

نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران در بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه

مریم حافظیان^۱
دکتر فریبا عدلی^۲

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۰/۰۶

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۱/۲۰

چکیده

با توجه به این که مدیران اثر بخش همواره به دنبال راه هایی برای بهبود عملکرد کارکنان و سازمان خود می‌باشند، آنها می‌توانند با پرورش مولفه‌های هوش هیجانی به مدیرانی اثر بخش تبدیل شوند. با توجه به اهمیت هوش هیجانی و نقش آن در تغییر عملکرد، این پژوهش به بررسی نقش مولفه‌های هوش هیجانی مدیران در بهبود عملکرد کارکنان در دانشگاه‌های استان مازندران پرداخت. روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. ۸۰ نفر از مدیران و ۳۴۰ نفر از کارکنان، در این پژوهش مشارکت داشتند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۵) و پرسشنامه عملکرد پژوهشگر ساخته بر اساس مدل اچبو بود. داده‌ها با استفاده از SPSS شامل روش‌های آمار توصیفی، آزمون آماری t تک گروه، تفاوت بین دو گروه، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که بین مولفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر خواهد بود.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، خود آگاهی، خود مدیریتی، مدیریت رابطه، آگاهی اجتماعی، بهبود عملکرد

۱. گروه مدیریت آموزشی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه الزهرا (س)، تهران، ایران fariba_adli@yahoo.com

مقدمه

سازمان‌ها در برنامه‌های پرورش مدیران و جانشین پروری، همواره به دنبال شناسایی مجموعه ویژگی‌هایی هستند که مدیران موفق را از ناموفق متمایز سازند. برای نیل به این هدف، روانشناسی در مرکز ثقل توجه سازمان‌ها قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد سازمان‌ها با شرایط نسبتاً برابر، دارای نتایج و ره آوردهای متفاوتی هستند. این موضوع توجه پژوهشگران را به فرآیندهای درون‌سازمان جلب کرده است (بارنی، ۱۹۹۱). مطالعه‌ی بُعد روان‌شناختی در سازمان، دامنه وسیعی از ویژگی‌های افراد را شامل می‌شود از جمله ادراک، نگرش، انگیزش، ارزش‌ها و هوش. در طی زمان انواعی از هوش و تاثیر متفاوت آن بر رفتار شناسایی شده است و افراد از نظر نوع هوش، میزان آن و هم چنین توانایی بهره برداری از آن متفاوت هستند. انواع هوش به ترتیب عبارت هستند از هوش فیزیکی، هوش عقلانی، هوش هیجانی و در نهایت هوش معنوی. هوش هیجانی که مورد بررسی در این پژوهش است عبارت است از توانایی کنترل و اداره احساسات، هیجانات خود و دیگران (سالووی و مایر، ۱۹۹۰). به عبارت دیگر، تنظیم هیجانات و عواطف به گونه‌ای که رفتار را به سمت ارتباط اثر بخش با دیگران، سازگاری با محیط و نیل به هدف‌ها هدایت نماید.

در حال حاضر، هوش هیجانی و تاثیر آن بر رفتار و عملکرد مورد توجه سازمان‌ها است. مدیران تصمیم می‌گیرند و بر رفتار اعضا تاثیر می‌گذارند، آنها نه تنها وظایف را تعیین می‌کنند بلکه چگونگی انجام دادن آن را نیز مشخص می‌کنند. مدیران در شبکه‌ای از روابط متقابل، یا به عبارت دیگر، روابط اجتماعی عمل می‌کنند. بنابراین موفقیت هر سازمانی در گرو رفتار و تعامل اثر بخش مدیران با کارکنان می‌باشد. یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد سرمایه گذاری روی هوش هیجانی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان اثر می‌گذارد به طوری که هوش هیجانی می‌تواند یک ابزار استراتژیک برای مدیران در انجام وظایف سازمانی باشد (پراتی^۱، ۲۰۰۹). علیرغم اهمیت هوش هیجانی، اغلب مدیران برای انجام دادن کارها از مغزشان یا هوش عقلانی استفاده می‌کنند تا از قلبشان. نگرانی آنها این است که همدلی و دلسوزی، آنها را از نیل به هدف‌های سازمان دور می‌کند در حالی که یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهد برخورداری و به کارگیری از هوش عقلانی صرفاً بیست درصد موفقیت را به همراه دارد در حالی که استفاده از هوش هیجانی، ۸۰ درصد موفقیت آنها را به ارمغان می‌آورد.

^۱. L.Melita Prati

گلمن^۱ (۱۹۹۵) بحث هوش هیجانی را به عنوان یکی از مباحث مهم در سازمان‌ها معرفی کرد. او بیان می‌کند که بهترین حوزه برای مقایسه هوش هیجانی با هوش عقلانی، محیط کار و سازمان‌ها است زیرا افراد در محیط کار خود علاوه بر توانمندی‌های علمی که نتیجه هوش عقلانی آنها است از قابلیت‌های هوش هیجانی خود نیز استفاده می‌کنند که نتیجه این فعالیت، به بهبود عملکرد افراد در سازمان منجر شده و کارایی و اثر بخشی را افزایش می‌دهد. در سازمان هر چه سطوح مدیریت ارتقا می‌یابد، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلانی افزایش می‌یابد. در این زمینه گلمن و همکاران معتقدند که هوش هیجانی در تمامی سطوح سازمانی کاربرد دارد، اما در سطح مدیریتی اهمیت حیاتی می‌یابد. در میان انواع سازمانها، در سازمانهای آموزشی رعایت ماهیت انسانی- اجتماعی در تعامل بین اعضا و فرا خواندن آنها به کار اثر بخش اهمیت ویژه‌ای دارد. مدیران این سازمان‌ها باید همانند سایر مدیران و حتی بیش از آنها دارای توانایی کنترل و اداره خود، ارتباط اثر بخشی با کارکنان برای نیل به عملکرد اثر بخش باشند.

با توجه به بافت نظام آموزشی از جمله دانشگاه‌ها استفاده از مدل‌های اجتماعی و دوری از مدل‌های مکانیکی ضروری به نظر می‌رسد. دانشگاه‌ها سیستم‌های انسانی- اجتماعی هستند، لذا تعامل و ارتباط اثر بخش در آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دانشگاه‌ها چنانچه از توانایی هوش هیجانی برخوردار باشند می‌توانند اعضای سازمان را به انجام دادن عملکرد اثر بخش هدایت کنند. موضوع در خور توجه در هوش هیجانی، آموزش پذیری آن است. اهمیت این موضوع ناشی از این مساله است که اگر هوش هیجانی مدیران اثر مثبتی بر عملکرد کارکنان داشته باشد، می‌توان این توانایی را به افراد آموزش داد و به این ترتیب بر میزان این منبع کمیاب- مدیران اثر بخش- افزوده شود. با توجه به اینکه مدیران اثر بخش همواره به دنبال راه‌هایی برای بهبود عملکرد کارکنان و سازمان خود می‌باشند، آنها می‌توانند با پرورش مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل به مدیرانی اثر بخش تبدیل شوند و بر عملکرد سازمان تاثیر مطلوبی بگذارند. عملکرد می‌تواند همواره تحت تاثیر عوامل مختلفی مورد ارزیابی قرار گیرد. یکی از مدل‌های ارزیابی عملکرد مدل اچیو^۲ است که می‌تواند عملکرد کارکنان را مورد بررسی قرار دهد. این مدل به وسیله هرسی و گلد اسمیت به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و به وجود آمدن استراتژیهای تغییر به منظور حل مشکلات طرح ریزی

^۱. Daniel Goleman

^۲. ACHIEVE

گردید. هفت مولفه موجود در مدل اچیو برای حل مشکلات عبارتند از: انگیزه، توانایی، وضوح، کمک، محیط، ارزیابی و اعتبار می‌باشد. با توجه به مبانی تئوریک و تجربی به نظر می‌رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان دهنده که شامل مولفه‌های خود آگاهی، خود مدیریتی، مدیریت رابطه و آگاهی اجتماعی می‌باشد می‌تواند موجب بهبود عملکرد شود.

پژوهشهای متعددی در زمینه هوش هیجانی با مولفه‌های مختلف سازمانی انجام شد. یافته‌های پژوهش یانگ هی هور^۱ و همکاران (۲۰۱۱) نشان داد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل پیش بینی کننده موفقیت در رهبری تحولی می‌باشد. نتایج پژوهش کوین فاکس و همکاران (۲۰۱۱) نشان داد که به عنوان یک عامل پیش بینی کننده در وظیفه و عملکرد مبتنی بر قراین می‌باشد. پژوهش کوکارو و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که هوش هیجانی در پاسخ به الگوهای مختلف اجتماعی در افراد می‌تواند به عنوان یک عامل تفکیک کننده نقش مهمی را ایفا نماید. یافته‌های پژوهش شوت و همکاران (۲۰۰۷) نشان داد که هوش هیجانی بر سلامت جسمی و روانی افراد می‌تواند موثر باشد. یافته‌های پژوهش اوکنینز کا- بولیک (۲۰۰۵) نشان داد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل ضروری و مهم در تعیین زندگی و سلامت روانی تلقی می‌شود. نتایج پژوهش پارکر و همکاران (۲۰۰۴) نشان داد که بین هوش هیجانی، توانایی شناختی و موفقیت تحصیلی یک رابطه‌ی مستقیمی وجود دارد و هوش هیجانی می‌تواند بر کارکرد تحصیلی و توانایی شناختی تاثیر گذار باشد. یافته‌های پژوهش اینگلبگ (۲۰۰۴) نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی رابطه وجود دارد و هیجانات در سطح سازگاری اجتماعی موثر واقع می‌شوند. یافته‌های پژوهش ماندل و فروانی (۲۰۰۳) نشان داد که بین هوش هیجانی و سبک‌های رهبری رابطه وجود دارد. نتایج پژوهش استاگ و لی (۲۰۰۳) نشان داد که هوش هیجانی نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی، عملکرد شعلی را بهتر و بیشتر پیش بینی می‌کند. علاوه بر این کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان (کار گروهی، انگیزش و ایجاد پیشرفت) دارد. پژوهش ونگ و لاو (۲۰۰۲) نشان داد که هوش هیجانی رهبران بر عملکرد و نگرش پیروانشان در سازمان می‌تواند اثربخش باشد. جرج (۲۰۰۰) نشان داد مدیرانی با هوش هیجانی می‌توانند ارتباط سازمانی موثر با در کارکنان خود داشته باشند و محیطی ایجاد کنند که هر کسی در آن مشارکت داشته باشد. این مدیران می‌توانند کارکنان خود را ارزیابی کنند، آنها می‌توانند بر هیجانات کارکنان خود تاثیر گذار باشند به طوری که

^۱. Younghee hur

کارکنان بتوانند از اهداف سازمانی حمایت کرده و در رسیدن به آن اهداف تلاش نمایند. یافته‌های پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که از رابطه‌ی بین دلبستگی ایمن و مولفه‌های هوش هیجانی می‌توان نتیجه گرفت که افراد با دلبستگی ایمن، مهارت‌های تنظیم هیجان بالاتر، ارتباطات بین فردی بیش تر و از مهارت‌های همدلی بیشتری برخوردارند. همچنین افراد با دلبستگی اضطرابی از خود کنترلی، مهارت اجتماعی و خود انگیزی و همدلی کمتری برخوردارند. یافته‌های پژوهش زینی و نند (۱۳۸۷) نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی دبیران و عملکرد آنها رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش سلیمانی (۱۳۸۷) نشان داد که بین هوش هیجانی و روحیه‌ی کاری کارکنان دانشگاه آزاد رابطه وجود دارد. پژوهش مختاری پور و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد که بین هوش هیجانی و بازدهی‌های رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه‌های آموزشی در دانشگاه اصفهان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش کاوه و یزدی (۱۳۸۶) نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی و سرسختی رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش دلاور (۱۳۸۶) نشان داد که آموزش مولفه‌های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوده و علائم بیماری را در مولفه‌های سلامت روان کاهش داد است. لذا آموزش مولفه‌های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می‌شود به طوری که فرد بهره‌ی بهتری در گزارش‌های شخصی از موفقیت در مقابله با مشکلات به دست می‌آورد. این پژوهش به بررسی فرضیه‌های زیر پرداخت:

۱. بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.
۲. بین خود آگاهی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.
۳. بین خود مدیریتی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.
۴. بین مدیریت رابطه مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.
۵. بین آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

روش شناسی

روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای است و برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد که بر این اساس ۸۰ نفر از مدیران و ۳۴۰ نفر از کارکنان، در این پژوهش مشارکت داشتند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه برادبری و گریوز شامل ۲۸

سوال در ارتباط با هوش هیجانی و پرسشنامه پژوهشگر ساخته شامل ۲۴ گویه در ارتباط با عملکرد کارکنان بود.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول شماره ۱ منعکس شده است.

جدول ۱: نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		
۰.۴۶۰	ضریب همبستگی پیرسون	هوش هیجانی
۰.۰۰۰	سطح معنی داری	
۸۰	تعداد	

بر اساس جدول شماره ۱، ضریب همبستگی محاسبه شده (۰.۴۶۰) در سطح (۰/۰۱) معنادار است، بنابراین فرض صفر رد می‌شود، بنابراین بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر می‌شود.

فرضیه دوم: بین خود آگاهی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۲: نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون بین مولفه خود آگاهی مدیران و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		
۰.۲۷۱	ضریب همبستگی پیرسون	خود آگاهی
۰.۰۰۰۶	سطح معنی داری	
۸۰	تعداد	

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰.۲۷۱) در سطح (۰/۰۱) معنادار است بنابراین فرض صفر رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین مولفه خود آگاهی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه خود آگاهی مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر می‌شود.

فرضیه سوم: بین خود مدیریتی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول ۳: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین خود مدیریتی مدیران و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		
۰.۳۳۶	ضریب همبستگی پیرسون	خود مدیریتی
۰.۰۰۱	سطح معنی داری	
۸۰	تعداد	

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰.۳۳۶) در سطح (۰/۰۱) معنادار است بنابراین فرض صفر رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین مولفه خود مدیریتی و عملکرد کارکنان در دانشگاه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه مولفه خود مدیریتی مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر می‌شود.

فرضیه چهارم: بین مدیریت رابطه‌ی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری ضریب

جدول ۴: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین مدیریت رابطه و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		
۰.۲۷۳	ضریب همبستگی پیرسون	مدیریت رابطه
۰.۰۰۵	سطح معنی داری	
۸۰	تعداد	

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰.۲۷۳) در سطح (۰/۰۱) معنادار است بنابراین فرض صفر رد می‌شود و نتیجه گرفته می‌شود که بین مولفه مدیریت رابطه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه مولفه مدیریت رابطه مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر می‌شود.

فرضیه پنجم: بین آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول شماره ۵ منعکس شده است.

جدول ۵: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان		
۰.۲۹۰	ضریب همبستگی پیرسون	آگاهی اجتماعی
۰.۰۰۳	سطح معنی داری	
۸۰	تعداد	

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی محاسبه شده (۰.۲۹۰) در سطح (۰/۰۱) معنادار است بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که بین مولفه آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر هر چه مولفه آگاهی اجتماعی مدیران بالاتر باشد عملکرد کارکنان بهتر می‌شود. برای بررسی تاثیر هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی به عنوان متغیر پیش بینی کننده بر عملکرد کارکنان به عنوان متغیر ملاک از آزمون رگرسیون استفاده شده است که نتایج آن در جدول‌های زیر آمده است.

جدول ۶: مدل به دست آمده از رگرسیون چند متغیره (گام به گام)

مدل	ضریب همبستگی چندگانه R	ضریب تعیین R ^۲
۱	۰.۲۳۶	۰.۱۰۲
۲	۰.۳۹۸	۰.۱۵۸

جدول ۷: خلاصه تحلیل واریانس

منبع تغییر	مجموع میانگین مجذور	درجه آزادی	مجذور میانگین	آزمون F	سطح معنی داری	مدل	
						رگرسیون	باقی مانده
مدل ۱	۴.۳۶۱	۱	۴.۳۶۱	۱۰.۶۵۵	۰.۰۰۲		
	۳۴.۳۸۳	۷۸	۰.۴۰۹				
	۳۸.۷۴۴	۷۹					
مدل ۲	۶.۱۴۱	۲	۳.۰۷۰	۷.۸۱۶	۰.۰۰۱		
	۳۲.۶۰۴	۷۷	۰.۳۹۳				
	۳۸.۷۴۴	۷۹					

جدول ۸: ضرایب معادله رگرسیون گام به گام (مدل باقی مانده)

سطح معناداری	T	ضریب استاندارد نشده		مدل
		بتا	خطای استاندارد	
۰.۰۰۰	۴.۸۵۷		۰.۴۹۲	عدد ثابت (عملکرد)
۰.۰۰۲	۳.۲۶۴	۰.۳۳۶	۰.۱۰۲	خود مدیریتی
۰.۰۱۱	۲.۵۹۰		۰.۶۱۲	عدد ثابت (عملکرد)
۰.۰۰۵	۲.۸۷۶	۰.۲۹۵	۰.۱۰۲	خود مدیریتی
۰.۰۳۶	۲.۱۲۸	۰.۲۱۸	۰.۰۹۷	آگاهی اجتماعی

جدول ۹: ضرایب معادله رگرسیون گام به گام متغیرهای نا موثر

پارامترها	Beta	t	سطح معنی داری
خود آگاهی	۰.۱۸۳	۱.۷۶	۰.۷۰
مدیریت رابطه	۰.۲۱۱	۱.۷۳۲	۰.۰۸۹

مطابق جداول بالا و بر اساس معادله رگرسیونی چندگانه برای تبیین میزان عملکرد کارکنان دانشگاه بر حسب مولفه‌های هوش هیجانی که شامل خودآگاهی، خود مدیریت، آگاهی اجتماعی مدیران و مدیریت رابطه می‌باشد ملاحظه شد در نهایت مولفه‌های خود مدیریت و آگاهی اجتماعی در این مدل باقی ماندند. که میزان ضریب همبستگی چندگانه آنها با متغیر وابسته در مدل ۲ برابر ۰.۳۹۸ و ضریب تبیین ۰.۱۵۸ بدست آمد که بر حسب مقدار آماره آزمون $F=7.816$ در سطح معنی داری (۰.۰۱) رابطه خطی معنی داری بین متغیرهای مستقل و وابسته وجود دارد. از بین متغیرهای پیش بین به ترتیب مولفه خود مدیریتی با بتای ۰.۲۹۵ و مولفه آگاهی اجتماعی با بتای ۰.۲۱۸ بیشترین تاثیر را در برآورد متغیر وابسته یعنی عملکرد کارکنان دانشگاه را دارند. در نهایت در نتیجه تحلیل رگرسیون در این پژوهش نشان داده شد که خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی تاثیر مستقیم بر عملکرد و خود آگاهی و مدیریت رابطه تاثیر غیر مستقیم بر عملکرد دارند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین مولفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه‌ی مثبتی وجود دارد. بر این اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران در انجام دادن کار اثر بخش نقش مهمی ایفا می‌کند. توانایی هوش هیجانی این امکان را برای مدیران فراهم می‌کند که آنها شناخت درستی از هیجان‌ها و عواطف خود داشته باشند و در موقعیت‌های مختلف عکس العمل مناسبی نشان دهند و بتوانند تعاملی اثر بخش برقرار کنند و با شناخت و درک هیجان‌های دیگران، پاسخ مناسبی به آنها بدهند و با توجه به اینکه سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی دارای ماهیت انسانی هستند، لزوم ارتباط اثر بخش برای کسب موفقیت اهمیت بیشتری در آنها دارد.

پژوهش حاضر بر مبنای پنج فرضیه شکل گرفت. در ارتباط با فرضیه اصلی پژوهش، بین مولفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که بین مولفه‌های هوش هیجانی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. بدین ترتیب هوش هیجانی می‌تواند اثر مثبت و معنی داری بر عملکرد کارکنان داشته باشد. یافته‌های پژوهش

استاگ و لی (۲۰۰۳) نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی، بهره هوشی و عملکرد رابطه وجود دارد به طوری که هوش هیجانی در مقایسه با بهره هوشی، عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش بینی می‌کند، هم چنین یافته‌های پژوهش رایس (۱۹۹۹) نیز نشان می‌دهد، بین هوش هیجانی رهبر و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد، هم چنین یافته‌های پژوهش بارساد (۲۰۰۰) نشان می‌دهد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای می‌تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود.

درارتباط با فرضیه اول، بین خودآگاهی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که این مولفه‌ی هوش هیجانی اثر مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد. یافته‌های پژوهش زینی وند (۱۳۸۷) نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی دبیران و عملکرد آنها رابطه‌ی معنی دار وجود دارد. نتایج این تحقیق با پژوهش حاضر در ارتباط با مولفه‌های هوش هیجانی و عملکرد همسو است. یافته‌های پژوهش مختاری پور و همکاران (۱۳۸۶) نشان می‌دهد که بین مولفه‌های هوش هیجانی و بازدهی رهبری مدیران گروه‌های آموزشی رابطه وجود دارد، هم چنین یافته‌های پژوهش ماندل و فروانی (۲۰۰۳) نشان داد که بین سبک رهبری و هوش هیجانی رابطه وجود دارد. نتایج این تحقیق نیز با پژوهش حاضر همسو است با این تفاوت که این تحقیق ارتباط بین سبک‌های مختلف رهبری و هوش هیجانی را بررسی کرده است. در ارتباط با فرضیه دوم، بین خود مدیریتی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که بین خود مدیریتی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد، بدین ترتیب که این مولفه‌ی هوش هیجانی نیز تاثیر مثبتی بر عملکرد دارد. یافته‌های پژوهش کاوه و یزدی (۱۳۸۶) نشان می‌دهد که بین مولفه‌های هوش هیجانی و مولفه‌های تعهد، کنترل و چالش در سر سختی رابطه وجود دارد، هم چنین یافته‌های پژوهش سلیمانی (۱۳۸۷) نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی با روحیه‌ی کاری رابطه وجود دارد.

در ارتباط با فرضیه سوم، بین مدیریت رابطه‌ی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است، که این مولفه نیز تاثیر مثبتی بر عملکرد دارد. یافته‌های پژوهش بشارت (۱۳۸۶) نشان داده که بین هوش هیجانی با زمینه‌های مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان همچون قاطعیت، صمیمیت و مسئولیت پذیری همبستگی معنادار دارد. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، رضایت از زندگی مشکلات بین شخصی را کاهش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌سازد، هم چنین یافته‌های

پژوهش افخمی (۱۳۸۶) نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد رابطه وجود دارد.

در ارتباط با فرضیه چهارم بین آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که بین آگاهی اجتماعی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد. یافته‌های پژوهش (اینگلبگ، ۲۰۰۴) نشان داد که بین سازگاری اجتماعی موفقیت آمیز و هیجانات ارتباط مستقیمی وجود دارد. جرج (۲۰۰۰) نشان داد مدیرانی با هوش هیجانی می‌توانند یک ارتباط سازمانی موثر را در کارکنان خود به وجود بیاورند که هرکسی می‌تواند در آن مشارکت داشته باشد.

در نهایت در نتیجه‌ی تحلیل رگرسیون در این پژوهش نشان داده شد که خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی تاثیر مستقیم بر عملکرد و خود آگاهی و مدیریت رابطه تاثیر غیر مستقیم بر عملکرد دارند. از طرف دیگر هوش هیجانی مدیران با مولفه‌های سازمانی نظیر استرس و رضایت شغلی (اوکینزکا-بولیک، ۲۰۰۷)، مسئولیت پذیری و سلامت روانی (بشارت، ۱۳۸۶)، تجربه پذیری (بشارت و همکاران، ۱۳۸۶)، سلامت سازمانی (وکیلی، ۸۵)، ارزیابی کارکنان (جرج، ۲۰۰۰) و مهم تر از همه توانایی رهبری آنها (ماندل و فروانی، ۲۰۰۳) رابطه‌ی مستقیمی دارد. بدین ترتیب مدیرانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند به سبک بهتری به اداره‌ی سازمان خود می‌پردازند و می‌توانند اعضا را به عملکرد اثر بخش فرا خوانند.

موضوع در خور توجه در هوش هیجانی آموزش پذیری آن است. در محیط‌های جدید که پیچیدگی و سرعت از ویژگی‌های آن می‌باشد، وجود مدیران با توانایی‌ها، مهارت‌ها و دانشی که بتوانند عملکرد برتری خلق کنند الزامی است و هوش هیجانی این فرصت را برای آنها فراهم می‌کند. در واقع آشفته‌گی و پیچیدگی محیطی، نیازمند مدیران الهام بخش و برانگیزاننده است، این مدیران توانایی شناخت واکنش‌های احساسی و عاطفی اعضا را دارند و به اعضا برای عکس العمل مناسب کمک می‌کنند. در میان سازمان‌ها، نظام آموزش به علت ماهیت آن بیش از سایر سازمان‌ها نیازمند مدیرانی است که دارای هوش هیجانی بالایی باشند تا اعضا را به عملکرد اثر بخش دعوت کنند. با توجه به اینکه توانایی هوش هیجانی آموزش پذیر است، می‌توان با برنامه‌های آموزش مدیران بر مبنای هوش هیجانی، ضمن پرورش این توانایی در آنها بر تعداد مدیران اثر بخش در نظام آموزش افزود و عملکرد برتری را در این سازمان‌ها خلق کرد.

کتابنامه:

- افخمی، پریسا. (۱۳۸۶). بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه علامه طباطبایی
- برادبری، تراویس، و گریوز، جین. (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارتها و آزمونها). ترجمه: مهدی گنجی. تهران: ساوالان.
- بشارت، محمد علی. (۱۳۸۶). بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی. دانشگاه فردوسی مشهد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. مطالعات تربیتی و روانشناسی. دوره‌ی هشتم. شماره دوم.
- بشارت، محمد علی. شالچی، بهزاد. شمسی پور، حمید. (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی با موفقیت تحصیلی دانش آموزان. اندیشه‌های نوین تربیتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دوره‌ی ۲. شماره ۴۳.
- رابینز، استیفن. (۱۳۷۶). تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها). ترجمه: سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. انتشارات صفار.
- زینی وند، اکرم. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- ساداتی، محمد. (۱۳۸۵). مقایسه هوش هیجانی مدیران با ویژگی‌های جمعیت شناختی آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری
- سلیمانی، فاطمه. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری
- کاوه، کامیار. بزدی، منور. (۱۳۸۶). بررسی رابطه‌ی سر سختی با هوش هیجانی و مقایسه آن در زنان و مردان دانشجوی شاغل دانشگاه‌های شهر تهران. مجله اندیشه‌های نوین تربیتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی الزهرا. دوره‌ی ۳. شماره ۲۱.

کریمی، ام البنین. کیمیایی، سید علی. مهدیان، حسین. (۱۳۹۱). بررسی نقش سبک‌های دلبستگی، هوش هیجانی و استرس شغلی بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد در سال تحصیلی ۱۳۹۰. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره چهارم. شماره ۱۰. بهار ۱۳۹۱. ۳۱-۴۵

مختاری پور، مرضیه. سیادت، سید علی. امیری، شعله. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی‌های رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان. دانشگاه فردوسی مشهد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. مجله مطالعات تربیتی و روانشناسی. دوره ی هشتم. شماره دوم.

وکیلی، خاتون. (۱۳۸۵). رابطه هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران و کارکنان دانشگاه پیام نور منطقه ۹. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

B.Wolf, Steven, T.Pescosolido, Anthony & Urch Druskat, Vanessa. (2002). *Emotional intelligence as the basis of leadership emergence in self-managing teams*. <http://www.sciencedirect.com>. [2008/8/7].

Barney, Jay (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*. Vol, 17, No 199-120. Chi-sum wong & Kenneth S. Law. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude an exploratory study*. Department of management. Elsevier science Inc. <<http://www.sciencedirect.com>>. [2008/9/21].

Coccaro, Emil. Noblett, Kurtis I. McCloskey, Michael S. (2009). *Attributional and emotional responses to socially ambiguous cues: Validation of a new assessment of social emotional information processing in healthy adults and impulsive patients*. [/http://www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com). [2009/4/3]

Groves, K.S., McEnrue, M.P., & Shen, W. (2008). Developing and measuring the emotional intelligence of leaders. *Journal of management Development*, 27(2), 225- 250. <<http://www.eiconsortium.org>>. [2008/11/5].

George, J.M. (2000). Emotion and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relation*, 53(8), 1027-1044

Kevin E. Fox, Robert P. Tett, Penelope C. Palmer. (2011). *Emotional Intelligence as a Predictor of Task and Contextual Job Performance*. The University of Tulsa.

Prati, L. Melita. (2009). Affecting Organizational Identity. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. Volume 15. Number 4. 404-415

- Schutte NS, Malouff JM, Thorsteinsson EB, Bhullar N, Rooke SE. A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Pers Individ Dif*. 2007; 42(6): 921-933.

YoungHee Hur, Peter T Van Den Berg, Celeste P M Wilderom. (2011). *Transformational leadership as a mediator between emotional intelligence and team outcomes*. Volume: 22, Issue: 4, Publisher: Elsevier Inc.

