

به نام خدا

هوش هیجانی در مدیریت

مؤلف :

محمد رضا پرویزی

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۲)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: پرویزی، محمدرضا، ۱۳۵۴-

عنوان و نام پدیدآور: هوش هیجانی در مدیریت/مؤلف محمدرضا پرویزی.
مشخصات نشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۷۷ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۴۱۵-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: کتابنامه: ص. [۶۵]-۷۷.

Emotional intelligence

موضوع: هوش هیجانی

Spiritual intelligence

هوش معنوی

Performance

عملکرد

Management -- Psychological aspects

مدیریت -- جنبه‌های روان‌شناسی

رده بندی کنگره: BF۵۷۶

رده بندی دیویی: ۱۵۲/۴

شماره کتابشناسی ملی: ۹۴۱۸۲۹۶

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا

نام کتاب: هوش هیجانی در مدیریت

مؤلف: محمدرضا پرویزی

ناشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)

صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۲

چاپ: زیرجد

قیمت: ۶۲۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۴۱۵-۷

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



فهرست مطالب

۵	فصل اول: کلیات
۵	مقدمه
۱۰	اهمیت موضوع
۱۵	فصل دوم: مبانی نظری
۱۵	مبانی نظری عملکرد شغلی
۱۸	افزایش دادن انگیزه ی شغلی و عملکرد وظیفه ای
۱۸	عملکرد: یک سازه ی کلیدی
۱۹	اصلاح عملکرد ضعیف
۲۰	ارزیابی عملکرد شغلی
۲۲	مزایای ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان
۲۲	شاخص های مورد ارزیابی عملکرد
۲۴	مبانی نظری هوش هیجانی
۲۵	تعریف هوش هیجانی
۲۹	تاریخچه توجه به هوش هیجانی
۳۰	مغز هیجانی
۳۲	سابقه نظری مفهوم هوش هیجانی
۴۲	مؤلفه های هوش هیجانی
۴۴	مبانی نظری هوش معنوی
۴۶	اجزاء هوش معنوی
۴۷	نظریه های دینی
۴۷	نظریه جهتگیری دینی آلپورت
۴۸	نظریه آیدلر و کامل
۴۹	نظریه هارولد کوئینگ

۵۲ ابعاد معنویت
۵۳ مولفه ها هوش معنوی
۵۳ مؤلفه‌های هوش معنوی از دیدگاه ایمونز
۵۵ مؤلفه های هوش معنوی در اسلام
۵۸ مدل‌های هوش معنوی
۵۹ تأثیر هوش معنوی بر رفتار جوانان
۶۳ سخن آخر
۶۵ منابع
۶۵ منابع فارسی
۷۲ منابع انگلیسی

فصل اول: کلیات

مقدمه

سازمان‌های اجتماعی امروزه به سبب توسعه و گسترش فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی ناگزیر از تدارک حفظ و اداره نیروی انسانی پرتوان در مقیاس بزرگ و متنوع هستند. امروزه منابع انسانی نقش مهمی در رشد و توسعه اهداف سازمانی دارند. با نگرش به گذشته در می‌یابیم که منابع انسانی به عنوان ضرورت در کار سازمان‌ها مطرح است در حال حاضر نیز علیرغم پیشرفت‌های تکنولوژیک و ورود فناوری‌های متنوع در سازمان‌ها، هنوز منابع انسانی مهمترین بازوی رشد و ترقی سازمان محسوب می‌شوند. در عصر حاضر بررسی و شناخت عوامل موثر بر عملکرد شغلی^۱ کارکنان یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در این بخش محسوب می‌شود. موسسات بانکی همچون شرکت‌های دیگر با رقابت سرسختی روبه‌رو هستند. عاملی که می‌تواند به پیشی گرفتن آن‌ها از رقبالی خود کمک کند، مطلوب بودن کیفیت خدماتی است که کارکنان آنها به مشتریان عرضه می‌دارند، بنابراین توجه به عملکرد مناسب و بهبود کیفیت خدمات کارکنان، کانون اصلی تضمین وجود تجارت موفق در بانک‌ها است (درخشنده و اسماعیل، ۱۳۹۱). وروم^۲ (۲۰۰۴) عملکرد شغلی را به عنوان یک سازه چند بعدی که نشان دهنده چگونگی عملکرد کارکنان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مسأله آن‌ها و روش‌های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می‌باشد، تعریف می‌کند. به عبارتی، عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی کارکنان، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است که می‌تواند زمینه توسعه و بهره‌ور ساختن بانک‌ها را فراهم کند (معمارباشی

1- job performance

2- Veroom

اول، صبری نظرزاده و عبدخدایی، (۱۳۹۱). بنابراین در عصر حاضر بانک‌ها و موسسات تجاری دیگر جهت دستیابی به رسالت‌های خود می‌بایستی فعالیت‌های کارکنان و عوامل اثرگذار بر آن را مورد توجه قرار دهند، از جمله عواملی که بر عملکرد شغلی کارکنان می‌تواند مؤثر باشد، توجه به شاخصه‌های روانشناسی مثبت از جمله هوش هیجانی^۱ می‌باشد (گل پرور و خاکسار، ۱۳۸۶). توجه به روانشناسی مثبت ضمن ایجاد نگرش مطلوب در کارکنان به رشد و توسعه توانمندی‌های آنان کمک می‌کند و باعث رشد کارایی و عملکرد بهینه کارکنان خواهد شد. مفهوم هوش هیجانی طی چند دهه گذشته به صورت روزافزونی در پیشینه‌ی نظری و تحقیقات روان‌شناسی به عنوان سازه-ای که با رفتارهای متعدد انسان در محیط‌های مختلف ارتباط دارد، معرفی شده است (چان^۲، ۲۰۰۴). این سازه معرفی شده توسط سالوی و میر^۳ (۱۹۹۰) دو بعد از هفت بعد هوش چندگانه گاردنر^۴ (۱۹۹۳) یعنی هوش بین فردی و درون فردی را در بر می‌گیرد. مارتینز^۵ (۱۹۹۷) هوش هیجانی را آرایه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و شایستگی‌های غیرشناختی تعریف نموده که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. شواهد تحقیقاتی این حوزه نشان از آن دارد که هوش هیجانی بالا با سلامتی، شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب‌تر در محیط‌های کاری ارتباط دارد (تیسچلر، بیبرمن و مک کیج^۶، ۲۰۰۲). همچنانکه دلویتز و هیگز^۷ (۲۰۰۹) نشان داد، هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد. بنابراین یکی از راه‌های بهبود کیفیت خدمات بانکی توجه به هوش هیجانی کارکنان می‌باشد (هاشمی، صادقی، شکیب و قنبری، ۱۳۹۲). از جمله هوش دیگری که کارکنان را قادر می‌سازد تصمیمات استراتژیک در محیط پیچیده و مهم دنیای کسب و کار فعلی اتخاذ کنند، هوش معنوی^۸

1- emotional intelligence

2- Chan

3- Salovey & Mayer

4- Gardner

5- Martinez

6- Tischler, Biberman, & McKeage

7- Dulewicz & Higgs

8- spiritual intelligence

است. این نوع هوش، پدیده نوظهوری است که بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت و سازمان و نیز مدیران را در سطوح مختلف به خود جلب کرده است. بسیاری از آنان هوش معنوی را به عنوان منبعی پایدار برای سازمان‌ها دانسته‌اند که می‌تواند به آنها در زمان‌های پرتلاطم و آشوب‌زده، یاری رساند و تناقض در نظم و بی‌نظمی در سازمان را حل و فصل کند و باعث شناخت ارزش کارکنان در سازمان و ایجاد مبنایی از اعتماد بین کارکنان شود (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱). مفهوم هوش معنوی کارکنان به لحاظ شکل‌گیری تغییرات بنیادی و تأثیرات آن در محیط کار، مزایای علمی قابل ملاحظه‌ای دارد بنابراین سازمان‌هایی که برای کارکنان خود فرصت‌هایی برای پرورش هوش معنوی فراهم می‌کنند، نسبت به سازمان‌های دیگر موفقتر هستند (نادری و رجایی‌پور، ۱۳۸۹). هوش معنوی جنبه‌های بیرونی هوش را با جنبه‌های درونی معنویت تلفیق می‌کند و ظرفیت خارق‌العاده‌ای در فرد ایجاد می‌کند، به گونه‌ای که می‌تواند معنویت را به شکلی کاربردی مورد استفاده قرار دهد. از آنجایی که جهان سازمانی امروز، جهانی پر رقابت و پر چالش است، این تلاطم محیطی مدیران را بر آن داشته که بهبود عملکرد کارکنان را به عنوان استراتژی رقابتی خود در جهان امروز برگزینند. بنابراین زیربنای هر گونه حرکت به سوی رشد و توسعه و بهبود فرآیند عملکرد کارکنان در سازمان‌ها، شناخت دقیق وضعیت موجود، تشخیص نقاط قوت و ضعف و سپس طرح برنامه‌هایی سنجیده برای بهبود عملکرد است. اندیشه تأثیر هوش معنوی و هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان جنبه جدیدی از فعالیت‌های سازمان را آشکار می‌کند که هرگز به انسانها، به چشم وسیله و ابزار نگاه نمی‌کند و با آنان همیشه با احترام و محبت رفتار می‌کند و به واسطه آن قابلیت‌های اخلاقی، علمی و اجتماعی کارکنان به سوی توفیق و سربلندی رهنمون می‌گردد. در همین راستا این پژوهش به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی با عملکرد شغلی کارکنان پرداخته است.

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است و یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روان‌شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در

عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه ی اقتصادی تاثیر دارند. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ی ترکیبی است که بر پایه ی آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه ای از ملاک های مشخص قابل شناسایی هستند. عملکرد شغلی عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته می باشد و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده است (دیانتی نسب، جاویدی و بقولی، ۱۳۹۳). در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده است و عبارت است از پیامد فعالیت های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می کند (سیستانی، ۱۳۸۱). در تعریفی که از عملکرد شغلی ارائه می شود، باید برای تمام راهبرد ها و مداخلات سازمانی قابل استفاده و مفید باشد، این راهبرد ها شامل نیروی یابی، گزینش، آموزش و توسعه و انگیزش می باشد. بنابراین عملکرد شغلی را می توان به این صورت تعریف کرد؛ عملکرد شغلی شامل ارزش های کلی مورد انتظار سازمان از تکه های مجزای رفتاری است که یک فرد در یک دوره مشخص از زمان انجام می دهد (چان و اسمیت^۱، ۲۰۰۲). نقطه مشترک تمام تعاریف در مورد عملکرد شغلی نحوه ی انجام وظایف و مسئولیت های محوله است که سبب ایجاد بهره‌وری در سازمان خواهد شد (رشیدپور، ۱۳۹۰). عملکرد شغلی همواره در سازمانها و صنایع مقوله ای مهم بوده و هست و به دلیل همین دلیل توجه به آن و بررسی عوامل مؤثر بر آن ضرورت دارد. از جمله این عوامل می‌توان به مهارت‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی که تحت عنوان هوش هیجانی مشهورند، اشاره کرد (شوشریان، عاملی و امین لاری، ۱۳۸۸). هوش هیجانی به عنوان شکلی از هوش اجتماعی مطرح شده که شامل توانایی کنترل احساسات و هیجان‌ات در خود و دیگران، پذیرش دیدگاه سایر افراد و کنترل روابط اجتماعی است (بار-آن^۲، ۱۹۹۷). هوش هیجانی توانایی‌های فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد و

1- Chan & Schmitt

2- Bar-On

کمک می‌کند تا کارکنان با توانایی بیشتری به مدیریت هیجان‌ها بپردازند و در شغل و محیط کار با هدایت رفتار موفقیت بیشتری از خود نشان دهند (بهداری خسروشاهی و خانجانی، ۱۳۹۰). وزینگر^۱ (۱۹۹۷) هوش هیجانی را عبارت از کاربرد هوشمندانه هیجانها می‌داند، یعنی فرد به گونه‌ای هیجان‌هایش را هوشمندانه به کارگیرد که به او در هدایت رفتارهایش به سوی دستیابی به نتایج بهتر کمک کند. در حقیقت هوش هیجانی برای کمک به خود (وضعیت درونی) و کمک به دیگران (وضعیت بیرونی) بکار می‌رود (هین^۲، ۲۰۰۵). در مسیر تحولات زندگی اهمیت هوش هیجانی به عنوان یک عامل برای سازگاری مناسب با تحولات بیشتر مشخص شده است و در این میان توانمندی‌های صرفاً عقلایی دیگر نمی‌توانند پیش بینی کننده خوبی برای موفقیت شغلی باشند. هوش هیجانی به کارکنان می‌گوید که چگونه از هوشبهر برای موفقیت در کار استفاده کنند. زیرا به کارکنان در جهت شناخت احساسات خود و دیگران، مهارت کافی در ایجاد روابط سالم با دیگران و حس مسئولیت پذیری در مقابل وظایف کمک می‌کند. بنابراین هوش هیجانی به اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانش‌ها کمک می‌کند و عاملی است که مدام در شخص ایجاد اندیشه و امید می‌کند و می‌تواند انگیزش جهت انجام مطلوب وظایف در افراد ایجاد نماید (لیونز و اسچنیدر^۳، ۲۰۰۵). در حال حاضر هوش شناختی (IQ)^۴ و هوش هیجانی (EQ)^۵ پاسخگوی همه نیازها نیست، بلکه انسان‌ها نیاز به عامل سومی دارند که هوش معنوی (SQ) نامیده می‌شود (چریر^۶، ۲۰۰۴؛ به نقل از نداف، دانشور و جهانبانی، ۱۳۸۹). وگان^۷ (۲۰۰۲) معتقد است که هوش معنوی یکی از انواع هوش‌های چندگانه است که به طور مستقل می‌تواند رشد و توسعه یابد. هوش معنوی مجموعه‌ای از توانایی‌ها برای بهره‌گیری از منابع دینی و معنوی است. هوش معنوی شامل توانایی برای استفاده از چنین موضوعاتی است که می‌تواند کارکرد و سازگاری فرد را پیش بینی کند و منجر به تولیدات و نتایج ارزشمندی گردد (رجایی،

1 - Wesinger

2- Hein

3 - Lyons & Schneider

4- intelligence Quotient

5- Emotion Intelligence

6 - Charir

7- Vaughan

بیاضی و حبیبی پور، ۱۳۸۷). هوش معنوی به توانایی‌ها و مهارت‌هایی برای توسعه و حفظ با منشا غایی همه‌ی موجودات، کامیابی در جست‌وجوی معنی زندگی، یافتن یک مسیر اخلاقی که به هدایت ما در زندگی کمک کند، درک معنویات و ارزش‌ها در زندگی شخصی و روابط بین فردی اشاره می‌کند (نادری و روشنی، ۱۳۸۹). به عقیده جورج^۱ (۲۰۰۶؛ به نقل از اسپرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱) مهمترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار عبارتند از: ۱) ایجاد آرامش خاطر، به گونه‌ای که اثربخشی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، ۲) ایجاد تفاهم بین افراد ۳) مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع راه ۴) ایجاد آرامش خاطر و چگونگی تأثیر آن بر اثربخشی فرد. که این کاربردها می‌تواند به کارایی و اثربخشی فرد در سازمان کمک کند. بر اساس مطالب بالا، هوش معنوی فرد را قادر می‌سازد تا به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن بر معنا و مفهوم عملکرد آگاه شود و دریابد که کدامیک از اعمال و رفتارهایش از اعتبار بیشتری برخوردارند و کدام مسیر در زندگی‌اش بالاتر و عالی‌تر است تا آن را الگو و اسطوره‌ی زندگی خود قرار دهد (احمدی، ۱۳۸۸). بر همین اساس به نظر می‌رسد که هوش هیجانی و هوش معنوی زمینه‌ساز دستیابی انسان به معنای زندگی هستند که کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند (احمدی، ۱۳۸۸). با توجه به اینکه بانک ملی نهادی است که با مردم سروکار دارد و موفقیت آن بستگی به توانایی جذب مشتری دارد و عاملی که در جذب مشتری نقش پررنگ ایفا می‌کند، عملکرد شغلی مناسب کارکنان است، بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارکنان بانک ضرورت می‌یابد.

اهمیت موضوع

عملکرد شغلی کارکنان و توجه به آن در سازمان‌ها بخصوص سازمان‌های تجاری و اقتصادی از جمله بانک‌ها یکی از مسایل مهم می‌باشد، زیرا که سطح عملکرد شغلی رابطه تنگاتنگی با سوددهی و جذب مشتری و رضایت خاطر متقاضیان دارد. بنابراین

1- George

عملکرد شغلی به عنوان مبنای قضاوت در ارتباط با کارایی کارکنان در طول زمان خدمت می‌باشد و موفقیت سازمان‌ها به مطلوب بودن کیفیت عملکرد کارکنان آنها بر می‌گردد، لذا جهت رشد و توسعه سازمانی توجه به عملکرد شغلی کارکنان و ارتقای سطح عملکرد بهینه آنها ضرورت دارد. در مورد عملکرد شغلی می‌توان آن را از دو بعد نوآورانه و استاندارد نیز مورد ملاحظه قرار داد. عملکرد شغلی استاندارد مربوط به درجه ای است که کارکنان وظایف تجویز شده ی سازمانی را انجام می دهند. سازمانی که تنها وابسته به این وظایف از پیش تعیین شده باشد یک نظام اجتماعی شکننده محسوب می شود. جهت تطابق و مقابله با رقابت و نامطمئنی محیط سازمان، مدیران آن می-بایستی رفتارهای کاری استانداردشان را از طریق خلاقیت، ترقی و درک شرایط و ایده های جدید جهت تغییرات سازمانی افزایش دهند. از این رو جهت اقدام خلاقانه توسط سازمان ها عملکرد شغلی نوآورانه موردی حیاتی محسوب می‌شود (جانسن^۱، ۲۰۰۱)، زیرا که عملکرد شغلی یک رفتار سازمانی مهم است که ارتباط مستقیمی با تولید و ارائه ی خدمات دارد. بنابراین جهت بهره وری بیشتر، سازمان‌ها می بایستی عواملی را که بر عملکرد شغلی تأثیر دارند مورد توجه قرار داد.

پژوهش حاضر جهت کمک به بالا بردن کیفیت فعالیت‌های سازمانی و ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها، هوش و از جمله هوش هیجانی و هوش معنوی را مورد توجه قرار داده است، زیرا که هوش عامل مهمی در رفتارهای افراد می‌باشد. همانطور که روانشناسان بر این عقیده هستند که افراد اگر بتوانند از ویژگی‌های فردی، عاطفی و معنوی خود استفاده مناسبی داشته باشند، می‌توانند در محیط کار موفق تر عمل کنند (زارعی، خیراندیش و جهانی، ۱۳۹۰). در این رابطه اکسترمررا و فرناندز^۲ (۲۰۰۵) هوش هیجانی را به عنوان پیش بینی کننده عمده‌ای در بهبود عملکرد افراد در جنبه های مختلف زندگی می‌دانند. هوش هیجانی به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، بر دانش‌ها و مهارت‌ها و توانایی رویارویی موفقیت آمیز در شرایط مختلف محیطی تأثیر می‌گذارد (بار - آن، ۲۰۰۱) همچنین هوش هیجانی مجموعه ای توانایی‌ها مانند خودآگاهی همدلی، خود

1- Jan ssen

2- Extermerra & Fernandez

نظم بخشی، انگیزش خود و مهارت‌های اجتماعی می باشد که بر عملکردهای رفتاری افراد تأثیر می‌گذارد (گلمن^۱، ۱۹۹۵). بنابراین هوش هیجانی در شکل‌گیری، گسترش و ادامه تعاملات انسانی موثر، نقش مهمی دارد و عموماً یکی از عوامل اساسی هوش هیجانی این است که فرد راهبردهای ارتباطی را چگونه و در چه زمانی و به چه شکل مورد استفاده قرار دهد، که توجه به این امر می‌تواند راهگشای تنگناهای نظام‌های آموزشی باشد. چنانچه نتایج مطالعات دو دهه اخیر نشان می‌دهد که مهارت‌های هوش هیجانی عامل اصلی در اثربخشی رهبری و موفقیت شغلی به شمار می‌آید (لانگهورن^۲، ۲۰۰۴). همچنین پژوهش جوزف، تالاریکو، دیوید و مترو^۳ (۲۰۰۸) در خصوص رابطه هوش هیجانی با عملکرد سازمان از طریق رهبری اثربخش نشان داد که بین هوش هیجانی با عملکرد رهبری رابطه معنی دار وجود دارد. یکی دیگر از عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی، هوش معنوی است. بحث هوش معنوی نه تنها در حوزه‌های فردی بلکه در حوزه‌های سازمانی مورد توجه قرار گرفته است و افزون بر حوزه‌های روانشناختی وارد سایر حوزه‌های علوم انسانی از جمله مدیریت شده است. به جرأت می‌توان گفت علت پژوهش‌های فزاینده در حوزه معنویت مشاهده تأثیر چشم‌گیر آن در بهبود عملکرد فردی و سازمانی بوده است، افراد با چیزی بیش از جسم و فکر خود وارد محیط کار می‌شوند، آنها دارای استعداد و روح منور به فرد هستند. پرداختن به امور معنوی می‌تواند استرس را کاهش دهد و باعث آرامش فرد شود (اردلان، سرچپانی و سرچپانی، ۱۳۹۳). بنابراین توجه به هوش معنوی و پرورش آن بر شخص و بهبود عملکرد شخص در کارها اثرگذار می‌باشد (رستگار و جعفریان، ۱۳۹۰). تحقیقات نشان داده‌اند کارکنانی که از هوش معنوی بالایی برخوردار است، خیلی بهتر می‌توانند روابط سودبخش‌تری را برقرار کنند. بهتر می‌توانند از فرصت‌ها استفاده کنند و مولد و خودکفا باشند. همچنین در مقایسه با کارکنانی که هوش معنوی کم دارند دیدگاه روشن‌تری نسبت به مسیر زندگی خویش دارند. بنابراین توجه به هوش معنوی می‌تواند به موفقیت شغلی کمک کند (اسپهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱ و نداف و همکاران، ۱۳۸۹). به نظر

1- Golman

2- Longhorn

3- Joseph, Talarico, David, & Metro

می‌رسد نتایج احتمالی کاربردی پژوهش حاضر برای شعب بانک ملی شیراز این باشد که نتایج تحقیق به مدیران و روسای بانک‌ها کمک می‌کند تا به هیجانات و معنویت کارکنان بیشتر توجه کنند و تسهیلات و امکانات لازم جهت برگزاری دوره‌هایی در زمینه رشد هیجانات و تقویت نگرش‌های معنوی در اختیار معاونت اداری و انسانی بانک‌ها قرار دهند. علاوه بر این نتایج این پژوهش به معاونت اداری این ایده را می‌دهد که در استخدام نیروهای جدید برخوردار بودن از هوش هیجانی بالا و داشتن اعتقادات مذهبی به عنوان یک ملاک مهم در نظر بگیرند. همچنین نتایج این پژوهش نگرش برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت تقویت انواع هوش در کارکنان را پررنگ می‌کند. با توجه به اهمیت مبحث عملکرد شغلی کارکنان و نقش مهمی که عملکرد کارکنان در توسعه و پیشرفت محیط کار می‌تواند داشته باشد، توجه به عواملی که بر بهبود و یا کاهش سطح عملکرد کارکنان نقش دارند، ضروری می‌باشد و لازم است که پژوهش‌هایی در این زمینه صورت گیرد تا نقش متغیرهای مختلف بر عملکرد کارکنان آشکار گردد تا با شناخت فرصت‌ها و تهدیدها از تأثیر عواملی که نقش منفی بر فعالیت‌های کارکنان دارند کاست و عواملی که به رشد مطلوب عملکرد آنها کمک می‌کنند را مورد تقویت قرار داد. در همین راستا این پژوهش بر آن شده تا هوش را مورد توجه قرار دهد و به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی با عملکرد شغلی کارکنان پرداخته است و امید است که گامی مؤثر در ارتقای سطح کیفیت خدمات بانکی باشد و به بهبود وضعیت بانک‌ها منجر شود.

فصل دوم: مبانی نظری

در این فصل سعی بر آن است تا با مروری بر ادبیات مربوط به موضوع مورد پژوهش، آشنایی بیشتر با آن پیدا کرده و وضعیت دانش مربوط به آن بررسی گردد. این فصل شامل چهار بخش می‌باشد که بعضی از بخش‌ها نیز قسمت‌های جزئی‌تری را در بر دارد. بخش اول راجع به مبانی نظری عملکرد شغلی و بخش دوم در زمینه هوش هیجانی، بخش سوم راجع به هوش معنوی و بخش چهارم با عنوان پژوهش‌های انجام شده شامل دو قسمت پژوهش‌های خارجی و پژوهش‌های داخلی می‌باشد و در پایان جمع‌بندی از فصل آمده است.

مبانی نظری عملکرد شغلی

عملکرد شغلی عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته می‌باشد و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده. در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده است و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند (سیستانی، ۱۳۸۱). طبیعت عملکرد شغلی در یک سازمان به نیازمندی‌های شغلی، اهداف و مأموریت‌های سازمان و باورهای موجود سازمان نسبت به رفتارهای پر اهمیت وابسته است (بفورت^۱ و همکاران، ۲۰۰۳؛ نقل از حجازی و شمس، ۱۳۸۴). نقطه مشترک تمام تعاریف در مورد عملکرد شغلی نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله است. در واقع به مجموعه رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد از خود نشان می‌