

هیجانی مدیران و ارتباط آن  
با خصوصیات جمعیت شناختی آنها

دکتر رمضان حسنزاده<sup>1</sup>  
سید مرتضی ساداتی کیادهی<sup>2</sup>

چکیده

هدف: هدف این پژوهش مطالعه اثر جنسیت، تخصص، و تحصیلات بر هوش هیجانی مدیران است. در این تحقیق میزان هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی و ارتباط آن با خصوصیات جمعیت شناختی آنها بررسی شده است.

روش: روش پژوهش توصیفی است. نمونه آماری این پژوهش تعداد 140 نفر از مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی آموزش و پرورش ساری هستند که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین جامعه آماری، بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه یا جدول کرجسی و مورگان، انتخاب شدند. از پرسشنامه جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. پرسشنامه شامل دو قسمت بود: مشخصات جمعیت شناختی مدیران و پرسشنامه هوش هیجانی. نتایج: نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان که:

- 1- هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی، متفاوت نیست ( $F_{(3,146)}=0/774$ ،  $P>5\%$ ).
- 2- هوش هیجانی مدیران با تجارب مدیریتی مختلف، متفاوت نیست ( $F_{(3,146)}=1/305$ ،  $P>5\%$ ).
- 3- هوش هیجانی مدیران زن و مرد متفاوت است ( $P<5\%$ ،  $t_{(146)}=2/851$ ).
- 4- هوش هیجانی مدیران متخصص با مدیران غیرمتخصص متفاوت است ( $P<5\%$ ،  $t_{(148)}=3/148$ ).
- 5- هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف متفاوت نیست ( $F_{(3,146)}=0/185$ ،  $P>5\%$ ).
- 6- هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف متفاوت نیست ( $F_{(3,146)}=0/347$ ،  $P>5\%$ ).

بحث: بر اساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت که هوش هیجانی از مؤلفه‌های ضروری مدیریت و رهبری است.

<sup>1</sup> دانشیار گروه روان شناسی دانشگاه آزاد اسلامی ساری  
<sup>2</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
آموزش، تخصص، و گذراندن دوره‌های آموزش هوش هیجانی در رشد و استفاده مناسب از آن در محیط کار مؤثر است.

کلید واژه‌ها  
هوش هیجانی، تخصص مدیران، خصوصیات جمعیت شناختی، جنسیت.

#### مقدمه

بهره هوشی<sup>1</sup> به خوبی نمی‌تواند از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی برآید که فرصت‌ها و شرایط تحصیلی مشابهی دارند. بهره هوشی در فراز و نشیب‌های زندگی به تنهایی نمی‌تواند آمادگی زیادی در افراد برای مقابله صحیح ایجاد کند و لزوماً تضمین کننده رفاه، شخصیت اجتماعی و یا احساس شادکامی در زندگی نیست (حامدی، 1385). بهره هوشی در بهترین حالت خود تنها عامل 20 درصد از موفقیت‌های زندگی است. 80 درصد موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی<sup>2</sup> را تشکیل می‌دهند (جلالی، 1381؛ آتواترو یامارینو<sup>3</sup>، 1992؛ باچمن و همکارانش<sup>4</sup>، 2000؛ ویتری، 1996؛ تیچلر و همکارانش، 2002). سالووی<sup>5</sup> و مایر<sup>6</sup> (1990) هوش هیجانی را توانایی نظارت و نظم دهی احساسات خود و دیگران و استفاده از احساسات برای راهنمایی فکر و عمل توصیف کردند. به نظرگلمن (1996، 1998، 1995) هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است که مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در

<sup>1</sup> - Intelligence Quotient

<sup>2</sup> - Emotional Intelligence

<sup>3</sup> - Atwater & Yammarino

<sup>4</sup> - Bachman et.al

<sup>5</sup> - Salovey

<sup>6</sup> - John Mayer

زندگی است. بار - آن<sup>1</sup> (2000) معتقد است هوش هیجانی مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی است که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد. هوش هیجانی از چهار مهارت اصلی تشکیل می‌شود:

1) خودآگاهی؛ توانایی در شناخت دقیق هیجان‌ها به هنگام وقوع آنها و درک شیوه‌های معمولی خود برای واکنش نشان دادن به مردم و وضعیت‌های مختلف.

2) خودمدیریتی؛ توانایی در کنترل هیجان‌ها که از طریق آن می‌توانید انعطاف‌پذیر باقی بمانید و در مقابل مردم و وضعیت‌های متفاوت، به طور مثبت و مؤثر واکنش نشان دهید.

3) آگاهی اجتماعی؛ توانایی در شناخت و درک هیجان‌های دیگران، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی. این آگاهی برای کنترل و مدیریت روابط بسیار ضرورت دارد.

4) مدیریت رابطه؛ توانایی به کارگیری آگاهی از هیجان‌های خود و هیجان‌های دیگران برای مدیریت سازنده و مثبت تعامل‌ها و روابط (برادبری و گریوز<sup>2</sup>، 1384؛ آبراهام<sup>3</sup>، 2000؛ آکرس و پورتر<sup>4</sup>، 2003؛ زایرر و همکارانش<sup>5</sup>، 2004؛ شاکنسی و پارکر<sup>6</sup>، 2005).

وجود توانایی‌های علمی و تکنیکی در هر شغل، اصلی بدیهی و معیاری متداول است، اما آن چه در این میان نقش کلیدی دارد، ویژگی‌های شخصی فرد، قدرت ابتکار و خلاقیت، قابلیت انطباق با محیط، توانایی همکاری با دیگران و ترغیب و تشویق به

1 - Bar - On

2- Bradberry & Griaves

3 - Abraham

4 - Akers, M. D., & Porter

5- Zeidner et.al

6. Shaughnessy & Parker

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
 فعالیت هر چه بیشتر و مؤثرتر است. در اینجا این سؤال به ذهن می‌رسد که آیا می‌توان این عناصر کلیدی را تحت عنوان مؤلفه‌ای مشخص مطرح نمود و آیا معیار مشخصی برای پیش‌بینی میزان موفقیت شغلی وجود دارد. یکی از امتیازات هوش هیجانی به بهره‌مندی بعد اکتسابی بودن آن است که به راحتی قابل یادگیری، تکامل، بهبود و اصلاح می‌باشد. گل‌من<sup>1</sup> در تعریف هوش هیجانی می‌گوید هوش هیجانی توانایی درک، توصیف، دریافت و کنترل هیجان‌ها است. هر کسی با برخورداری از میزانی از هوش هیجانی در مواجهه با وقایع مثبت یا منفی زندگی به موضع‌گیری پرداخته و به سازش با آنها می‌پردازد. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می‌بخشد و سازگاری بیشتری را از خود نشان می‌دهد، به طوری که اصولاً با هوش هیجانی بالا شخص وقایع منفی کمتری را در زندگی تجربه می‌کند. توصیف گل‌من از هوش هیجانی در طول سال‌ها تحول یافته است و چهار زمینه را در برمی‌گیرد:

1- خودآگاهی 2- خودمدیریتی 3- آگاهی اجتماعی 4- مدیریت رابطه. مطالعات انجام شده در زمینه خصوصیات فردی و مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی و ارتباط آنها با میزان هوش هیجانی نشان دهنده این است که نمرات هوش هیجانی معمولاً با افزایش سن بیشتر می‌شود. اکثر مردم، در طول زندگی، خودآگاهی بیشتری به دست می‌آورند و با بالا رفتن سن راحت‌تر می‌توانند هیجان‌ها و رفتارهای خود را اداره کنند. کسانی که در دهه پنجاه زندگی خود هستند، 25 درصد بیشتر از کسانی که در دهه بیست زندگی خود به سر می‌برند نمره می‌آورند. اکثر مردم در هر ده سال از زندگی خود، چند نمره هوش هیجانی بیشتری دریافت می‌کنند. همچنین در مورد جنسیت تحقیقات حاکی از آن هستند که ضریب هوش هیجانی زنان به طور کلی چهار امتیاز بالاتر از ضریب هوش

<sup>1</sup> - Daniel Goleman

### فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

هیجانی مردان است. زنان در سه مهارت خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه امتیاز بیشتری نسبت به مردان به دست می‌آورند. نمره مردان و زنان در مهارت خودآگاهی یکسان است. بیشترین اختلاف در مدیریت رابطه است که در آن زنان 10 امتیاز بیشتر از مردان به دست می‌آورند (برادبری و گریوز، 1384؛ رایس، 1999؛ پالمر و همکارانش، 2000؛ آلیو، 2002؛ بارلینگ و همکارانش، 2000؛ بار-آن، 1997؛ پارکر و همکارانش<sup>1</sup>، 2005).

هوش هیجانی به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است. شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف‌پذیر است. هوش هیجانی مردم هر چقدر کم یا زیاد باشد، باز هم مردم می‌توانند با تمرین آن را بهبود بخشند و کسانی که در هوش هیجانی نمره کمی می‌آورند عملاً می‌توانند خودشان را به پای همکارانشان برسانند (میلر، 1999؛ متنر، 2004؛ می‌یر و سالووی، 1997؛ می‌یر، 2001؛ لانگلی، 2000؛ جودن و همکارانش<sup>2</sup>، 2002). پژوهش انجام شده در دانشگاه کوئینزلند<sup>3</sup> استرالیا نشان می‌دهد، کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند می‌توانند تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی، خود را به پای همکارانی که در هر دو بسیار عالی هستند برسانند (جورج، 2000؛ براون و موشاوی<sup>4</sup>، 2005). مسلماً مدیران آموزش و پرورش که در این تحقیق، مطالعه بر روی آنها صورت می‌گیرد نیز از این قاعده مستثنی نیستند. امروزه مدیریت آموزشی، برای جبران نزول کیفی آموزش و پرورش

1- Parker

2- Jordan et.al

3- Queensland

4- Brown & Moshavi

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
 ناشی از توجه به مشکلات کمی، یک الزام است و ابعاد وسیع و پیچیدگی وظایف آموزشی، به مدیرانی با عمق نظر و بینش و انعطافپذیری و مجهز به دانش مدیریت نیاز دارد (بهرنگی، 1381). امروزه، تسلط داشتن بر مهارت‌های عاطفی در سر لوحه طیف مهارت‌های لازم برای مدیریت قرار گرفته است و از بروز تغییراتی چشم‌گیر در محیط کار حکایت دارد (گلمن، 1996، ترجمه، پارسا، 1382).

یکی از مهمترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات و توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند (کادمن و بریور، 2001؛ کرنیس و گلمن، 2001، گلمن، 1998؛ دونوهیو و استیونسون، 2006).

رایس<sup>1</sup> (1999)، کوپر و ساواف (1997)، دوینسکی و همکارانش (1995)، و فوت (2001) نشان دادند که بین نمره‌های رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره‌های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه‌بندی شده بود رابطه وجود دارد. نتایج مطالعه استاگ و لی<sup>2</sup> (2003) حاکی از آن بود که هوش هیجانی، نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی، عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این، کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان (کار گروهی، انگیزش و ایجاد پیشرفت در دیگران) دارد. هیجان‌های مستقیم شناختی به طور مثبتی با عملکرد تجاری (توسعه تجاری و انجام دادن کارها برای بهبود تجارت فردی) مرتبط است. فهم و درک هیجان‌های مشتری به طور مؤثری با نوع برقراری

<sup>1</sup>- Rice

<sup>2</sup>- Stough - lee

### فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

ارتباط (سرویس دهی به ارباب رجوع) با آنها مربوط می‌باشد. گاردنر (2003) در مطالعه‌ای با عنوان هوش هیجانی و شیوه‌های رهبری در محیط کار بیان می‌کند که هوش هیجانی ارتباط زیادی با همه اجزای رهبری دگرگون ساز از جمله آگاهی هیجانی و مدیریت هیجانی دارد. همچنین هوش هیجانی بهترین پیشگویی کننده موفقیت در این شیوه رهبری می‌باشد. لوپزو همکارانش<sup>1</sup> (2004) در دو پژوهش که بر روی 118 دانشجوی آمریکایی و 103 دانشجوی آلمانی انجام دادند، نتایج حاکی از آن بود که نمرات بالاتر در مدیریت هیجان‌ها به طور مشخصی با کیفیت روابط دانشجویان با دوستانشان مرتبط بوده است. استون<sup>2</sup> و همکاران (2004) در کشور کانادا مطالعه‌ای روی 464 مدیر و معاون مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه (187 مرد و 277 زن) انجام دادند. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که هوش هیجانی زنان در ارتباط میان فردی بیشتر از مردان بود. در نمره مدیران مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه تفاوتی دیده نشد. تفاوتی نیز بین نمره مدیران و معاونین مشاهده نشد. همچنین نتیجه این پژوهش حاکی از آن بود، مدیران مؤثر مدیرانی هستند که در رفتارشان انعطاف‌پذیرتر هستند و هیجان‌ات خود را در رفع مشکلات موجود و کسب موفقیت‌های جدید درک می‌کنند و به کار می‌برند. گر چه در کل هوش هیجانی یک عامل مهم در پیشگویی میزان موفقیت یک مدیر مدرسه است ولی بعضی از مؤلفه‌های هوش هیجانی نسبت به مؤلفه‌های دیگر این هوش، عامل پیشگویی کننده بهتری می‌باشند، مانند خودآگاهی اجتماعی، خودباوری، روابط بین فردی، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مسئله و کنترل هیجان‌ها. همچنین توصیه می‌شود که در برنامه‌های توسعه شغلی، از ابزار سنجش هوش هیجانی به عنوان

<sup>1</sup>- Lopes et al.

<sup>2</sup>- Stone

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
 یکی از مراحل استخدام مدیران جدید برای مدارس استفاده شود. اوکینزکا -بولیک<sup>1</sup> (2005) مطالعه‌ای با عنوان هوش هیجانی در محل کار انجام داد. این مطالعه بر روی 330 نفر پزشک، پرستار، معلم و مدیر انجام شد و چنین نتیجه‌گیری شد که هوش هیجانی یک عامل ضروری در تعیین موفقیت در زندگی شغلی و سلامت روانی است. هوش هیجانی تأثیر ضروری در مقابله با استرس شغلی افراد دارد. در پژوهشی که توسط ابرمن<sup>2</sup> و همکارانش (2005) انجام شد، نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های هوش هیجانی در میزان بهره‌وری تأثیر دارد. پژوهشی که بار-آن (2006) انجام داد، زنان مهارت‌های بین فردی بیشتری نسبت به مردان داشتند، اما مردان از ظرفیت درون فردی بالاتری برخوردار بودند. همچنین در این پژوهش نتایج حاکی از این بود که هیچ گونه اختلاف مهمی در هوش هیجانی و اجتماعی بین نژادهای قومی مختلف در آمریکای شمالی وجود ندارد. بار-آن بیان می‌کند مؤلفه‌های هوش هیجانی و اجتماعی قابل آموزش و یادگیری می‌باشند و این مؤلفه‌ها با روشهای آموزش صحیح در زمانی کوتاه قابل پیشرفت هستند. شوت<sup>3</sup> و همکارانش (2007)، دولریزو هیگس (2001) و گاردنر و استاک (2002) مطالعه‌ای برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت انجام دادند، نتایج نشان داد که هوش هیجانی بالاتر با سلامتی بیشتر مرتبط است. با توجه به نتایج بررسی‌ها و مطالعات به نظر می‌رسد که هوش هیجانی مدیران به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان دهنده می‌تواند موجب بهبود عملکرد هر سازمانی از جمله آموزش و پرورش شود. بر اساس مطالعه پیشینه تحقیقات فرضیه‌های زیر تدوین و مورد آزمون قرار گرفت: هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی متفاوت است. هوش هیجانی

1- Oginska-Bulik

2- Aberman et al.

3- Schutte



### فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

مدیران با تجارب مدیریتی مختلف متفاوت است. هوش هیجانی مدیران زن و مرد متفاوت است. هوش هیجانی مدیران متخصص با مدیران غیرمتخصص متفاوت است. هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف متفاوت است. هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف متفاوت است. روش

نمونه آماری این پژوهش شامل 140 نفر از مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی ناحیه 1 شهر ساری در سال تحصیلی 86 - 1385 است. در این پژوهش نمونه آماری بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه یا کرجسی و مورگان<sup>1</sup> تعیین شدند. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. روش تحقیق توصیفی است. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه در دو قسمت تنظیم شده است: الف) مشخصات فردی شامل دوره تحصیلی، جنس، سن، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و سابقه مدیریت می‌باشد. ب) پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز است. روایی<sup>2</sup> و پایایی<sup>3</sup> آزمون. روایی و پایایی این آزمون در مورد کارشناسان سازمان کار و تأمین اجتماعی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای رودهن و ساوه مورد مطالعه قرار گرفته است. پایایی آن، از طریق بازآزمایی در یک گروه 36 نفری برای چهار مهارت تشکیل‌دهنده هوش هیجانی و کل هوش هیجانی به ترتیب 0/78 و 0/86 و 0/70 و 0/73 و 0/89 بوده است. در گروه 84 نفری دیگری (45 پسر و 39 دختر) آزمون فقط یک بار اجرا شده و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروه‌های پسران و دختران و کل گروه 0/88 به دست آمده است. همه سؤالات با کل آزمون همبستگی مثبت معنی‌داری داشته‌اند. حذف هیچ یک از سؤالات باعث افزایش چشمگیر پایایی کل آزمون

1 - krejcie& Morgan

2 - Validity

3 - Reliability

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
 نمی‌شود. همه ضرایب به دست آمده، چه از طریق دو بار اجرا و چه از طریق آلفای کرونباخ، در سطح 0/99 معنی‌دار بوده است. برای تعیین روایی، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار - آن در یک گروه 31 نفری اجرا شده و ضریب همبستگی 0/68 به دست آمده که باز در سطح 0/99 معنی‌دار است. بنابراین، پایایی و روایی آزمون مورد تأیید است (برادبری و گریوز، 1384).

بحث و نتیجه‌گیری  
 در این قسمت به نتایج فرضیه‌ها و بحث پیرامون آنها می‌پردازیم.  
 فرضیه یک: هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی، متفاوت است.

جدول 1 خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه اول

Sig	F	MS	df	SS	منابع تغییرات
0/463	0/774	31/164	2	62/328	بین گروهها
		40/244	137	/465	درون
			139	5513	گروهها
				/793	کل
				5575	

چون  $F$  محاسبه شده آن ( $F_m = 0/774$ ) با درجات آزادی صورت کسر  $dfb = 2$  و مخرج کسر  $dfw = 137$ ، در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha = 5\%$ ) از جدول بحرانی 3/11 کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی متفاوت نیست. نتیجه این فرضیه با سایر تحقیقات همخوان است. دونوهیو و استیونسون (2006)، کوپر و سادواف (1997)، و براون و موشاوی (2005) نیز در پژوهش‌های خود دریافتند که مدیران در سطوح مختلف مدیریتی از هوش هیجانی متفاوت برخوردار نیستند. همچنین، در مطالعه‌ای که توسط استون و همکاران (2004) در کشور کانادا روی 464 مدیر و معاون مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه (187 مرد و 277 زن) سال چهارم -

### فصلنامه پژوهشهای تربیتی

انجام شد، نتایج بدست آمده حاکی از آن بود که نمره هوش هیجانی مدیران مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه از لحاظ آماری تفاوت معناداری نداشت. همانطور که از نتایج مشهود است مدیریت در دوره‌های مختلف تحصیلی ارتباط قابل توجهی با هوش هیجانی مدیران ندارد و بدون توجه به دوره تحصیلی که مدیران در آن مدیریت می‌کنند، می‌توانند هوش هیجانی بالا یا پایینی داشته باشند.

فرضیه دوم: هوش هیجانی مدیران با تجارب مدیریتی مختلف، متفاوت است.

جدول 2 خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه دوم

Sig	F	MS	df	SS	منابع تغییرات
0/275	1/305	52/010	3	156/031	بین
		39/851	136	5419/762	گروهها
			139	5575/793	درون گروهها
					کل

چون  $F$  محاسبه شده ( $F=1/305$ ) با درجات آزادی صورت کسر  $dfb=3$  و مخرج کسر  $dfw=136$  در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha=5\%$ ) از جدول بحرانی  $2/72$  کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تایید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با تجارب مدیریتی مختلف، متفاوت نیست. آبراهام (2000)، کرنیس و گلמן (2001) و بارلینگ و همکارانش (2000) در تحقیقات خود دریافتند که تجربه می‌تواند باعث تفاوت‌های فردی در هوش هیجانی باشد. اما، در تحقیقات کادمن و بریور (2001)، باچمن و همکارانش (2002) و آتواترو و یامارینو (1992) گزارش شده است که تجربه به تفاوت‌های معنادار در هوش هیجانی منجر نمی‌شود.

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
 فرضیه سوم: هوش هیجانی مدیران زن و مرد، متفاوت است.

جدول 3 خلاصه آزمون t مستقل برای فرضیه سوم

Sig	$\alpha$	t	df	St Deviation	Mean	N	شاخص آماري
0/005	0/05	2/851	138	5/710	79/80	69	مرد
				6/599	82/77	71	زن

چون t محاسبه شده ( $t_{\alpha=2/851}$ ) با درجه آزادی  $df=138$ ، در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha=5\%$ ) از جدول بحرانی 1/96 بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران زن و مرد، متفاوت است. با توجه به میانگین نمرات، نمره هوش هیجانی زنان 2/97 بالاتر از نمره هوش هیجانی مردان می‌باشد. در همین زمینه، تحقیقات حاکی از آن هستند که هوش هیجانی زنان بالاتر از هوش هیجانی مردان است (تیچلر و همکارانش، 2002؛ رایس، 1999؛ میلر، 1999؛ جودن و همکارانش، 2002).  
 فرضیه چهارم: هوش هیجانی مدیران متخصص و غیرمتخصص، متفاوت است.

جدول 4 خلاصه آزمون t مستقل برای فرضیه چهارم

Sig	$\alpha$	t	df	Std Deviation	Mean	N	شاخص آماري
0/002	0/05	3/148	138	6/222	84/08	36	متخصص
				6/112	80/35	104	غیر متخصص

چون t محاسبه شده ( $t_{\alpha=3/148}$ ) با درجه آزادی  $df=138$ ، در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha=5\%$ ) از جدول بحرانی 1/96 بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تایید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران متخصص و غیرمتخصص، متفاوت است. نتیجه این فرضیه همسو با نتایج سایر پژوهشگران است. برای مثال، جورج (2000)، واتکین (2000)، زایدنر و همکارانش (2004)، می‌یر و سالو وی (1997) آلیو (2002) و گاردنر و استاگ (2002) در یافتند که گذراندن دوره‌های تخصصی، شرکت در

### فصلنامه پژوهش‌های تربیتی

گارگاه‌های آموزشی در افزایش هوش هیجانی مؤثر است.

فرضیه پنجم: هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف، متفاوت است.

جدول 5 خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه پنجم

Sig	F	MS	df	SS	منابع تغییرات
0/832	0/185	7/496	2	14/992	بین
		40/590	137	5560/801	گروهها
			139	5575/793	درون گروهها
					کل

چون  $F$  محاسبه شده ( $F = 0/185$ ) با درجات آزادی صورت کسر  $dfb=2$  و مخرج کسر  $dfw=137$ ، در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha=5\%$ ) از جدول بحرانی 3/11 کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تایید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف، متفاوت نیست. نتیجه حاصل شده مؤید این نکته است که تحصیلات نمی‌تواند تضمین کننده هوش هیجانی بالا باشد. به عقیده فوت (2001) و دولویز و هیگس (2000) تحصیلات به خودی خود تأثیر اندکی در رشد هوش هیجانی دارد. فرضیه ششم: هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف، متفاوت است.

جدول 6: خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه ششم

Sig	F	MS	df	SS	منابع تغییرات
0/256	1/347	53/480	4	213/922	بین
		39/718	135	5361/871	گروهها
			139	5575/793	درون گروهها
					کل

چون  $F$  محاسبه شده ( $F = 0/347$ ) با درجات آزادی صورت کسر  $dfb=4$  و مخرج کسر  $dfw=135$ ، در سطح اطمینان 95 درصد ( $\alpha=5\%$ ) از جدول بحرانی 2/47 کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تایید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف، متفاوت است.

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...  
تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف، متفاوت نیست. در مورد این فرضیه نتایج ضد و نقیضی گزارش شده است. بار-آن (2006) بیان می‌کند که گروه سنی بالاتر از میزان هوش هیجانی بالاتری نسبت به گروه سنی پایین‌تر برخوردارند. مطالعات انجام شده نشان دهنده این است که نمرات هوش هیجانی معمولاً با افزایش سن بیشتر می‌شود. اکثر مردم در هر دهه از زندگی خود، چند نمره هوش هیجانی بیشتری دریافت می‌کنند (شاگنسی و پارکر، 2005؛ دونسکی و همکارانش، 1995؛ براون و موشاوی، 2005؛ آکرس و پورتر، 2003).



- برادبری، تراویس، گریوز، جین، (1384). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها)، (مهدی گنجی، مترج) تهران: انتشارات ساوالان. (تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی، 2005).
- بهرنگی، مجد رضا، (1383)، مدیریت آموزشی و آموزشگاهی، تهران: نشر کمال تربیت.
- جلالی، سید احمد، (1381)، هوش هیجانی، فصلنامه تعلیم و تربیت، سال هجدهم، شماره 1 و 2.
- حامدی، رباب، (1381)، هوش هیجانی، دومین کنگره روانشناسی بالینی ایران، بانک اطلاعات توانبخشی ایران.
- حسن‌زاده، رمضان. (1386). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. نشر: ساوالان.
- حسن‌زاده، رمضان و مداح، مجتبی. (1386) روش‌های آماری در علوم رفتاری. نشر: ویرایش، چاپ اول.
- گل‌من، دانیل، (1996)، (1383)، هوش هیجانی. (نسرین پارسا، مترجم). تهران: انتشارات رشد.
- مختاری پور، مرضیه، سیادت، علی، (1384)، مدیریت و رهبری با هوش هیجانی، ماهنامه تدبیر، شماره 165.
- Aberman R. Delorenzo A. Luskin F. (2005), The training of emotional competence in financial advisors ,(www. eiconsortium.org).
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence- outcome relationships. The Journal of Psychology, 134, 169-184.
- Akers, M. D., & Porter, G. L. (2003). Your EQ skills: Got what it takes. Journal of Accountancy, 19, 65-68.
- Allio, R. (2002). Emotionally unbalanced. Strategy and Leadership, 30, 35-37.

- ... بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...
- Atwater, L. E., & Yammarino, F. J. (1992). The influence of upward feedback on self and follower ratings of leadership. *Personnel Psychology*, 48, 35-59.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenious, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 176-182.
- Bar-on R.(2006),The Bar-on model of emotional –social intelligence (ESI),university of Texas medical branch ,(www.eiconsortium.org).
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Brown, F. W., & Moshavi, D. (2005). Transformational leadership and emotional intelligence: a potential pathway for an increased understanding of interpersonal influence. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 867-871.
- Cadman, C., & Brewer, J. (2001). Emotional intelligence: A vital prerequisite for recruiting in nursing. *Journal of Nursing Management*, 9, 321-324.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). Training for emotional intelligence: A model. In C.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset/ Putnam.
- Donohue, R. & Stevensen, L (2006). The relationship between emotional intelligence and individual advancement and the mediating role of transformational leadership. *Monash Business Review* Volume 2 Issue 2 – July 2-13.
- Dubinsky, A. J. Yammarino, F. J., & Jolson, M. A. (1995). An examination of linkages between personality characteristics and dimensions of transformational leadership. *Journal of Business and Psychology*,9, 315-335.
- Dulewicz, V. & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence- A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15, 341-372.



Foote, D. (2001). What's your 'emotional intelligence'? Computer world, 35, 28-29.

Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. Leadership and Organizational Development Journal, 23, 68-78.

Gardner L. (2003). Examining empirical relationships between leadership styles and emotional intelligence. Swinburne University Australia. (www.iaapsy.org).

George, J. M. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. Human Relations, 53, 1027-1041.

Gorard, S. (2004). Judgement-based statistical analysis. Paper presented at the British Educational Research Association Annual Conference, University of Manchester, 16-18 September 2004. Electronic copy available on the Education-line database.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam.

Goleman, D., (1996). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury Publishing.

Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. London, Bloomsbury Publishing.

Jordan, P. L., Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process and goal focus. Human Resource Management Review, 12, 195-214.

Langley, A. (2000). Emotional intelligence- A new evaluation for management development?. Career Development International, 5, 177-183.

Lopes PN , Brackett MA , Nezlek JB , Schutz A , Sellin I, Salovey P. (2004) , Emotional intelligence and social interaction. Personality and Social Psychology bulletin. 30(8):1018-34. (www.pupmed.gov).

Mayer, J. D. (2001). A field guide to emotional intelligence. Philadelphia, Psychology Press.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. New York: Basicbooks, Inc.

- ... بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با ...
- Mayer JD , Salovey P , Caruso D. (2000) What is emotional intelligence?\_(www.google.com).
- Metz, I. (2004) Do personality traits indirectly affect women's advancement? Journal of Managerial Psychology, 19, 695-707.
- Miller, M. (1999). Emotional intelligence helps managers succeed. Credit Union Magazine, 65, 25-26.
- Oginska-Bulik N. (2005) , Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. Int J Occup Med Environ Health. 18(2):167-75.(www.pupmed.gov ) .
- Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z., & Stough, C. (2001). Emotional intelligence and effective leadership. Leadership and Organization Development Journal, 22, 1-7.
- Parker, J. D. A., Stone, H., & Wood, L. M. (2005, June). Identifying the successful school administrator: Does EI matter? Paper presented at the annual meeting of the Canadian Psychological Association, Montreal, Quebec.
- Rice, C. L. (1999).\_A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance. Unpublished Master's Thesis, Pepperdine University,. Malibu, US.
- Schutte N S , Malouff JM , Thorsteinsson EB , Bhullar N , Rooke SE. (2007) A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. Personality and individual differences. 42(6): 921- 33. (www.scinedirect.org)
- .Shaughnessy, P., & Parker, J. D. A. (January, 2005). Promoting emotional intelligence: An intervention program for use in different aboriginal groups. Invited address at the annual meeting of the, National Consultation on Career Development (NATCON), annual meeting, Ottawa, Ontario.
- Sosik, J. J., & Mergerian, L. E., (1999). Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of selfother agreement on transformational leadership perceptions. Group and Organizational Management, 24, 367-390.

Stone H ,Parker J , Wood L ,(2004), Report on the Ontario principals council leadership study , (www.eiconsortium. org) .

Stough C , Lee BJ. (2003) The relationship between emotional intelligence\_ , general intelligence , personality traits , work place values and performance. Swinburne University. Australia ,(www. psy. uq. edu.au) .

Tischler, L., Biberman, J., & McKeage. (2002). Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance:Definitions, models and ideas for research. Journal of Managerial Psychology, 17, 203-218.

Vitry, R. (1996). Leaders who make a difference. European Management Journal, 14, 486-493.

Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence.\_International Journal of Selection and Assessment, 8, 89-95.

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. Applied Psychology: An International Review, 53, 371-399.

