

اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم
انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال و ارائه راهکار جهت افزایش آن.

Measurement of Emotional intelligence between employees and faculty
members of management and human science faculties of Islamic azad
university of Tehran north and give solutions to improve it

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۰/۲۹، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۴/۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۶/۶

N. Hasanmoradi., (Ph.D.), A.A. GHayomi., (Ph.D.), & E. Diba., (M.A)

Abstract: Emotional intelligence is the ability to control oneself and others's emotions and feelings, acceptance of other's views and control of social relationships. And includes a wide range of skills and talents that is effective in the fate and life style of individuals. The purpose of this survey is to measure emotional intelligence of employees and faculty members of management and human science faculties of Islamic azad university of Tehran north branch. This research from it type is a description-gauging type. The statistical population of this survey is all employees and faculty members of management and human science faculties of Islamic Azad University of Tehran north branch, which includes 287 persons. And from those, 83 persons are employees and 204 persons are faculty members whom make up the society. The sample size is 166 people according to the morgan'stable and of these, 117 faculty members and 83 employees were estimated. the sampling way is stratified sampling. And to measure emotional intelligence of employees and faculty members, emotional intelligence Questionnaire of Bar-on was used. In this research, by using SPSS software, coronbach's alpha coefficient was calculated. the value were estimated 96%. statistical test results showed that between the emotional intelligence of employees and faculty members and to the institutional division, gender and years of experience is a meaningful difference. in other words, the emotional intelligence of faculty members is more than employees, the emotional intelligens of women are more than men and, the emotional intelligens of those who have over 20 years of experience is more than other groups. And between the emotional intelligence of employees and faculty members and marital statues and the school of they work, did not get a meaningful difference.

Keywords: emotional intelligence, employees, management and human science faculties of Tehran north branch, the faculty member.

نرگس حسن مرادی^۱، عباسعلی قیومی^۲ و الهام دیبا^۳

چکیده: هوش عاطفی به مفهوم توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خود و دیگران، پذیرش دیدگاه‌های سایر افراد و کنترل روابط اجتماعی است (گلمن، ۲۰۰۰). و دربرگیرنده مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و استعدادهایی است که در سرنوشت و سبک زندگی افراد موثر است. هدف پژوهش حاضر اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال می‌باشد. این تحقیق از نظر روش، از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش، کلیه کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی واحد تهران شمال می‌باشند، که شامل ۲۸۷ نفر می‌باشند و از این تعداد ۸۳ نفر کارمند و ۲۰۴ نفر را اعضای هیات علمی تشکیل می‌دهند. حجم نمونه مطابق با جدول مورگان ۱۶۶ نفر می‌باشد که از این تعداد، ۱۱۷ نفر هیات علمی و ۴۹ نفر کارمند برآورد گردید. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای می‌باشد و به منظور سنجش هوش عاطفی اعضای هیات علمی و کارکنان از پرسش‌نامه هوش عاطفی بار-ان استفاده گردید. در این تحقیق با استفاده از نرم‌افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن، ۰/۹۶ برآورد شد. نتایج آزمون‌های آماری نشان داد که بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی به تفکیک سمت سازمانی، جنسیت و سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد. به‌عبارتی هوش عاطفی اعضای هیات علمی بیشتر از کارکنان، هوش عاطفی زنان بیشتر از مردان و نیز هوش عاطفی افراد دارای سابقه خدمت بالای ۲۰ سال، از سایر گروه‌ها بیشتر بوده است. بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی و وضعیت تاهل و دانشکده محل خدمت آنان تفاوت معناداری به‌دست نیامد.

کلید واژه‌ها: دانشکده مدیریت و علوم انسانی واحد تهران شمال، عضو هیات علمی، کارکنان، هوش عاطفی

۱. دکتری مدیریت آموزشی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

۲. دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

مقدمه

طی دو دهه اخیر، مبحث هوش عاطفی که به‌عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی‌های آن در مقایسه با هوش شناختی مورد بحث بوده است. امروزه روان‌شناسان علاوه بر توجهی که به تفاوت افراد از لحاظ هوش شناختی دارند، هوش عاطفی را نیز به‌عنوان یک تفاوت عمده بین شخصیت‌های مختلف قلمداد می‌کنند. به‌طوری که افراد مختلف ممکن است از لحاظ میزان بهره هوش عاطفی متفاوت از یکدیگر باشند و این تفاوت به شیوه‌های گوناگون در زندگی آن‌ها نمود پیدا کند. کارکردها و عملکردهای افراد به‌دلیل داشتن درجه هوش عاطفی متفاوت بوده و کل زندگی آن‌ها را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد.

به‌نظر می‌رسد که توجه و علاقه جهانی به هوش عاطفی به این علت باشد که در این رویکرد به همه جنبه‌های انسانی و عاطفی فردی و مهارت‌های بین فردی و اجتماعی پرداخته شده است. دلیل این امر توانایی بالای هوش عاطفی در حل بهتر مسائل و کاستن از میزان تعارضات بین دریافت‌های فکری و احساسی است. پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که هوش عاطفی می‌تواند سبب افزایش میزان سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت، عشق و شادی گردد (مایر و سالووی، ۱۹۹۹، ص، ۹۹).

گلمن^۱ در تعریف هوش عاطفی، آن را نوع دیگری از هوش می‌داند که حاکی از شناخت احساسات خویشتن است و از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی استفاده می‌شود. هوش عاطفی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، وضع روانی، کنترل تکانه‌ها و عاملی است که هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، همچنین حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسات افراد پیرامون ماست (رستمی، ۱۳۸۰، ص، ۱۶). نکته قابل توجه در راستای هوش عاطفی این است که توانایی‌های هوش عاطفی ذاتی نیستند و می‌توانند آموخته شوند (گلمن، ۱۹۹۵، ص، ۱۲۰).

تحقیقات گوناگون سعی بر آن دارند که اهمیت هوش عاطفی و تأثیر آن بر اثر بخشی سازمان را بررسی کنند (بار-آن^۲ و دیگران، ۲۰۰۰، ص، ۱۴۶). درست است که عملکرد افراد در سازمان‌ها و محیط کار از جنبه‌های سخت‌افزاری و امکانات فنی نیز تاثیر می‌پذیرد ولی جنبه‌ها و زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و فرهنگی حاکم بر محیط کار، نقش تعیین‌کننده‌تری در موفقیت افراد و اثربخشی سازمان دارند (ساعتچی، ۱۳۷۹، ص، ۴۲). استین در این رابطه می‌گوید "هوش عاطفی

1. Daniel Golman
2. Barling

اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم...

در پیش‌بینی موفقیت در کار، اگر از هوش شناختی مهم‌تر نباشد، کم‌اهمیت‌تر از آن نیست". از نظر او انسان حقیقتاً باهوش انسانی است که نه تنها از لحاظ شناختی بلکه از لحاظ عاطفی نیز با هوش باشد (بار-آن و همکاران، ۲۰۰۰، ص، ۱۲).

هوش عاطفی یا EQ^۱ شامل شناخت و کنترل هیجان‌های خود، همدلی کردن با دیگران، و حفظ روابط رضایت‌بخش است. به عبارت دیگر، شخصی که هوش عاطفی بالایی دارد، سه مولفه شناختی، فیزیولوژیکی و رفتاری هیجان‌ها را به‌طور موفقیت‌آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند (چان و دیگران، ۲۰۰۱، ص، ۶۱).

هوش عاطفی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی عاطفی و در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. هوش عاطفی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. یعنی فرد در شرایط مختلف بتواند امید را همیشه در خود زنده نگهدارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای بدست آوردن پاداش بزرگ‌تر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید.

گلمن^۲ در تعریف هوش عاطفی می‌گوید: مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خود آگاهی روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد و از طریق همدلی تاثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. به نظر گلمن، هوش عاطفی ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن و کنترل موثر احساسات خود و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران است.

ویزینگر^۳ (۲۰۰۰) هوش عاطفی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج تعریف می‌کند.

مایر و سالووی^۴ (۱۹۹۰) هوش عاطفی را توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم عاطفه خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن تعریف می‌کنند.

-
1. Emotional Quantitative
 2. Goleman, D
 3. Visinger
 4. Mayer, J, Salovey, P

نلی^۱ (۱۹۹۷) در مباحث علمی خود، هوش عاطفی را به‌عنوان یک پیکان از توانایی‌های غیرشناختی و شایستگی‌ها معرفی می‌کند که توانایی فردی را در مواجهه با مسائل و فشار محیطی تحت‌تاثیر قرار می‌دهد (پتريمالکس^۲، ۱۹۹۹، ص، ۱۰).

از نظر مارتینز^۳ هوش عاطفی عبارت است از آرایش مهارت‌های غیرشناختی^۴، استعدادها و شایستگی‌هایی که بر توانایی‌های یک شخص برای برآمدن از پس نیازها، مصائب و مشکلات محیطی تاثیر می‌گذارد (تیسچلر و همکاران، ۲۰۰۲، ص، ۲۰۳).

ویزینگر هوش عاطفی را هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار و ارتباط موثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج معرفی می‌کند (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲، ص، ۵۴).

روان بار آن^۵ هوش عاطفی را مجموعه‌ای از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و توانایی‌های غیرشناختی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازها و فشارهای محیطی به‌طور موثری تحت‌تاثیر قرار می‌دهد تعریف می‌نماید (مندل^۶ و فروانی، ۲۰۰۳، ص، ۳۸۹).

نظریه هوش هیجانی بار-آن جامع‌ترین و معتبرترین نظریه در میان مدل‌های هوش هیجانی است که در تحقیق زیر از مدل بار-آن استفاده شده است و اجزاء تشکیل‌دهنده آن به شرح ذیل آمده است:

براساس دیدگاه بار-ان، هوش هیجانی دارای ۵ مقیاس و ۱۵ خرده مقیاس است که در درون این طبقه‌ها قرار می‌گیرند که عبارتند از:

۱- هوش هیجانی درون فردی: این طبقه مولفه‌های آگاهی عاطفی، عزت نفس، خود توجهی، خودشکوفایی و استقلال را دربر می‌گیرد.

۲- هوش هیجانی بین فردی: که مولفه‌های همدلی، مسئولیت‌پذیری، و روابط بین فردی را شامل می‌شود.

۳- هوش هیجانی مقابله با فشار: مولفه‌های تحمل فشار و کنترل محرک را شامل می‌شود.

۴- هوش هیجانی سازگاری: که دربرگیرنده مولفه‌های واقعیت‌سنجی، انعطاف‌پذیری و حل مساله است.

1. Nelly
2. Petrimoulx
3. Martinez
4. Non-cognitive
5. Tisschler
6. Bar-on, R
7. Mandell, B

اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم...

۵- هوش هیجانی خلق کلی: شامل مولفه‌های خوش‌بینی و شادکامی است (بار-ان، ۱۹۹۷). به‌طور کلی، یکی از منابع مهم در هر سازمانی، که بی‌شک یکی از مبناهای اصلی و اساسی توسعه است، همانا نیروی انسانی آن است که مجموعه‌ای از افراد با نیازهای بی‌شمار را دربرمی‌گیرد. این افراد در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه کافی، استعداد، توان و مهارت خود را در جهت خدمت به سازمان متبوع به کار خواهند گرفت. اگر افراد در سازمان‌ها به‌خوبی عمل نکنند آن‌گاه آن سازمان در رسیدن به اهداف و انجام وظایف و مسؤلیت‌های خود با مشکلات زیادی مواجه خواهد شد. به‌همین علت توجه کردن به نیازهای روحی و جسمی کارکنان در تحقق اهداف سازمان ضروری می‌نماید و باید هر چه بیشتر در جهت تامین و توجه به آن‌ها گام برداشت.

دنیای امروز با رشد و توسعه خیره‌کننده علم و فن‌آوری روبه‌رو شده است و دانشگاه و مراکز آموزش عالی هم‌چون محلی که از تاثیر این موج گسترده به دور نیست در جهت رشد و پیشرفت جامعه در زمینه‌های تربیت نیروی انسانی و تولید علم و فن‌آوری و حل مسائل مختلف جامعه تأثیر بسزایی داشته و دارند.

دانشگاه‌ها به‌عنوان نهادهای آموزشی و پژوهشی، یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین بازیگران نظام ملی هر کشوری محسوب می‌شوند. پس از نظام آموزش و پرورش، دانشگاه مهم‌ترین و اساسی‌ترین مکانی است که قادر است روحیه خلاقیت، ابتکار، خودباوری و اعتماد به نفس را در نسل جوان شکوفا سازد.

با توجه به اهمیت نهاد دانشگاه و نقش سازنده آن در امر تعلیم و تربیت این امر روشن می‌شود که عملکرد کارکنان و اعضاء هیات علمی و توجه به نیازهای آنان در این نهاد دارای اهمیت فوق‌العاده‌ای می‌باشد.

عدم توجه به عملکرد کارکنان دانشگاه‌ها علاوه بر این که لطمات جدی به عملکرد دانشگاهی می‌زند، می‌تواند به زندگی خصوصی افراد در خارج از محیط کاری نیز کشیده شود. لذا باید به اهمیت مسئله هوش عاطفی در دانشگاه‌ها توجه بیشتری نمود که این امر به بهبود عملکردهای سازمانی و فردی می‌انجامد.

هم‌چنین با توجه به نقش دانشگاه‌ها به‌عنوان عامل اجرایی آموزش عالی، اعضاء هیات علمی آن باید از شایستگی و توانایی زیادی برخوردار باشد. تا در امر تدریس، تحقیق، تفحص و توسعه دانش و معرفت اثربخش باشند.

باتوجه به گرایش‌ها و توجهات روزافزونی که نسبت به روابط انسانی در سازمان‌ها می‌شود، هیأت علمی دانشگاه‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از هوش عاطفی بالا در تمامی امور مربوط به خود و

دیگران علی‌الخصوص در امر تدریس با اثربخشی بیشتر به کار خود ادامه داده و در سایر امور نیز اثربخش‌تر باشند.

بنابر این سنجش میزان هوش عاطفی اعضاء هیات علمی، به عنوان یکی از عوامل اثربخشی آن‌ها در دانشگاه‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است.

بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده این سوال مطرح می‌شود که هوش عاطفی کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی و دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

سوالات پژوهش

سوالات اصلی

۱- مولفه‌های میان فردی هوش عاطفی شامل همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط میان فردی کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

۲- مولفه‌های درون فردی هوش عاطفی شامل خودتوجهی (خود ابرازی)، خودآگاهی عاطفی، عزت نفس، استقلال و خودشکوفایی کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

۳- مولفه‌های مقابله با فشار هوش عاطفی شامل تحمل استرس و کنترل محرک کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

۴- مولفه‌های سازگاری هوش عاطفی شامل انعطاف‌پذیری و حل مسئله و واقعیت‌سنجی کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

۵- مولفه‌های خلق و خوی عمومی هوش عاطفی شامل خوش‌بینی و شادمانی کارکنان و اعضاء هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

سوالات فرعی

با توجه به این‌که متغیرهای سمت سازمانی، جنسیت، وضعیت تاهل، دانشکده محل خدمت، سن و سابقه کاری کارکنان و اعضاء هیات علمی به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌گر در تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرند. لذا پرسش‌های فرعی پژوهش حاضر به‌صورت زیر خواهد بود:

اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم...

۱- آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک سمت سازمانی آن‌ها تفاوت معنادار وجود دارد؟

۲- آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک جنسیت تفاوت معنادار وجود دارد؟

۳- آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک دانشکده محل خدمت تفاوت معنادار وجود دارد؟

۴- آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک وضعیت تاهل تفاوت معنادار وجود دارد؟

۵- آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد؟ (به دلیل وجود رابطه مستقیم بین سن و سابقه خدمت، از این پس تنها سابقه خدمت ملاک قرار گرفته است).

روش پژوهش ، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش در دسته‌بندی کلی، توصیفی-پیمایشی به حساب می‌آید. جامعه آماری مطالعه حاضر کلیه کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال می‌باشد. که شامل ۲۸۷ نفر می‌باشد. از این تعداد، ۲۵ نفر هیات علمی زن و ۵۷ نفر هیات علمی مرد در دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی و ۴۵ نفر هیات علمی زن و ۷۷ نفر هیات علمی مرد را در دانشکده علوم انسانی تشکیل می‌دهند، که جمعاً ۲۰۴ نفر می‌باشند. از ۸۳ نفر کارمند، ۴۲ نفر را کارکنان زن و ۴۱ را نفر کارکنان مرد، در دو دانشکده مدیریت و علوم انسانی تشکیل می‌دهند.

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شده است. در نمونه‌گیری طبقه‌ای، واحدهای مورد مطالعه در طبقه‌هایی که از نظر صفت متغیر همگون هستند، گروه‌بندی می‌شوند تا تغییرات آن‌ها در درون گروه‌ها کمتر بوده و پس از آن از هر یک از طبقه‌ها تعدادی نمونه انتخاب می‌شود و سپس از هر طبقه، تعداد نمونه مورد نیاز به روش تصادفی انتخاب می‌شود. در این تحقیق تعداد نمونه‌ها به صورت تصادفی در هر طبقه مشخص شده‌اند.

با توجه به این که در جدول کرجسی و مورگان برای جامعه آماری ۲۸۷ نفری، حجم نمونه ۱۶۶ نفر برآورد شده است، حجم نمونه همین رقم برآورد شد. که از این تعداد ۴۹ نفر را کارکنان و ۱۱۷ نفر را اعضای هیات علمی تشکیل می‌دهند.

ابزار پژوهش

ابزار پرسش‌نامه بار-آن برای سنجش هوش هیجانی در این تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت. این پرسش‌نامه شامل ۹۰ سوال است و متشکل از عباراتی است که احساس، طرز تفکر و نحوه رفتار را در موقعیت‌های گوناگون توصیف می‌کند. آزمودنی با خواندن هر عبارت، میزان هماهنگی یا عدم هماهنگی خود را با خصوصیات توصیف شده بیان می‌کند. این آزمون به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است و نمره‌گذاری آن از ۵ به یک =۵ کاملاً موافقم و ۱= کاملاً مخالفم و در بعضی سوالات با محتوای منفی از ۱ به ۵ انجام می‌شود.

نمره کل هر مقیاس برابر مجموع نمرات هر یک از سئوالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس می‌باشد. کسب امتیاز بیشتر در این آزمون، نشانگر موقعیت برتر فرد در مقیاس موردنظر یا در کل آزمون و برعکس می‌باشد. مثلاً کسب امتیاز بالاتر در مقیاس خود ابرازی نشان‌دهنده، خود ابرازی بیشتر در فرد است.

این پرسش‌نامه برای گروه‌های هدف از سن ۱۸ سال تا سنین بالاتر، مشروط به این که از حد متعارفی از تحصیلات (حداقل دیپلم) برخوردار باشند قابل اجرا است. و در دو جنس زن و مرد کاربرد دارد و در سه مرحله در ایران اجرا شده است. این پرسش‌نامه را می‌توان در موقعیت‌های آموزشی از قبیل دبیرستان، مدارس و دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها به منظور کمک به مشاوران و روان‌شناسان مدارس و دانشگاه‌ها به عنوان اساس بحث درباره مشاغل و نقطه نظرات تحصیلی بعدی مدنظر داشت.

یافته‌های پژوهش

در این بخش به سوالات اصلی پژوهش پاسخ داده می‌شود:

۱- مولفه‌های درون فردی شامل خودتوجهی (خودابرازی)، خودآگاهی عاطفی، عزت نفس، استقلال و خودشکوفایی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مولفه درون فردی (n=۱۶۶)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
آگاهی عاطفی	۲۲/۰۴	۳/۱۱	۳۰	۱۵
خودتوجهی	۱۹/۳۹	۲/۶۵	۲۶	۱۱
عزت نفس	۲۳/۲۰	۳/۱۳	۳۰	۱۵
خودشکوفایی	۲۳/۲۵	۳/۷۸	۳۰	۱۶
استقلال	۲۲/۱۹	۲/۹۱	۲۹	۱۲
کل	۱۱۰/۰۹	۱۱/۹۹	۱۴۵	۸۱

همان‌طور که مشاهده می‌شود، از بین پنج متغیر فرعی مربوط به مولفه «درون فردی» متغیر «خودشکوفایی» دارای بالاترین میانگین و متغیر «خودتوجهی» دارای کمترین میانگین می‌باشد. مقدار انحراف استاندارد نیز نسبتاً مشابه و یکسان است.

۲- مولفه‌های سازگاری شامل انعطاف‌پذیری و حل مسئله و واقعیت‌سنجی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مولفه سازگاری (n=۱۶۶)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
واقع سنجی	۲۱/۸۹	۳/۴۱	۳۰	۱۰
انعطاف‌پذیری	۲۰/۰۶	۳/۲۵	۳۰	۱۳
حل مساله	۲۳/۵۰	۳/۰۱	۳۰	۱۵
کل	۶۵/۴۵	۸/۱۳	۹۰	۴۳

همان‌طور که مشاهده می‌شود از بین سه متغیر فرعی مربوط به مولفه «سازگاری» متغیر «حل مساله» دارای بالاترین میانگین و متغیر «انعطاف‌پذیری» دارای کمترین میانگین می‌باشد. مقدار انحراف استاندارد نیز نسبتاً مشابه و یکسان است.

۳- مولفه‌های خلق و خوی عمومی شامل خوش‌بینی و شادمانی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مولفه خلق و خوی عمومی (n=۱۶۶)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
خوش بینی	۲۳/۵۴	۳/۱۹	۳۰	۱۴
شادمانی	۲۲/۹۸	۳/۵۴	۳۰	۱۵
کل	۴۶/۵۳	۶/۱۶	۶۰	۳۳

همان‌طور که مشاهده می‌شود از بین دو متغیر فرعی مربوط به مولفه «خلق و خوی عمومی» متغیر «خوش بینی» دارای بالاترین میانگین و متغیر «شادمانی» دارای کمترین میانگین می‌باشد. مقدار انحراف استاندارد نیز نسبتاً مشابه و یکسان است.

۴- مولفه‌های میان فردی هوش عاطفی شامل همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط میان فردی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مولفه میان فردی (n=۱۶۶)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
همدلی	۲۲/۹۷	۲/۸۷	۳۰	۱۵
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۲۳/۰۷	۲/۵۱	۳۰	۱۵
روابط بین فردی	۲۳/۶۴	۳/۳۵	۳۰	۱۸
کل	۶۹/۶۹	۷/۱۰	۹۰	۵۲

همان‌طور که مشاهده می‌شود از بین سه متغیر فرعی مربوط به مولفه «میان فردی» متغیر «روابط بین فردی» دارای بالاترین میانگین و متغیر «همدلی» دارای کمترین میانگین می‌باشد. مقدار انحراف استاندارد نیز نسبتاً مشابه و یکسان است.

۵- مولفه‌های مقابله با فشار شامل تحمل استرس و کنترل محرک کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال چقدر است؟

جدول ۵. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مولفه مقابله با فشار (n=۱۶۶)

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
تحمل فشار	۲۰/۶۸	۳/۳۶	۲۹	۱۲
کنترل محرک	۲۰/۱۶	۳/۸۷	۲۸	۳
کل	۴۰/۸۵	۶/۶۹	۵۶	۲۵

همان‌طور که مشاهده می‌شود، از بین دو متغیر فرعی مربوط به مولفه «مقابله با فشار» متغیر «تحمل فشار» دارای بالاترین میانگین و متغیر «کنترل محرک» دارای کمترین میانگین می‌باشد. مقدار انحراف استاندارد نیز نسبتاً مشابه و یکسان است.

در بخش زیر به سوالات فرعی پژوهش پاسخ داده می‌شود.

سوال ۱. آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک سمت سازمانی آن‌ها تفاوت معنادار وجود دارد؟

جدول ۶. مقایسه میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک سمت سازمانی

متغیر	اختلاف میانگین	درجه آزادی (d.f)	مقدار t	معناداری (sig)
هوش عاطفی	۱۱/۴۷	۱۶۴	۱/۹۶	۰/۰۵

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که بین میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک سمت سازمانی تفاوت معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر بین میزان هوش عاطفی اعضاء هیات علمی و کارکنان اختلاف قابل توجه و در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده است. دقت در مقدار میانگین‌ها نیز حاکی از این واقعیت است که بهره هوش عاطفی اعضاء هیات علمی بیشتر از کارکنان بوده است.

سوال ۲. آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک جنسیت تفاوت معنادار وجود دارد؟

جدول ۷. مقایسه میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک جنسیت

متغیر	اختلاف میانگین	درجه آزادی (d.f)	مقدار t	معناداری (sig)
هوش عاطفی	-۱۰/۴۷	۱۶۴	-۱/۹۴	۰/۰۵

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که بین میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک جنسیت تفاوت معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر بین میزان هوش عاطفی زنان و مردان اختلاف قابل توجه و در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده است. دقت در مقدار میانگین‌ها نیز حاکی از این واقعیت است که بهره هوش عاطفی زنان بیشتر از مردان بوده است. سوال ۳. آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک دانشکده محل خدمت تفاوت معنادار وجود دارد؟

جدول ۸. مقایسه میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک دانشکده محل خدمت

متغیر	اختلاف میانگین	درجه آزادی (d.f)	مقدار t	معناداری (sig)
هوش عاطفی	۵/۳۸	۱۶۴	-۱/۱۷	۰/۲۴۳

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که بین میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک دانشکده محل خدمت تفاوت معنادار وجود ندارد. سوال ۴. آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک وضعیت تاهل تفاوت معنادار وجود دارد؟

جدول ۹. مقایسه میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک وضعیت تاهل

متغیر	اختلاف میانگین	درجه آزادی (d.f)	مقدار t	معناداری (sig)
هوش عاطفی	۲/۴۴	۱۶۴	۰/۳۸۱	۰/۷۰۴

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که بین میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک وضعیت تاهل تفاوت معنادار وجود ندارد. سوال ۵. آیا بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال به تفکیک سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد؟

جدول ۱۰. مقایسه میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک سابقه خدمت

منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی (d.f)	میانگین مجدورات	F	معناداری (sig)		
						بین گروهی	درون گروهی
هوش عاطفی	۸۷۳۸۰/۰۷۶	۲	۴۳۶۹۰/۰۳	۶۳/۹۵	۰/۰۰۰۱		
	۱۱۱۳۴۴/۲۳	۱۶۳	۶۸۳/۰۹				

اندازه‌گیری هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم...

براساس اطلاعات جدول فوق ملاحظه می‌شود که بین میانگین نمرات کل هوش عاطفی نمونه‌ها به تفکیک سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر میزان هوش عاطفی نمونه‌ها با سابقه خدمت متفاوت اختلاف وجود دارد که این اختلاف با اطمینان ۹۹ درصد معنادار بوده است. دقت در مقدار میانگین‌ها نیز حاکی از این واقعیت است که بهره هوش عاطفی نمونه‌های دارای سابقه خدمت ۲۰ سال به بالا بیشتر از بقیه گروه‌ها (کمتر از ۱۰ سال و بین ۱۰ تا ۲۰ سال) بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی سنوات خدمت کارکنان و اعضای هیات علمی در ارتباط با گروه سنی آن‌ها، همان‌طور که انتظار می‌رفت رابطه معناداری بین گروه سنی کارکنان و اعضای هیات علمی و سنوات خدمت آن‌ها وجود دارد. به این دلیل در تجزیه و تحلیل‌ها، سابقه خدمت مبنای عمل قرار گرفت. هوش هیجانی همراه با سن حداقل تا دهه پنجم زندگی افزایش پیدا می‌کند. نتایج مشابهی به وسیله سایرین گزارش شده است (بار آن، ۱۹۹۷ و گلمن؛ ۱۹۸۸). در راستای پاسخ به سوال فرعی ۵ پژوهش در مورد سنوات خدمتی افراد، بین بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی و سنوات خدمت آن‌ها اختلاف معنادار وجود دارد، یعنی هرچه فردی دارای سنوات خدمت بیشتری باشد از هوش عاطفی بالاتری برخوردار خواهد بود. و در این پژوهش به دلیل این‌که میانگین افراد دارای سابقه کاری بالای ۲۰ سال، از بقیه گروه‌ها بیشتر بود می‌توان چنین نتیجه گرفت که هوش عاطفی این افراد، بیشتر است.

در راستای پاسخ به سوال فرعی ۲، در بررسی مقایسه هوش عاطفی در بین مردان و زنان از آزمون t استفاده شد. نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها نشان داد که در متغیر هوش عاطفی بین مردان و زنان تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج این پژوهش با نتیجه تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) هماهنگ است.

زیرا نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) نشان می‌دهد که کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد هم در هوش هیجانی کلی و هم در تمام مؤلفه‌های آن به‌طور معنی‌داری دارای نمره‌های بالاتری هستند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش حمیدی (۱۳۸۴)، حکیم جوادی (۱۳۸۳)، خسرو جاوید (۱۳۸۱)، دهشیری (۱۳۸۱)، سیاروچی؛ چان و کاپوتی، ۲۰۰۱، نقل از خسرو جاوید (۱۳۸۱)، فت (۲۰۰۲)، منطبق بوده و با نتایج گلمن (۱۹۹۵) و دینی (۱۳۸۲) و گلستان جهرمی (۱۳۸۳) تفاوت دارد. از نظر گلمن (۱۹۹۵) زنان به مردان از نظر هوش عاطفی کل، برتری ندارند. اما زنان

به‌طور متوسط بیشتر از هیجان‌ات خود آگاهند، همدلی بیشتری نشان می‌دهند و مهارت بیشتری در روابط بین فردی دارند. از طرف دیگر بیشتر اعتماد به نفس دارند و مثبت‌اندیش هستند. فورهام (۲۰۰۰) در تحقیق خود مشخص کرد که زنان در بعد مهارت‌های اجتماعی نسبت به مردان نمرات بالایی کسب کرده‌اند.

یانگ (۲۰۰۳) و سیمونز (۲۰۰۱) و بار-آن (۲۰۰۵) در یافته‌های خود به این نتیجه رسیدند که جنسیت ارتباطی با هوش هیجانی ندارد که با یافته‌های این پژوهش انطباق ندارد. در این پژوهش مولفه‌های روابط بین فردی دارای میانگین بالایی در مولفه میان فردی بوده که با نتایج شاتر و همکاران (۲۰۰۱) همسو است. آن‌ها در هفت مطالعه جداگانه به بررسی رابطه هوش هیجانی با روابط بین شخصی پرداخته و رابطه معناداری بین هوش هیجانی و روابط بین شخصی یافته‌اند.

مایر و سالوی و کارسو (۲۰۰۰) نیز رابطه معناداری بین هوش هیجانی بالا و قدرت خود کنترلی بالا و همدلی بیشتر و یافتند که یافته‌های این پژوهش نیز مطابقت ندارد. در راستای پاسخ به سوال فرعی ۴، در بررسی بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی و وضعیت تاهل و مجرد آن‌ها، اختلاف معناداری به‌دست نیامد. در راستای پاسخ به سوال فرعی ۱، در بررسی بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی و سمت سازمانی آن‌ها، اختلاف معنادار بود. به این معنا که چون میانگین هوش عاطفی اعضا هیات علمی از کارکنان بیشتر بود، می‌توان چنین نتیجه گرفت که هوش عاطفی اعضای هیات علمی بیشتر است.

در راستای پاسخ به سوال فرعی ۳، در بررسی بهره هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی و دانشکده محل خدمت آن‌ها، اختلاف معناداری به‌دست نیامد. به‌طور کلی با توجه به این که میانگین هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیات علمی ۳۳۲/۶۳ می‌باشد، مشاهده شد که کارکنان و اعضای هیات علمی این تحقیق از هوش عاطفی متوسط رو به بالا برخوردارند. و در میان تمام خرده مقیاس‌ها، مولفه روابط بین فردی با میانگین ۲۳/۶۴ دارای بیشترین مقدار و مولفه خودتوجهی با میانگین ۱۹/۳۹ کمترین مقدار را به خود اختصاص دادند. به‌عبارت دیگر کارکنان و اعضای هیات علمی در خرده مقیاس روابط بین فردی بالاترین نمره، و در خرده‌مقیاس خودتوجهی پایین‌ترین نمره را دریافت کرده‌اند. و به‌طور کلی مولفه خلق و خوی عمومی با میانگین ۲۳/۲۶ بیشترین نقش و مولفه مقابله با فشار با ۲۰/۴۲ کمترین نقش را در هوش عاطفی کل داشتند.

راهکارهای افزایش هوش عاطفی

در این قسمت، در راستای اطلاعات به‌دست آمده از نظرات آزمودنی‌ها، راهکارهای پیشنهادی به‌منظور افزایش هوش عاطفی کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشکده مدیریت و علوم انسانی واحد تهران شمال ارائه می‌گردد:

۱- هرگونه مهارتی برای ارتقا، نیاز به آموزش دارد. جهت افزایش هوش عاطفی کارکنان نیز تدوین برنامه‌های آموزشی مدون می‌تواند سطح کارایی و میزان موفقیت کارکنان را در موقعیت‌های مختلف بیشتر سازد. لذا پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزش شغلی کوتاه‌مدت در مورد ماهیت و اهمیت هوش عاطفی و نیز راه‌های تقویت آن برای تغییر نگرش و تقویت مولفه‌های هوش عاطفی در بین کارکنان به مرحله اجرا درآید.

۲- ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص ساختن توانایی‌های پایه و نیازهای فردی آنان.

۳- منطبق ساختن طرح برنامه آموزش با توانمندی‌ها و ضعف‌های کارکنان دارای اهمیت فوق‌العاده‌ای می‌باشد.

۴- پیگیری تاثیر فرآیند آموزش پس از اتمام دوره آموزشی در تعامل‌های فردی و محیط‌های کاری می‌تواند راهنمای تلاش‌های بعدی باشد.

۵- برگزاری کارگاه‌های عملی هوش عاطفی برای مدیران به‌منظور درک بهتر نیازهای کارکنان و نیز کارگاه‌هایی آموزشی برای کلیه کارکنان در زمینه مهارت‌های زندگی و از آن جمله هوش عاطفی.

۶- تفهیم ماهیت و مفهوم هوش عاطفی و تفکیک آن از مفهوم هوش شناختی در کارکنان. از این جهت که بسیاری از افراد بین این دو موضوع تفاوتی قائل نیستند و آن را مترادف می‌شمارند. ۸- به‌وجود آوردن شرایط امن و تلاش در جهت پویا ساختن محیط کار و کاهش استرس‌های شغلی و به حداقل رساندن مشکلات مالی کارکنان و اعضای هیئت علمی.

۹- در زمینه‌گزینش استادان و کارکنان کارآمد و سالم با توجه به یافته‌های علمی و پژوهشی اهتمام جدی صورت گیرد. بدین منظور می‌توان استخدام افراد را با گزینش‌های روان‌شناسی اولیه بر اساس هوش عاطفی انجام داد.

۱۰- در راستای پاسخ به سوال اصلی ۱ پژوهش، آموزش مهارت‌های همدلی به اعضای هیئت علمی و کارکنان صورت گیرد. مانند علاقه داشتن به دیگران، احترام قائل شدن برای دیگران و... با توجه به این‌که قشر دانشجو با انگیزه‌ها و اهداف گوناگون وارد دانشگاه می‌شوند و در پیگیری اهدافشان با یکدیگر متفاوتند. ممکن است دانشجویی به دلایلی ناخواسته در رشته‌ای مجبور به تحصیل باشد و یا این‌که از مشکلات خانوادگی یا مالی رنج می‌برد، به‌همین منظور

شایسته است که اساتید و کارکنان گرامی همدلی‌های لازم را با افراد در ارتباط (دانشجویان، همکاران، دانشکده، و سایر مسئولین) داشته باشند.

۱۱- در راستای پاسخ به سوال اصلی ۲ و پایین بودن میانگین خودآگاهی و خودتوجهی کارکنان و اعضای هیات علمی، در زمینه آگاهی اعضای هیأت علمی و کارکنان در ارتباط با چگونگی برخورد با احساسات و عواطف خود و کنترل داشتن بر آن‌ها، و حتی مهم‌تر از آن مدیریت به احساسات و عواطف خود دوره‌هایی در قالب آموزش ضمن خدمت برای مهارت خودآگاهی برای کلیه کارکنان و اعضای هیات علمی پیش‌بینی شود. هم‌چنین آموزش مهارت‌های خودتوجهی به کارکنان و اعضای هیات علمی صورت پذیرد. مانند توجه به نقاط قوت و ضعف خود، پذیرفتن اشتباهات و توجه به نیازهای فردی علاوه بر نیازهای سازمانی و ...

۱۲- در راستای پاسخ به سوال اصلی ۳ پژوهش، آموزش مهارت‌های خودکنترلی (کنترل محرک) در زمینه کنترل خشم و اضطراب و برخورد مناسب با افراد در ارتباط (دانشجویان، همکاران، دانشکده، و سایر مسئولین). با تأکید بر شناخت و تمییز احساس‌های مناسب و افکار منطقی از احساس‌های نامناسب و افکار غیرمنطقی در کارکنان و اعضای هیات علمی صورت پذیرد. مانند آرام ماندن در شرایط فشار، مقابله با ناکامی، خشم، بی‌حوصلگی، ترس و اضطراب و ...

۱۳- در راستای پاسخ به سوال اصلی ۴ پژوهش، آموزش مهارت‌های انعطاف‌پذیری نظیر ادراک تأثیرات اجتماعی و فرهنگی بر ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتار، آگاهی از نابرابری، پیشداوری‌ها و بی‌عدالتی‌ها و... با توجه به درک این موضوع که دانشجویان ممکن است به اقتضای سن، فرهنگ خانوادگی، نوع تربیت، انگیزه‌ها و حالات روحی‌شان رفتارهای متفاوتی را از خود بروز دهند، صورت گیرد.

۱۴- در راستای پاسخ به سوال اصلی ۵ پژوهش و با توجه به پایین بودن مولفه شادمانی در میان کارکنان و اعضای هیات علمی کارگاه‌های شادی به‌منظور افزایش روحیه کارکنان برگزار شود. و نیز تدوین برنامه‌هایی به‌منظور حفظ و افزایش روحیه شادمانی در کارکنان و اعضای هیات علمی از قبیل، دادن پاداش، جابه‌جایی شغلی، ارتقاء و غیره صورت گیرد. و نیز تدوین برنامه‌هایی برای آموزش مهارت‌های شادمانی در اعضای هیات علمی و کارکنان صورت گیرد. نظیر تفکر مثبت، یادگیری فعال، ابراز خود و...

منابع

- بار-آن، ر. (۱۳۸۲). *آزمون هوش هیجانی*. ترجمه ر. سموعی. تهران: انتشارات سینا.
- پیاژه، ژ. (۱۳۸۵). *روان‌شناسی هوش*. ترجمه ح. ربانی. تهران: انتشارات صفعلیشاه.
- حبیب پور، ا. (۱۳۸۳). *هوش عاطفی و اثربخشی سازمانی*. تهران: مجله مدیریت و توسعه، شماره ۲۱.
- خائف الهی، ا. دوستار، م. (۱۳۸۲). *ابعاد هوش هیجانی*. تهران: مجله مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- خسرو جاوید، م. (۱۳۸۱). *بررسی اعتبار و روایی سازه مقیاس هوش هیجانی شوت در جامعه نوجوانان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- دینی، ف. (۱۳۸۱). *بررسی ارتباط بین پیشرفت تحصیلی دانشگاه‌های تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد. دانشگاه الزهرا.
- رستمی، ع. (۱۳۸۰). *هوش هیجانی عاملی موثر در رهبری موفق*. تهران: مجله تدبیر، شماره ۱۱۴.
- کاووسی، ف. (۱۳۸۱). *بررسی آموزش هوش هیجانی در محیط کار*. تهران: مجله صنعت برق، شماره ۷۷.
- گلמן، د. (۱۳۸۰). *هوش هیجانی*. ترجمه: ن. پارسا. تهران: انتشارات رشد.
- گلستان جهرمی، ف. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش شناختی با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان تیزهوش و عادی*. پایان‌نامه. دانشگاه الزهرا.

- Bar-on, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-I): A measure of emotional intelligence*. Toronto, Canada: multi-health system.
- Bar-on, R. Parker, D. (2000). *The hand book of Emotional intelligence*, Sanfrancisco, CA; Jossey-bass.
- Ciarrochi, J. Dean, F. Anderson, S. (2002). *Emotional intelligence moderats the relationship between stress and mental health*, Personality and Individual Differences, 32, 197-209.
- Cherniss, cary. (2000). *Emotional intelligence: what is it and why it matters?*, The consortium for research on emotional intelligence on organization.
- Eisenberg, N. Fabes, R. A. Guthrie, I. K. Reiser, M. (2000). *Dispositional emotionality and regulation: Their role in predicting quality of social functioning*, Journal of Personality and Social Psychology, 78, 136-157.
- Goleman, D. Emmerling, D. (2003). *Emotional Intelligence: ISSUES AND COMMON MISUNDERSTANDINGS*, The Consortium for research on emotional intelligence in organizations. www.eiconsortium.org
- Johnson, L. Indivik, j. (1999). *Emotional Intelligence executive excellence*. Nov 9, p 84-88.
- Mayer, J. Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence*: In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*, New York: Basic Books.3-31.

- Minores, P. (2003). Effect of emotional intelligence on concern for quality and problem solving, *Managerial Auditing Journal*, vol. 18, No 2, 150-165.
- Parker, J. D. (2004). Academic achievement in high school: Does emotional intelligence matter? *Personality and Individual Differences*, 37, 1321-1330.
- Salovey, P. Mayer, J. D. (2000). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Petrimoulx, J., 1999, Increasing EQ of your organization, Aug 18.
- chan, y. ciarrochi, j. (2001). mesurment of emotional intelligence in adolescent personality and individual diffrences, 31, 165-190.
- Mandell, B. pherawni, S. (2003). Relationship between emotioal intelligence and performance, *Journal of Bussiness and psychology*. vol 25, No. 18, 65-86.
- Tischler, I. beberman. J. mckeage, R. (2002). *linking emotional Intelligence, spirituality and workplace performance*, *journal of management psychology*, Nov 3.

