

دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شمارهٔ چهل - تابستان ۱۳۸۸

صص ۵۸ - ۴۱

مقایسهٔ هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه‌گانهٔ آموزش و پرورش و رابطهٔ آن با عملکرد شغلی آنها در منطقهٔ اصفهان در سال ۱۳۸۸

یدالله صفاری دهنوی^۱ - پرویز شریفی درآمدی^۲ - حسین سماواتیان^۳

چکیده

این پژوهش با هدف مقایسهٔ هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع ابتدایی دوره‌های سه‌گانهٔ آموزش و پرورش و رابطهٔ آن با عملکرد شغلی آنها در منطقهٔ لنجان اصفهان در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. در این مطالعه از روش توصیفی از نوع همستگی و نیز علی - مقایسه‌ای به صورت مقطعی استفاده شده است. جامعهٔ آماری مورد پژوهش ۳۰۶ نفر بود که از بین آنها ۱۴۶ نفر از مدیران مدارس سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان منطقهٔ لنجان به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامهٔ هوش هیجانی شیرینگ، پرسشنامهٔ ریون (عباسی، ۱۳۸۴) و

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشکدهٔ علوم تربیتی، دانشگاه خوراسگان اصفهان

Email: yadollasafari@yahoo.com

Email: dr_sharifidaramadi@yahoo.com

۲. استادیار دانشگاه علامه طباطبایی تهران

۳. استادیار دانشگاه اصفهان

پرسشنامه عملکرد شغلی سرپرست (موتو ویللو، ون اسکاتر، ۱۹۹۴، به نقل از خاکسار، ۱۳۸۴) جمع‌آوری شد و با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر میانگین، انحراف معیار، تحلیل واریانس و آزمون توکی و ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه تفاوت معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). بین هوش هیجانی در کل و مؤلفه‌های آن (خودآگاهی، خودآنگیزی، مهارت اجتماعی) با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). اما بین هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران مقطع ابتدایی رابطه معناداری در سطح $P < 0/05$ وجود نداشت. بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران مقطع راهنمایی نیز رابطه معناداری در سطح $P < 0/05$ مشاهده نشد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، هوش شناختی، عملکرد شغلی، مدیران

مقدمه

هوش شناختی^۱ و هوش هیجانی^۲ دو نوع متفاوت هوش هستند که برای ساختن زندگی روانی فرد با یکدیگر در تعامل‌اند. هر یک از این دو نوع هوش از منطقه خاصی در مغز هدایت می‌شوند. هوش هیجانی در منطقه لیمبیک و پری فرانتال^۳ و هوش عمومی بیشتر در منطقه نئوکورتیکال پردازش می‌شود. هر یک از این قابلیت‌ها بر مداربندی متفاوت، اما مرتبطی هستند. هوش هیجانی و شناختی توانمندی‌های متفاوتی نیستند، اما مجزا از یکدیگر عمل می‌کنند (لینا^۴ و همکاران، ۱۹۹۸).

در مفاهیم سنتی مربوط به هوش از هوش به‌عنوان هوش شناختی (هوش عمومی)^۵ یاد می‌شود. هوش عمومی را توانایی فهمیدن، آموختن، به خاطر سپردن، حل مسأله و استفاده از آموخته‌ها تعریف می‌کنند (کاپلان و سادوک^۶، ۱۹۹۱). این قابلیت چنانکه مرسوم است به وسیله آزمون‌های هوش عمومی (مانند مقیاس هوش بینه و

-
- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. cognitive intelligence | 2. emotional intelligence |
| 3. Limbic & Peri Frantal | 4. Leana et al |
| 5. general intelligence | 6. Kaplan&Sadock et al |

سیمون^۱، وکسلر^۲ و ریون^۳ محاسبه می‌شود. برخی روان‌شناسان هوش را قابلیت عمومی درک و استدلال می‌دانند که به شکل‌های گوناگون جلوه‌گر می‌شود. بینه معتقد است: «هوش یک قوه ذهنی بنیادی است که تغییر یا نبود آن بیشترین اهمیت را در زندگی علمی آدمی دارد. این قوه ذهنی همان قضاوت است که گاه از آن با عنوان عقل سلیم، عقل علمی، ابتکار و توانایی انطباق با وضعیت یاد می‌شود. درست قضاوت کردن، درک کردن، استدلال کردن اینها فعالیت‌های بنیادین هوش هستند (بینه و سیمون، ۱۹۰۵؛ به نقل از اتکینسون^۴ و همکاران، ۱۹۸۵). وکسلر (۱۹۵۸) معتقد است: «هوش عبارت از مجموعه یا کل قابلیت یک فرد برای فعالیت هدفمند، تفکر منطقی و برخورد کارآمد با محیط می‌باشد». ترستون^۵ هوش را به هفت عامل (به‌عنوان تواناییهای نخستین) ادراک کلامی، سیالی واژگان، استعداد عددی، استعداد فضایی، حافظه، سرعت ادراک و استدلال طبقه‌بندی نمود (اتکینسون و همکاران، ۱۹۸۵، ترجمه براهنی و دیگران).

با این حال، هوش‌شناختی جامعیت لازم را در تبیین تواناییهای ذهنی انسان ندارد و از سوی دیگر در تعریف آن فقط حوزه ادراکی و شناختی، آن هم در حیطه درون‌فردی مورد توجه قرار می‌گیرد. به‌عبارت دیگر، حیطه میان‌فردی که بخش قابل توجهی از زندگی انسان را تشکیل می‌دهد، مورد غفلت واقع شده است. بنابراین رویکردهای جدید، مفهوم سنتی هوش را مورد استفاده قرار داده و بیان می‌دارد که رویکرد سنتی در تأکید بر جایگاه و اهمیت عقل (یعنی همان بخشی که هوش‌شناختی منتسب به آن است) در شکل‌دهی رفتار و تواناییهای فرد اغراق کرده است. بر مبنای رویکردهای جدید، فقط تواناییهای ذهنی و عقلی نیستند که رفتارها و حرکات بالقوه او را در زندگی شکل می‌دهند. این رویکرد جدید چیزی جز موضوع هوش هیجانی نیست. در جامعه امروزی هوش هیجانی و تأثیر آن بر موفقیت مدیران یکی از تازه‌ترین و جذاب‌ترین موضوعات تحقیق در علم روان‌شناسی است که یکی از حوزه‌های موفقیت عمومی کلیه افراد وابسته به سازمان می‌باشد. مدیران معمولاً با این تفکر پا به

1. Binet. Simon et al

2. Wechsler

3. Raiven et al

4. Atkinson et a l

5. Thurstone

عرصهٔ تعلیم و تربیت می‌گذارند تا بتوانند افرادی کوشا و جامعه‌ای سالم را تربیت کنند و با توسل به هوش هیجانی درصدد موفقیت و به‌دست آوردن رتبه‌های علمی بالا باشند. گفته می‌شود که موفقیت و کسب مهارت به چندین نوع هوش و کنترل هیجان‌ها بستگی دارد (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵). هوش هیجانی به یکی از مفاهیم جدید در مدیریت تبدیل شده است و به نظر می‌رسد بخش گم‌شده‌ای است که مدیریت متوسط را از مدیریت با عملکرد عالی جدا می‌سازد (تونی و همکاران^۱، ۲۰۰۷). بارون^۲ (۱۹۹۹) و بسیاری از پژوهشگران (ویرجینیا^۳، ۲۰۰۷؛ چن^۴ و همکاران، ۱۹۹۸) بر این باورند که هوش هیجانی در دستیابی فرد به موفقیت در عرصه‌های مختلف نقش به مراتب مهمتری از هوش شناختی دارد. یک فرد بدون داشتن هوش هیجانی حتی اگر بهترین آموزش‌ها را ببیند، نمی‌تواند یک رهبر برجسته و بزرگ سازمان شود (گلمن^۵، ۱۹۹۵). گلمن معتقد است که هوش هیجانی است که می‌تواند یک مدیر را به موفقیت برساند. رهبران سازمان با هوش هیجانی بالا می‌توانند بر احساسات و تکانش‌های خویش مسلط باشند و محیطی آرام و توأم با اعتماد، ایمنی و وفاداری به وجود آورند (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

پژوهش‌ها نشان می‌دهد توسل به هوش شناختی و داشتن مهارت‌ها به تنهایی برای تبیین موفقیت کافی نیست. در بهترین شرایط هوش شناختی تنها ۲۵ درصد و در بدترین شرایط ۴ درصد موفقیت را تبیین می‌کند و بقیه به هوش هیجانی و اجتماعی و تا حدی نیز شانس بستگی دارد (گلمن، ۱۹۹۵). اگرچه از دیرباز مسئولان توجه ویژه‌ای به حوزه ادراکی مدیران داشتند و تقریباً هیچ‌گاه این حوزه به فراموشی سپرده نشد، امروزه این حیطة ادراکی با عنوان جدیدتری که هوش هیجانی نامیده می‌شود و قابلیت‌های خاص خود را دارد، بار دیگر در عرصهٔ مطالعات مربوط به روان‌شناسی و مدیریت توجه صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است. اگر مسئولیت‌ها دستخوش

-
- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. Tony et al | 2. Bar-on et al |
| 3. Virginia et al | 4. Chen et al |
| 5. Goleman et al | |

تغییر شدند، مهارت‌ها نیز باید تغییر کنند. راهبردهای عملکرد انسانی ترکیبی از هوش شناختی با هوش هیجانی غیرشناختی است و به رهبران سازمان کمک می‌کند بهترین عملکرد را از طریق بهترین کارکنان به دست آورند. تلفیق و هدایت این قابلیت‌های ویژه پایه و اساس اثربخشی رهبری و رسیدن به حداکثر توان و ظرفیت است. به عبارتی می‌توان به زبان ساده گفت: هوش هیجانی + هوش شناختی = ۱۰۰ درصد توان (بازرقی^۱، ۲۰۰۲؛ به نقل از آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

افراد متخصص، صاحب قلم و پژوهشگر که به مطالعه بنیادین هوش هیجانی می‌پردازند، معتقدند که هوش هیجانی تأثیر زیادی بر فعالیت‌های گوناگون آدمی از قبیل رهبری، هدایت زندگی شغلی و حرفه‌ای افراد و سلامت روان آنها دارد. از طرف دیگر، پیشرفت علم و فناوری و گسترش روزافزون این علم در جوامع و نیاز بشر به تخصص‌های گوناگون و کسب دانش جدید، طلب می‌کند که افراد با هوش هیجانی بالا امور را در دست گیرند تا بتوانند در پیشرفت جامعه نقش کارآمد و مهمی داشته باشند. در اکثر ادارات و سازمانها، همیشه این سؤال مطرح بوده که چرا بعضی از مسئولان در عملکرد خود موفق و بعضی همیشه ناموفق هستند؟ ما چگونه می‌توانیم عملکرد افراد را بهبود بخشیم؟ (آقایار، شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

عملکرد یک سازمان نتیجه روابط کارکنان و تعامل افراد، مدیریت و دانش فنی است که متناسب با علم روز باید برای افراد فراهم شود تا بتوانند بازدهی را افزایش دهند. ارزیابی و بهبود هوش هیجانی باید از جمله مسئولیت‌های مهم متخصصان بالینی و محققان باشد (بارون، ۱۹۹۹). البته ارزیابی‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که هوش هیجانی مراحل ابتدایی خود را می‌گذراند، اما از طرفی بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که هوش هیجانی می‌تواند در دستیابی فرد به موفقیت در عرصه‌های مختلف نقش مهمتری از هوش شناختی داشته باشد. ویرجینیا (۲۰۰۷) در پژوهشی دریافت که در مشاغل مختلف، اهمیت هوش هیجانی دو برابر هوش شناختی و مهارت‌های تخصصی است و نیز ۸۵ درصد عواملی که عملکرد شغلی عالی را از متوسط جدا

می‌کنند به هوش هیجانی برمی‌گردد و تنها ۱۵ درصد به عوامل هوش شناختی مربوط می‌شود. چن و همکاران (۱۹۹۸)، در پژوهشی دریافتند که در همین راستا داشتن تحصیلات دانشگاهی در موفقیت کاری مؤثر است و نیز نزدیک به ۹۰ درصد موفقیت در مشاغل مدیریتی به هوش هیجانی بستگی دارد. در هر حال هوش هیجانی مهمترین حلال مسائل و مشکلات فنی زندگی مدرن امروزی است و به‌عنوان یک راه‌حل می‌تواند حداقل برخی از مشکلات زندگی بشر امروزی را که در تعارض بین احساس و تفکر انسان بروز می‌کند حل نماید. در نهایت هوش هیجانی در برگیرنده این فرضیه است که بسیاری از افراد که تحصیلات عالی ندارند، ولی از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، زندگی شاد و موفقیت‌آمیزی را تجربه می‌کنند (کیاروچی و فورگاس^۱، ترجمه نوری، امامزاده‌ای و نصیری، ۱۳۸۳).

همچنین در دو هزار سال پیش افلاطون گفت: «تمام یادگیری‌ها زیربنای عاطفی و هیجانی دارند». براساس گفته افلاطون، از آن زمان تاکنون دانشمندان، پژوهشگران و فیلسوفان زیادی در جهت اثبات یا نفی احساسات در یادگیری، مطالعات زیادی انجام داده‌اند. متأسفانه، تفکر حاکم در این دو هزار سال این بود که هیجان مانع انجام کار و تصمیم‌گیری صحیح می‌شود و تمرکز حواس را مختل می‌سازد. در سه دهه گذشته، حجم رو به رشد تحقیقات خلاف این مطلب را ثابت کرد. پیشینه هوش هیجانی به نظریه هوش اجتماعی ثورندایک^۲ (۱۹۲۰) برمی‌گردد. آبراهام مازلو (۱۹۵۰) مقاله‌ای در زمینه ارتقای نیازهای هیجانی، جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس، انقلاب و تحول عظیمی در مکتب انسانگرایی به وجود آورد (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵). پیتر سالووی^۳ از بخش روان‌شناسی دانشگاه یل می‌گوید: «در طول چند دهه گذشته باورهای مربوط به هوش و هیجان دچار تغییر شده‌اند. زمانی هوش را کمال انسانی می‌دانستند و لاجرم افراد باهوش باید دارای زندگی بهتری می‌بودند». سالووی (۱۹۹۰) در مقاله‌ای بیان می‌دارد که هوش هیجانی در افراد علاوه بر آزمون‌پذیری و قابل اندازه‌گیری بودن، رشد هم می‌کند.

1. Ciarochi & forgas

2. thorndike et al

3. Salovy et al

جوبیار (۱۳۸۴) در پژوهشی نشان داد که هوش هیجانی در میان مدیران سطوح مختلف متفاوت بوده است. در پژوهشی با موضوع مقایسه نقش هوش هیجانی و هوش شناختی در پیش‌بینی پیشرفت تحصیلی نیز نشان داده شد که هوش هیجانی تقریباً دو برابر هوش شناختی در پیشرفت تحصیلی مؤثر است. در همین حال همبستگی ضعیفی ($r=0/08$) بین هوش هیجانی و شناختی وجود دارد (دهشیری، ۱۳۸۳).

در پژوهشی با موضوع بررسی رابطه هوش هیجانی و بازدهی رهبری مدیران گروه‌های آموزشی نشان داده شد که بین هوش هیجانی و بازدهی رهبری ($r=0/202$) که در سطح ($P<0/05$) رابطه معناداری وجود دارد (مختاری‌پور و همکاران، ۱۳۸۶). نتایج پژوهشی در کشور کانادا با موضوع ارزیابی و اعتباریابی و پیش‌بینی هوش هیجانی نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی، توانایی شناختی و شخصیت با پیشرفت علمی ارتباط معناداری وجود دارد (ارلا^۱ و همکاران، ۲۰۰۲). پژوهشی با موضوع تأثیر هوش هیجانی بر رهبری، عملکرد و نگرش نشان داد که هوش هیجانی در رهبری و عملکرد شغلی و نوع نگرش تأثیر مثبتی دارد (چای‌سام^۲ و همکاران، ۲۰۰۲). تحقیقی با موضوع تعامل‌های هوش هیجانی مدیران و هوش هیجانی کارمندان بر عملکرد شغلی بیان داشت که عملکرد شغلی رابطه معناداری با هوش هیجانی کارمندان دارد. کارمندان با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتری در ارزیابی و تعدیل هیجان‌های خود برخوردارند که این موضوع آنها را به‌سوی حس بالاتری از اطمینان و تسلط هدایت می‌کند؛ موردی که می‌تواند ناشی از انگیزه‌ای قدرتمند در فعالیت‌ها باشد و حاصل آن عملکرد بالاتر است. همچنین کارمندان با هوش هیجانی بالا، در خودارزیابی و تعدیل هیجان‌های مرتبط با عملکرد شغلی مهارت دارند و در نتیجه به مداخله‌های مدیریتی کمتری نیاز دارند، در حالی که کارمندان با هوش هیجانی پایین‌تر مهارت کمتری در ارزیابی و تعدیل هیجان‌های خود دارند. بنابراین کارمندان با هوش هیجانی پایین استفاده و نیاز بیشتری به مداخله‌های مدیریتی در مدیریت هیجان‌ها و انتظاراتی که آنها را به‌سوی اطمینان بیشتر، حس کنترل، خلاقیت، انعطاف‌پذیری، همکاری، هماهنگی و

1. Arla et al

2. Chi-sum et al

رفتارهای شهروندی سازمانی و تعامل‌های مثبت در هدایت خود برای عملکرد بالاتر دارند (توماس و همکاران^۱، ۲۰۰۶).

بدین ترتیب مسأله اصلی در این پژوهش آن است که هوش هیجانی را با هوش عمومی مقایسه کرده و ارتباط این دو را در عملکرد شغلی مدیران دوره‌های سه‌گانه آموزش و پرورش بررسی کند. همچنین رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران مقطع ابتدایی را به‌منظور بررسی تأثیر احتمالی و شناختی هوش هیجانی و نیز میزان مدیریت مدارس مورد ارزیابی قرار گرفته است.

پرسش‌های پژوهش

فرضیه اول: آیا بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه دوره تحصیلی تفاوت وجود دارد؟

فرضیه دوم: آیا بین هوش هیجانی و شناختی با عملکرد شغلی مدیران ابتدایی رابطه معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

در این مطالعه از روش توصیفی از نوع همبستگی و علی - مقایسه‌ای به‌صورت مقطعی استفاده شده است. جامعه مورد پژوهش کلیه مدیران مدارس مقاطع سه‌گانه (ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان) مناطق لنجان بوده است که در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ مسؤولیت اداره مدارس را به عهده داشتند. تعداد آنها ۳۰۶ نفر بود و از این تعداد ۱۱۱ نفر در دوره ابتدایی، ۱۰۰ نفر در دوره راهنمایی و ۹۵ نفر در دوره دبیرستان مشغول به‌کار بودند. همچنین با توجه به بالاترین درصد فراوانی دامنه سنی مدیران ابتدایی ۳۶ تا ۴۵ سال (۴۹ درصد)، مدیران راهنمایی ۳۶ تا ۴۵ سال (۵۱ درصد) و مدیران دبیرستان ۳۶ تا ۴۵ سال (۵۶/۲ درصد) است. نمونه آماری شامل ۱۴۶ مدیر مدرسه در سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان بود که به‌صورت تصادفی ساده از بین جامعه آماری انتخاب شدند.

1. Thomas, Sy et al

ابزار پژوهش

داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد شده زیر جمع‌آوری شد:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ: این آزمون ۳۳ سؤال و پنج مؤلفه (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی) دارد. بدین ترتیب هر آزمودنی ۶ نمره جداگانه کسب می‌کند که ۵ نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها می‌باشد. پاسخ‌ها به صورت درجه‌ای و ترتیبی است (همیشه یا اغلب اوقات، گاهی اوقات، به ندرت، هیچ‌وقت). دامنه نمرات از ۳۳ تا ۱۶۵ می‌باشد. ضریب پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و ۰/۸۳ گزارش شده است (صالحی تهران، ۱۳۸۱؛ به نقل از عباسی، ۱۳۸۴؛ ماهانیان خامه، ۱۳۸۲). منصوری (۱۳۸۰) در پژوهشی برای تعیین روایی، از سنجش روایی سازه استفاده کرده است. این محقق به بررسی همبستگی هوش هیجانی سبیریا شیرینگ پرداخته و براساس نتایج به دست آمده ضریب همبستگی معادل ۰/۶۳ گزارش شده است.

۲- پرسشنامه هوش عمومی ریون: این آزمون ۶۰ سؤال تصویری دارد و در مدت زمان ۴۵ دقیقه اجرا می‌شود. در راهنمای اجرای آزمون ماتریس‌ها پیش روی ریون و معادل‌های هوش عمومی برای نمره‌های خام در سنین مختلف داده شده است. دامنه سن هوش عمومی ریون از ۹ تا ۱۸ سال متغیر است. هوش عمومی فرد تا سن بلوغ رشد خواهد کرد، بنابراین برای افراد بالاتر از ۱۸ سال نمره معادل ۱۸ سالگی که در جدول مشاهده می‌شود، سنجیده خواهد شد. پرسشنامه ریون با کلید ریون نمره‌گذاری می‌شود و سؤال‌های با پاسخ صحیح نمره ۱ و سؤال‌های با پاسخ غلط نمره صفر می‌گیرند. سپس نمره‌ها جمع‌بندی می‌شوند و با جدول معادل نمره‌ها مشخص می‌شوند (عباسی، ۱۳۸۴).

۳- پرسشنامه عملکرد شغلی (ارزیابی سرپرست): این پرسشنامه از نسخه تدوین شده به وسیله موتوویدلو و ون‌اسکاتر^۱ (۱۹۹۴) به نقل از خاکسار (۱۳۸۴) گرفته شده و ۶ سؤال و سه زیرمقیاس عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی بین‌فردی و عملکرد شغلی فنی دارد و براساس مقیاس لیکرت (ضعیف=۱ تا بسیار عالی=۱۰) پاسخ داده می‌شود. بدین صورت است که از فرد سرپرست خواسته می‌شود تا میزان عملکرد فرد

تحت سرپرستی خود را به صورت کلی در مقایسه با همکارانش ارزیابی نماید. پایایی پرسشنامه برای عملکردهای شغلی در حوزه‌های عمومی ۰/۹۳۱، فنی ۰/۹۴۳، بین فردی ۰/۹۴۹ و کل ۰/۹۴۷ است (خاکسار، ۱۳۸۴). خاکسار (۱۳۸۵) برای هنجاریابی آزمون مربوط اقدام نموده است. جامعه آماری کلیه کارکنان مورچه‌خورت اصفهان بودند که پژوهشگر برای تعیین روایی، از سنجش روایی سازه استفاده کرده است. براساس نتایج به دست آمده ضریب همبستگی محاسبه شده معادل ۰/۶۹ و مناسب بوده است.

روش اجرا

دو پرسشنامه ریون و هوش هیجانی به طور همزمان در بین آزمودنی‌ها توزیع شد و در زمان مقرر جمع‌آوری گردید و سپس پرسشنامه ارزیابی سرپرست را مسئولان مستقیم مدیران تکمیل کردند. داده‌های حاصل از آزمونهای پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS16 و با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر درصد، میانگین، واریانس، انحراف معیار، همبستگی، تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی توکی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌های پژوهش

از مجموع ۱۴۶ پاسخگوی این تحقیق، ۴۶/۵۷ درصد مرد و ۵۳/۴۳ درصد زن بودند. همچنین ۳۳/۵ درصد مدیران مدارس ابتدایی، ۳۳/۵ درصد مدیران مدارس راهنمایی و ۳۳ درصد مدیران مدارس متوسطه بوده‌اند. مدرک تحصیلی آزمودنی‌ها تا فوق‌دیپلم ۱۷/۸ درصد و لیسانس و بالاتر ۸۲/۲ درصد بوده‌اند. فراوانی گروه نمونه برحسب سن تا ۳۵ سال ۲۰/۸ درصد، ۳۶ تا ۴۵ سال ۵۶/۲ درصد و ۴۶ سال به بالاتر ۲۲/۹ درصد بوده‌اند.

جدول ۱- بررسی نتایج پیش فرض همسانی واریانس محاسبه شده

معناداری	df2	df1	همسانی واریانس
۰/۱۳	۱۰۸	۳۰	۱/۳۵۶

با توجه به اطلاعات جدول ۱ همسانی واریانس محاسبه شده ۱/۳۵۶ است ($P > ۰/۰۵$) و فرضیه تحقیق مبنی بر همسانی گروهها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در کل گروه نمونه پژوهش

ردیف	شاخص‌های آماری		تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
	متغیرهای پژوهش					
۱	خودآگاهی		۱۴۶	۳۱/۴۱	۳/۷۹	۰/۳۱۴
۲	خودکنترلی		۱۴۶	۲۰/۱۹	۳/۵۶	۰/۲۹۵
۳	خودانگیزی		۱۴۶	۱۴/۵۸	۳/۳۴	۰/۲۷۶
۴	همدلی		۱۴۶	۲۱/۲۲	۳/۱۵	۰/۲۶۱
۵	مهارت‌های اجتماعی		۱۴۶	۱۸/۷۹	۳/۳۵	۰/۲۷۷
۶	هوش هیجانی کلی		۱۴۶	۱۰۶/۲۱۹	۹/۱۶	۰/۷۵۸
۷	عملکرد شغلی عمومی		۱۴۶	۱۶/۲۶	۲/۹۲	۰/۲۴۱
۸	عملکرد شغلی فنی		۱۴۶	۱۶/۲۲	۲/۸	۰/۲۳۱
۹	عملکرد شغلی بین فردی		۱۴۶	۱۶/۵۹	۲/۸۳	۰/۲۳۵
۱۰	عملکرد شغلی کلی		۱۴۶	۴۹/۰۸	۷/۹۶	۰/۶۵۸
۱۱	هوش شناختی		۱۴۶	۱۱۸/۸۸	۹/۹۳	۰/۸۲۵

چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود، میانگین مؤلفه‌های هوش هیجانی در کل گروه نمونه پژوهش، از ۳۱/۴۱ (برای خودآگاهی) تا ۱۴/۵۸ (برای خودانگیزی) در نوسان بوده است. میانگین هوش هیجانی کلی نیز ۱۰۶/۲۱۹ بوده است. میانگین عملکرد شغلی در کل گروه نمونه پژوهش نیز از ۱۶/۲۲ (برای عملکرد شغلی فنی) تا ۱۶/۵۹ (برای عملکرد شغلی بین فردی) در نوسان بوده است. میانگین عملکرد شغلی کلی نیز ۴۹/۰۸ و میانگین هوش شناختی کل گروه نمونه پژوهش معادل ۱۱۸/۸۸ بوده است. فرضیه اول: بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه مقطع (ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان) تفاوت معناداری وجود دارد. نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۵- خلاصه نتایج تحلیل واریانس چند متغیره برای بررسی تفاوت مؤلفه‌های هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد مدیران

ردیف	متغیرهای پژوهش	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	فراوانی	معناداری
۱	خودآگاهی	۳۷/۶۴۳	۲	۱۸/۸۲۱	۱/۳۱۹	۰/۲۷۱
۲	خودکنترلی	۱۰۳/۶۹۵	۲	۵۱/۷۹۸	۴/۲۲۱	۰/۰۱۷
۳	خودانگیزی	۲۸/۸۴۲	۲	۱۴/۴۲۱	۱/۲۸۷	۰/۲۷۹
۴	همدلی	۳۶/۹۱۴	۲	۱۸/۴۵۷	۱/۸۵۰	۰/۱۶۱
۵	مهارت‌های اجتماعی	۳۷/۵۰۶	۲	۱۸/۷۵۳	۱/۶۶۴	۰/۱۹۳
۶	هوش هیجانی کلی	۵۲۰/۸۵۶	۲	۲۶۰/۴۲۸	۳/۱۵۰	۰/۰۴۶
۷	عملکرد شغلی عمومی	۶۷/۸۳۹	۲	۳۳/۹۱۹	۴/۱۰۳	۰/۰۱۹
۸	عملکرد شغلی فنی	۵۶/۰۶۶	۲	۲۸/۰۳۳	۳/۶۷۲	۰/۰۲۸
۹	عملکرد شغلی بین فردی	۳۷/۹۳۷	۲	۱۸/۹۶۸	۲/۳۹۰	۰/۰۹۵
۱۰	عملکرد شغلی کلی	۴۶۴/۱۱۷	۲	۲۳۲/۰۵۹	۳/۷۷۴	۰/۰۲۵
۱۱	هوش شناختی	۶۸/۴۴	۲	۳۴/۲۲	۳/۴۱	۰/۰۳۱

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، F محاسبه شده در خرده‌مقیاس خودکنترلی ۴/۲۲۱، در خرده‌مقیاس عملکرد شغلی عمومی ۴/۱۰۳، در عملکرد شغلی فنی ۳/۶۷۲، در عملکرد شغلی کلی ۳/۷۷۴ و در هوش عمومی ۳/۴۱ با درجه آزادی ۲ بین میانگین‌ها تفاوت معنادار وجود دارد. بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار در بین مدیران ابتدایی، راهنمایی و متوسطه در خرده‌مقیاس‌های خودکنترلی، هوش هیجانی کلی، عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی کلی مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتیجه مقایسه‌های جفتی گروه‌های مورد مطالعه در ابعاد معنادار در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- آزمون تعقیبی توکی در موارد معنادار در متغیرهای پژوهش
برای گروه‌های مدیران ابتدایی، راهنمایی و متوسطه

متغیرها	گروه اول	گروه مورد مقایسه	تفاوت میانگین‌ها	خطای معیاری	معناداری
خودکنترلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	-۴/۶۸	۱/۸۵۴	۰/۰۳۴
هوش هیجانی کلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	-۴/۶۷۹	۱/۸۶۵	۰/۰۳۵
عملکرد شغلی عمومی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۱/۶۴۴	۰/۵۹	۰/۰۱۷
عملکرد شغلی فنی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۱/۴۷۷	۰/۵۶۶	۰/۰۲۷
عملکرد شغلی کلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۴/۳۷۴	۱/۶۰۹	۰/۰۲
هوش شناختی	مدیران راهنمایی	مدیران متوسطه	-۳/۰۷	۱/۵۲۴	۰/۰۳۱

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، در دو حوزه خودکنترلی و هوش هیجانی کلی، مدیران متوسطه از مدیران ابتدایی به‌طور معناداری ($P < 0/05$) نمرات بالاتری کسب نموده‌اند. اما در عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و در عملکرد شغلی کلی، مدیران ابتدایی نسبت به عملکرد مدیران متوسطه به‌صورت معناداری در سطح بالاتری ($P < 0/05$) بوده‌اند. سرانجام، در هوش شناختی نیز مدیران متوسطه نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بوده‌اند ($P < 0/05$).

فرضیه دوم: آیا بین هوش هیجانی و شناختی با عملکرد شغلی مدیران دوره ابتدایی رابطه معناداری وجود دارد؟ نتایج بررسی این فرضیه در جدول ۵ ارائه شده است. همان‌طور که در جدول ۵ دیده می‌شود بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی ($r = 0/365$)، خودانگیزی ($r = -0/321$)، مهارت‌های اجتماعی ($r = 0/308$) و هوش هیجانی کلی ($r = 0/288$) با عملکرد شغلی عمومی رابطه معناداری ($P < 0/05$) وجود دارد. برای عملکرد شغلی فنی هیچ یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در مدیران مقطع ابتدایی با این متغیر رابطه معناداری ندارد ($P > 0/05$). اما بین خودآگاهی

($r=0/352$)، خودانگیزی ($r=-0/37$)، مهارت‌های اجتماعی ($r=0/335$) و هوش هیجانی کلی ($r=0/285$) با عملکرد شغلی بین فردی نیز رابطه معناداری ($P<0/05$) وجود داشته است. و بین خودآگاهی ($r=0/329$)، خودانگیزی ($r=0/343$)، با مهارت‌های اجتماعی ($r=0/317$) با عملکرد شغلی کلی رابطه معناداری وجود داشته است. خودکنترلی از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با هیچ یک از ابعاد عملکرد شغلی رابطه معناداری ندارد. خودآگاهی با عملکرد شغلی فنی، خودانگیزی با عملکرد شغلی فنی و همدلی نیز با هیچ یک از ابعاد عملکرد شغلی رابطه معناداری ($P=0/05$) نداشته و در نهایت مهارت‌های اجتماعی با عملکرد شغلی فنی رابطه معناداری نداشته است.

جدول ۵- همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و هوش شناختی با ابعاد عملکرد شغلی در مدیران ابتدایی

ردیف	مؤلفه‌های هوش هیجانی	عملکرد شغلی فنی		عملکرد شغلی فنی		عملکرد شغلی کلی	
		همبستگی	معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی	معناداری
۱	خودآگاهی	۰/۳۶۵	۰/۰۱۱	۰/۲۰۹	۰/۱۵۳	۰/۳۲۹	۰/۰۲۲
۲	خودکنترلی	۰/۱۷۸	۰/۲۲۵	۰/۰۸۱	۰/۵۸۵	۰/۱۵۲	۰/۳۰۳
۳	خودانگیزی	-۰/۳۲۱	۰/۰۲۵	-۰/۲۷۷	۰/۰۵۶	-۰/۳۴۳	۰/۰۱۷
۴	همدلی	۰/۱۶۱	۰/۲۷۴	۰/۱۴۲	۰/۳۳۵	۰/۱۸۵	۰/۲۰۸
۵	مهارت‌های اجتماعی	۰/۳۰۸	۰/۰۳۳	۰/۲۵۱	۰/۰۸۵	۰/۳۱۷	۰/۰۲۸
۶	هوش هیجانی کلی	۰/۲۸۸	۰/۰۴۷	۰/۱۶۱	۰/۲۷۴	۰/۲۶۱	۰/۰۷۳
۷	هوش شناختی	۰/۱۷۵	۰/۲۳۵	۰/۱۸۸	۰/۲۰۱	۰/۲۲	۰/۱۳۳

بحث و نتیجه‌گیری

در رابطه با فرضیه اول براساس آنچه در بخش یافته‌ها ارائه شد (جدول ۳)، از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی در بین مدیران سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه، خودکنترلی و هوش هیجانی کلی تفاوت معناداری بوده است. همچنین در حوزه عملکرد شغلی بین عملکرد شغلی فردی عمومی، فنی و کلی مدیران سه مقطع، تفاوت معناداری وجود داشته است. در حوزه هوش شناختی نیز بین مدیران سه گروه تفاوت معناداری بوده است. چنانکه در جدول ۴ نشان داده شد، در دو حوزه خودکنترلی و هوش هیجانی کلی، مدیران متوسطه از مدیران ابتدایی به‌طور معناداری ($P < 0/05$) نمرات بالاتری کسب کرده‌اند، اما در عملکرد شغلی عمومی، فنی و کلی، مدیران ابتدایی نسبت به عملکرد مدیران متوسطه به‌صورت معناداری در سطح بالاتری ($P < 0/05$) بوده‌اند. در نهایت در هوش شناختی نیز مدیران متوسطه نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بودند. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات جویبار (۱۳۸۴) که نشان داد هوش هیجانی در میان مدیران سطوح مختلف متفاوت است و نیز دهشیری (۱۳۸۳) که نقش هوش هیجانی و شناختی را در پیش‌بینی و پیشرفت تحصیلی نشان داد و بیان نمود که هوش هیجانی تقریباً دو برابر هوش شناختی در پیشرفت تحصیلی مؤثر است و با یافته‌های مختاری‌پور و همکاران (۱۳۸۴) که بین هوش هیجانی و بازدهی رهبری رابطه معناداری وجود دارد، همخوان است.

همچنین نتایج پژوهشی در کشور کانادا نشان داد که بین هوش هیجانی، توانایی شناختی و شخصیت با پیشرفت علمی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین در پژوهشی دیگر نشان داده شد که هوش هیجانی در رهبری و عملکرد شغلی و نگرش تأثیر مثبتی دارد (چای‌سام و همکاران، ۲۰۰۲). این پژوهش نتایج تحقیق توماس و همکاران (۲۰۰۶) را تأیید می‌کند که مدیران با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتری در شناسایی و تعدیل هیجان‌ها برخوردارند، در درک هیجان‌ها توانایی نشان می‌دهند و آگاهی بیشتری از عوامل دخیل در تجربه هیجان‌های مثبت و منفی دارند. به این ترتیب آگاهی از عواملی که سبب بروز هیجان‌های خاص می‌شود و شناخت و مهار آن هیجان‌ها، امکان عملکرد مناسب و تأثیرگذار را فراهم می‌کند. همچنین امکان دارد که مدیران با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتری در مدیریت روابط خود با دیگران

برخوردار باشند و چنین مدیرانی تمایل بیشتری به ارزیابی مثبت عملکرد کارمندان دارند و این کیفیت روابط بین مدیر و کارمند بر ارزیابی‌های عملکرد شغلی تأثیرگذار است. در رابطه با فرضیه دوم، براساس یافته‌های جدول ۶ نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران ابتدایی در مؤلفه‌های خودآگاهی، خودانگیزی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی کلی با عملکرد شغلی عمومی رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج با نتایج تحقیقات خاکسار (۱۳۸۵) و دهشیری (۱۳۸۳) همخوانی دارد و مورد تأیید قرار گرفته است. افراد با هوش هیجانی بالا، در ارزیابی و تعدیل هیجان‌های خود از حس اعتماد به نفس و تسلط بالاتری برخوردار بودند و این انگیزه قدرتمند سبب می‌شود که فرد را به سوی عملکرد بالا هدایت نماید. به نظر می‌رسد در بررسی ارتباط عملکرد شغلی و دو خرده مقیاس خود کنترلی و همدلی که مورد تأیید قرار نگرفت، عواملی از قبیل؛ نبود آموزش‌های لازم، وضعیت فرهنگی منطقه و موقعیت جغرافیایی از عوامل مهم در این مورد می‌باشند. بنابراین می‌توان با ارائه آموزش‌های لازم، این خرده مقیاس‌ها را آموزش داد. از یافته‌های قابل تأمل این پژوهش این است که مدیران متوسطه از نظر هوش عمومی نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بودند و مدیران متوسطه از نظر هوش هیجانی از مدیران ابتدایی نمرات بالاتری گرفتند، ولی در عملکرد شغلی عمومی، فنی و کلی مدیران ابتدایی نسبت به مدیران متوسطه در سطح بالاتری بودند. بدون شک مدیران توانا می‌توانند در پیشبرد اهداف آموزش و پرورش و هدایت سرمایه‌های انسانی کشور نقش اساسی داشته باشند و انتخاب مدیرانی با هوش هیجانی بالا، می‌تواند تا حدودی در ارتقای دانش‌آموزان و کاستن از مشکلات آموزش و پرورش نقش اساسی را ایفا نمایند. از محدودیت‌های این تحقیق می‌توان همکاری نکردن مدیران در مدارس به‌ویژه مدیران مدارس مناطق کمتر توسعه یافته، محدودیت‌های مالی و همکاری نکردن بعضی ادارات آموزش و پرورش، گستردگی منطقه و موقعیت جغرافیایی آن را بیان کرد. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزان مسؤولان آموزش و پرورش به‌عنوان مسؤولان مستقیم در انتصاب مدیران سعی نمایند افرادی را در مدیریت مدارس و دیگر ادارات قرار دهند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند. همچنین قرار دادن واحدهای درسی به‌منظور ارتقای هوش هیجانی افراد در دروس دانشگاهی و مدارس، چاپ و تکثیر بروشور رایگان و ارزان‌قیمت و آموزش

مؤلفه‌های هوش هیجانی، انجام تحقیقات گسترده در تمام زمینه‌های هوش هیجانی و استفاده از رسانه‌ها و مطبوعات به‌ویژه تلویزیون به‌عنوان رسانه‌ای که بیشترین مخاطب را دارد، در آموزش هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن نقش کارآمدی دارد. این پیشنهادها می‌توانند در افزایش هوش هیجانی و ارتقای عملکرد مدیران آینده تأثیرگذار باشند.

منابع

- اتکینسون، ریتال. ریچارد سن اتکینسون و ارنست هیلگارد. (۱۹۸۵)، *زمینه روان‌شناسی*، ترجمه محمدتقی براهنی و همکاران، جلد دوم، تهران، انتشارات رشد.
- آقاییار، سیروس و پرویز شریفی درآمدی. (۱۳۸۵)، *هوش هیجانی: کاربرد هوش در قلمرو هیجان*، اصفهان، انتشارات سپاهان.
- جویبار، م. (۱۳۸۴)، «مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه‌گانه مدیران (عالی، میانی و پایه) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و سازمانهای تابعه آن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی مدیریت و برنامه‌ریزی.
- خاکسار، ف. (۱۳۸۶). «بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد خوراسگان.
- دهشیری، غ. (۱۳۸۳)، «بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان دوره متوسطه»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- عباسی، غ. (۱۳۸۴)، «مقایسه هوش هیجانی مادران با فرزندان پسر بدون اختلالات رفتاری»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- کیاروچی، ژوزف. ف. ژوزف و ج. (۱۳۸۳)، *هوش عاطفی در زندگی روزمره*، ترجمه اصغر نوری امامزاده‌ای و حبیب‌الله نصیری، اصفهان، انتشارات نوشته.
- ماهانیان خامنه، م. (۱۳۸۲)، «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت زناشویی معلمان زن راهنمایی شهر تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
- مختاری پور، م. سیادت، س و امیری، ش. (۱۳۸۶)، «بررسی رابطه هوش هیجانی و بازدهی رهبری (مدل برناد باس) مدیران گروههای آموزشی دانشگاه اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- منصوری، ب. (۱۳۸۰)، «هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ در بین دانشجویان ارشد دانشگاه تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

- Arla, V. Day. Victor, M. cutano. (2000). *Assessing the predictive validity of emotional intelligence shown new som.*
- Bar-On R. (1997). "The emotional quotient inventory (EQ-I): a measure of emotional intelligence." Toronto: *Multi health systems.*
- Bar- on R. (1999). The emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada: *multi- health system.*
- Chen C, Michael wb. (1993). Higher-order abilities conceptualized within Guilford's structure- of intellect (SOI) model for sample united states coast guard Academy Cadet: A reanalysis of SOI data base. *Educational and Psychological Measurement*, 53 (4), 941-950.
- Chi-sum, Wony, Keunths. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: *exploratory study.*
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. new york: *Bantam books.*
- Kaplan & Sadock. (1991). D. C. Tan, Goy. (1998). predictor of coping behavior of a layoff. *journal of organizational behavior* ,19,85-97
- Leana, C. R, Feldman, D.C. & Tan, Goy. (1998). predictor of coping behavior of a layoff. *journal of organizational behavior* ,19,85-97
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence imagination, cognition and personality*, 9,185-21.
- Thomas SY, susanna Tram, Linda A.O, Hava. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance *journal of vocational behavior* 68(461-473).
- Tony, Morrison. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: *context, characteristic, complications and contribution.*
- Virginia, DB. (2009). EQ to IQ: why smart people fail? Available from: http://Delphi.louisville.edu/cont_prof/prodev/General_Performance_Improvement [Accessed 26 April 2009].
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence* Baltimore: Williams.

تاریخ وصول: ۸۸/۱/۱۸

تاریخ پذیرش: ۸۸/۵/۲۰