متغیر خودانگیزگی، مقدار ضریب بتا برای استرس و اضطراب کرونا نسبت به مرحله ای که به تنهایی وارد رگرسیون شد، تا حدی افزایش یافت و همچنان معنادار و مثبت است ($\beta = 0.368, p < 0.05$).

در مرحله آخر، با ورود اثر و رابطه ی تعاملی بین دو متغیر (که ضریب مثبت دارد) ضریب استرس و اضطراب کرونا مقدار آن نیز به حد زیادی افزایش می باید. این مقدار منفی و معنادار می شود ($\beta = -1.518, p > 0.05$). بنابراین می توان نتیجه گرفت در بررسی ارتباط بین استرس و اضطراب کرونا و عملکرد سازمانی، خودانگیزگی می تواند نقش تعدیلگر را داشته باشد. بنابراین می توان اینطور نتیجه گرفت که فرضیه ی چهارم در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود.

جدول 19 نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله مراتبی در مولفه یادگیری و رشد عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR^2	آزمون R ² P	ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.331	0.110	0.091	0.110	0.019	5.926
۲	استرس و اضطراب کرونا، همدلی	.369	0.136	0.099	0.026	0.240	1.416
۳	استرس و اضطراب کرونا، همدلی، استرس × همدلی	.369	0.136	0.080	0.004	0.947	0.004

این جدول ضریب تعیین مدل های مذکور را نشان می دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.110$ در مدل اول و $R^2 = 0.136$ در مدل دوم می توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی دار نیست. ($p = 0.240 > 0.05$) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0.136$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار نیست، لذا می توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی دار نبوده است.

جدول 20 نتایج خلاصه مدل رگرسیون سلسله مراتبی در مولفه یادگیری و رشد عملکرد سازمانی

مدل	متغیرهای مستقل در مدل	R	R ²	Adjust R ²	ΔR^2	آزمون R ² P	ΔF
۱	استرس و اضطراب کرونا	.331	0.110	0.091	0.110	0.019	5.926
۲	استرس و اضطراب کرونا، مهارت های اجتماعی	.453	0.205	0.171	0.095	0.022	5.614
۳	استرس و اضطراب کرونا، مهارت های اجتماعی، استرس × مهارت های اجتماعی	.479	0.230	0.179	0.025	0.231	1.471

این جدول ضریب تعیین مدل های مذکور را نشان می دهد. همانطور که گفته شد، ضریب تعیین شاخصی است که نشان می دهد هر متغیر مستقل چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته را توجیه می کند. بنابراین توضیحات، با توجه به ضریب تعیین $R^2 = 0.110$ در مدل اول و $R^2 = 0.205$ در مدل دوم می توان نتیجه گرفت که تغییر مشاهده شده معنی دار است. ($p = 0.022 < 0.05$) لکن در مدل سوم نیز با ورود تعامل بین دو متغیر مذکور مقدار ضریب تعیین برابر با $R^2 = 0.230$ می شود. که این تغییر در مدل سوم معنی دار نیست، لذا می توان نتیجه گرفت که در مدل سوم تعدیلگر معنی دار نبوده است.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



۶. نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج این تحقیق با تحقیق (دودگانه و همکارانش ۱۳۹۵ و لیندبام ۲۰۱۲) همسو استیکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمانها استرس است که سلامت افراد را در معرض خطر قرار می دهد استرس با عملکرد فرد تاثیر معناداری دارد و یکی از مؤلفه های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد است. عوارض ناشی از استرس های محیط کار به خصوص با شیوع ویروس کرونا و هزینه های مربوط به بیماری های، باعث توجه مدیران به این مهم شده است که عدم استرس و اضطراب در سازمان، مهمترین عامل اثربخشی موفقیت کارکنان در انجام وظایف خود است. سازمانهای امروزی مستلزم دستیابی به نیروی انسانی سالم است. جو روانی مناسب در محیط کار باعث افزایش عملکرد کارکنان می شود. در نتیجه می توان گفت سطح کمی از استرس می تواند به عملکرد خوب منجر گردد اما بیشتر از آن تاثیر منفی بر عملکرد سازمانی دارد که با توجه به اینکه استرس کرونا کمتر از متوسط بود تاثیر معناداری بر عملکرد داشته است یافته های این تحقیقات نشان می دهد که بین عملکرد سازمانی و ابعاد آن (مالی، مشتری، فرایند های داخلی، یادگیری و رشد،) و استرس و اضطراب کووید ۱۹ تاثیر معناداری وجود دارد بنابراین لازم است مسئولان و دست اندرکاران این سازمان، به مساله جو روانی سازمان به منظور بهبود و ارتقای عملکرد در سازمان، بیشتر توجه نمایند زیرا دستیابی به آن می تواند کیفیت و کمیت خدمات را بهبود ببخشد همچنین باعث افزایش عملکرد سازمان شود. در واقع هوش هیجانی یک مولفه مهم و کلیدی در سازمانها و مباحث مدیریتی می باشد و به متغیرهای زیادی وابسته است که در این تحقیق و تحقیقات مذکور پیشین نیز وجود این ارتباط ثابت شده است افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند بهتر می توانند استرس و اضطراب خود را کنترل کنند و در نتیجه بر روی نحوه عملکرد آنها تاثیر مثبت دارد و اگر بالعکس افراد از هوش هیجانی پایین تری برخوردار باشند پر واضح است که سازمان نیز عملکرد مفیدی نخواهد داشت.

بنابراین توجه به مولفه های هوش سازمانی در یک سازمان به میزان اثر بخشی و افزایش عملکرد سازمان کمک شایانی خواهد کرد. با نتایج پژوهش (گتلیب، ۲۰۰۶) همسو است. در تبیین این یافته می توان گفت در تعریفی که (گلمن، ۲۰۰۳) از مولفه خودآگاهی ارایه می دهد آن را درک عمیق و روشن از احساسات و هیجانها، نقاط ضعف و قوت و نیازهای خود دانسته است. افرادی که به احساسات و هیجانهای خود اطمینان بیشتری دارند، مهارت بیشتری در هدایت و کنترل وقایع از خودشان نشان می دهد همچنین مسئولیتی را که قبول می کنند که در حد توان آنها باشد. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین عامل خودآگاهی و عملکرد سازمانی وجود دارد به گونه واضح خودآگاهی می تواند با عملکرد سازمانی تاثیر داشته باشند. هوش هیجانی می تواند شرایط را برای تعامل ثمر بخش با محیط کاری و اجتماعی فراهم کند. به گونه ای که فرد بتواند با آگاهی از عواطف خود و دیگران بر عملکرد سازمانی اثر بگذارد. این نتایج با تحقیق (باقرزاده و عیوضی، ۲۰۰۸) همسو است.

توجه به مولفه های هوش سازمانی در یک سازمان به میزان اثر بخشی و افزایش عملکرد سازمان کمک شایانی خواهد کرد. این نتیجه با گفته آرگیلد و همکاران (۱۹۹۶) مطابقت دارد که معتقدند یادگیری موجب می شود یادگیرنده خودش را مسؤول یادگیری خود بداند و تشخیص می دهند که خود آنها حق انتخاب دارند و مسؤول زندگی خودشان هستند. و بالطبع عملکرد سازمانی ارتقا می یابد. همچنین مهارتهای همدلی - انعطاف پذیری و قدرت فردی است باعث می شود که افراد خود را مسؤول رفتار خودشان بدانند و سعی کنند به احساسات و عواطف دیگران توجه کنند و به عواطف و عقاید دیگران حتی اگر مخالف عقاید خودشان است احترام بگذارند. همچنین این نوع آموزش موجب افزایش مهارتهای درون فردی که شامل آگاهی از عاطفه خود، ابراز عاطفی و هدفمندی است. به همین منظور در راستای پیشنهاد می گردد:

۱- هر چند مدت یک بار کارگاه های آموزشی در حوزه هوش هیجانی که توسط مشاوران و افراد متخصص در زمینه منابع انسانی اداره می شود، شرکت نمایند. زیرا هوش هیجانی، مهارت هایی که قابل آموزش، قابل انعطاف و متغییر است و با



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



شرکت در این دوره‌های توان آنها در انطباق با شرایط محیط کار و ایجاد روابط کاری مناسب و افزایش خواهد یافت. این امر منجر به افزایش کارایی و بهبود عملکرد در نیروی کار و رابطه مستقیمی با عملکرد سازمانی در افراد در سازمان دارد، منجر می‌گردد.

۲- همچنین پیشنهاد می‌شود که در زمان جذب نیروی انسانی، با استفاده از آزمون‌های هوش هیجانی، توان فرد در کنترل احساسات خود و تشخیص احساسات دیگران مورد سنجش قرار دهد و نمرات این آزمون‌ها رابه عنوان یک فاکتور در تصمیم‌گیری مربوط به استخدام مورد استفاده قرار دهند.

۳- از طرف دیگر توصیه می‌شود در شرایط بحرانی مانند شیوع بیماری کرونا فرهنگ دورکاری و ارتباط با سازمان، همکاران و ذینفعان از طریق فناوری ارتباطات ترویج دهند.

۴- پیشنهاد می‌شود که از نوبت‌های کاری طولانی که می‌تواند آثار سوء بر سلامتی و عملکرد کارکنان داشته باشد کاسته شود.

۵- امکان دسترسی دائم به درگاه‌های دیجیتال برای کارکنان سازمان و ذینفعان فراهم شود.

۶- وقتی استرس کار در عملکرد سازمانی و زندگی فردی مداخله می‌کند تأثیرات مطلوب یا نامطلوبی بر عملکرد سازمانی می‌گذارد، با ورزش منظم، تمرینات هوازی و ایجاد تعادل کار و زندگی و برنامه‌های اوقات فراغت می‌توان تأثیرات مخرب آن را به حداقل رساند و در این راستا پیشنهاد می‌شود

۷- مدیران باید جلسات منظمی با کارمندان برگزار کرده، برای تکالیف و وظایف جدیدتر برای کارمندان برنامه‌ریزی نمایند از قبیل اعطای گواهی شایستگی شغلی و هدایایی تقدیر و تشکر، همچنین استقبال از ایده‌های جدید و تشویق کارمندان منجر به ارتقای عملکرد سازمان می‌گردد و در این راستا پیشنهاد می‌شود

منابع

[۱] ..غلامی، عبدالله، صادقی یارندی، محسن، قاسمی، محمد، صادقی یارندی، منصوره، قاسمی کوزه کنان، آیسا، سلطان‌زاده، احمد، ۱۳۹۹، تأثیر اپیدمی بیماری کروناویروس بر استرس شغلی و بار کار ذهنی: یک مطالعه طولی در یک صنعت شیمیایی، یک مطالعه طولی در یک صنعت شیمیایی. سلامت کار ایران، شماره ۱۷.

[2] Wannamaker, Candace M., "A Study of the Need for Emotional Intelligence in University Judicial Officers", PhD Dissertation, Drexel University, 2005 [Online], <http://proquest.umi.com>, [15,01,2008].
C. (2011). Performance evaluation of extension education centers in Wu H, Lin Y, Chang

universities based on the balanced scorecard

[3] Cetin, C., & Dede, E. (2018). The effect of perceived stress dimensions on selfefficacy and job burnout of public school teachers. Archives of Business Research, 6(7).

[۴] کریمی، فریبا و مرادمند، رضا، ۱۳۹۰، بررسی ابعاد استرس شغلی دبیران دوره متوسطه. نشریه علمی آموزش و ارزشیابی (فصلنامه)، دوره ۴، شماره ۱۳

[۵] زاده دل، محمد رضا، احمدی، ایوب، ۱۳۹۷، بررسی نقش تعدیل گر هوش هیجانی بر رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی دیوان محاسبات کشور)، دانش حسابرسی، شماره ۱۷.

[۶] دودانگه سجاده، ذاکریان سید ابوالفضل، دهقانی محمد، قاضی طباطبایی سید محمد و پیرمند، رضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادالت ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران». فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، سال اول، شماره ۶.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



[۷] محمدنژاد، اسمعیل، ابوطالبی، قاسم، طالبیان، یاسر، نعمتی دوپلانی، ۱۳۹۳، فاطمه، ارتباط هوش هیجانی و سلامت روان در کارکنان پتروشیمی، شماره ۳.

[۸] بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد و اسمعیلی، محمدرضا. ۱۳۹۲، « رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی

کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان»، مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴.

[۹] زارعان، مصطفی، اسداله پور، امین، بخشی پور و دوسری، عباس، ۱۳۸۶، رابطه هوش هیجانی و سبک های حل مساله با سلامت

عمومی، دوره ۱۳، شماره ۲.

[10] Hui-Hua, Z, Schutte, N S, (2015), Personality, emotional intelligence and other-rated task performance, *Personality and Individual Differences*, 87, 298–301 in Slovenia. *Croat Medical*. 2005;46(1):137-45.

[11] Altundag, E, Kosedagi, Y, (2015), The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance, *Social and Behavioral Sciences*, 210, 270 – 282

[12] Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books. Golparvar M. Fakhri Khaksar. 2010. Relationship between intelligence and occupational performance of industrial staffs in Isfahan. *Shahed University Knowledge Behavioral Journal*, 40: 19-34

[13] Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management, *Accounting Horizons*, 15(1), 87-104.