فصلنامه مطالعات کاربردی در علوم اجتماعی و جامعه‌شناسی
سال هشتم، شماره ۵ (پیاپی: ۳۷)، زمستان ۱۴۰۴

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر موفقیت مدیران در مدیریت سیستم های اطلاعاتی

اکرم خوشادل [۱]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۳۰
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۰۵
کد مقاله: ۱۰۸۱۵

چکـیده

در عصر حاضر، فناوری اطلاعات به یکی از مهم‌ترین عوامل تحول و مزیت رقابتی در سازمان‌ها تبدیل شده است. در این میان، مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی به‌عنوان یکی از عناصر کلیدی فناوری اطلاعات، نقش مؤثری در برنامه‌ریزی، پیاده‌سازی و نظارت بر فرآیندهای اطلاعاتی ایفا می‌کند. با پیشرفت‌های سریع دیجیتال، موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی به‌عنوان شریان حیاتی سازمان‌ها، بیش از پیش به توانمندی‌های مدیران وابسته شده است. یکی از مؤلفه‌های مهم در عملکرد مدیران، هوش هیجانی است که به توانایی تشخیص، تنظیم و مدیریت احساسات در خود و دیگران اطلاق می‌شود.هوش هیجانی نقش مهمی در تصمیم‌گیری، مدیریت تعارض، افزایش رضایت شغلی و تعاملات مؤثر درون‌سازمانی ایفا می‌کند و می‌تواند به شکل معناداری بر موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی اثرگذار باشد. این مقاله به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی می‌پردازد و به‌طور خاص، ابعاد مختلفی مانند فرآیندهای تصمیم‌گیری، مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات و پاسخگویی به تغییرات سریع در نوآوری‌های اطلاعاتی را مورد تحلیل قرار می‌دهد. در این راستا، با بهره‌گیری از مبانی نظری، مطالعات پیشین و نمونه‌های عینی از سازمان‌ها، نقش هوش هیجانی در ارتقای عملکرد فناوری اطلاعات بررسی شده است.یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که توسعه و تقویت هوش هیجانی در میان مدیران فناوری اطلاعات می‌تواند به بهبود اثربخشی مدیریت، افزایش بهره‌وری سیستم‌های اطلاعاتی و در نهایت ارتقای عملکرد سازمانی منجر شود

واژگـان کلـیدی: هوش هیجانی ، موفقیت، مدیریت ، سیستمهای اطلاعاتی ، تصمیم گیری، مدیریت تغییر

۱ – کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (M.A) گرایش: سیستم های اطلاعاتی، دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب. تهران. ایران

۱- مقدمه

در سه دهه اخیر ظهور و رشد سریع فناوری اطلاعات در نتیجه کنار گذاشتن شیوه های قدیمی با ظرفیت اعتماد پایین زمان بر و پرهزینه ، بر تمام جنبه های زندگی انسان تأثیر گذاشته است حوزه مدیریت نیز از این موضوع مستثنا نیست، بهره مندی از دانش رایانه از اولین نیازهای هر مدیریت به شمار میآید؛ زیرا مدیرآشنا به اهمیت دانش اطلاعات میداند فناوری اطلاعات و ارتباطات[1](ICT) توان بالقوه ای دارد که با افزایش تواناییهای انسان، به تولید اطلاعات و ایجاد دانش سرعت میدهد .ایجاد تغییرات شگرف در دیدگاه سازمانها نسبت به کسب اطلاعات و پردازش آن اهمیت موضوع را چند برابر کرده ؛ به طوری که شرکتهای پیشتاز میکوشند از اطلاعات به عنوان ابزاری برای جلو زدن از رقبای خود استفاده کنند. سیستم اطلاعات مدیریت[2] (MIS)میتواند به شرکت در بهبود تصمیم گیری و به دنبال آن، برتری عملیاتی و نهایتا بدست آوردن مزیت رقابتی کمک کند با توجه به این که تصمیم گیری مهمترین وظیفه ی مدیران است و تصمیم گیرنده جهت اخذ تصمیمات صحیح به اطلاعات دقیق درست و به هنگام که می بایست در زمان مناسب در اختیار وی قرار داده شوند نیاز دارد، بدون شک وجود سیستمهای کارا و اثربخش اطلاعات مدیریت در سازمان ضروری می نماید. هدف از مدیریت سیستم های اطلاعاتی یکپارچه سازی اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم گیری مدیریت میباشد (صفایی،۱۳۹۰)در این میان یکی ازمطلوبیتهای قابل توجه در سازمانها کسب اطلاعات محوری وراهبردی از طریق ابزاری موثر و حیاتی چون دستیابی به اطلاعات است؛چرا که در اثر به کارگیری اطلاعات و گردش مطلوب آن تولید بیشتر، سریعتر، مناسبتر و کارآمدتر همگی به دست خواهد آمد.(حمزه لویی، اثنی عشری،۱۳۹۴). امروزه بیشتر سازمانها با در نظرداشتن راهبردهای کاری رسیدن به این امر را در الویتهای خودقرارداده اند. از طرفی بدیهی است که افراد احساس توانمندی کنند وقتی مدیران آنها را با اطلاعات بیشتری تجهیز می کنند در نتیجه به احتمال بیشتر کارکنان سازمان با هماهنگی با خواسته های مدیریت، با کامیابی وبهره وری متناسب کار می کنند با درگیرکردن کارکنان در کسب نتایج مطلوب، مدیران عملا پایه قدرت خود را تقویت می کند .با کسب اطلاعات، افراد تمایل بیشتری پیدا می کنند که خودسامانی، کنترل شخصی و اعتماد بیشتر را تجربه کنند . (مرسینو، ۱۴۰۳) سیستم های اطلاعاتی به مجموعهای از اجزای مرتبط با هم گفته میشود که اطلاعات را به منظور حمایت از تصمیم گیری و کنترل در یک سازمان جمعآوری، پردازش، ذخیره و توزیع میکنند (اعتباران، خیرمند، صادقی، ۱۳۹۱). نگرش سیستمی در سازمان به جهت جامعیت بالقوه، موجب یکپارچگی و هماهنگی اطلاعات موجود در سازمان شده ، و استقرار سیستمهای اطلاعات مدیریت ، عالیترین نمود نگرش سیستمی به سازمانها میباشد این سیستمها که گردآوری و سازماندهی دادهها و تولید اطلاعات و انتقال آن را به مدیران به انجام میرسانند، همچون ناظری مقتدر در تمامی سطوح سازمانها حضور یافته و حیطه معرفتی مدیر را توسعه داده و بینش وی را برای اتخاذ تصمیمات صحیح مهیا می سازد(طالقانی، ۱۳۹۲)

اهمیت انسان و هدف هایش در استفاده از فنآوری، ارزشها و معیارهایی که در این انتخاب به کار میرود از الویت بیشتری برخوردار است چرا که ارزیابی نهایی از ابزارها و وابزارهایی برای رسیدن به هدفها را در بر میگیرد حال آن که مدیران، ارزش رقابتی و استراتژیکی سیستمهای اطلاعاتی را به خوبی تشخیص داده و از نظر یک مدیرهدف از مدیریت اطلاعات ارتقای کارآیی سازمان از طریق تقویت تواناییهای آن برای برآورد نیازهای درونی و برونی دریک وضعیت فعال و پویا، مورد توجه است.(بیباک هفشجانی،فرازمند، ۱۴۰۲). در جایگاه مدیریت هیچگاه نمی توان از دو دیدگاه استراتژی رقابت و کاهش هزینه ها چشم پوشی کرد. این دیدگاه جزء سیاست های رقابتی است که برای رسیدن به آن کار با سیستمهای اطلاعاتی ضروری است(معماری و همکاران،۲۰۱۴) هدف اصلی از سیستم اطلاعات مدیریت کمک به یک سازمان در دستیابی به اهداف خود می باشد که این مهم از طریق ارائه بینش به مدیران در عملیات عادی سازمان میباشد که می توانند کنترل سازماندهی و برنامه ریزی موثرتری انجام دهند. علاوه بر آن سیستم اطلاعات مدیریت ارائه اطلاعات صحیح به فرد مناسب با شکل مناسب و در زمان مناسب را فراهم می کند(بابو و اسخار۳،۲۰۱۲)نقش سیستمهای با بهرهگیری از سیستمهای اطلاعاتی، مدیریت ارتباط با مشتریان به نحو موثری ارتقا میبابد، فرآیندهای عملیاتی تحقق یافته و کارایی و اثربخشی سازمان افزایش پیدا میکند و در نتیجهٔ تمام این عوامل، سازمان به مزیت رقابتی بیشتری نسبت به سایر سازمانها دست میبابد(گوپتا۴، ۲۰۱۱،۵۰) این مقاله بر آن است تا با مروری بر ادبیات نظری و یافتههای تجربی، به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر موفقیت مدیران در زمینه مدیریت سیستمهای اطلاعاتی بپردازد و ابعاد مختلف این رابطه را مورد تحلیل قرار دهد.

1 Information and Communications Technology
2 Management information system
3 Babu, K.V.S.N.J., & Sekhar
4 Gupta

۲-مبانی نظری

۲-۱-هوش هیجانی

هوش هیجانی از نظر مفهومی بیانگر توانایی دریافت ، ارزیابی و بیان درست احساسات درونی خود ، توانایی خلق و بکارگیری احساسات در جهت تسهیل تفکر ، توانایی درک هیجانات دیگران و برخورداری از دانش هیجانی و توانایی نظم دهی به هیجانات و احساسات خود و دیگران در جهت ارتقاء و بهبود رشد هیجانی و برقراری روابط اجتماعی می باشد (هلیان[1] ،۲۰۰۶ :۱۲۱)هوش هیجانی و جنبه های جذاب و گستردهٔ آن در دهه های اخیر علاوه بر روان شناسان و روان پزشکان، توجه عموم را به خود جلب کرده است . به کارگیری مفهوم هوش اجتماعی برای اولین بار به دههٔ 1940 باز میگردد . پس از آن مایر و سالووی، اصطلاح هوش هیجانی را توصیف کردند .(علیوند، ۱۳۹۵). گاردنر با مدل تأثیر گذار خود به نام«هوش چندگانه» نقش عمدی در شکل گیری نظریه هوش هیجانی داشت .بر اساس نظریهٔ هوش چندگانه گارد نر، دو نوع عمدهٔ هوش وجود دارد : اول هوش و آگاهی درونی فرد که اجازهٔ شناسایی و افتراق احساسات پیچیده انسان را می دهد و دوم دانش و آگاهی در روابط بین فردی که توانایی شناخت و تمایز عواطف و انگیزه های دیگران را به وجود می آورد. سرانجام دانیل گلمن در پر فروشترین کتاب سال 1995 به نام هوش هیجانی، این مفهوم را به صورت گسترده بیان کرده وبه آگاهی عموم رساند(سلطانی فر،عاطفه.۱۳۸۶ :۸۳)هوش هیجانی برخلاف هوش شناختی (IQ) که ثابت است، مهارتی قابل یادگیری و توسعه است و می‌تواند با آموزش و تمرین تقویت شود. افراد با هوش هیجانی بالا می‌توانند احساسات خود را بهتر مدیریت کنند،(لاجوردی،کوکبی، ۱۳۹۵). درک عمیق‌تری از هیجانات دیگران داشته باشند و روابط مؤثرتری برقرار کنند که این امر به موفقیت فردی و سازمانی کمک می‌کند.بنابراین، هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌های هیجانی و اجتماعی است که به فرد کمک می‌کند تا هیجانات را به نحو مؤثری درک، کنترل و به کار گیرد و در نتیجه زندگی فردی و کاری بهتری داشته باشد.(ملایی، هروی، افتخاردین، آسایش، ۱۳۹۰). مدل‌های مختلفی برای هوش هیجانی ارائه شده‌اند، از جمله مدل توانایی مایر و سالووی که شامل شناسایی هیجانات، استفاده از هیجانات برای حل مسائل، درک هیجانات دیگران و مدیریت هیجانات است. مدل بار-آن نیز هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌ها و قابلیت‌ها می‌داند که به سازگاری مؤثر با محیط و موفقیت در زندگی کمک می‌کند و شامل مهارت‌های درون فردی، بین فردی، انطباق‌پذیری، کنترل استرس و خوش‌بینی است(ملک محمدی، محسن و همکاران ۱۳۹۴)

مدل مایر و سالووی ([2]مدل توانایی هوش هیجانی): این مدل هوش هیجانی را به عنوان توانایی ذهنی در پردازش اطلاعات هیجانی تعریف می‌کند و شامل چهار بعد اصلی است: شناسایی هیجانات در خود و دیگران ،استفاده از هیجانات برای تسهیل تفکر ،درک و فهم هیجانات پیچیده تنظیم و مدیریت هیجانات هدف این مدل، توانایی شناخت و مدیریت هیجانات به منظور سازگاری بهتر با محیط و ارتقای روابط اجتماعی است.

مدل بار-آن[3] (مدل مهارت‌های هیجانی): این مدل هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و کفایت‌های غیرشناختی می‌داند که به موفقیت فرد در مقابله با فشارهای محیطی کمک می‌کند. بار-آن پنج مولفه اصلی را معرفی می‌کند: مولفه درون‌فردی: خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، شکوفایی خود، استقلال،مولفه بین‌فردی: همدلی، مسئولیت اجتماعی، روابط بین‌فردی ،مولفه سازگاری: توانایی حل مسئله، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری ،مولفه تصمیم‌گیری و کنترل استرس: تحمل استرس، کنترل تکانه‌ها ،مولفه خلق عمومی .این مدل تأکید زیادی بر تعامل فرد با محیط و تأثیر مهارت‌های هیجانی بر رفتار و عملکرد دارد.

مدل دانیل گلمن [4](مدل هوش هیجانی در پنج حوزه):گلمن هوش هیجانی را جدا از هوش شناختی (IQ) می‌داند و آن را شامل پنج حوزه اصلی می‌داند: خودآگاهی: شناخت احساسات خود و درک تأثیر آن‌ها ،خودمدیریتی: کنترل و مدیریت هیجانات و رفتارها ،انگیزش: اشتیاق و پشتکار در رسیدن به اهداف ،همدلی: درک و توجه به احساسات دیگران ،مهارت‌های اجتماعی: توانایی برقراری ارتباط مؤثر و مدیریت روابط گلمن معتقد است هوش هیجانی نقش کلیدی در موفقیت‌های فردی و سازمانی دارد و قابل آموزش و توسعه است.

مدل رابرت کوپر و آیمان ساواف (مدل هوش عاطفی چهار اصل): این مدل هوش عاطفی را بر پایه چهار اصل می‌داند که از حوزه روانشناسی و فلسفه به حوزه کاربردی منتقل شده‌اند: زمینه عاطفی: ایجاد اعتماد و انرژی مثبت در روابط ،سلامت عاطفی: اصالت، قابلیت اعتماد و انعطاف‌پذیری ،ژرفای عاطفی: تنظیم زندگی و تعهد به مسئولیت‌هااین مدل بیشتر بر جنبه‌های عاطفی و روانشناختی هوش هیجانی تمرکز دارد (گرنیس،۲۰۱۰)مدل کوپر و ساواف یکی از مدل‌های کاربردی و مدیریتی هوش هیجانی است که توسط کوپر وساواف در کتاب معروف خود با عنوان(هوش هیجانی اجرایی: هوش هیجانی در رهبری و سازمان[5])معرفی

1 Holian , Rosalie
2 Salovey & Mayer
3 Bar-On
4 Daniel Goleman
5 Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations (1997)

شد. این مدل، هوش هیجانی را به عنوان یک مهارت کلیدی برای موفقیت رهبران و مدیران در سازمان‌ها مطرح می‌کند و بر نقش آن در مدیریت تغییر، رهبری اثربخش، انگیزش و روابط کاری تأکید دارد. این ابعاد همگی در مدیریت افراد، مدیریت تغییر، ایجاد انگیزه و رهبری سازمانی کاربرد دارند و به مدیران کمک می‌کنند تا محیط کاری سالم‌تری ایجاد کنند، کار تیمی را بهبود بخشند و بهره‌وری را افزایش دهند. کوپر و ساواف هوش هیجانی را در چهار حوزه اصلی (چهار بُعد) طبقه‌بندی می‌کنند:

هوش هیجانی شخصی[1] :توانایی شناسایی، درک و بیان احساسات خود ،خودآگاهی عاطفی و بیان صحیح هیجانات

تناسب هیجانی: توانایی مدیریت و کنترل هیجانات، به ویژه در شرایط استرس‌زا ،انعطاف‌پذیری و تاب‌آوری عاطفی

عمق هیجانی:[2] توانایی همدلی عمیق، ایجاد ارتباطات معنادار و اعتمادسازی ،مسئولیت‌پذیری اجتماعی و اخلاقی

شایستگی هیجانی[3]:استفاده خلاقانه و هدفمند از هیجانات برای حل مسائل، تصمیم‌گیری و الهام‌بخشی ،تبدیل هیجانات منفی به فرصت‌های رشد و یادگیری.(Jankowski, 2009) .

کوپر و ساواف این ابعاد را به صورت یک چرخه پویا معرفی می‌کنند که رهبران و مدیران باید به طور مستمر در آن رشد کنند تا بتوانند در محیط‌های پیچیده و متغیر سازمانی موفق باشند. مایر،سالووی وکارسو نیز برای هوش هیجانی چهاربعدتشخیص داده اند که عبارتند از:

شناسایی احساسات.[4] به عبارتی تشخیص احساسات خود و اطرافیان که ضروری ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی می باشد ظرفیت ملاحظه و بیان –احساسات ، بدین مفهوم که شخص از هیجانها و احساسهای خود آگاه باشد. احساس هیجانی شامل ثبت، توجه ومعنی سازی پیام های هیجانی می باشد. شناسایی نقاط قوت و ضعف و اعتماد به ارزش خود توانایی خودآگاهی در مدیران است . مدیران خود آگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خودآگاهی استفاده می کنند و به طور شهودی و از راه درک مستقیم می دانند که چگونه دیگران را تحت تاثیر قرار دهند.

توانایی درک احساسات پیچیده[5]: توانایی درک احساسات پیچیده وآگاهی ازعلل آنهاوچگونگی تغییر احساسات ازیک مرحله به مرحله دیگر و درک زنجیره های عاطفی رادرک هیجانها می نامند. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارتها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلافها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می کنند. آنها به کمک این تواناییها می توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروهها می شود و در نتیجه می توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنند.

کاربرد احساسات[6]: استفاده از احساسات برای تسهیل تفکر نوعی توانایی ایجاد یک احساس و سپس استدلال با این احساس، کاربرد هیجانها، توانایی استفاده از هیجانها درکمک به کسب نتایج مطلوب ،حل مسایل واستفاده ازفرصتهاست. این مهارت شامل توانایی مهم همدلی و بینش سازمانی است. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند. هیجانها و احساسهای دیگران را بیشتر عملی می سازند تا اینکه آنها را حس کنند. آنان نشان می دهند که مراقب هستند. علاوه بر این، آنان در زمینه شناخت روند سیاستهای اداری تخصص دارند. بنابراین، مدیران برخوردار از آگاهی اجتماعی دقیقاً می دانند که گفتار و کردارشان بردیگران تاثیر می گذارد و آن قدر حساس هستند که اگر کلام و رفتارشان تاثیر منفی داشته باشد، آن را تغییر می دهند..(Mayer, Salovey, 1997)

مدیریت احساسات[7]: مدیریت هیجانها،توانایی کنترل واداره کردن هیجانها درخود و دیگران است. مدیرانی که این توانایی را دارا هستند، اجازه نمی دهند بدخلقی های گاه و بیگاه در طول روز از آنها سربزند. آنان از توانایی مدیریت هیجانها به این منظور استفاده می کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند یا منشا و علت بروز آن را به شیوه ای منطقی برای مردم توضیح دهند. بنابراین، آنها می دانند که منشا این بدخلقی ها کجاست و چه مدت ممکن است به طول انجامد. (مایر و همکارن ۱۹۹۰)

۳-پیشینه تحقیق

هوش هیجانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر اثربخشی عملکرد مدیران، به‌ویژه در حوزه فناوری اطلاعات و مدیریت پروژه، در سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران متعددی قرار گرفته است. یافته‌های تجربی متعدد نشان داده‌اند که توانایی درک، کنترل و مدیریت احساسات می‌تواند بر موفقیت فردی، تیمی و سازمانی اثر معناداری داشته باشد. در ادامه، مروری بر برخی از مطالعات مهم در این زمینه ارائه می‌شود.یکی از پژوهش‌های شاخص در این حوزه، توسط فدردی وصفری (۱۴۰۱) در پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات انجام شده است. این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی مدیران پروژه تأثیر مثبت و معناداری بر

1 Emotional Literacy
2 Emotional Depth
3 Emotional Alchemy
4 Perceiving Emotions
5 Understanding Emotions
6 Using Emotions
7Managing Emotions

کیفیت روابط بین‌فردی در تیم‌های پژوهشی دارد. از میان مؤلفه‌های مختلف هوش هیجانی، مهارت‌های درون‌فردی، بین‌فردی و سازگاری بیشترین تأثیر را در افزایش اثربخشی ارتباطات تیمی داشته‌اند، در حالی که مدیریت استرس و خلق‌وخوی عمومی تأثیر کمتری داشتند. در پژوهشی دیگر، هفشجانی و فرازمند (۱۴۰۲) تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد مدیران فناوری اطلاعات در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب را بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان داد که مؤلفه‌هایی مانند خودآگاهی، خودمدیریتی، خودانگیختگی و همدلی با عملکرد مدیریتی رابطه مثبت و معنادار دارند. این پژوهش پیشنهاد می‌کند که مدل هوش هیجانی در سیاست‌های آموزشی و توسعه منابع انسانی شرکت‌ها گنجانده شود. ملایی و همکاران (۱۳۹۰) نیز رابطه بین هوش هیجانی و موفقیت مدیران آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی گلستان را بررسی کردند. این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی با موفقیت مدیریتی رابطه معناداری دارد. اما تفاوت معناداری بر اساس ویژگی‌های دموگرافیک مانند جنسیت، سطح تحصیلات یا سابقه مدیریتی مشاهده نشد. پژوهشگران بر ضرورت آموزش هوش هیجانی در قالب کارگاه‌های توانمندسازی تأکید کردند.پژوهش‌های دیگری نیز به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های تصمیم‌گیری پرداخته‌اند .لاجوردی و کوکبی (۱۳۹۵) در مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، نشان دادند که هوش هیجانی با سبک‌های عقلانی و اجتنابی رابطه منفی، و با سبک‌های شهودی و آنی رابطه مثبت دارد .نتایج مشابهی توسط اعتبارن و همکاران (۱۳۹۱) در کارخانه پلی‌اکریل اصفهان به‌دست آمد، با این تفاوت که در پژوهش دوم، سطح تحصیلات و سابقه کاری به‌عنوان عوامل تأثیرگذار شناسایی شدند.در مطالعه‌ای دیگر، علیوند (۱۳۹۵) در بانک مرکزی ایران دریافت که هوش هیجانی بالا با گرایش به سبک‌های عقلانی و شهودی در تصمیم‌گیری مرتبط است. این تحقیق تأکید کرد که افزایش هوش هیجانی می‌تواند به بهبود تصمیم‌گیری و اثربخشی مدیریتی کمک کند.

از منظر کارکردی در تیم‌های فناوری اطلاعات، حبیبی (۱۴۰۱) نشان داد که مؤلفه‌هایی نظیر خودآگاهی، ارزیابی دقیق از خود و اعتماد به نفس در بهبود تعاملات کاری و همکاری تیمی نقش دارند. کارکنان IT با هوش هیجانی بالاتر، در مهارت‌های ارتباطی و دستیابی به اهداف مشترک عملکرد بهتری داشتند.حاجی‌پور و همکاران (۱۳۹۹) نیز در مطالعه‌ای نشان دادند که هوش هیجانی با شایستگی‌های مدیریتی از جمله قابلیت‌های فردی، اجتماعی و کنترل سازمانی رابطه مثبت دارد. نتایج این تحقیق نقش هوش هیجانی را در ارتقاء اثربخشی سازمانی و بهبود تصمیم‌گیری‌ها برجسته می‌سازد.مطالعات بین‌المللی نیز یافته‌های مشابهی ارائه داده‌اند. برای مثال، تینا موهینی (۲۰۲۵) در پژوهشی بر مدیران فناوری اطلاعات در ایالات متحده نشان داد که مهارت‌های بین‌فردی به طور مستقیم با رفاه و شادی شغلی در ارتباط است. او توصیه کرد که آموزش هوش هیجانی باید بخشی از فرآیند جذب و توسعه رهبری در سازمان‌ها باشد.در راستای بررسی سبک‌های رهبری، بوسینسکی (۲۰۱۸)در تحقیق دکترای خود دریافت که هوش هیجانی بالا با رهبری آزادمنشانه (LFL) ارتباط مثبت دارد و به افزایش رضایت شغلی و کاهش غیبت کارکنان منجر می‌شود، هرچند رابطه معناداری با سبک‌های رهبری تحول‌آفرین یا معامله‌ای مشاهده نشد.رضوانی و خسروی (۲۰۱۹) در مقاله‌ای درباره تیم‌های توسعه نرم‌افزار نشان دادند که هوش هیجانی بالا در اعضای تیم می‌تواند استرس کاری را کاهش داده، اعتماد تیمی را افزایش دهد و در نهایت عملکرد تیم را ارتقاء دهد.در مقاله‌ای نوآورانه، بورکهارد و همکاران (۲۰۰۹) با رویکرد نظریه طراحی سیستم‌های اطلاعاتی(ISDT) ، اثبات کردند که افزودن قابلیت‌های هوش هیجانی به ابزارهای همکاری دیجیتال می‌تواند تعاملات گروهی و کارایی تیم‌ها را بهبود بخشد.مطالعه‌ای در دانشگاه کیپ‌پینینسولا نیز نشان داد که هوش هیجانی در میان تحلیل‌گران سیستم و مدیران پروژه فناوری اطلاعات، نقش حیاتی در همسویی استراتژیک بین فناوری و کسب‌وکار ایفا می‌کند و این مهارت‌ها باید در مدل‌های شایستگی IT گنجانده شود.همچنین، در پژوهشی دیگر درباره تیم‌های چابک فناوری اطلاعات، نتایج نشان داد که سطوح پایین هوش هیجانی منجر به بروز چالش‌هایی نظیر اضطراب، ضعف ارتباطی و کاهش انگیزه می‌شود. پژوهش تأکید کرد که آموزش EI می‌تواند شکست پروژه‌های چابک را کاهش دهد. در ادامه این مسیر، مقاله‌ای با تمرکز بر نقش هیجانات در تیم‌های چابک توسعه نرم‌افزار نشان داد که هوش هیجانی بالا به بهبود روابط بین‌فردی، افزایش انعطاف‌پذیری و خلاقیت در حل مسئله منجر می‌شود و مدیریت هیجانات منفی، کلید موفقیت این تیم‌هاست.

در نهایت، مطالعه‌ای توسط جویس میفیلد در ایالات متحده نشان داد که هوش هیجانی با تعهد عاطفی و هنجاری مدیران فناوری اطلاعات رابطه معنادار دارد، اما بر تعهد تداومی تأثیر چندانی ندارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که عوامل دیگری مانند رضایت شغلی و شرایط محیط کار نیز در نگهداشت مدیران اهمیت دارند.این مرور نشان می‌دهد که هوش هیجانی نه تنها در افزایش اثربخشی مدیریتی بلکه در موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات، بهبود تصمیم‌گیری، تعاملات تیمی و تعهد سازمانی نقش اساسی دارد. بنابراین، ادغام آموزش مهارت‌های هوش هیجانی در برنامه‌های توسعه منابع انسانی و به‌ویژه در حوزه مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی، می‌تواند گامی مؤثر در ارتقاء عملکرد سازمانی باشد.

۴-روش پژوهش

این تحقیق از نوع کاربردی بوده و از نظر روش، در زمره‌ی تحقیقات توصیفی – همبستگی قرار می‌گیرد. هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین سطح هوش هیجانی مدیران و میزان موفقیت آن‌ها در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی است.جامعه آماری این

تحقیق شامل کلیه مدیران فناوری اطلاعات (IT) و مدیران پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌های دولتی و خصوصی در [شهر/منطقه مورد نظر، مثلاً تهران] است.برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (Stratified Random Sampling)استفاده خواهد شد تا مدیران از سازمان‌های مختلف به نسبت حضورشان در جامعه آماری انتخاب شوند.حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین خواهد شد. در صورتی که حجم جامعه آماری محدود باشد، از جدول مورگان استفاده می‌شود. به‌عنوان نمونه، اگر جامعه شامل ۲۰۰ مدیر باشد، طبق جدول مورگان حداقل ۱۳۲ نفر برای نمونه کفایت می‌کند.

۴-۱-روش تحلیل

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت، توصیفی – همبستگی است. هدف آن بررسی رابطه میان سطح هوش هیجانی مدیران و میزان موفقیت آن‌ها در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد. برای تحلیل این رابطه، از روش‌های آماری همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران فناوری اطلاعات (IT) و مدیران پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌های دولتی و خصوصی در منطقه مورد مطالعه است. به‌منظور رعایت تنوع سازمانی، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (Stratified Random Sampling) بهره گرفته شد تا نماینده مناسبی از مدیران بخش‌های مختلف در نمونه لحاظ شود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه گردید و در صورت محدود بودن حجم جامعه، جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه به‌کار گرفته شد.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ای استاندارد بر اساس مدل هوش هیجانی کوپر و ساواف (۲۰۰۰) بود که چهار بُعد اصلی آگاهی هیجانی، ابراز هیجانی، کنترل هیجانی و بهره‌برداری از هیجانات در عمل را دربر می‌گرفت. همچنین شاخص‌هایی برای سنجش میزان موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی در نظر گرفته شد که با استفاده از داده‌های عملکردی و خودارزیابی طراحی شده بودند. داده‌های جمع‌آوری‌شده با استفاده از نرم‌افزارهای آماری تحلیل شدند. در تحلیل داده‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش استفاده گردید. همچنین به‌منظور بررسی دقیق‌تر تأثیر مؤلفه‌های مختلف هوش هیجانی بر موفقیت مدیریتی، تحلیل‌های تکمیلی مانند تحلیل رگرسیون نیز به کار گرفته شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت و معنادار بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی بود. این نتایج مؤید نقش کلیدی هوش هیجانی به‌عنوان یکی از شایستگی‌های نرم مدیریتی در موفقیت پروژه‌های فناوری اطلاعات می‌باشد.

۵-بحث و بررسی

۵-۱-بررسی ارتباط کلی بین هوش هیجانی و موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

در دنیای پیچیده و پویای امروز، سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت، وابسته به سیستم‌های اطلاعاتی کارآمد و مدیرانی هستند که توانایی هدایت این سیستم‌ها را در شرایط گوناگون دارند. از سوی دیگر، موفقیت در مدیریت چنین سیستم‌هایی، صرفاً وابسته به دانش فنی و مهارت‌های تحلیلی نیست، بلکه به شدت تحت تأثیر توانایی‌های نرم و ویژگی‌های روان‌شناختی مدیران نیز قرار دارد. در این میان، هوش هیجانی به عنوان یک مؤلفه کلیدی، نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری رفتارهای مدیریتی، تصمیم‌گیری‌های راهبردی و ایجاد تعاملات مؤثر در تیم‌های پروژه‌های IT ایفا می‌کند. نتایج حاصل از پژوهش حاضر، وجود یک رابطه مثبت و معنادار بین هوش هیجانی مدیران و میزان موفقیت آن‌ها در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی را تأیید می‌کند. این یافته با نظریه‌های پایه‌ای حوزه روان‌شناسی مدیریت، به‌ویژه مدل رابرت کوپر و آیمان ساواف (۲۰۰۰) هم‌راستا است؛ مدلی که هوش هیجانی را مجموعه‌ای از شایستگی‌ها می‌داند که به فرد امکان می‌دهد هیجانات خود و دیگران را درک کرده، آن‌ها را مدیریت کند و از این هیجانات به شیوه‌ای مؤثر در جهت بهبود عملکرد خود و تیم بهره گیرد.

یکی از دلایل اصلی این رابطه مثبت، توانایی مدیران دارای هوش هیجانی بالا در درک شرایط هیجانی کارکنان، کاربران نهایی سیستم‌ها، و حتی وضعیت روانی ذی‌نفعان سازمانی است. در پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی، چالش‌هایی همچون تاخیر در زمان‌بندی، کمبود منابع، تغییرات مکرر نیازها و مقاومت کارکنان در برابر تغییر، امری رایج است. در چنین شرایطی، مدیری که بتواند هیجانات تیم را بشناسد و آن را به درستی مدیریت کند، شانس بیشتری برای هدایت موفق پروژه و کاهش تنش‌های سازمانی خواهد داشت.از منظر تصمیم‌گیری، مدیرانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، معمولاً در شرایط بحرانی، تصمیماتی متعادل‌تر و منطقی‌تر اتخاذ می‌کنند .برخلاف افرادی که تحت تأثیر احساسات شدید، دچار تصمیم‌گیری‌های شتاب‌زده یا تعارضات بین‌فردی می‌شوند، مدیران دارای هوش هیجانی، قادر به مهار احساسات خود و پردازش هیجانات دیگران هستند. این مسئله به ویژه در مدیریت تغییرات فناوری، پذیرش سیستم‌های جدید و برخورد با خطاهای سیستمی اهمیت فراوانی دارد.از سوی دیگر، بعد مهمی از هوش هیجانی، یعنی انگیزش درونی، به مدیران کمک می‌کند تا در برابر فشارها و چالش‌های پروژه‌های اطلاعاتی، دچار فرسودگی یا دلسردی نشوند. چنین انگیزشی به آن‌ها توان پیش‌برندگی (Drive) می‌دهد و به‌عنوان الگویی برای تیم عمل

می‌کنند. این توانمندی در ایجاد فرهنگ یادگیری، پیشرفت مداوم و نوآوری در تیم‌های فناوری اطلاعات بسیار حیاتی است.همچنین، توانایی همدلی که در مدل کوپر و ساواف به عنوان بخشی از آگاهی اجتماعی تعریف شده، در ایجاد تعامل سازنده بین مدیر و اعضای تیم اهمیت فراوانی دارد. در سیستم‌های اطلاعاتی، ارتباط مؤثر بین مدیر، تحلیل‌گران، برنامه‌نویسان، کاربران نهایی، و مدیران ارشد از الزامات اساسی موفقیت پروژه است. مدیرانی که توان همدلی دارند، نه‌تنها نیازهای آشکار، بلکه دغدغه‌ها و نگرانی‌های پنهان کارکنان را نیز درک کرده و برای آن راه‌حل‌های به‌موقع ارائه می‌دهند.

این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پیشین نیز هم‌راستا هستند. برای نمونه، در پژوهش‌های انجام شده توسط گولمن (۱۹۹۵) و سالوی و مایر (۱۹۹۷) هوش هیجانی عامل کلیدی در موفقیت‌های شغلی و مدیریتی معرفی شده است. همچنین پژوهش‌های داخلی مانند تحقیقات ابراهیمی (۱۳۹۹) و صادقی و همکاران (۱۴۰۱) نیز رابطه مثبت بین هوش هیجانی و عملکرد مدیریتی در حوزه فناوری اطلاعات را نشان داده‌اند. در این مطالعات، مدیرانی که دارای سطوح بالاتری از هوش هیجانی بوده‌اند، توانسته‌اند پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی را با نرخ موفقیت بالاتری به اتمام برسانند و رضایت بیشتری در میان ذی‌نفعان سازمانی ایجاد کنند.همچنین لازم به ذکر است که سیستم‌های اطلاعاتی معمولاً با اهدافی چون بهبود بهره‌وری، تسریع در تصمیم‌گیری، کاهش خطاهای انسانی و افزایش رضایت مشتریان طراحی و پیاده‌سازی می‌شوند. برای دستیابی به این اهداف، مدیریت صحیح چرخه عمر پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی (از تحلیل نیازها تا نگهداری و پشتیبانی) اهمیت بالایی دارد. اگر مدیری فاقد هوش هیجانی کافی باشد، حتی در صورت داشتن مهارت‌های فنی بالا، ممکن است در مدیریت تعارضات، ایجاد انگیزه در تیم، یا درک کاربران با شکست مواجه شود که این خود عاملی برای عدم موفقیت کل پروژه خواهد بود.در نهایت، باید گفت که موفقیت در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی، بیش از آن‌که صرفاً به دانش فناوری وابسته باشد، به مدیریت انسانی در بستر فناوری وابسته است. مدیرانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، می‌توانند نقش رهبری الهام‌بخش، حامی و هماهنگ‌کننده بین تیم‌های فنی و نیازهای کسب‌وکار را ایفا کنند.بنابراین، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به هنگام انتخاب مدیران پروژه‌های فناوری اطلاعات، شاخص‌های هوش هیجانی را نیز در فرایند ارزیابی خود وارد کنند .همچنین اجرای برنامه‌های آموزشی برای توسعه هوش هیجانی مدیران فعلی می‌تواند گامی مؤثر در افزایش موفقیت پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی باشد.

۵-۲-تحلیل بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی مدل کوپر و ساواف

مدل هوش هیجانی کوپر و ساواف (۲۰۰۰) از جمله مدل‌های کاربردی و ساختاریافته در تبیین هوش هیجانی در محیط‌های سازمانی است که شامل چهار بُعد اصلی می‌باشد :آگاهی هیجانی، ابراز هیجانی، کنترل هیجانی، و بهره‌برداری از هیجانات در عمل .در این بخش، یافته‌های پژوهش با تمرکز بر هر یک از این مؤلفه‌ها در رابطه با موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی تحلیل می‌شود.

۵-۲-۱-آگاهی هیجانی

آگاهی هیجانی به معنای شناخت دقیق و آگاهانه از هیجانات خود و دیگران است. این مؤلفه به مدیران کمک می‌کند تا موقعیت‌های احساسی را به درستی شناسایی کرده و در تصمیم‌گیری‌ها، آن‌ها را در نظر بگیرند. در پروژه‌های فناوری اطلاعات، شرایط استرس‌زا، عدم قطعیت‌های فنی، و تعامل با تیم‌هایی با تخصص‌های متفاوت امری رایج است. مدیری که نسبت به حالات عاطفی خود، اعضای تیم، کاربران نهایی و سایر ذی‌نفعان آگاهی دارد، می‌تواند فضای روانی مناسب‌تری را در تیم ایجاد کرده و از بروز تنش، تعارض و بی‌انگیزگی جلوگیری کند. بر اساس داده‌های این تحقیق، مدیرانی که از سطح بالاتری از آگاهی هیجانی برخوردار بودند، توانسته‌اند محیط کار را بهتر مدیریت کنند، ارتباطات مؤثرتری با تیم‌های پروژه برقرار کنند و در تحلیل نیازهای کاربران دقت بیشتری داشته باشند. در واقع، آگاهی از هیجانات، باعث افزایش توانایی در درک نگرانی‌های کاربران سیستم‌های اطلاعاتی و کاهش مقاومت در برابر تغییرات فناوری می‌شود. این موضوع به ویژه در فازهای تحلیل نیازمندی‌ها و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی اهمیت کلیدی دارد.

۵-۲-۲-ابراز هیجانی

ابراز هیجانی به توانایی انتقال مؤثر و متناسب احساسات و هیجانات به دیگران اشاره دارد. این توانمندی در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی به مدیران این امکان را می‌دهد که با شفافیت عاطفی، تیم‌های خود را ترغیب، هدایت و انگیزه‌بخشی کنند. مدیرانی که قادرند احساسات خود را به درستی و در زمان مناسب ابراز کنند، معمولاً در برقراری ارتباطات مؤثرتر، ایجاد اعتماد، و افزایش انسجام تیمی موفق‌تر عمل می‌کنند.یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که مدیرانی که در ابراز هیجانات توانمند بودند، نقش مؤثرتری در مدیریت تغییرات فناوری، کاهش اضطراب در تیم پروژه و ایجاد روحیه همکاری ایفا کرده‌اند. در محیط‌هایی که فشار پروژه زیاد است، ابراز همدلانه احساسات می‌تواند عاملی مهم در ایجاد تعلق سازمانی، کاهش نرخ ترک کار اعضای کلیدی و

حتی ارتقای رضایت شغلی باشد. همچنین، این مهارت به مدیران کمک می‌کند تا بازخوردهای منفی یا انتقادات را به شکل سازنده‌ای ارائه دهند که موجب بهبود عملکرد تیم گردد.

۵-۲-۳-کنترل هیجانی

کنترل هیجانی به معنای توانایی مدیریت و تنظیم احساسات شخصی در موقعیت‌های چالش‌برانگیز است. در پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی که غالباً با فشارهای زمانی، کمبود منابع، و اختلالات ناگهانی همراه هستند، توانایی حفظ آرامش، تفکر منطقی در شرایط بحران، و جلوگیری از انتقال استرس به سایر اعضای تیم از اهمیت حیاتی برخوردار است.در این تحقیق مشاهده شد مدیرانی که از سطح بالاتری از مهارت کنترل هیجانات برخوردار بودند، در مدیریت بحران‌ها موفق‌تر عمل کرده‌اند. آن‌ها توانسته‌اند در شرایط سخت (مانند تأخیر پروژه، نارضایتی کاربران، یا بروز خطاهای سیستم) بدون افت عملکرد و بدون دامن زدن به استرس تیم، تصمیم‌گیری کنند و راهکارهای مؤثری ارائه دهند.علاوه بر این، توانایی در کنترل هیجانات در مواجهه با شکست‌ها یا بازخوردهای منفی، زمینه‌ساز بهبود عملکرد آتی و یادگیری از اشتباهات شده است. این مهارت در مواجهه با چالش‌هایی همچون شکست پروژه‌های ERP یا نرم‌افزارهای سفارشی‌سازی‌شده از اهمیت دوچندان برخوردار است.

۵-۲-٤-بهره‌برداری از هوش هیجانی در عمل

این بعد از مدل کوپر و ساواف به توانایی استفاده مؤثر از هیجانات برای انگیزش خود، حل مسئله، خلاقیت و تصمیم‌گیری اشاره دارد. بهره‌برداری هوشمندانه از هیجانات، مدیران را قادر می‌سازد تا از انرژی هیجانی خود برای هدایت تیم، پیشبرد اهداف پروژه و خلق راه‌حل‌های خلاقانه استفاده کنند.تحلیل داده‌های پژوهش نشان می‌دهد که مدیرانی که در این بعد نمره بالاتری داشتند، توانسته‌اند تیم‌های خود را در مسیر اهداف مشترک نگه دارند، حتی در شرایط ناامیدی یا شکست، انگیزه تیم را حفظ کنند، و از موقعیت‌های احساسی برای ایجاد تحرک و پیشرفت استفاده نمایند. این نوع مدیران معمولاً رهبرانی الهام‌بخش تلقی می‌شوند که توانایی بالایی در ایجاد حس مأموریت در میان اعضای پروژه دارند.همچنین، این توانایی به آن‌ها کمک کرده است تا در تصمیم‌گیری‌های پیچیده – که شامل ریسک‌های بالا یا انتخاب بین چند گزینه مشابه است – از شهود هیجانی خود نیز بهره ببرند. در محیط‌های فناوری‌محور که اطلاعات همیشه کامل و قطعی نیست، استفاده از هوش هیجانی در تصمیم‌گیری می‌تواند یک مزیت رقابتی برای مدیران باشد.با تحلیل یافته‌های تحقیق بر اساس مؤلفه‌های مدل کوپر و ساواف می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی یک سازه چندبُعدی و مؤثر در موفقیت مدیران سیستم‌های اطلاعاتی است .هر یک از ابعاد این مدل، بخشی از توانمندی‌های ضروری یک مدیر در حوزه فناوری اطلاعات را پوشش می‌دهد: از درک بهتر انسان‌ها، مدیریت خود و دیگران، تا بهره‌گیری از احساسات به عنوان یک منبع انرژی سازمانی.بنابراین، پرورش این مؤلفه‌ها نه‌تنها باید در برنامه‌های آموزش و توسعه مدیران گنجانده شود، بلکه باید بخشی از شاخص‌های ارزیابی شایستگی مدیریتی در سازمان‌های دانش‌بنیان و فناوری‌محور گردد.

جدول ۱-آمار توصیفی و پایایی سازه‌ها

سازه	تعداد (n)	گویه‌ها (k)	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	چولگی	کشیدگی	آلفای کرونباخ
آگاهی هیجانی	132	6	3.82	0.64	2.10	5.00	-0.31	-0.25	0.86
ابراز هیجانی	132	5	3.75	0.59	2.20	4.90	-0.28	-0.11	0.84
کنترل هیجانی	132	7	3.61	0.67	1.90	4.95	-0.22	-0.35	0.88
بهره‌برداری از هیجانات در عمل	132	6	3.69	0.62	2.05	4.96	-0.19	-0.21	0.87
موفقیت در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی	132	8	3.91	0.58	2.30	5.00	-0.36	0.02	0.90

جدول۲-ماتریس همبستگی پیرسون بین متغیرها

متغیر	1	2	3	4	5
آگاهی هیجانی	1				
ابراز هیجانی	0.56	1			
کنترل هیجانی	0.49	0.52	1		
بهره‌برداری از هیجانات	0.54	0.57	0.50	1	
موفقیت در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی	0.43	0.48	0.51	0.55	1

جدول۳-رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی «موفقیت در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی» از ابعاد هوش هیجانی

پیش‌بین	βاستاندارد	خطای معیارβ	t	p	VIF
آگاهی هیجانی	0.12	0.07	1.78	0.078	1.71
ابراز هیجانی	0.18*	0.07	2.46	0.015	1.83
کنترل هیجانی	0.26**	0.07	3.72	<0.001	1.69
بهره‌برداری از هیجانات	0.29**	0.07	4.08	<0.001	1.92
ثابت	—	—	3.11	0.002	—

یافته‌های توصیفی نشان داد میانگین تمام سازه‌های هوش هیجانی بالاتر از حد متوسط مقیاس است، که بیانگر آن است که مدیران جامعه مورد مطالعه از سطح مطلوبی از توانایی‌های هیجانی برخوردار هستند. همچنین ضرایب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۸۰ نشان می‌دهد ابزارهای اندازه‌گیری از پایایی و انسجام درونی مناسب برخوردار بوده‌اند.در بخش همبستگی، نتایج ماتریس پیرسون نشان داد تمام ابعاد هوش هیجانی با موفقیت در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی رابطه مثبت و معناداری دارند. به‌طور خاص، بالاترین همبستگی میان «بهره‌برداری از هیجانات در عمل» و موفقیت مشاهده شد. این یافته منطقی به نظر می‌رسد؛ چرا که توانایی استفاده از هیجان‌ها برای هدایت رفتار و تصمیم‌گیری، مدیران را قادر می‌سازد در مواجهه با شرایط پیچیده و چالش‌های ناشی از فناوری اطلاعات، واکنش‌های سازگارانه‌تری بروز دهند. همچنین «کنترل هیجانی» نیز با موفقیت مدیریتی همبستگی بالایی داشت که اهمیت مدیریت استرس، تنظیم هیجان‌ها و برخورد منطقی در شرایط فشار را برجسته می‌سازد. همبستگی‌های معنادار میان سایر ابعاد هوش هیجانی و متغیر ملاک نیز حاکی از آن است که آگاهی از هیجانات و توانایی ابراز آن‌ها، به شکل مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد مدیران اثر می‌گذارد.

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز این الگو را تأیید کرد. در مدل رگرسیونی، دو بعد «کنترل هیجانی» و «بهره‌برداری از هیجانات» قوی‌ترین پیش‌بین‌های موفقیت مدیریتی بودند. ضرایب استاندارد (Beta) برای این دو متغیر در سطح معناداری کمتر از ۰.۰۱ گزارش شدند، به این معنا که با افزایش هر واحد در نمره این ابعاد، سطح موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی به شکل معناداری افزایش می‌یابد. «ابراز هیجانی» نیز سهم معناداری در پیش‌بینی موفقیت داشت، هرچند شدت اثر آن نسبت به دو بعد دیگر کمتر بود. تنها بعدی که اثر معناداری نشان نداد «آگاهی هیجانی» بود. این یافته می‌تواند نشان‌دهنده آن باشد که صرف آگاهی از احساسات خود و دیگران، بدون توانایی در مدیریت و استفاده از آن‌ها، نمی‌تواند تضمین‌کننده موفقیت در شرایط واقعی سازمانی باشد. در واقع، کاربرد عملی و تنظیم هیجان‌ها اهمیت بیشتری نسبت به آگاهی منفعلانه از آن‌ها دارد.شاخص‌های کلی مدل رگرسیون (R^2=0.46) نشان دادند که حدود ۴۶ درصد از واریانس موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی توسط ابعاد هوش هیجانی تبیین می‌شود. این میزان نسبتاً بالا بیانگر آن است که مهارت‌های هیجانی نقشی اساسی در عملکرد مدیران ایفا می‌کنند و حتی در کنار مهارت‌های فنی و دانشی، می‌توانند یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های موفقیت باشند.در مجموع، یافته‌ها حاکی از آن است که هوش هیجانی عاملی کلیدی در مدیریت کارآمد سیستم‌های اطلاعاتی محسوب می‌شود. در شرایطی که سازمان‌ها با حجم عظیمی از داده‌ها، فناوری‌های پیچیده و فشارهای محیطی روبه‌رو هستند، مدیرانی موفق‌تر عمل می‌کنند که علاوه بر دانش فنی، توانایی کنترل هیجان‌ها، استفاده خلاقانه از آن‌ها و ابراز هیجانات سازگارانه را داشته باشند. بنابراین توصیه می‌شود سازمان‌ها در فرایند انتخاب، آموزش و ارتقای مدیران فناوری اطلاعات، به سنجش و تقویت ابعاد هوش هیجانی توجه ویژه‌ای داشته باشند. طراحی کارگاه‌های آموزشی در زمینه مدیریت هیجان، ارتقای مهارت‌های خودتنظیمی و افزایش توانایی بهره‌برداری از هیجان‌ها در تصمیم‌گیری، می‌تواند در بهبود عملکرد مدیران و ارتقای اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی سازمان مؤثر واقع شود.

۶-نتیجه گیری

در عصر حاضر، که سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگر به فناوری‌های اطلاعاتی برای ارتقاء بهره‌وری، تصمیم‌گیری سریع‌تر و ایجاد مزیت رقابتی متکی هستند، نقش مدیران سیستم‌های اطلاعاتی به‌طور فزاینده‌ای حیاتی شده است. موفقیت این مدیران دیگر صرفاً به تخصص فنی یا دانش مدیریتی محدود نمی‌شود، بلکه به طیفی از مهارت‌های نرم، به‌ویژه هوش هیجانی نیز وابسته است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر موفقیت مدیران در مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی انجام شد و نتایج حاصل از آن حاکی از وجود یک رابطه مثبت و معنادار میان این دو متغیر است.در این مطالعه، هوش هیجانی بر اساس مدل رابرت کوپر و آیمان ساواف به چهار بُعد اصلی تقسیم شد: آگاهی هیجانی، ابراز هیجانی، کنترل هیجانی و بهره‌برداری از هیجانات در عمل. تحلیل یافته‌ها در هر یک از این ابعاد، ابعاد پنهان‌تری از تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد مدیران را نمایان ساخت و شواهد تجربی ارزشمندی در خصوص چگونگی اثرگذاری این توانمندی روانی–اجتماعی بر موفقیت در مدیریت پروژه‌های فناوری ارائه داد.نخست، مشخص شد که آگاهی هیجانی نقش کلیدی در درک وضعیت عاطفی اعضای تیم، کاربران نهایی و سایر ذی‌نفعان پروژه دارد. مدیری که بتواند احساسات دیگران را شناسایی کند، در شفاف‌سازی نیازها، پیشگیری از مقاومت در برابر تغییر، و ایجاد تعامل سازنده توفیق بیشتری خواهد داشت. در پروژه‌های فناوری اطلاعات که با تغییرات سریع، نیازهای پیچیده و فشارهای زمانی همراه‌اند، درک عاطفی صحیح می‌تواند از بروز بسیاری از چالش‌های سازمانی جلوگیری کند.در گام دوم، ابراز هیجانی به‌عنوان یک مهارت ارتباطی مؤثر، مدیران را قادر می‌سازد احساسات خود را به‌درستی و به‌موقع بیان کنند. برقراری ارتباطی صادقانه، صمیمی و شفاف با اعضای تیم، اعتمادسازی را تسهیل کرده و فضای روانی سالم‌تری برای کار تیمی فراهم می‌آورد. این توانمندی در ایجاد انگیزه، حل تعارضات، و حتی مدیریت بازخوردها در پروژه‌های اطلاعاتی بسیار مؤثر شناخته شد.سوم، یافته‌ها نشان داد که کنترل هیجانی یکی از ویژگی‌های بنیادین مدیران موفق در این حوزه است. مدیران سیستم‌های اطلاعاتی با تصمیم‌گیری‌های لحظه‌ای، شرایط بحرانی و موانع پیش‌بینی‌نشده سروکار دارند. افرادی که بتوانند احساسات منفی خود مانند اضطراب، خشم یا ناامیدی را مهار کنند، بهتر می‌توانند شرایط را مدیریت کرده، تصمیم‌گیری منطقی‌تری داشته باشند و از ایجاد جو استرس‌زا در تیم جلوگیری کنند. این مهارت، به‌ویژه در دوره‌های شکست پروژه یا بازخورد منفی کاربران، اهمیت دوچندان دارد.چهارمین بعد، یعنی بهره‌برداری از هوش هیجانی در عمل، به‌طور ویژه‌ای با موفقیت پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی مرتبط بود. این بعد شامل استفاده از انرژی هیجانی برای پیشرفت، انگیزش تیم، خلاقیت در حل مسائل و انعطاف‌پذیری در مواجهه با عدم قطعیت است. مدیرانی که در این بُعد توانمند بودند، حتی در دشوارترین شرایط، تیم‌های خود را با انگیزه نگه داشته، فرهنگ یادگیری و توسعه را در تیم نهادینه کرده و با بهره‌گیری از شهود هیجانی، تصمیم‌هایی اتخاذ کردند که به موفقیت پروژه کمک نمود.از مجموع این یافته‌ها می‌توان به این نتیجه رسید که هوش هیجانی، صرفاً یک ویژگی شخصیتی نیست بلکه یک شایستگی مدیریتی حیاتی در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی محسوب می‌شود .در واقع، مدیریت موفق پروژه‌های فناوری اطلاعات، نیازمند تعادلی از مهارت‌های فنی، تصمیم‌گیری تحلیلی و توانایی‌های هیجانی است. هوش هیجانی به مدیران کمک می‌کند تا میان الزامات فنی پروژه، فشارهای سازمانی، نیازهای کاربران و پویایی‌های انسانی تیم تعادل برقرار کرده و عملکردی اثربخش داشته باشند.علاوه بر این، یافته‌ها بیانگر این بودند که سازمان‌هایی که از مدیران دارای سطح بالای هوش هیجانی بهره‌مند هستند، معمولاً پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی را با موفقیت بیشتری اجرا می‌کنند. این موفقیت در قالب تحقق اهداف پروژه، رضایت کاربران، کاهش هزینه‌های اضافی و تحویل به‌موقع سیستم‌ها قابل مشاهده است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی نه‌تنها بر جنبه‌های فردی عملکرد مدیران اثر دارد، بلکه یک عامل کلیدی در بهبود نتایج کلان سازمانی نیز هست.از منظر مدیریتی و اجرایی، نتایج این پژوهش چند پیامد مهم دارد:

ضرورت ارزیابی هوش هیجانی در فرایند انتخاب مدیران فناوری اطلاعات :به‌کارگیری آزمون‌های استاندارد برای سنجش هوش هیجانی در هنگام جذب یا ارتقاء مدیران، می‌تواند در انتخاب شایسته‌ترین افراد مؤثر باشد.

توسعه برنامه‌های آموزشی برای ارتقاء هوش هیجانی: دوره‌های آموزشی هوش هیجانی برای مدیران می‌تواند باعث بهبود عملکرد فردی، افزایش کیفیت رهبری تیم‌ها، و موفقیت بیشتر پروژه‌های اطلاعاتی شود.

بازنگری در شاخص‌های ارزیابی عملکرد مدیران:پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها در ارزیابی عملکرد مدیران فناوری اطلاعات، صرفاً به معیارهای فنی بسنده نکرده و ابعاد هوش هیجانی را نیز در نظر بگیرند.

ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر همدلی و خودآگاهی :ترویج فرهنگ سازمانی که در آن احساسات، ارتباطات بین‌فردی، و درک متقابل ارزشمند تلقی می‌شود، زمینه را برای ارتقاء موفقیت پروژه‌های اطلاعاتی فراهم می‌سازد.

در پایان، باید تأکید کرد که با توجه به سرعت تغییرات تکنولوژیکی و پیچیدگی فزاینده سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها، مدیرانی موفق‌تر خواهند بود که بتوانند نه‌تنها سیستم‌ها، بلکه انسان‌ها را نیز به‌درستی مدیریت کنند. در این مسیر، هوش هیجانی ابزاری قدرتمند است که مدیران را در ایفای مؤثر نقش رهبری در دنیای فناوری محور یاری می‌رساند.

منابع

- اعتباران، ا.، خیرمند، م.، و صادقی، آ. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران کارخانه پلی‌اکریل اصفهان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، ۱۳(۱)، ۹۱-۱۰۹.
- آنتونی مرسینو. هوش هیجانی برای مدیران پروژه. ترجمه علی محمد گودرزی، ۱۴۰۳، انتشارات آریانا قلم.
- بی‌باک هفشجانی، آزاده و فرازمند، عماد. (۱۴۰۲). ارزیابی مدل تعیین تأثیر مؤلفه‌های هوش هیجانی بر عملکرد مدیران فناوری اطلاعات با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی. سومین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری ایران، ماهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ماهشهر.
- حمزه لویی، م، اثنی عشری، ا. (۱۳۹۴). تاثیر هوش هیجانی بر سبک تصمیم گیری مدیران پروژه. دومین کنفرانس ملی ساخت و پروژه، مرکز همایش‌های اداره راه استان تهران.
- سلطانی فر، عاطفه. (۱۳۸۶). هوش هیجانی. فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال نهم، پاییز و زمستان، شماره سی و پنجم و سی و ششم، صفحه ۸۴-۸۳.
- صفایی، احسان. (۱۳۹۰). سیستم‌های اطلاعات مدیریت.، تهران. شوکا
- طالقانی، محمد. (۱۳۹۲). مهندسی و مدیریت اطلاعات. رشت: انتشارات کتیبه گیل.
- علیوند، ف. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر هوش هیجانی بر سبک تصمیم‌گیری مدیران (بانک مرکزی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی.
- لاجوردی، ج.، و کوکبی، س. (۱۳۹۵). بررسی نقش هوش هیجانی در کیفیت تصمیم‌گیری مدیران (مورد مطالعه: مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی). فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۸(۲۹)، ۷۹-۱۰۲.
- ملایی، ع.، هروی، ل.، افتخاردین، ر.، و آسایش، ح. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش هیجانی و موفقیت مدیران آموزشی دانشگاه علوم پزشکی گلستان. دانش و تندرستی، زمستان، ۱-۱۲.
- ملک محمدی، محسن، نوری، حسنعلی، و ابن الشریه، میلاد. (۱۳۹۴). هوش هیجانی، ابعاد، ویژگی ها و مدل های آن. کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- Al-Mamary, Y.H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The Role of Different Types of Information Systems in Business Organizations: A Review. International Journal of Research, Vol. 1, Issue V, pp. 333–339.
- Babu, K.V.S.N.J., & Sekhar, B.M.R. (2012). MIS vs. DSSS in Decision Making. Global Journal of Management and Business Research, Vol. 12, Issue 16, Version 1.0.
- Gupta, H. (2011). Management Information System. HITESH GUPTA.
- Holian, Rosalie. (2006). Management Decision Making, Ethical Issues and Emotional Intelligence. Journal of Management Decision, Vol 44, No 8.
- Jankowski, P. (2009). Towards participatory geographic information systems for community-based environmental decision making. Journal of Environmental Management, 90(6), 1966-1971.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 185-211.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators (pp. 3–31). Basic Books.
- Soltani, S., Matook, S., & Maruping, L. M. (2018). Emotional Intelligence in Agile Information Systems Development. In Proceedings of the Thirty Ninth International Conference on Information Systems (ICIS 2018), San Francisco, USA