

## بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی با خود کارآمدی آنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده کشور نادر سلیمانی<sup>۱</sup>، فرزانه علی بیگی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر "بررسی رابطه هوش هیجانی<sup>۳</sup> با خود کارآمدی مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ده کشور" بود. پژوهش به شیوه توصیفی (همبستگی) انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های مذکور به تعداد ۱۱۵ نفر بود. نمونه آماری پژوهش ۸۳ نفر از مدیران (۷۰ نفر مرد و ۱۳ نفر زن) به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه، یکی پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان و دیگری پرسشنامه محقق ساخته خود کارآمدی بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران و خود کارآمدی آنان رابطه معنادار وجود دارد. همچنین بین هر کدام از مؤلفه‌های انگیزش و همدلی مدیران با خود کارآمدی آنان رابطه معنادار وجود دارد. بین مؤلفه‌های خود آگاهی، خود گردانی و مهارت‌های اجتماعی مدیران با خود کارآمدی آنان رابطه معنادار مشاهده نشد. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، مؤلفه انگیزش پیش بینی کننده‌ی معنی داری برای خود کارآمدی می‌باشد.

**کلیدواژه‌ها:** هوش هیجانی، خود کارآمدی، دانشگاه آزاد اسلامی، مدیر گروه آموزشی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

۱-استاد یار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار drnasoleimani@yahoo.com

۲-دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار

<sup>3</sup> Emotional intelligence

## مقدمه

آنچه که از گذشته در میان عوام مطرح بوده اینکه بهره هوشی بالا باعث موفقیت‌هایی در شغل و زندگی و تحصیل و... می‌شود؛ ولی تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که عواملی غیر از هوش و یا استعداد در این موفقیت‌ها دخالت دارند. یکی از این عوامل هوش هیجانی است. هوش هیجانی نوعی از هوش درون فردی است که افراد با دریافتن و کشف این مهارت در خود به موفقیت‌هایی نائل می‌شوند.

شاید بتوان گفت موضوع هوش هیجانی از ۲۰۰۰ سال قبل شروع شده است. زمانی که افلاطون نوشت: "تمام یادگیری‌ها یک مبنای هیجانی دارند (فریمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). ریشه‌های قدیمی‌تر سازه هوش هیجانی را می‌توان در مفهوم هوش اجتماعی ثرندایک یافت؛ که آن را به عنوان توانایی درک دیگران و رفتار عاقلانه در ارتباطات انسانی تعریف کرده است. از نظر وی، هوش اجتماعی نشانگر توانایی افرادی است که در خوب کنار آمدن با مردم مهارت‌های کافی دارند. ثرندایک (۱۹۷۳) معتقد بود که هوش از یک مؤلفه تشکیل نشده است. چرا که نمی‌توان با یک هوش تمام توانایی‌های انسان را سنجید و به همین دلیل وی سه نوع هوش را مطرح می‌سازد. ۱) هوش اجتماعی (۲) هوش عینی (۳) هوش انتزاعی. از نقطه نظر وی فرد با هوش کسی است که در هنگام قرار گرفتن در یک جمع بتواند احساسات و عواطف دیگران را به خوبی درک کرده و با آنها روابط خوبی برقرار سازد. (فرید من و بلیس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵) و این همان هوش هیجانی است.

هوش هیجانی فرد را از نظر هیجانی ارزیابی میکند؛ به این معنی که فرد به چه میزان از هیجان‌ها و احساس‌های خود، آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند، بلکه آنها می‌توانند آموخته شوند. گلمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) بر این عقیده است که هوش هیجانی موجب شادی و خوشبختی افراد می‌گردد. وی پنج مهارت اساسی هوش هیجانی را شامل شناخت احساسات خود، تسلط بر احساسات برانگیختن و ترغیب خود و شناسایی احساسات دیگران و تنظیم روابط خود با دیگران تعریف می‌کند. وی در تعریف هوش هیجانی می‌گوید: هوش هیجانی توانایی درک، توصیف، دریافت و مهار هیجان‌ها است (ترجمه ابراهیمی و جوینده، ۱۳۸۳). هرکسی با برخورداری از میزانی از هوش

<sup>1</sup> Freeman

<sup>2</sup> Goldman

هیجانی در رویارویی با وقایع مثبت یا منفی زندگی موضع گیری می کند و به سازش با آنها می پردازد. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می بخشد و سازگاری بیشتری از خود نشان می دهد به طوری که اصولاً با هوش هیجانی بالا، شخص وقایع کمتری را در زندگی تجربه می کند و این افراد در ایجاد برقراری روابط با کیفیت بالا، مهارت بیشتری دارند (کیاروچی، ۱۳۸۵).

بار- آن نیز هوش هیجانی را به عنوان، توانایی های یک شخص در سر و کار داشتن با چالش های محیطی تعریف می کند و موفقیت هایی که یک فرد در زندگی پیش بینی می کند؛ که دربرگیرنده پی گیری های حرفه ای و شخصی او است. وی هوش هیجانی را مرکب از پانزده مولفه می داند که در جدول زیر منعکس است.

جدول ۱. مولفه های هوش عاطفی در نظریه بار- آن

مؤلفه	توصیف
حل مسأله	توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و ایجاد و به کارگیری راه حل های مؤثر.
خوشبختی	توانایی احساس رضایت از زندگی، خود و دیگران
استقلال	توانایی خودرهبی، خویشن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی های هیجانی
تحمل فشار روانی	توان تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند و شرایط تنش زا و هیجان های شدید
خودشکوفایی	توانایی تشخیص استعداد های ذاتی و کارهایی را که شخص می تواند، می خواهد و از انجام آنها لذت می برد
خودآگاهی	میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و درک و فهم این احساسات
واقع گرایی	توانایی ارزیابی رابطه تجربه عاطفی و عینیت های موجود
روابط	
میان فردی (مهارت اجتماعی)	توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل
خوش بینی	توانایی توجه به جنبه های روشن تر زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در هنگام وجود احساسات
عزت نفس	توان خودآگاهی، درک و پذیرش خویش و احترام به خود
کنترل تکانه ها	توانایی مقاومت فرد در مقابل تنش ها یا وسوسه ها و کنترل هیجان های خویش

<sup>1</sup> Bar-On

انعطاف پذیری	توانایی کنار آمدن با هیجان‌ها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های مختلف
مسئولیت پذیری	توانایی فرد در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش
همدلی	توان آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات
خودابرازی (خود گردانی)	ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع منطقی و مطلوب از حق و حقوق خویش

نگاهی به تعاریف متعدد هوش هیجانی دو خط نظری کلی را در این زمینه نشان می دهد: یکی دیدگاه اولیه از هوش هیجانی است که آن را به عنوان نوعی از هوش تعریف می کند که هیجان و عاطفه را نیز در بر می گیرد؛ نظریه مایر و سالووی بیانگر این دیدگاه است. دوم دیدگاه مختلط که هوش هیجانی را با سایر تواناییها و ویژگی های شخصیتی نظیر انگیزش ترکیب می کند که از نظر تعریف مطرح در این دیدگاه می توان به تعاریف گلمن و بار-آن از هوش هیجانی اشاره کرد. با توجه به تعاریف ارائه شده، به طور کلی می توان هوش هیجانی را بکارگیری قابلیت عاطفی هیجانی و عاطفی خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی، برای کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت تعریف کرد. (همان منبع)

#### جدول ۲. ویژگی های ساختاری سه مدل اصلی هوش هیجانی

ویژگی ها	مایر، کاروسو و سالووی بار-آن (۱۹۹۷)	گلمن (۱۹۹۵)
	(۱۹۹۹)	(تجدید نظر شده گلمن در ۱۹۹۸ و
	(تجدید نظر شده سالووی و	سالووی و مایر، ۱۹۹۰)
	مایر در ۱۹۹۰)	
خودآگاهی	۱ - توانایی آگاهی هیجانی برای درک صحیح هیجان	۱ - هوش هیجانی درون فردی، خودآگاهی هیجانی، ابراز وجود، خود احترام به خود، خود شکوفایی، استقلال
خودکنترلی	۲ - توانایی به کارگیری هیجان ها برای تسهیل تفکر، مرتبط ساختن صحیح هیجان ها به سایر احساسات پایه (رنگ ها و بافت ها) استفاده از هیجانها برای تغییر چشم اندازها	۲ - هوش هیجانی بین فردی، همدلی، روابط بین فردی، مسئولیت سازش پذیری، بدعت

خود انگیزی	<p>۳ - توانایی فهم هیجان ها و معانی آنها ،                  ۳ - هوش هیجانی ، سازش پذیری حل مسئله ، آزمون واقعیت ،                  ۳ - انگیزش ، سائق پیشرفت ، تعهد ، ابتکار ، خوشبینی</p> <p>توانایی تحلیل هیجانها به اجزاء                  توانایی فهم احتمال انتقال از                  یک احساس به احساس دیگر ،                  توانایی فهم احساسات مرکب                  در داستانها</p>
همدلی	<p>۴ - توانایی اداره هیجانها ،                  ۴ - هوش هیجانی ،                  ۴ - همدلی ، فهم دیگران ، رشد</p> <p>توانایی اداره هیجان در خود ،                  مدیریت استرس ،                  دیگران ، خدمتگزاری ، تفوق بر</p> <p>توانایی اداره هیجان در دیگران                  تحمیل استرس ، کنترل                  گوناگونی ، آگاهی سیاسی                  تکانه</p>
مهارت اجتماعی	<p>۵- هوش هیجانی ،                  ۵- مهارت های اجتماعی ، نفوذ ،                  خلاق عمومی شادکامی ،                  ارتباط ، مدیریت تعارض ، رهبری                  خوش بینی ،                  تسهیل کننده تغییر ، ایجاد پیوند ،                  همکاری و تعاون ، توانایی های                  گروهی</p>

منبع: (تیرگری ۱۳۸۳)

از طرف دیگر نظریه‌های روانشناختی متعددی در خلال سالها سعی کرده‌اند؛ تا رفتار آدمی را تبیین کنند. نظریه‌ی شناخت اجتماعی یکی از این نظریه‌هاست. در سال ۱۹۸۶ باندورا<sup>۱</sup> این نظریه را در مورد عملکرد آدمیان مطرح کرد و در آن نقش باورهای فرد را در شناخت ، انگیزش ، عاطفه و رفتار آدمی بر جسته نموده است. باندورا معتقد است که افراد یک نظم (خود) را می‌پرورانند که آنها را قادر می‌سازد تا بر تفکرات ، احساسات و اعمالشان مهار داشته باشند. باندورا با دیدگاه‌هایی که به عوامل درونی موثر بر رفتار توجه می‌کنند و عوامل محیطی را نادیده می‌گیرند ، مخالفت می‌کند و از دیدگاه‌هایی که انسان را پاسخ دهنده منفعل به رویدادهای محیطی می‌دانند نیز انتقاد می‌کند. از نظر باندورا شخص ، محیط و رفتار برهم تاثیر و تاثیر متقابل دارند و هیچ کدام از این سه جزء را نمی‌توان جدا از اجزای دیگر به عنوان تعیین کننده ی رفتار انسان به حساب آورد. او این سه تعامل را جبر متقابل نامیده است (سیف، ۱۳۷۹).

در واقع بسیاری از رفتارهای انسان با سازوکارهای نفوذ بر خود<sup>۱</sup>، برانگیخته و کنترل می‌شوند. در میان مکانیسم‌های نفوذ بر خود، هیچ کدام مهمتر و فراگیرتر از باور به خودکارآمدی شخصی نیست. اگر فردی باور داشته باشد که نمی‌تواند نتایج مورد انتظار را به دست آورد، و یا به این باور برسد که نمی‌تواند مانع رفتارهای غیرقابل قبول شود، انگیزه او برای انجام کار کم خواهد شد. اگرچه عوامل دیگری وجود دارند که به عنوان برانگیزنده‌های رفتار انسان عمل می‌کنند، اما همه آنها تابع باور فرد هستند. عملکرد مؤثر هم به داشتن مهارتها و هم به باورافراد بر توانایی انجام آن مهارتها نیازمند است. اداره کردن موقعیتهای دایم‌التغییر، مبهم، غیرقابل پیش‌بینی و استرس را مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. مهارت‌های قبلی برای پاسخ به تقاضای گوناگون موقعیت‌های مختلف باید غالباً به شیوه‌های جدید، سازماندهی شوند. بنابراین، مبادلات با محیط تا حدودی تحت تأثیر قضاوت‌های فرد در مورد تواناییهای خویش است. بدین معنی که افراد باور داشته باشند که در شرایط خاص، می‌توانند وظایف را انجام دهند. خودکارآمدی درک شده معیار داشتن مهارت‌های شخصی نیست، بلکه بدین معنی است که فرد به این باور رسیده باشد که می‌تواند در شرایط مختلف با هر نوع مهارتی که داشته باشد، وظایف را به نحو احسن انجام دهد. عقاید خودکارآمدی مشخص می‌کند که افراد چگونه احساس می‌کنند، چگونه م‌اندیشند، چگونه خود را بر می‌انگیزند و چطور رفتار می‌کنند (عبداللهی، ۱۳۸۵).

باندورا (۲۰۰۰) خودکارآمدی را به عنوان باورهای افراد به توانایی‌های خود در انجام وظایف بطور موفقیت‌آمیز تعریف کرده است. "همچنین گیست (۱۹۸۷) باورهای خودکارآمدی را به عنوان پیامد فرایند مقایسه، ترکیب و ارزیابی اطلاعات در مورد توانایی‌های فرد تعریف کرده است که برانتخاب و میزان تلاش او برای انجام وظایف اثر می‌گذارد (گیست، ۱۹۸۷). به نقل از عبداللهی و نوه ابراهیم، ۱۳۸۵).

باورهای خودکارآمدی بر اساس چهارمنبع شکل می‌گیرند که عبارتند از: تجربه‌های موفق<sup>۲</sup>، تجربه‌های ناشی<sup>۳</sup>، ترغیب‌های کلامی<sup>۴</sup>، حالات عاطفی و فیزیولوژیکی<sup>۵</sup> منابع خودکارآمدی ذاتاً

2. Self-influence

<sup>2</sup>-Enactive mastery Experiences

<sup>3</sup>-Vicarious Experiences

<sup>4</sup>-Verbal or Social Persuasion

<sup>5</sup>-Physiological and affective states

آگاهی دهنده نیستند. آنها داده های خام هستند که از طریق پردازش شناختی کارآمدی و تفکر انعکاسی آموزنده می شوند. بنابراین، باید بین اطلاعات و دانش هایی که از وقایع و رویدادها کسب می شود و اطلاعات و معرفت هایی که روی خود کارآمدی اثر می گذارند تفاوت قایل شد.

در خصوص رابطه هوش هیجانی با رفتار و عملکرد می توان گفت؛ هوش هیجانی نقش اساسی و مرکزی در تعامل انسان ها با یکدیگر دارد و در فعالیت های مرتبط با خانه، مدرسه، شغل و دیگر موقعیت ها تاثیر گذار می باشد و با توجه به وسع بودن دامنه هوش هیجانی باید به روش های پردازش و افزایش آن توجه زیادی داشت. همچنین افراد با هوش هیجانی بالا، حساسیت بیشتری به سلامتی خود نشان می دهند و در برابر خطر و فشار روانی مقاومت بیشتری دارند. بنابراین فشارروانی کمتری را تحمل می کنند و از رضایت روانشناختی و فیزیکی بهتری برخوردارند (آستین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴) چنانکه شوت<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷) در تحقیق خود نشان داده اند که هوش هیجانی با سلامت جسمی و روانی در ارتباط است. اوکنیز و بولیک<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نیز نشان دادند که هوش هیجانی در مقابله با استرس شغلی و پیش گیری از ایجاد تأثیرات منفی روی سلامت روانی افراد تأثیر گذار است.

از طرفی سایر پژوهش ها نشان داده اند که هوش هیجانی، نقش عمده ای در خود شکوفایی افراد ایفا می کند و خود شکوفایی نیز به نوبه خود، عملکرد را در کار و حرفه و به طور کلی در دستیابی به بهزیستی تحت تاثیر قرار می دهد (بار-آن و پارکر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). در این خصوص، اینگلبگ<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) نشان داده است؛ که بین هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی رابطه مثبت وجود دارد. یوسفی (۱۳۸۵) هم در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی در میان دانشجویان نشان داده است که هوش هیجانی حاصل از گزارش شخصی افراد با مهارت های ارتباطی وزیر مقیاس های وابسته به آن رابطه دارد، و این مهارت ها را به صورت مثبت و معنادار پیش بینی می کند. همچنین شواهد تجربی دیگر حاکی از آن است که هوش هیجانی عامل ضروری برای عملکرد بهتر و بهره وری بالاتر محسوب می شود. به عنوان مثال حافظیان (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی رابطه ی بین مولفه های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه های استان مازندران پرداخته

---

<sup>1</sup> Austin.j

<sup>2</sup> Shoot and porter

<sup>3</sup> Okhnizca and Black

<sup>4</sup> Bar-On and Parker

<sup>5</sup> Inglberg

است. نمونه آماری وی شامل ۸۶ مدیر و ۳۴۴ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد و غیرانتفاعی استان مازندران بوده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین مولفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. در بین مولفه‌ها، خودمدیریتی و مهارت اجتماعی تأثیر مستقیم و خودآگاهی و مدیریت رابطه تأثیر غیر مستقیم بر عملکرد کارکنان داشته‌اند. پژوهش زینی‌وند (۱۳۸۷) با عنوان رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران مقطع متوسطه نشان می‌دهد که بین مولفه‌های خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه و عملکرد دبیران رابطه معناداری وجود دارد. سارنی (۱۹۹۸) نیز در تحقیقی بر روی ۴۰۰ نفر از کارکنان شرکت‌های مختلف دریافته است؛ که افراد دارای هوش هیجانی بالا از شادابی و نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردارند و عملکرد بهتری داشتند به زندگی خوش بین تر بوده و در برابر استرس مقاومت بیشتری دارند. (به نقل از رحمانی، ۱۳۸۵).

بارساد<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی و اثرات آن بر رهبری گروه را، مورد بررسی قرار داد. هدف این پژوهش توانایی بکارگیری هیجان‌ها یا تولید هیجانها برای تسهیل حل مسئله در کارایی اعضای گروه می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان داد که گسترش هیجان‌های مثبت در داخل گروه‌ها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارایی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد. میرزایی (۱۳۸۶) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و سلامت سازمانی با بهره‌وری مدیران مدارس متوسطه شهر تهران پرداخته است. تعداد ۱۵۰ نفر مدیر و ۴۵۰ نفر معلم به عنوان نمونه در این پژوهش مشارکت جستند. وی در این پژوهش از سه ابزار (۱) پرسشنامه سلامت سازمانی (OHI ۲) پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان و (۳) پرسشنامه محقق ساخته بهره‌وری (بر اساس مدل اچ‌یو) برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. نتایج حاصل از رگرسیون چندمتغیری خطی نشان داده است که بین هوش هیجانی و سلامت سازمانی با بهره‌وری مدیران مدارس رابطه وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق استاگ<sup>۲</sup> لی (۲۰۰۳) نشان داده است که هوش هیجانی نسبت به صفات شخصیتی و بهره‌وری عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند. کنترل و مدیریت هیجان‌ها ارتباط مثبت و معناداری با عملکرد کارکنان دارد.

---

<sup>1</sup> Barsad

<sup>2</sup> Stage Lee



دسته دیگری از پژوهش‌ها تاثیر هوش هیجانی را بر تصمیم‌گیری‌ها، خود اثربخشی و خودکارآمدی نشان داده‌اند. در این زمینه می‌توان به نتایج پژوهش‌های زیر اشاره نمود. صبوری (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و خود اثربخشی در میان معلمان مدارس ابتدایی نشان داده است که بین هوش هیجانی و خود اثربخشی مدیران رابطه معنادار وجود دارد. کرایس براون و همکاران (۲۰۰۲) در تحقیقی رابطه‌ی بین تصمیم‌گیری شغلی خود کارآمدی و هوش هیجانی را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های این تحقیق نشان داده است؛ که هوش هیجانی به وسیله همدلی، روابط بین فردی و عوامل خود کنترلی به طور مثبت و مستقیم با تصمیم‌گیری شغلی و خود کارآمدی رابطه دارد. نتیجه دیگر این که جنسیت به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده در بررسی رابطه هوش هیجانی و متغیرهای شغلی مورد تایید قرار نگرفته است. به عبارت دیگر بین مردان و زنان تفاوت معناداری وجود ندارد (به نقل از ایران بخش، ۱۳۸۶).

مایک انیولا و بیوساری<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) پژوهشی با عنوان «تأثیر هوش هیجانی در پیشرفت خود کارآمدی دانشجویان نیجریه‌ای» انجام داده‌اند. این مطالعه به بررسی تاثیر هوش هیجانی (EQ) در پیشرفت خود کارآمدی دانشجویان که به تازگی از نظر بینایی آسیب دیده‌اند، پرداخته است. بیست و هشت نفر دانشجو در این مطالعه و تحقیق شرکت نموده‌اند؛ ۱۹ نفر از آنها مرد و ۴ نفر زن بوده‌اند و محدوده سنی آنها ۱۸ تا ۲۳ سال و میانگین سن آنها ۲۰/۵ سال بوده است. نتایج حاکی از آن است که تفاوت‌های مهمی در سطح پیشرفت گروه تحت درمان و گروه کنترل وجود دارد. همچنین موضوعات مردان و زنان تفاوت مهمی در واکنش‌های آنها نسبت به درمان ایجاد می‌کند. موضوعات در خصوص سال آغاز نایبایی نشانگر اختلاف مهم در واکنش‌ها نسبت به موضوعات می‌باشد. بنابراین، برنامه آموزش هوش هیجانی، برنامه موثری برای کنترل خود کارآمدی می‌باشد. ساموئل<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) نیز در این راستا پژوهشی با هدف بررسی روابط میان هوش هیجانی و خود کارآمدی در تاثیر نگرش‌های معلمان دوره دبیرستان در جنوب غربی نیجریه انجام داده است. این نمونه شامل ۴۷۵ معلم دوره دبیرستان (مردان ۲۳۰۲، زنان=۲۴۵) بوده است که به طور تصادفی از جنوب غربی نیجریه انتخاب شده‌اند. در این پژوهش ارزیابی‌هایی با استفاده از فرم اطلاعات جمعیت شناختی، تعهدات سازمانی، هوش هیجانی، خود کارآمدی و کشمکش‌های کارخانوادگی بر روی معلمان صورت

<sup>1</sup> Mike and Busari

<sup>2</sup> Samuel

گرفته است. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از چندین تجزیه و تحلیل اولیه از نظر سلسله مراتبی مورد بررسی قرار گرفته است. اجرای این آزمایش برای انتخاب، آموزش، مشاوره و نگهداری معلمان مورد بحث بوده است. نتایج حاکی از آن است که هوش هیجانی و خودکارآمدی معلمان منجر به ارتقاء و بهبود نگرش‌های کاری آنها می‌شود. آدلی و آدیمو<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) هم پژوهشی با عنوان «هوش هیجانی، خودکارآمدی و مذهبیت به عنوان ارزیابی‌کننده‌های آرامش روانی میان جوانان و دانش‌آموزان دوره دبیرستان در کشور نیجریه» انجام داده‌اند. در این تحقیق، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای انتخاب ۲۹۲ جوان از ده دبیرستان نیجریه مورد استفاده قرار گرفته است. سن نمونه‌ها بین ۱۳ تا ۲۰ سال بوده است. چهار ابزار به کار گرفته در این تحقیق به ترتیب عبارتند از: شاخص کلی خودکارآمدی، شاخص ارزیابی تجلی آرامش؛ شاخص هوش هیجانی؛ و شاخص مذهبی. نتایج نشان داده است که چهار متغیر می‌توانند در پیش‌بینی آرامش روانی جوانان موثر باشند. براساس این یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود که معلمان تلاش کنند تا اصول هوش هیجانی را به دانش‌آموزان آموزش دهند. مشاوران و روانشناسان مدرسه برنامه‌هایی را برای تقویت هوش هیجانی و خودکارآمدی ارائه دهند. کرنیک و زمیل (۱۹۹۷) نیز در تحقیقی نشان داده‌اند که هوش هیجانی بالا با انعطاف‌پذیری، خوش‌بینی، خودانگیزی خطرپذیری همبستگی بالایی دارند و نیز دریافته‌اند، که افراد بی‌قرار، بی‌حوصله و ناشکیبا که خونسردی خود را به آسانی از دست می‌دهند و بد اخلاق و عصبانی می‌شوند، از هوش هیجانی پایینی برخوردار می‌باشند (به نقل از ایران بخش، ۱۳۸۶).

نتایج برخی دیگر از پژوهش‌ها به وجود رابطه بین هوش هیجانی و سبک رهبری اشاره دارند. به عنوان مثال ماندل<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) کشف کرده‌اند که بین هوش هیجانی و سبک رهبری مدیران رابطه معنادار وجود دارد. نصیری پور و دیگران (۱۳۸۷) هم تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی با سبک رهبری در مدیران بیمارستانهای تامین اجتماعی شهر تهران انجام داده‌اند. این تحقیق بر روی نمونه‌ای با حجم ۱۳۵ نفر از مدیران بیمارستانهای تامین اجتماعی شهر تهران اجرا شده است. نتایج نشان داده است که بین هوش هیجانی و سبک رهبری تحولی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. ولی بین هوش هیجانی و سبک رهبری مبادله‌ای رابطه‌ای مشاهده نگردیده است. مختاری پور و همکاران

<sup>1</sup> Adeymo and Adeley

<sup>2</sup> Mandel

(۱۳۸۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که بین مولفه‌های هوش هیجانی و مولفه‌های بازدهی رهبری در بین مدیران گروه‌های آموزشی رابطه معنادار وجود دارد.

باتوجه به اهمیت و نقشی که هوش هیجانی در بروز رفتار و عملکرد افراد دارد؛ ضرورت پژوهش‌های بیشتر در تأیید یا رد یافته‌های پژوهش‌های قبلی احساس می‌شود. از این رو پژوهش حاضر بر آن است تا رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با خود کارآمدی مدیران گروه‌های آموزشی را مورد مطالعه قرار دهد.

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین هوش هیجانی و خود کارآمدی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه های آزاد اسلامی منطقه ده رابطه معنا دار وجود دارد؟
- ۲- بین هریک از مولفه های هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی و خود کارآمدی آنان رابطه معنا دار وجود دارد؟
- ۳- بین مولفه های هوش هیجانی و خود کارآمدی مدیران همبستگی چند گانه معنا دار وجود دارد.

### روش

این تحقیق از نظرهدف کاربردی است واز لحاظ جمع‌آوری داده‌ها به شیوه توصیفی (همبستگی) انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ده کشور در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ به تعداد ۱۱۵ نفر بوده است. حجم نمونه مطابق با جدول مورگان ۹۷ نفر برآورد شده است که بر اثر افت حجم نمونه به تعداد ۸۳ نفر کاهش یافته است. برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. جدول شماره (۱) توزیع فراوانی جامعه و نمونه آماری را به تفکیک واحد دانشگاهی نشان می دهد.

جدول ۱. توزیع فراوانی جامعه و نمونه آماری به تفکیک واحد دانشگاهی

دانشگاه	حجم جامعه	حجم نمونه
گرمسار	۲۲	۱۶
سمنان	۲۲	۱۴
دامغان	۱۴	۱۳
شاهرود	۲۱	۱۳
علی‌آباد	۱۲	۸
گرگان	۱۴	۹
آزادشهر	۱۰	۱۰
جمع	۱۱۵	۸۳

**ابزار:** در این پژوهش داده‌های مورد نیاز به واسطه دو پرسشنامه جمع‌آوری شده است. الف) پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان: این پرسشنامه دارای ۱۱۷ سوال و ۱۵ مقیاس می‌باشد که توسط بار-ان بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۵ کشور (آرژانتین، آلمان، هند، نیجریه و آفریقای جنوبی) که ۴۸/۸ درصد آنان مرد و ۲/۵۱ درصد آنان زن بوده‌اند، اجرا شده است؛ و در آمریکای شمالی نیز هنجاریابی گردیده است. نتایج حاصل از هنجاریابی نشان داده است که آزمون از حد مناسبی از اعتبار و روایی برخوردار است. همانطور که در تاریخچه این آزمون آمده است این آزمون در اصفهان نیز هنجاریابی شده است. در پژوهش حاضر پنج مولفه آن که بیشتر با سایر مدل‌های هوش هیجانی تطابق داشته است مورد نظر و استفاده قرار گرفته است. مولفه‌ها عبارتند از خودآگاهی هیجانی، انگیزش، خودآزاری یا خودگردانی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی. گزینه‌های سوالات بر روی یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند. نمره‌گذاری سوالات از ۱ به ۵ (کاملاً موافقم و کاملاً مخالفم) و در بعضی سوالات با محتوای منفی نمره‌گذاری معکوس از ۵ به ۱ (کاملاً موافقم و کاملاً مخالفم) انجام می‌شود. نمره کل هر مقیاس، برابر با مجموع نمرات هریک از سوالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۵ مقیاس می‌باشد. کسب امتیاز بیشتر در این آزمون، نشانگر موفقیت برتر فرد در مقیاس مورد نظر یا در کل آزمون و برعکس می‌باشد. مثلاً کسب امتیاز بالاتر در مقیاس خودآگاهی؛ نشان دهنده، خود آگاهی بیشتر در فرد است.

**ب) پرسشنامه خودکارآمدی:** برای سنجش مفهوم خودکارآمدی ادبیات و مبانی نظری این مفهوم مورد مطالعه قرار گرفته است. نهایتاً بر اساس نظریه خودکارآمدی باندورا (۲۰۰۰) پرسشنامه ای مرکب از ۲۲ سؤال در طیف پنج درجه ای لیکرت تدوین شده است. نمره گذاری سوالات از ۱ به ۵ (کاملاً موافقم ۵ و کاملاً مخالفم ۱) انجام می شود. کسب نمره بالاتر نشانگر خودکارآمدی بالا است.

**روایی و پایایی ابزارها:** به منظور تعیین روایی پرسشنامه، چندین نسخه از آن در اختیار تعدادی از متخصصان ذربط قرار گرفت و از آنها درخواست شده است؛ تا نظرات اصلاحی خود را در ارتباط با آن بیان نمایند. برای تعیین ضریب پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب مذکور برای پرسشنامه خودکارآمدی به میزان ۰/۸۳۱۲. و برای پرسشنامه هوش هیجانی به شرح جدول ۲ محاسبه شده است.

جدول ۲. نتایج ضریب پایایی مولفه های هوش هیجانی

مولفه ها	تعداد گویه ها	ضریب پایایی
خودآگاهی	۶	۰/۴۰
انگیزش	۶	
خودگردانی	۶	۰/۴۷
همدلی	۶	۰/۵۸
مهارت های اجتماعی	۶	۰/۲۷
کل (هوش هیجانی)	۳۰	۰/۷۶۷۴

**شیوه تجزیه و تحلیل داده ها:** برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آمار توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شده است.

#### یافته ها

جدول ۳ وضعیت هوش هیجانی و خودکارآمدی مدیران گروه های آموزشی مدیران واحدهای دانشگاهی را نشان می دهد.

جدول ۳. توصیف آماری مولفه های هوش هیجانی و خودکارآمدی

مولفه ها	تعداد	میانگین	میانه	مد(نما)	انحراف معیار	کمینه	بیشینه	میانگین نظری
خودآگاهی	۸۳	۳/۲۴۱۰	۳/۱۶۶۷	۳/۳۳	۰/۳۸۳۷	۲/۳۳	۴/۵۰	۳
انگیزش	۸۳	۳/۸۹۷۶	۴/۰۰۰۰	۴/۱۷	۰/۳۹۱۲	۳/۰۰	۴/۸۳	۳
خودکنترلی	۸۳	۳/۱۰۴۴	۳/۰۰۰۰	۳/۰۰	۰/۴۱۸۷	۲/۳۳	۴/۶۷	۳
همدلی	۸۳	۴/۱۸۸۸	۴/۱۶۶۷	۴/۱۷	۰/۳۷۹۷	۳/۰۰	۵/۰۰	۳
مهارت های اجتماعی	۸۳	۳/۹۹۲۰	۴/۰۰۰۰	۴/۰۰	۰/۳۲۶۰	۳/۱۷	۴/۸۳	۳
خودکارآمدی	۸۳	۴/۱۵۰۶	۴/۱۳۶۴	۴/۱۴	۰/۳۴۴۶	۳/۲۷	۶/۰۵	۳

همان ور که در جدول ۳ مشاهده می شود؛ بالاترین میانگین به مولفه همدلی با میانگین ۴/۱۸ و انحراف استاندارد ۳/۷۹۹ دارد و پایین ترین میانگین به مولفه خود کنترلی با میانگین ۳/۱۰ و انحراف استاندارد ۴/۸۹۹ اختصاص دارد در خصوص متغیر خود کارآمدی میانگین ۴/۱۵ با انحراف استاندارد ۳/۴۴۴ نشانگر آن است که پاسخگویان بالاتر از حد متوسط به توانایی های خود باور دارند. نتایج آزمون فرضیه های اول و دوم در جدول زیر خلاصه شده است:

جدول ۴. ضرایب همبستگی بین مولفه های هوش هیجانی (متغیر مستقل) و خود کارآمدی (متغیر وابسته)

مولفه هوش هیجانی	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
خود آگاهی	۸۳	۰/۱۸۳	۰/۰۹۷
انگیزش	۸۳	۰/۲۹۹	۰/۰۰۶
خودگردانی	۸۳	-۰/۰۴۸	۰/۶۶۹
همدلی	۸۳	۰/۲۷۶	۰/۰۱۱
مهارت های اجتماعی	۸۳	-۰/۰۰۳	۰/۹۸۷
هوش هیجانی	۸۳	۰/۳۷	۰/۰۰۱

همانگونه که جدول ۴ نشان می دهد؛ ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و متغیر خود کارآمدی برابر با ۰/۳۷ محاسبه شده است که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. همچنین ضریب همبستگی بدست آمده بین مولفه های انگیزش و همدلی با خود کارآمدی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. بین مولفه های خود آگاهی، خود گردانی و مهارت های اجتماعی با خود کارآمدی رابطه معنادار حاصل نشده است. برای آزمون فرضیه سوم پژوهش از تحلیل رگرسیون به شرح جدول ۵ استفاده شده است:

جدول ۵. نتایج رگرسیون بین مولفه های هوش هیجانی (متغیر مستقل) با خودکارآمدی (متغیر وابسته)

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی استاندارد شده	خطای معیار	F	سطح معناداری
۱	۰/۴۰۵	۰/۱۶۴	۰/۱۱	۰/۳۲	۳/۰۲	۰/۰۱۵

مقدار مجذور ضریب همبستگی استاندارد شده نشان می دهد که مدل حاصل شده ۱۱ درصد تغییرات نمرات خودکارآمدی را تبیین می کنند. از آن جا که سطح معنی داری بدست آمده کوچکتر از ۰/۰۵ است ( $p < 0/05$ ) مدل مورد استفاده با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار است.

جدول ۶. ضرایب مدل رگرسیونی

متغیر	مقدار بتای استاندارد شده	T	سطح معنی داری
خودآگاهی	۰/۱۷۳	۱/۶۰۵	۰/۱۱۳
انگیزش	۰/۲۵۲	۲/۱۹۴	۰/۰۳۱
همدلی	۰/۱۸۵	۱/۵۶۶	۰/۱۲۲
مهارت	-۰/۰۶	-۰/۵۴۸	۰/۵۸۶
خودگردانی	-۰/۱۲۷	-۱/۱۳۸	۰/۲۵۹

همان طور که جدول ۶ نشان می دهد؛ مقدار بتای مربوط به انگیزش از مقدار بتای سایر متغیرهای پیش بین بزرگتر است و همچنین سطح معنی داری آن کوچکتر از ۰/۰۵ است. بنابراین می توان گفت از بین مولفه های هوش هیجانی، مولفه انگیزش پیش بینی کننده ی معنی داری برای خودکارآمدی می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

در این قسمت با عنایت به مسأله تحقیق تلاش شده است؛ تا یافته های پژوهش مورد بحث، تفسیر و تبیین قرار گیرد. یافته های پژوهش حاکی از آن است که مدیران گروه های آموزشی در هر پنج مؤلفه هوش هیجانی و خودکارآمدی امتیاز بالاتر از حد متوسط و نسبتاً بالا کسب نموده اند. این یافته برای مدیران گروه های آموزشی که گروه های حرفه ای و علمی را هدایت می نمایند؛ می تواند در بروز رفتار و عملکرد مطلوب فردی و گروهی آنان نقش تعیین کننده ای داشته باشد. چنانکه بارساد (۲۰۰۰) در پژوهش خود نشان داده است که داشتن هوش هیجانی بالا در داخل گروه ها،

همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده تعارض‌ها را کاهش داده و می‌تواند میزان کارایی اعضای گروه‌ها را بهبود بخشد.

یافته دیگر پژوهش مشخص ساخته است که بین هوش هیجانی و خودکارآمدی مدیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. ( $p < 0/05$ ). این یافته با ادبیات و نظریه‌های موجود سازگار است. این یافته همچنین نتایج بسیاری از تحقیقات انجام شده قبلی همچون حافظیان (۱۳۸۷)، زینی‌وند (۱۳۸۷) میرزایی (۱۳۸۶)، صبوری (۱۳۸۶)، کرایس براون (۲۰۰۲)، سلامی (۲۰۰۷) که بر وجود رابطه هوش هیجانی با برخی خروجی‌های رفتار بیرونی مشهود افراد یعنی خوداثربخشی، خودکارآمدی عملکرد و بهره‌وری صحنه گذاشته‌اند را تأیید می‌نماید. علاوه بر این یافته با نتایج تحقیقات کرنیل و زمیس (۱۹۹۷)، آدلی و آدیمو (۲۰۰۸) و یوسفی (۱۳۸۵) نیز سازگار است. تحقیقات مذکور نیز بر تأثیرگذاری هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی و رفتارهای اخلاقی که زیربنای روابط بین فردی افراد است تأکید نموده‌اند. در تبیین این یافته‌ها می‌توان بر اساس تعریف هوش هیجانی گفت که افزایش کنترل هیجانات، احساسات و عواطف احتمالاً می‌تواند منجر به شناخت واقعیات امور خواهد شد و شناخت صحیح واقعیت‌ها منجر به انتخاب صحیح راه حل‌ها برای برخورد با وقایع خواهد شد. و بدین ترتیب زمینه برای بروز عملکرد صحیح و مطلوب فراهم می‌شود. در این صورت بازخوردهای احتمالاً بیشتر جنبه مثبت به خود می‌گیرند و اعتماد به نفس فرد تقویت می‌شود. در چنین وضعیتی است که مطابق با نظریه‌های شناختی از جمله نظریه باندورا نظام باور به توانایی در فرد شکل گرفته و خودکارآمدی فرد رقم خواهد خورد.

دیگر یافته پژوهش نشان‌دهنده است که دو مؤلفه هوش هیجانی یعنی انگیزش و همدلی با خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری نشان داده است. ( $p < 0/05$ ) که با نظریه‌ها و تحقیقات موجود تا اندازه زیادی همخوان است؛ ولی رابطه مؤلفه‌های خودآگاهی، خود مدیریتی و مهارت‌های اجتماعی با خودکارآمدی ناچیز حاصل شده است و به لحاظ آماری معنادار نیست. ( $p > 0/05$ ) تأکید بر چنین یافته‌ای به تحقیقات و مطالعات بیشتری نیازمند است؛ ولی در اینجا در تفسیر آن می‌توان روحیه محافظه کارانه آزمودنی‌ها در جریان پژوهش، و یا عدم کفایت نمونه برداری و عدم کفایت ابزار و سایر اجزای متدولوژی پژوهش را در نتیجه حاصله دخیل دانست.



## منابع

- ایران بخش، معصومه (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان سمنان، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه سمنان.
- تیرگری، عبدالحکیم (۱۳۸۳). هوش هیجانی و سلامت روان: رویکردها، راهبردها و برنامه های پیش گیری در بهسازی زندگی، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی سال چهارم، شماره ۱۴ حافظیان، مریم (۱۳۸۸). رابطه بین مولفه های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاههای استان مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- رحمانی، مینا (۱۳۸۵). بررسی ارزیابی تطبیقی توانمندیهای هوش هیجانی در ارتقاء ارائه خدمات کارکنان نظام بانکداری کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
- زینی وند، اکرم (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری
- سیف، علی اکبر (۱۳۷۹). روانشناسی پرورشی (روانشناسی یادگیری و آموزش) تهران: آگاه.
- صبوری، زهرا (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و خود اثر بخشی در میان معلمان مدارس ابتدایی، پایان نامه کارشناسی چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- عبداللهی، بیژن و عبدالرحیم نوه ابراهیم (۱۳۸۵). توانمند سازی کارکنان: کلید طلایی مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر ویرایش،
- کیاروچی، جوزوف و همکاران (۱۳۸۵). هوش عاطفی در زندگی ترجمه جعفر نجفی زند، تهران: انتشارات بهین دانش.
- گلمن، دانیل (۱۳۸۳). هوش هیجانی در کار. (ترجمه بهمن ابراهیمی و محسن جوینده)، تهران: انتشارات بهین دانش (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۹۹)
- مختاری پور، مرضیه (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی های رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه های آموزشی. مجله مطالعات تربیتی و روان شناسی، دوره هشتم، شماره ۲.
- میرزایی، مهرداد (۱۳۸۶). "هوش هیجانی و سلامت سازمانی با بهره وری مدیران" چکیده مقالات منتخب اولین همایش ملی بهره وری منابع انسانی، شماره ۱۲ و ۱۳.

نصیری پور و دیگران، (۱۳۸۷). رابطه هوش عاطفی با سبک رهبری در مدیران بیمارستان های تامین اجتماعی شهر تهران. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، شماره ۱. صص ۱۱۸-۱۰۵

یوسفی، فریده (۱۳۸۵)، هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی، فصلنامه علمی-پژوهشی، شماره ۹

- Austin, J(2004). **Personality Well-Being and health correlates of trait Emotional Intelligence**. Personality and individual differences, 37.
- Bandura, Albert. (2000). **Cultivate self-efficacy for personal and organization effectiveness** Handbook of principles of organization behavior. Oxford, uk: Blachwell, pp. 120-139
- Bar -On, R. & parker, D.A. (2000). **The hand book of emotional Intelligence: Theory development assessment, application at home, school and workplace**, jossey Bass; Sanfrancisco , CA.
- Barsad, John (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Freeman ,Jan Bless . K(2005). Emotional Intelligence and Matters. **journal of educational and psychological consultation**. (<http://www.proquestdatabaze.com>)
- Freeman(2003). **Emotional Intelligence at the sheratonstadio city** . [online]at://www.sixeconds.com
- Engelberg, Elizabet(2004). Examining the effect of organization culture and leadership behaviors on organizational commitment. **Journal of American Academy of business**. 5(1/2), 432-439.
- Mandel & Fervany(2003). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. **Journal of services marketing**, 19(6/7), 438-445.
- Mike Eniola and Busari A.O(2007). Emotional Intelligence in Promoting Self-Efficacy of the visually Impaired Fresh students of Federal College of Education. **Nigeria Journal of Medwell**. Vol 2. page: 152-155
- Okninzca, D & Black, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. **Leadership & organization Development Journal**, 26(5), 388-399.
- .Samuel Salami.(2007). Relationships of Emotional Intelligence and Self-Efficacy to Work Attitudes among Secondary School Teachers in Southwestern. **Nigeria. Journal of Medwell**. Vol 4. page: 540-547
- Shoot, R & Poter, L.W. (2007). Constructing organizational identity multimodal. **British Journal of management**, 18, 342-358.
- Stage, M & Lee, J. (2003). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship. Human performance. 19(4), 403-419.