

## تحلیلی بر وضعیت هوش هیجانی با رویکرد تلفیقی AHP و VIKOR در محیط فازی (مورد مطالعه: دانشکده‌های دانشگاه یزد)

### An Analysis of EQ by Combining Two Approaches of AHP and VIKOR at Fuzzy Environment (Case Study: Faculties of Yazd University)

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۸/۱۹

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۴/۱۲

Saeed Saeida Ardakani  
Seyed Mohamad Tabatabayi Nasab  
Reza Ebrahimzadeh Pezeshki  
Negar Jalilian  
Abolfaz Noori

سعید اردکانی \*  
سیدمحمد طباطبایی نسب \*\*  
رضا ابراهیمزاده پزشکی \*\*\*  
نگار جلیلیان \*\*\*\*  
ابوالفضل نوری \*\*\*\*\*

**Abstract:** University instructors are regarded as one of the most important elements in universities and their responsibility has gained more weight than before, so that teaching and transferring mere knowledge are just two of their responsibilities. In order to perform a suitable role and gaining the mentioned goal, universities must analyze the EQ of the instructors besides analyzing their IQs. In this research we have used the Brad berry and Greaves model to underline the importance of this concept in higher education. Moreover we have use AHP and VIKOR approaches to analyze EQ in different faculties of Yazd University. Regarding to some ambiguities in expert point of views, who are the population of this research, we have use it in Fuzzy environment. The results shows that, instructors of "Sociological Sciences faculty", "Technical and Engineering faculty" and "Economy, Management and Accounting faculty" are at the best position while talking about EQ. But in general there is a bad situation in most faculties.

چکیده: مدرسان دانشگاه، به عنوان یکی از مهم‌ترین عناصر نظام آموزش عالی شناخته می‌شوند که امروزه، مسئولیت آنها در فرآیند آموزش و پرورش نسبت به گذشته سنگین‌تر و پیچیده‌تر شده است، به طوری که تدریس و انتقال دانش، یکی از نقش‌های آنهاست. به منظور ایفای نقش درست دانشگاه‌ها و دستیابی به تعالی این نهاد، بایستی علاوه بر ارزیابی بهره هوشی، هوش هیجانی اساتید را نیز مورد آزمون قرار داد. این تحقیق با استفاده از مدل برادبری و گریوز ضمن بیان اهمیت این مفهوم در آموزش عالی با به‌کارگیری فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و ویکور به ارزیابی هوش هیجانی در دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد پرداخته است. با توجه به ابهام در نظرات خبرگان و اساتید که جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دهند، پژوهش حاضر در محیط فازی انجام شده است که نتایج تحقیق نشان می‌دهد اساتید دانشکده‌های «علوم اجتماعی»، «فنی و مهندسی» و «اقتصاد، مدیریت و حسابداری» بهترین وضعیت را در بهره‌مندی از هوش هیجانی دارا می‌باشند اما به‌طور کلی وضعیت این مفهوم در اکثر دانشکده‌ها نامناسب است.

**Key words:** University instructors, Emotional Quotient, Analytic Hierarchy Process, VIKOR, Fuzzy Theory

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، ویکور، نظریه فازی، اساتید دانشگاه.

\* دانشیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

\*\* استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه یزد (نویسنده مسئول: Rezapezeshki@stu.yazd.ac.ir)

\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات دانشگاه یزد

\*\*\*\*\* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه یزد

## ۱- مقدمه

امروزه با توجه به اوضاع کنونی و تحریم‌های وارده به کشور، دانشگاه‌ها نقش مهمی را در شکوفایی اقتصادی، سیاسی و فرهنگی کشور ایفا می‌کنند. در طول تاریخ نیز دانشگاه‌ها مبدأ تغییر و تحولات بوده‌اند و در پیشرفت جامعه نقش مؤثری داشته‌اند (شهرکی‌پور، ۱۳۹۱). دانشگاه و به طور کلی نظام آموزش عالی، گران‌بهاترین منبعی است که هر جامعه برای پیشرفت و توسعه در اختیار دارد و دانشگاه‌ها و مؤسسات تحقیقاتی که به لحاظ دانش، اعتبار زیادی کسب کرده‌اند، پویندگان راه علم و ترقی محسوب می‌شوند (پرکمن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). دانشگاه به منزله مهد پرورش سرمایه انسانی موجود در جامعه است و از این رو، تمرکز بسیاری از صاحب‌نظران را در حوزه‌های مختلف مطالعاتی، به خود معطوف می‌سازد (سعیدا اردکانی و همکاران، ۱۳۹۱). اگر به دانشگاه به عنوان یک نظام نگاه شود، کیفیت آموزش دانشجویان به عنوان مهم‌ترین ورودی این نظام، مبتنی بر مطلوب بودن تعلیم و تربیت در مرحله پردازش است که در دستیابی به این هدف، مدرسان (اساتید) دانشگاه نقش مهمی را ایفا می‌کنند (محققیان، احمدی و سعادت‌مند، ۱۳۹۱). به بیان دیگر یکی از مؤثرترین و کارسازترین مؤلفه‌های نظام آموزشی عالی را اعضای هیئت علمی و اساتید دانشگاه تشکیل می‌دهند زیرا بدون مدرسان سالم و تربیت شده، فرایند تعلیم و تربیت دانشجویان (خروجی نظام) یا به‌طور کلی شهروندان مؤثر، تقریباً غیرممکن است (سیدحسین<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۱).

در چند دهه گذشته ویژگی اساتید دانشگاه و ارتباط آن با چگونگی عملکرد آنان در فرآیند آموزش نظر بسیاری از دانشمندان و پژوهشگران را به خود جلب کرده است؛ چرا که بخش اعظم یادگیری دانشجویان یا تأثیرگذاری آموزش را در آنچه در محیط یاددهی - یادگیری، یعنی کلاس درس، به منصفه ظهور می‌رسد باید جستجو کرد (طاهری‌زاده، سلیمی و صالحی‌زاده، ۱۳۹۰). روشن است که در سال‌های اخیر، وظیفه و مسئولیت مدرسان و اساتید در فرآیند آموزش و پرورش نسبت به گذشته سنگین‌تر و پیچیده‌تر شده است به طوری که تدریس و انتقال دانش، تنها یکی از نقش‌های آنهاست (شعبانی، ۱۳۸۰)، (برو و گیت اسکیل<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹). برای دستیابی مدرسان و اساتیدی توانمند، در کنار ارزیابی آنها در بهره‌هوشی<sup>۴</sup> (IQ)، باید هوش هیجانی<sup>۵</sup> (EQ) آنها نیز مورد توجه

1. Perkmann
2. Seyed Hassan et. al
3. Bro & Gaitskil
4. Intelligence Quotient
5. Emotional Quotient

قرار گیرد. بیشتر تحقیقات نشان می‌دهند که موفقیت‌های زندگی حرفه‌ای علاوه بر بهره هوشی، بیشتر به بهره هیجانی بستگی دارد (آن و آبه، ۲۰۱۱)، ابی سامرا<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، برنت<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) و لو و نلسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۳). هوش هیجانی در واقع یک مهارت اجتماعی است که شامل توانایی شناخت و کنترل حالت‌های هیجانی، کاربرد احساسات در روابط و توانایی هدایت و رهبری افراد است. با عنایت به این که آموزش و یادگیری از حساس‌ترین نوع ارتباطات انسانی است، توجه نکردن به هوش هیجانی اساتید می‌تواند آسیب‌های جبران‌ناپذیری را به این فرآیند وارد سازد (مورتی بویز<sup>۵</sup>، ۱۳۸۸). در سیستم آموزش عالی تعامل بین استاد و دانشجو رابطه‌ای بسیار عمیق‌تر از کلمات و جملات است و آن چیزی جز عواطف، احساسات و هیجانات نیست. توجه یا غفلت از این جریان عمیق می‌تواند نمایانگر پیروزی یا شکست استاد در کار حرفه‌ای خود باشد و چه بسا اساتیدی که با وجود برخورداری از ضریب IQ بالا به دلیل ضعف در EQ در فرایند آموزش و پرورش دچار ناکامی شده‌اند (داودی و شکراللهی، ۱۳۹۰) و حتی عامل تنفر یا ترک تحصیل دانشجویان را فراهم آورده‌اند. پس می‌توان گفت که بخش بزرگی از موفقیت حرفه‌ای اساتید در گرو برخورداری از مهارت‌های هیجانی است.

شناخت این که در کلاس درس دانشجویان چه احساسی دارند، استفاده از احساسات آنها برای هدایت تفکر آنان، درک دلایل این احساسات و استفاده از آنها برای اتخاذ تصمیمات بهینه آموزشی مستلزم داشتن چنین مهارت‌هایی از سوی اساتید است (مه‌دایشاک<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). از آنجا که هوش هیجانی قابل آموزش و ارتقا است، لذا شناسایی، تقویت و به کارگیری آن به وسیله اساتید می‌تواند موجب ارتقای سطح کیفی فرایند تدریس آنها شود تا از این طریق علاوه بر مدیریت کلاس به موفقیت تحصیلی دانشجویان و ارتقای کارایی تدریس نیز کمک شده و در نهایت کیفیت آموزش تضمین شود (عزیزیان و صمدی، ۲۰۱۲).

در واقع پایش و ارزیابی سازمان از نظر مؤلفه‌ها و ابعاد هوش هیجانی، پیش‌نیازی برای برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی آموزش آن در هر سازمان به شمار می‌رود. در زمینه اهمیت آموزش هوش هیجانی به مدرسان آموزش عالی، تحقیقات اندکی با هدف بررسی وضعیت این پدیده در میان اساتید صورت گرفته است، بنابراین، اولویت‌بندی ابعاد هوش

- 
1. Ann & Abe
  2. Abisamra
  3. Berent
  4. Low & Nelson
  5. Mortiboyz
  - 6 Mohd Ishak et. al

هیجانی در آموزش عالی و ارزیابی وضعیت دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد از نظر ابعاد هوش هیجانی بر مبنای مدل گریوز و برادبری می‌تواند مقدمه‌ای برای دستیابی به نظام آموزش عالی به مفهوم دانشگاه دانایی و دانشگاه پیشاهنگ که در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور پیش‌بینی شده است، باشد. لازم به ذکر است که در این تحقیق تلاش می‌شود تا با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه به شناسایی و ارزیابی وضعیت هوش هیجانی به عنوان یکی از مفاهیم ارتقادهنده کیفیت در بین اساتید دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد پرداخته شود، که برای رسیدن به این مقصود، ابعاد مدل هوش هیجانی برادبری و گریوز<sup>۱</sup>، با کمک تکنیک تحلیل سلسله‌مراتبی فازی<sup>۲</sup> (FAHP) موزون شده و سپس با استفاده از ویکور فازی<sup>۳</sup> (FVIKOR) دانشکده‌های مختلف مورد مقایسه قرار می‌گیرد. بر اساس آنچه بیان شد مهم‌ترین سؤالات این پژوهش به شرح زیر است:

۱- مهم‌ترین ابعاد هوش هیجانی مدل برادبری و گریوز در نظام دانشگاهی کدام است؟

۲- وضعیت دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد در خصوص هوش هیجانی اساتید چگونه است؟

## ۲- مبانی نظری تحقیق

در این بخش از پژوهش حاضر تلاش می‌شود تا ضمن معرفی مفهوم هوش هیجانی، روش تحلیل سلسله‌مراتبی فازی و روش ویکور، به مرور پیشینه مطالعات گذشته در رابطه با موضوع پژوهش پرداخته شود.

### ۲-۱ هوش هیجانی

برای هوش تعاریف متعددی ارائه شده است که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- هوش، توانایی سازگاری با محیط است و افراد با هوش کسانی هستند که به طریقی مهارت‌های مناسب خود را در محیط‌های فعلی به دست می‌آورند (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶).

- در روان‌شناسی دو تعریف عمده از هوش شده است. اول این که شخص باهوش کسی است که بتواند از هر لحاظ با محیط سازش کند و در مواقع مختلف قابلیت انعطاف

1. Brad berry & Greaves
2. Fuzzy Analytic Hierarchy Process
3. Fuzzy VIKOR

و تطابق با محیط داشته باشد. تعریف دوم که به وسیله گروه دیگری از روان‌شناسان ارائه شده، این است که فرد با هوش کسی است که دارای قوای عالی ذهنی از قبیل حافظه، درک معانی، استدلال و سرعت ادراک و انتقال باشد. به‌طور کلی هوش قدرتی است که یک شخص در موارد مختلف و در هنگام بروز مسائل گوناگون از خود نشان می‌دهد.

تعدد عواطف و هیجان‌های شناخته شده با در نظر گرفتن ترکیبات، گوناگونی‌ها، تحولات و اختلاف‌های جزئی بین آنها به صدها نوع می‌رسد. هیجان‌ها نوعی انگیزش هستند که از درون، شخص را تحت تأثیر قرار می‌دهند و باعث تحریک و نوعی فعالیت می‌شوند. هیجان‌ها برای بقای موجود زنده سودمندند و نیز فعالیت‌های آنها را به سوی هدفی متوجه می‌کنند (علوی، ۱۳۷۷). تاکنون تعاریف متعددی از هوش هیجانی بیان شده است که در زیر به برخی از متداول‌ترین آنها اشاره می‌شود:

✓ از دیدگاه مایر و سالووی<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۰، هوش هیجانی توانایی فرد در نظارت بر رفتار خود و دیگران است که سبب می‌شود با گردآوری اطلاعات، پیرامون عواطف و احساسات، تفکر و عمل به نحوی مطلوب هدایت شود (فلاح‌زاده، ۲۰۱۱).

✓ هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است، که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است به نحوی که به بهبود زندگی منجر می‌شود (جویبار، ۱۳۸۴).

✓ هوش عاطفی به عنوان توانایی انجام استدلال دقیق در مورد احساسات و استفاده از احساسات و دانش عاطفی به منظور بهبود شیوه تفکر تعریف می‌شود (سالگورا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۲).

✓ هوش هیجانی عاملی است که فرد را قادر می‌سازد تا رفتار خود را با شرایط استرس‌زا تطبیق داده و آن را به خوبی کنترل کند (آرمسترانگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱).

تاکنون صاحب‌نظران برای بسط و گسترش مفهوم هوش هیجانی نظریه‌های متعددی را ارائه کرده‌اند. در همین رابطه، مایر و سالووی (۱۹۹۰) در نظریه توانایی هوش هیجانی خود، اظهار می‌دارند که گرچه بعضی اوقات در کاربرد عملی لازم است که هوش هیجانی به عنوان یک سازه واحد شناخته شود، ولی مطلوب است آن را به چهار شاخه تقسیم کرد: اولین شاخه یعنی احساس و بیان هیجانی شامل بازشناسی و وارد نمودن اطلاعات کلامی و غیرکلامی از سیستم هیجانی می‌باشد. شاخه دوم، تسهیل تفکر به وسیله هیجان عبارت است از به کارگیری هیجان‌ها به عنوان قسمتی از جریان شناختی مانند: خلاقیت و حل

1. Solovey & mayer

2. Salguero et. al

3. Armstrong et. al

مسئله. شاخه سوم، فهم یا ادراک هیجانی شامل پردازش شناختی هیجان می‌باشد که عبارت است از بصیرت و معلومات به دست آمده در مورد احساسات خود یا احساسات دیگران. شاخه چهارم، اداره هیجانی در مورد کنترل و مدیریت هیجان‌ها در خود و افراد دیگر می‌باشد (دینسر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). به دنبال نظریه مایر و سالووی، نظریه بار-آن شکل گرفت. در این نظریه هوش هیجانی شامل پنج بُعد بود که ۱۵ عامل در آن مؤثر هستند و هر چه افراد تعداد بیشتری از این ابعاد را در خود بیابند هوش هیجانی بالاتری دارند.

الف- مهارت‌های درون‌فردی<sup>۲</sup> که شامل:

۱. خودآگاهی هیجانی (بازشناسی و فهم احساسات خود) ۲. جرأت (ابراز عقاید، احساسات، افکار و دفاع از حقوق شخصی به شیوه‌ای سازنده) ۳. خودتنظیمی (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش) ۴. خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادها بالقوه خویش) ۵. استقلال (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی و رهایی از وابستگی هیجانی)؛

ب- مهارت‌های بین‌فردی<sup>۳</sup> که شامل: ۱. روابط میان‌فردی (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط) ۲. رضایت‌بخشی دوجانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می‌شود ۳. تعهد اجتماعی (عضو مؤثر و سازنده گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب) ۴. همدلی (توان آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آنها)؛

ج- سازگاری<sup>۴</sup> که شامل: ۱. حل مسئله (تشخیص و تعریف مسئله، همچنین ایجاد راهکارهای مؤثر) ۲. آزمون واقعیت (ارزیابی مطابقت میان آنچه به طور ذهنی و آنچه به طور عینی تجربه می‌شود) ۳. انعطاف‌پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط)؛

د- تحمل استرس<sup>۵</sup> (مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت‌های استرس‌زا): ۱. کنترل تکانه (ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار تکانه)؛

ه- خلق و خوی عمومی<sup>۶</sup> که شامل: ۱. شادکامی (احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و دیگران) ۲. خوش‌بینی (نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با ناملازمات (رنجدوست و عیوضی، ۱۳۹۲).

- 
1. Dincer et. al
  2. Interpersonal
  3. Interpersonal
  4. Adaptability
  5. Stress management
  6. General mood

همچنین «هوارد گاردنر»<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۳ برای اولین بار نظریه خود را در مورد هوش درون فردی و برون فردی ارائه می‌دهد. وی هفت قابلیت را به عنوان شاخصه‌های هوش معرفی می‌کند: ۱- زبان‌شناسی ۲- منطق و ریاضی ۳- علم فضایی و بصری ۴- موسیقی ۵- حرکت‌شناسی ۶- هوش درون فردی ۷- هوش برون فردی. گاردنر در کتاب خود تحت عنوان «چارچوب‌های ذهنی»، در تعریف هوش درون فردی دسترسی به احساس شخصی خود در زندگی، همچنین ظرفیت آنی برای تشخیص و تفاوت بین احساسات، نام‌گذاری آنها، قراردادن آنها در کدهای رمزی و استناد به آنها به عنوان وسیله‌ای برای درک و راهنمایی رفتار را به عنوان شاخصه‌های هوش درون فردی در نظر می‌گیرد (اکبرزاده، ۱۳۸۳). پس از بیان نظریه گاردنر در مورد انواع هوش، دو رویکرد در مورد نظریه‌های هوش هیجانی شکل گرفت. در هر کدام از این رویکردها که در یک مقطع خاص زمانی شکل گرفته بود، به هوش هیجانی از یک منظر و دیدگاه ویژه نگریسته می‌شد. تئوری شش ثانیه‌ای جنیس در سال ۱۹۹۷ از سوی «آنابل جنیس»<sup>۲</sup> مطرح شد. این تئوری مدل ۶ ثانیه‌ای را برای هوش هیجانی بیان نموده و بر این عقیده بود که چون برای مدیریت و کنترل خشم یا احساس همدردی و به طور کلی هر تغییری نیاز به ۶ ثانیه زمان است، لذا نام این مدل را ۶ ثانیه‌ای انتخاب کرد. از زمانی که فرد در معرض هیجان یا احساس عاطفی قرار می‌گیرد تا زمانی که مولکول‌های هیجان در اندام‌ها به حرکت درآیند ۶ ثانیه زمان لازم است. این مدل با کمک از یافته‌های دکتر «پیتر سالووی» و «جان مایر» بنا شده است و مؤلفه‌های آن عبارتند از: ۱- خودت را بشناس: شناخت خود موجب افزایش خودآگاهی می‌شود، در نتیجه چگونگی رفتار و عملکرد فرد مشخص می‌شود ۲- خودت انتخاب کن: موجب خودمدیریتی شده و باعث می‌شود انتخاب آگاهانه در زمینه افکار، احساسات و فعالیت‌ها داشته باشد ۳- خودت را وقف دیگران کن: یعنی توسعه و رشد خودفرمانی و خودجهت‌دهی، این مؤلفه ناشی از مهارت‌های همدلی و تصمیم‌گیری است که برای افزایش سطح خرد و هوشمندی و شکل‌گیری جهانی سالم و یکپارچه صورت می‌گیرد (آقایار و شریفی، ۱۳۸۵).

«گلمن»<sup>۳</sup> نیز در (۱۹۹۸) در نظریه خود، مهارت‌های زیر را جهت موفقیت شخصی و حرفه‌ای افراد ارائه کرد و نویسندگان و دانشمندان بی‌شماری را به سمت تعریف و اندازه‌گیری مهارت‌های هوش هیجانی تشویق کرد. نظریه گلمن خیلی وسیع‌تر از نظریه

---

1. Gardner, L.  
2. Anable Jenis  
3. Golman

سالوی و مایر بود و در برگیرنده چهار زمینه بود. وی ۲۰ قابلیت مشخص ارائه را می‌دهد که در قالب این چهار زمینه جای می‌گیرد.

۱- خودآگاهی<sup>۱</sup> که شامل: خودآگاهی هیجانی، خودارزیابی صحیح، اعتماد به نفس؛  
۲- خودمدیریتی<sup>۲</sup>: کنترل خود، قابل اعتماد بودن، نوآوری، توان سازگاری،  
وظیفه‌شناسی؛

۳- آگاهی اجتماعی: درک دیگران، رشد دادن دیگران، متنوع بودن در شیوه نفوذ،  
آگاهی سیاسی؛

۴- مدیریت روابط: نفوذ / تأثیرگذاری، ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، ایجاد پیوند همکاری و مشارکت، قابلیت‌های گروهی، تحکیم پیوندها / پیوندسازی، تسریع و کمک به تغییرات ضروری. بر اساس مدل گلنن هوش هیجانی شامل قابلیت‌های اجتماعی و فردی است. قابلیت‌های فردی به فرد می‌آموزد چگونه خود را اداره کند و شامل خودآگاهی و خودمدیریتی است. در حالی که قابلیت‌های اجتماعی در زمینه برقراری و کنترل روابط با دیگران به فرد کمک می‌کند و شامل آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط می‌باشد.

امرلینگ و گلنن معتقدند، هر چند بر پایه دانش کنونی، ژن‌ها نقش مهمی در هوش هیجانی دارند اما باید توجه داشت که ژن‌ها در تجربیات احساسی، عاطفی و اجتماعی افراد تغییر شکل می‌یابند. بنابراین می‌توان ادعا کرد که هوش هیجانی تا حدی نیز از تجربیات زندگی به دست می‌آیند (امرلینگ و گلنن، ۲۰۰۳). سیمونز و سیمونز در سال ۱۹۹۷ با نگاهی به آثار گلنن، مایر و سالووی اندازه‌گیری هوش هیجانی را مورد بحث قرار دادند. متأسفانه نظام اندازه‌گیری پیشنهاد شده، تنها، یک خود ارزیابی بی‌انتهاست. این محققان از واژه هوش هیجانی و شخصیت به صورت تعاملی استفاده کرده‌اند. آنها هوش هیجانی را به عنوان نیازهای عاطفی، فعالیت و ارزش واقعی یک شخص تعریف کرده‌اند که تمامی رفتارها را هدایت می‌کند. براساس تحقیقات ۲۶ ساله سیمونز و سیمونز، ۱۳ ناحیه هوش هیجانی را مشخص کرده‌اند که عبارتند از:

انرژی عاطفی، استرس، خوش‌بینی، اعتماد به نفس، علاقه به کار، توجه به جزئیات، اشتیاق برای تغییر، شجاعت، خودرهبری، خودباوری، شکیبایی و جامعه‌نگری است (جیمز و جیانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). «کلی» و «مون» نیز در سال ۱۹۹۸ بر این عقیده بودند که هوش

- 
1. Self- Awareness
  2. Self- Regulation
  3. Emmerling and Goleman
  4. James and Jiang



اجتماعی و عاطفی در نهایت هسته احتیاجات برای موفقیت در بسیاری از مشاغل هستند مثل روان درمانی، کارهای اجتماعی، تدریس، نوشتارهای خلاقانه و مدیریت سازمانی. آنها همچنین اعتقاد دارند که بین توانایی‌های درونی و گسترش استعداد در شغل و زندگی رابطه وجود دارد. آنها نیز مانند بسیاری از محققان معتقدند که مهارت‌های لازم دیگری برای افراد به منظور موفقیت در زندگی ماوراء دانش دانشگاهی و سنتی وجود دارد. «کلی» و «مون» بر اهمیت استعدادهای اجتماعی و شخصی و نقش آنها در موفقیت شخصی، شغلی و دانشگاهی قائل شده‌اند. استعداد شخصی یا عاطفه به عنوان یک نظریه شخصی تعریف شده که شخص را قادر می‌سازد، عملکردهای سودمندی را با توجه به مهارت‌ها و مردم در نظر بگیرد. استعدادهای شخصی شامل فرایندهای مؤثر و فرآیندهای نظری مثل اراده و خودمدیریتی می‌باشد. طبق گفته «کلی» و «مون» این نظریه به یک فرد کمک می‌کند تا خودآگاهی خود را توسعه دهد و بر قدرت خویش تکیه کند، ضعف خود را به حداقل برساند و به اهداف زندگی‌اش برسد. «کلی» و «مون» نظریه‌ای مشابه تراندیک در سال ۱۹۲۰، دارند که استعداد اجتماعی یا هوش اجتماعی را به عنوان یک شایستگی برای روابط میان فردی و تعاملات اجتماعی می‌داند. این محققان دو بُعد را برای هوش اجتماعی معین کرده‌اند. مهارت شناخت تعاملات اجتماعی و مؤثر بودن رفتار اجتماعی، بر اساس این مشاهدات آنها معتقدند که استعداد یا هوش شخصی بسیار به استعداد اجتماعی نزدیک است. «کلی» و «مون» مدلی مشابه مدل گلنن توصیف کرده‌اند که هوش‌های اجتماعی و شخصی یا عاطفی را به عنوان موجوداتی جداگانه اما با هم‌پوشانی قابل ملاحظه بین آن دو می‌داند، بنابر این شخصی که دارای هوش اجتماعی است به احتمال زیاد دارای هوش شخصی (عاطفی) است (جیمز و جیانگ، ۲۰۰۰). نظریه دیگری که پیرامون هوش هیجانی بیان شده است، نظریه برادبری و گریوز است که هوش هیجانی را در چهار بُعد تقسیم‌بندی کرده است و ابعاد آن به شرح زیر است:

خودآگاهی: یعنی توانایی در شناخت دقیق هیجان‌ها به هنگام وقوع آنها و درک شیوه‌های معمولی خود برای واکنش نشان دادن به مردم در وضعیت‌های مختلف. خودمدیریتی: یعنی توانایی در کنترل هیجان‌ها، که از آن طریق می‌توانید انعطاف‌پذیر باقی بمانید و در مقابل مردم و وضعیت‌های متفاوت، به طور مثبت و مؤثر واکنش نشان دهید.

آگاهی اجتماعی: یعنی توانایی در شناخت و درک هیجان‌های دیگران، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی. این آگاهی برای کنترل و مدیریت روابط بسیار مؤثر است. مدیریت رابطه: یعنی توانایی استفاده از آگاهی از هیجان‌های خود و دیگران برای مدیریت سازنده و مثبت تعامل‌ها و روابط (گنجی).

لازم به ذکر است که در پژوهش حاضر در بخش روش‌شناسی از مدل برادبری و گریوز به منظور سنجش و ارزیابی هوش هیجانی در دانشکده‌های دانشگاه یزد استفاده شده است.

## ۲-۲ روش تحلیل سلسله‌مراتبی

روش تحلیل سلسله‌مراتبی، یکی از معروف‌ترین فنون تصمیم‌گیری چندمنظوره است که در سال ۱۹۸۰ به وسیله توماس ساعتی ابداع شد. این روش هنگامی که عمل تصمیم‌گیری با چند گزینه رقیب و معیار تصمیم‌گیری روبه‌رو است، می‌تواند استفاده شود (ساعتی، ۱۹۸۰). روش AHP ترکیب معیارهای کیفی و معیارهای کمی را به طور هم‌زمان امکان‌پذیر می‌سازد. اساس روش AHP بر مقایسه زوجی گزینه‌ها و معیارهای تصمیم‌گیری است. برای چنین مقایسه‌ای نیاز به جمع‌آوری اطلاعات از تصمیم‌گیرندگان است و این امر به تصمیم‌گیرندگان این امکان را می‌دهد تا فارغ از هرگونه نفوذ و مزاحمت خارجی، تنها روی مقایسه دو گزینه یا معیار تمرکز کنند. افزون بر مقایسه دو به دویی، به دلیل اینکه پاسخ‌دهندگان دو عامل را نسبت به هم می‌سنجد و به عوامل دیگر توجه ندارد، اطلاعات ارزشمندی را برای مسئله مورد بررسی فراهم می‌آورد و فرآیند تصمیم‌گیری را منطقی می‌سازد (ساعتی، ۱۹۸۹).

روش‌شناسی AHP فازی با ترکیب AHP ساعتی و تئوری مجموعه فازی توسعه داده شده است. این روش‌شناسی برای انتخاب یک گزینه و تصدیق مسائل به وسیله ادغام مفاهیم مجموعه فازی و AHP طراحی شد. کاربرد روش فازی به تصمیم‌گیرنده اجازه می‌دهد، داده‌های کمی و کیفی را در مدل تصمیم‌ادغام کند. با وجود این باید گفت، AHP سنتی قادر به انعکاس درست فرآیندها در شرایطی است که مسائل تعریف نشده‌اند یا حل آن مستلزم عدم اطمینان در داده است. برای جبران این نقص، دو پژوهشگر هلندی به نام‌های لارنون و پدریک، روشی را برای فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی پیشنهاد کردند که بر اساس روش حداقل مجذورات لگاریتمی بنا شده بود. تعداد محاسبات و پیچیدگی مراحل باعث شد، این روش چندان مورد استفاده قرار نگیرد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۱). در سال ۱۹۹۶، روش دیگری تحت عنوان روش تحلیل توسعه‌ای، توسط یک پژوهشگر چینی به نام یونگ-چانگ ارائه شد که این پژوهش فازی هستند (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۸۹).

## ۲-۳ روش ویکور

روش ویکور اولین بار به وسیله اپریک وایس<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۸ به منظور حل مسائل تصمیم‌گیری چندمعیاره و دست‌یابی به بهترین راه حل توافقی معرفی شد (چن و ونگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). به عبارتی این روش بر رتبه‌بندی و انتخاب مجموعه‌ای از گزینه‌ها و تعیین راه حل‌های سازگار برای مسئله‌ای با معیارهای متفاوت به کار برده می‌شود و به تصمیم‌گیرندگان به منظور دست‌یابی به راه حل مطلوب برای تصمیم‌گیری کمک می‌کند (دوی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). در سال ۲۰۰۵ رویکرد VIKOR فازی برای اولین بار توسط ونگ<sup>۴</sup> و همکاران معرفی شد. روش VIKOR فازی فرایندی نظام‌مند و منطقی به منظور دست‌یابی به بهترین راه حل می‌باشد که برای حل مسائل تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی مورد استفاده قرار می‌گیرد (چن و ونگ، ۲۰۰۹). در ادامه گام‌های VIKOR فازی مطرح شده است (آقاجانی بزازی و همکاران، ۲۰۱۱):

(۱) ایجاد ماتریس تصمیم‌گیری؛ ساختار این ماتریس به شکل زیر است:

$$D = \begin{matrix} A_1 & \begin{pmatrix} x_{11} & x_{12} & \dots & x_{1n} \\ x_{21} & x_{22} & \dots & x_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ x_{m1} & x_{m2} & \dots & x_{mn} \end{pmatrix} \\ A_2 & \\ \vdots & \\ A_m & \end{matrix}$$

در این ماتریس،  $A_i$  نشان‌دهنده گزینه  $A_i$ ،  $x_{ij}$  نشان‌دهنده شاخص  $j$ ام و  $X_{ij}$  نشان‌دهنده ارزش گزینه  $A_i$  با توجه به شاخص  $j$  می‌باشد.

(۲) بی‌مقیاس‌سازی ماتریس تصمیم‌گیری با استفاده از رابطه (۱):

$$f_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m x_{ij}^2}} \quad \text{رابطه (۱)}$$

(۳) محاسبه مقدار ایده‌آل مثبت و منفی هر شاخص، مطابق با ماتریس استاندارد شده  $D$ :

$$f^+ = \{f_1^+, f_2^+, f_3^+, \dots, f_n^+\} \quad \text{راه حل ایده‌آل مثبت و } f^- = \{f_1^-, f_2^-, f_3^-, \dots, f_n^-\}$$

راه حل ایده‌آل منفی می‌باشد. راه حل ایده‌آل مثبت و منفی نیز با استفاده از روابط (۲) و (۳) محاسبه می‌شود:

1. Opricovic
2. Chen & Wang
3. Devi
4. Wang

$$f_j^+ = \max_j m_{ij} \quad \text{رابطه (۲)}$$

$$f_j^- = \min_j m_{ij} \quad \text{رابطه (۳)}$$

تعیین فاصله بین  $(a_1, a_2, a_3)$  و  $(b_1, b_2, b_3)$  با استفاده از رابطه (۴):

$$D(\vec{a}, \vec{b}) = \frac{\sqrt{3}}{3} \sqrt{(a_1 - b_1)^2 + (a_2 - b_2)^2 + (a_3 - b_3)^2} \quad \text{رابطه (۴)}$$

(۴) در این گام  $S_i$ ،  $R_i$  و  $Q_i$  با استفاده از روابط (۵)، (۶) و (۷) محاسبه می‌شوند که در این روابط  $S_i$  و  $R_i$  به ترتیب به عنوان مقدار مطلوب و نامطلوب هر یک از گزینه‌ها و  $W_j$  به عنوان وزن هر یک از معیارها می‌باشد.

$$S_i = \sum_{j=1}^n W_j \frac{D(f_j^+, m_{ij})}{D(f_j^+, f_j^-)} \quad \text{رابطه (۵)}$$

$$R_i = \max_j \left[ W_j \frac{D(f_j^+, m_{ij})}{D(f_j^+, f_j^-)} \right] \quad \text{رابطه (۶)}$$

$$Q_i = v \frac{(S_i - S^-)}{(S^+ - S^-)} + (1-v) \frac{(R_i - R^-)}{(R^+ - R^-)} \quad \text{رابطه (۷)}$$

در رابطه (۷)  $Q_i$  به عنوان مقدار شاخص VIKOR برای گزینه  $i$ ام،  $S^+ = \max_i S_i$ ،  $S^- = \min_i S_i$ ،  $R^+ = \max_i R_i$ ،  $R^- = \min_i R_i$  می‌باشد.  $v$  حداکثر مطلوبیت گروهی است که معمولاً برابر با ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود.

(۵) رتبه‌بندی گزینه‌ها؛ بر اساس روش VIKOR گزینه‌ای که کمترین میزان  $Q$  را دارا می‌باشند، در صورت برقرار بودن دو شرط (امیری، ۱۳۸۹)، بهترین گزینه محسوب می‌شود:

$$Q(A^2) - Q(A^1) \geq DQ \quad \text{شرط ۱ (ویژگی پذیرش):}$$

$$DQ = \frac{1}{m-1}$$

به طوری که  $A^2$  از نظر رتبه‌بندی براساس معیار  $Q$ ، در جایگاه دوم قرار دارد و  $A^1$  بهترین گزینه با کمترین مقدار  $Q$  و  $m$  تعداد گزینه‌ها می‌باشد.

شرط ۲ (ثبات پذیرش در تصمیم‌گیری): گزینه  $A^1$  باید همچنین بهترین رتبه را در  $S$  یا  $R$  داشته باشد.

اگر یکی از شروط بالا برقرار نشد، آن‌گاه یک مجموعه جواب‌های سازشی به صورت زیر پیشنهاد می‌شوند:

۱. اگر تنها شرط دوم برقرار نشد، گزینه  $A^1$  و  $A^2$ .

۲. اگر شرط اول برقرار نشد، گزینه  $A^1$  و  $A^2, \dots, A^m$ .

همچنین،  $A^m$  گزینه‌ای در موقعیت  $m$ ام است که رابطه در مورد آن صادق باشد.

$$Q(A^m) - Q(A^1) < DQ$$

#### ۲-۴ پیشنهاد تحقیق

گالبریس بر این باور است که مدرس، عملکردها و نقش‌های چندگانه‌ای را در کلاس ارائه می‌کند که ترکیبی از شخصیت، قابلیت‌های شغلی و دانش روان‌شناسانه وی است. نقش‌های مدرس می‌تواند شامل: الگو بودن، حمایت‌گری، الزام‌کنندگی، راهنمایی، رشددهنده فکر و مهارت‌ها، شنوندگی، میزبانی، پرورش‌دهنده جسم، درگیرکننده، برانگیزاننده تخیل، متعادل‌کننده دوستی، شریک بودن و فراهم‌کننده منافع باشد (گالبریس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). جانسون نیز در پژوهش خود به نقش هوش هیجانی بر عملکرد مدرسان اشاره می‌کند و بیان می‌دارد که اساتیدی که مهارت‌های هوش هیجانی خود را ارتقا می‌دهند، بر ارزش تفاوت‌های فردی تأکید داشتند، کار گروهی و توان مسأله را افزایش داده و دانش‌آموزان را به توسعه شایستگی‌های اجتماعی کافی هدایت می‌کنند (کاف‌هولد و جانسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). هانگ نیز با انجام تحقیقی با موضوع بررسی هوش هیجانی معلمان و اثر بخشی تدریس آنها در یک مرکز فناوری در تایوان نشان داد که اعضای هیأت علمی که در مهارت‌های کلی هوش هیجانی برتر بودند، اثربخشی تدریس بالاتری داشته‌اند (هونگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). همچنین، در کشور ایران، فلاحی و رستمی، برای اولین بار به بررسی رابطه هوش هیجانی با اثربخشی تدریس معلمان در مدارس راهنمایی شیراز پرداختند که در نهایت نتایج تحقیق حاکی از آن بود که با کنترل متغیرهای سن، جنس و تحصیلات معلمان، فاکتور هوش هیجانی قادر است با قدرت بالایی اثربخشی تدریس معلمان را پیش‌بینی کند (فلاحی، رستمی، ۱۳۹۱). در حال حاضر بررسی چنین مهارتی برای مدیران، کارکنان، کارآفرینان و یادگیرندگان به شدت مورد توجه محافل علمی قرار گرفته ولی این امر درباره اساتید به عنوان یکی از عناصر اصلی نظام آموزشی عالی در کشور کمتر مورد توجه قرار

1. Galbriath  
2. Kaufhold & Johnson  
3. Hwang

گرفته است. با توجه به این امر، گارول و همکارانش بر این باورند که در گذشته نقش عواطف در توانایی‌های شغلی افراد نادیده گرفته شده است و اهمیت احساسات و عواطف فردی زمانی مورد توجه واقع شد که مفهوم هوش هیجانی تمرکز محققان را به خود معطوف ساخت و به وضوح مشخص شد که میزان هوش هیجانی افراد بر موفقیت کاری آنها اثر به سزایی دارد. همچنین آنها تلاش کردند تا به بررسی ارتباط بین ادراک اساتید دانشگاهی از میزان بهره‌مندی از هوش هیجانی و کارایی آنها در انجام وظایف شغلی بپردازند. یافته‌های تحقیق روشن ساخت که بین میزان ادراک فرد از هوش هیجانی و کارایی وی در انجام وظایف شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (گورل<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). آدینا ایگنات و کلیپا<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) نیز در مطالعه خود به بررسی میزان رضایت از زندگی، رضایت شغلی و هوش هیجانی مدرسان در یکی از مراکز آموزشی رم پرداختند. نتایج حاصل از این مطالعه حاکی از آن بود که مراکز آموزشی رم برای ارتقا سطح رضایت‌مندی مدرسان از زندگی و شرایط شغلی، باید میزان هوش هیجانی را در آنها افزایش دهند. با توجه به اهمیت موضوع، سیدحسن و همکارانش با استفاده از یک نمونه ۳۳۸ نفری از معلمان شبانه روزی مالزی با بررسی اثر هوش هیجانی بر بالا رفتن ارزش کاری معلمان دبیرستانی به این نتیجه رسیدند که از میان هفت بُعد مورد بررسی در تحقیق خود چهار بُعد خودانگیختگی، همدلی، معنویت و مهارت‌های اجتماعی تأثیر زیادی بر ایجاد ارزش کاری خواهد داشت (سیدحسن<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱).

### ۳- روش پژوهش

این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از منظر راهبرد، پیمایشی-توصیفی است. این پژوهش به صورت تک‌مقطعی بوده و شیوه جمع‌آوری اطلاعات آن، از طریق پرسشنامه و مطالعات کتابخانه‌ای است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه سراسری یزد که جمعیتی معادل ۳۹۳ نفر می‌باشند؛ تشکیل می‌دهد. بر این اساس حجم نمونه مورد بررسی با توجه به جدول مورگان ۱۹۶ نفر به دست آمده است. باید خاطر نشان کرد که در این پژوهش از آنجا که دانشکده‌ها مورد مقایسه قرار گرفته‌اند از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده تصادفی استفاده شده است که در جدول ۱ مشخص شده است.

1. Gurol et. al
2. Adina Ignat & Clipa
3. Seyed Hassan et. al

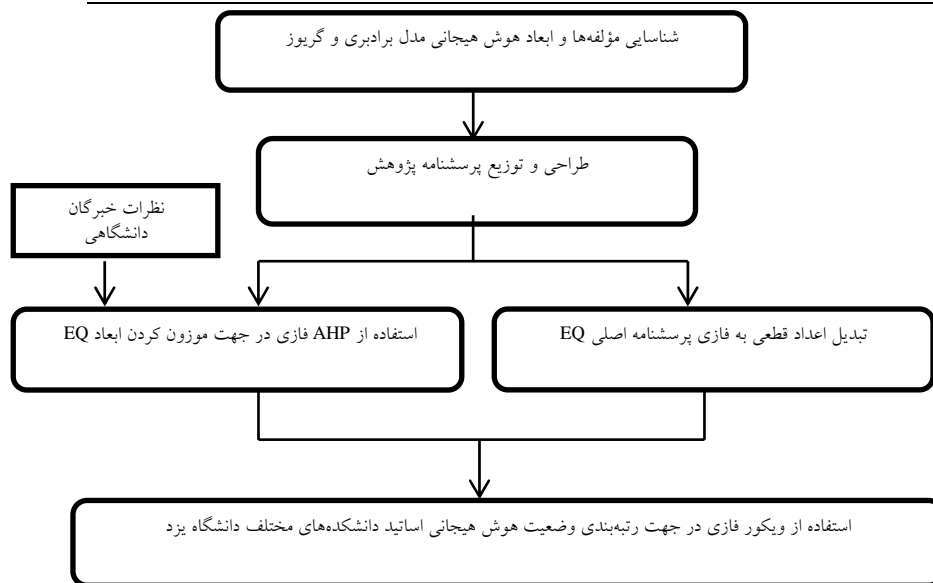
جدول (۱) نمونه گیری طبقه بندی شده

دانشکده‌ها											
علوم انسانی	ادبیات	علوم اجتماعی	اقتصاد	منابع	علوم پایه	ریاضی	فیزیک	فنی مهندسی	هنر و معماری	معدن	برق و کامپیوتر
۵۵	۲۷	۱۶	۲۵	۲۶	۲۵	۳۷	۴۰	۷۱	۲۲	۱۸	۳۱
۲۷	۱۳	۸	۱۲	۱۳	۱۲	۱۸	۲۰	۳۵	۱۱	۹	۱۵

آزمون هوش هیجانی مورد استفاده در این تحقیق توسط برادبری و گریوز ساخته شده و به وسیله گنجی ترجمه و ویراستاری شده است. این آزمون شامل ۲۸ سنجه است که بر اساس مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت نمره گذاری می‌شود. این آزمون چهار بُعد خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه را برای شناسایی وضعیت هوش هیجانی می‌سنجد و در نهایت یک نمره کلی هوش هیجانی ارائه می‌کند. در توضیح ابعاد بالا می‌توان گفت:

در بررسی گنجی (۱۳۸۴) ضرایب اعتبار ابعاد هوش هیجانی ذکر شده به ترتیب برابر با ۰/۷۳، ۰/۷۸، ۰/۷۶ و ۰/۷۶ بود. به علاوه آزمون در گروه ۲۸۴ نفری دیگر (۱۱۵ پسر، ۱۳۹ دختر) فقط یک بار اجرا شد و ضریب اعتبار آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بود (گنجی، ۱۳۸۴).

به منظور پاسخگویی به سؤالات مطرح شده در بخش قبل، طرح تحقیق حاضر به گونه‌ای طراحی شده است که به سؤالات مطرح شده پاسخ مناسبی ارائه داده و درعین حال به طور مشخصی نحوه انجام مراحل تحقیق را نمایش می‌دهد. طرح تحقیق پژوهش حاضر در شکل ۱ مشخص شده است.



شکل (۱) مراحل انجام تحقیق

بر اساس شکل فوق گام‌های انجام تحقیق به شرح زیر است:

گام ۱: شناسایی مؤلفه‌ها و ابعاد هوش هیجانی مدل برادبری و گریوز: در این راستا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای ۲۸ مؤلفه مرتبط با هوش هیجانی در چهار بُعد خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه شناسایی شد.

گام ۲: طراحی و توزیع پرسشنامه در بین نمونه مشخص شده

گام ۳: تبدیل اعداد قطعی به فازی پرسشنامه اصلی EQ و استفاده از AHP فازی در جهت موزون نمودن ابعاد: برای ارزیابی وضعیت دانشکده‌های دانشگاه یزد اعداد قطعی حاصل شده از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها با استفاده از جدول ۲ به اعداد فازی تبدیل شد.

جدول (۲) تبدیل اعداد قطعی به فازی (ثریایی و همکاران، ۱۳۸۵)

طیف	۱	۲	۳	۴	۵	۶
ترجیحات	هرگز	به ندرت	گاهی	معمولاً	تقریباً همیشه	همیشه
اعداد فازی مثلثی	(۱ و ۱ و ۱)	(۱/۲ و ۳/۲ و ۱/۲)	(۲ و ۳/۲ و ۱/۲)	(۳/۲ و ۵/۲ و ۳/۲)	(۳ و ۵/۲ و ۲)	(۵/۲ و ۷/۲ و ۳/۲)



از سوی دیگر ابعاد مدل برادبری و گریوز با استفاده از تکنیک AHP فازی وزن دار شدند. در این جهت از نظرات ۱۵ تن از خبرگان دانشگاهی آشنا با موضوع تحقیق از دانشکده‌های روان‌شناسی، علوم تربیتی، علوم اجتماعی و مدیریت استفاده شد.

گام ۴: استفاده از ویکور فازی در جهت رتبه‌بندی وضعیت هوش هیجانی اساتید دانشکده‌های مختلف: پس از مشخص نمودن وضعیت هوش هیجانی فازی اساتید دانشکده‌های مختلف و همچنین مشخص شدن وزن هر بُعد از طریق تحلیل سلسله‌مراتبی فازی ترتیب دانشکده‌های مختلف با استفاده از روش ویکور فازی که در بخش بعد شرح داده می‌شود، مشخص شد.

#### ۴- یافته‌های تحقیق

همان‌طور که در قسمت قبل بیان شد در این تحقیق برای وزن دار نمودن ابعاد هوش هیجانی مدل برادبری و گریوز از تکنیک AHP فازی استفاده شد. برای موزون کردن ابعاد هوش هیجانی مدل مد نظر از روش تحلیل توسعه‌ای استفاده شده که با توجه محدودیت صفحات از بیان گام‌های این مدل صرف نظر شده است. باید خاطر نشان کرد برای تبدیل اعداد قطعی به فازی مثلی از جدول ۳، استفاده شده است.

جدول (۳) مقیاس تبدیل مثلی فازی (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۸۹)

مقیاس شفاهی	مقیاس مثلی فازی	مقیاس معکوس مثلی فازی
برابر	(۱، ۱، ۱)	(۱، ۱، ۱)
برابری مهم	(۱/۲، ۱، ۳/۲)	(۲/۳، ۱، ۲)
اهمیت کم	(۱، ۳/۲، ۲)	(۱/۲، ۲/۳، ۱)
اهمیت زیاد	(۳/۲، ۵/۲، ۳)	(۱/۳، ۲/۵، ۲/۳)
اهمیت خیلی زیاد	(۲، ۵/۲، ۳)	(۱/۳، ۲/۵، ۱/۲)
اهمیت فوق‌العاده	(۵/۲، ۳، ۷/۲)	(۲/۷، ۱/۳، ۲/۵)

با استفاده از نظرات خبرگان دانشگاهی و همچنین طیف فوق نتایج حاصل از اهمیت هر بُعد هوش هیجانی مطابق جدول ۴ است.

جدول (۴) نتایج حاصل از اهمیت هر بُعد هوش عاطفی

وزن قطعی	حد بالا	حد وسط	حد پایین	ابعاد هوش هیجانی
۰/۲۴۱	۰/۳۸۵۱۱۹۵۲	۰/۲۴۲۷۱۸	۰/۱۵۳۶۵۱	خودآگاهی
۰/۲۶۶	۰/۴۲۴۹۵۹۴۷	۰/۲۶۷۹۶۹	۰/۱۵۴۲۰۲	خودمدیریتی
۰/۲۲۲	۰/۴۰۱۰۵۵۵	۰/۲۱۶۱۹۱	۰/۱۳۰۰۹	آگاهی اجتماعی
۰/۲۷۱	۰/۵۱۱۲۷۹۳۶۳	۰/۲۷۳۱۲۲	۰/۱۴۲۶۳۷	مدیریت رابطه

بر اساس جدول فوق، بُعد مدیریت رابطه دارای بیشترین اهمیت از سوی خبرگان است. بدین سبب، این بُعد نقش ویژه‌ای در موفقیت اساتید در جهت موفقیت آنان در شغل خود ایفا می‌کند. در کنار این بُعد با اختلافی اندک، بُعد خودمدیریتی قرار دارد و در نهایت ابعاد خودآگاهی و آگاهی اجتماعی در مراتب بعدی اهمیت قرار گرفته‌اند.

پس از مشخص شدن وزن هر بُعد برای رتبه‌بندی وضعیت هوش هیجانی اساتید دانشکده‌های مختلف از تکنیک ویکور فازی بهره برده شده است. بر اساس آنچه گفته شد در این تحقیق ابتدا پس از فازی نمودن وضعیت هوش هیجانی اساتید با استفاده از جدول رابطه (۱) به نرمال‌سازی ماتریس حاصل از وضعیت EQ دانشکده‌ها پرداخته شد که جدول ۵ این ماتریس را نمایش می‌دهد.

جدول (۵) ماتریس نهایی نرمالایز شده

مدیریت رابطه	آگاهی اجتماعی			خود مدیریتی			خود آگاهی			دانشکده‌های دانشگاه یزد		
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۴	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	مهندسی کامپیوتر
۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	معدن و متالورژی
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۴	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	هنر و معماری
۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	فنی و مهندسی
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۳	فیزیک
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	ریاضی
۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	علوم پایه
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	منابع طبیعی
۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۴	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	اقتصاد، مدیریت و حسابداری
۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۳	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۴	علوم اجتماعی
۰/۰۸	۰/۱۴	۰/۲۱	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۱۰	۰/۱۵	۰/۲۴	ادبیات
۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۵	۰/۲۳	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۲۲	علوم انسانی
۰/۲۷۱			۰/۲۲۲			۰/۲۶۶			۰/۲۴۱			*وزن‌های قطعی AHP فازی

باید خاطر نشان نمود در محاسبات اصلی جدول فوق، اعداد با ۹ رقم اعشار محاسبه شده‌اند. سپس بر اساس روابط ۲ و ۳ مقدار ایده‌آل مثبت و منفی نیز مشخص گردید که در جدول ۶ مشخص گردیده است.

جدول (۶) مقادیر ایده‌آل مثبت و ایده‌آل منفی

مدیریت رابطه	آگاهی اجتماعی			خود مدیریتی			خود آگاهی			
۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۲۴	۰/۱۰	۰/۲۴	۰/۱۶	۰/۱۰	۰/۲۴	۰/۱۶	۰/۱۰	ایده‌آل مثبت
۰/۰۸	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۲۱	۰/۱۳	۰/۰۸	۰/۲۱	۰/۱۳	۰/۰۸	ایده‌آل منفی

$Q_i$  و  $R_i$  و  $S_i$  نیز بر اساس روابط ۵ و ۶ و ۷ محاسبه شد که بر اساس مقادیر آنها رتبه هر دانشکده از نظر هوش هیجانی اساتید در جدول ۷ مشخص شده است.

جدول (۷) مقادیر  $Q_i$ ,  $S_i$ ,  $R_i$

رتبه $S_i$	$S_i$	رتبه $R_i$	$R_i$	رتبه $Q_i$	$Q_i$	دانشکده‌های دانشگاه یزد
۲	۰/۲۶	۱	۰/۱۵	۱	۰/۰۲	علوم اجتماعی
۴	۰/۳۴	۴	۰/۱۸	۲	۰/۲۶	فنی و مهندسی
۵	۰/۴۲	۲	۰/۱۸	۳	۰/۳۳	اقتصاد، مدیریت و حسابداری
۱	۰/۲۳	۶	۰/۲۲	۴	۰/۳۴	ریاضی
۹	۰/۵۵	۳	۰/۱۸	۵	۰/۴۱	علوم پایه
۷	۰/۴۹	۵	۰/۲۰	۶	۰/۴۵	معدن و متالورژی
۶	۰/۴۷	۷	۰/۲۲	۷	۰/۵۴	ادبیات
۳	۰/۳۴	۱۲	۰/۲۵	۸	۰/۵۹	هنر و معماری
۱۰	۰/۵۶	۸	۰/۲۲	۹	۰/۶۳	علوم انسانی
۸	۰/۵۳	۱۱	۰/۲۴	۱۰	۰/۷۱	مهندسی کامپیوتر
۱۱	۰/۷۴	۱۰	۰/۲۴	۱۱	۰/۸۵	فیزیک
۱۲	۰/۸۸	۹	۰/۲۴	۱۲	۰/۹۴	منابع طبیعی

بر اساس جدول فوق وضعیت دانشکده‌های مختلف مشخص شده است همان‌طور که پیداست دانشکده‌های علوم اجتماعی، فنی و مهندسی و اقتصاد، مدیریت و حسابداری دارای بهترین وضعیت از نظر هوش هیجانی اعضای هیأت علمی خود می‌باشند.

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

هیجان‌ها بخش گسترده‌ای از زندگی ما را در بر می‌گیرند، حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجان‌ها را می‌توان در تارک قله‌های استدلال، عقلانیت و برهان‌های عقلانی مشاهده کرد. بی‌اعتنایی نسبت به هیجان‌ها، مدیریت نکردن آنها و مسامحه و غفلت در بیان آنها می‌تواند هزینه گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. هوش هیجانی مفهومی است که به تشریح این بحث پرداخته و از محدود موضوعاتی است که علاقه‌مندی عمومی را برانگیخته است. هوش هیجانی به طور کلی موضوع جدیدی نیست، اما اثرگذاری آن بر فعالیت‌ها و عملکرد انسان به تازگی مورد علاقه پژوهشگران قرار گرفته است. از سوی دیگر در عصر حاضر دانشگاه‌ها یکی از مهم‌ترین ارکان یک جامعه را تشکیل می‌دهند به طوری که می‌توان گفت، آنها تفاوت کشورها از لحاظ توسعه‌یافتگی را معین می‌کنند. دانشگاه به عنوان یک سیستم دارای

ورودی‌های متفاوتی است که دانشجویان به عنوان یکی از مهم‌ترین ورودی آنها طی پردازش در دوره مشخص به عنوان خروجی سیستم معرفی می‌شوند. سهم عمده در مرحله پردازش بر روی دانشجویان را اعضای هیأت علمی یا اساتید دانشکده‌ها ایفا می‌کنند که به طور مشخص در صورت آموزش و پرورش مناسب دانشجویان می‌توان انتظار کسب خروجی مطلوبی را داشت. بنابراین دانشگاه‌ها به منظور دستیابی به اهداف خود بایستی توجه ویژه‌ای به اساتید به عنوان پردازشگران سیستم داشته باشند. در سال‌های اخیر، وظیفه و مسئولیت مدرسان و اساتید در فرآیند آموزش و پرورش نسبت به گذشته سنگین‌تر و پیچیده‌تر شده به طوری که تدریس و انتقال دانش، تنها یکی از نقش‌های آنها است. در همین راستا مدرس، عملکردها و نقش‌های چندگانه‌ای را در کلاس ارائه می‌کند که ترکیبی از شخصیت، قابلیت‌های شغلی و دانش روان‌شناسانه وی می‌باشد. بنابراین بایستی اساتید ضمن برخورداری از IQ از EQ مورد قبولی به منظور ایفای مناسب نقش خود برخوردار باشند.

این مقاله با هدف ارزیابی وضعیت هوش هیجانی اساتید دانشکده‌های دانشگاه یزد در محیط فازی اقدام به ارزیابی و رتبه‌بندی دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد بر اساس ابعاد مدل برادبری و گریوز کرده است. از آنجا که اهمیت چهار بُعد مدل مذکور در حوزه آموزش و پرورش متفاوت است، پژوهشگران با استفاده از روش فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی، اهمیت ابعاد را مشخص کرده‌اند که بر اساس نظارت خبرگان دانشگاهی آشنا با این ابعاد، مدیریت رابطه، خودمدیریتی، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی به ترتیب بیشترین اهمیت را به خود اختصاص می‌دهند. در بسیاری از تحقیقاتی که از ابعاد هوش هیجانی بر اساس مدل‌های مختلف استفاده شده کمتر تحقیقی به وزن‌دهی به ابعاد پرداخته است. به طوری که در این تحقیقات وزن تمامی ابعاد برابر در نظر گرفته شده است. از جمله تحقیقاتی که می‌توان از آنها به طور غیرمستقیم به اهمیت متفاوت ابعاد هوش هیجانی پی برد، تحقیق زاف (۲۰۰۲)، سارنی و همکاران (۲۰۰۰)، نورلایا و همکاران (۲۰۰۹)، کافشانی و همکاران (۱۳۹۲) و بسیاری از محققان دیگر است که به بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی بر متغیر وابسته‌ای همچون کارآفرینی سازمانی، فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی و... پرداخته‌اند. اهمیت یافتن بُعد مدیریت رابطه در این نهاد می‌تواند بدین جهت باشد که این بُعد به نوعی مجموعه‌ای از سه بُعد دیگر مدل پژوهش هست که به فرد کمک می‌کند به طور مثبت و مستمر با دیگران ارتباط برقرار کند. در این بُعد برقراری ارتباط مؤثر، همدلی، گوش دادن عمیق و تشریک مساعی قرار دارد. به نوعی در مدیریت رابطه این سؤال مطرح می‌شود که آیا اساتید رابطه خود با دانشجویان را به طور مؤثر و سازنده‌ای مدیریت می‌کنند و به سمت نتایج مثبت هدایت می‌کنند؟ با این که تحقیقی به طور مشابه به وزن‌دهی

به ابعاد نپرداخته است اما در تحقیق خسروجردی و همکاران (۱۳۸۶)، نشان داده شد که مدیریت رابطه دارای اهمیت فراوانی به خصوص در نظام آموزشی است. در همین رابطه، قدمی و همکارانش عوامل مؤثر بر برقراری رابطه بین دانشجو و استاد را از دیدگاه دانشجویان مورد بررسی قرار دادند. در این مطالعه سطح مهارت تدریس استاد، تجربه استاد و ویژگی‌های اخلاقی و فردی وی نمایانگر مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارتباط دانشجو و استاد بود (قدمی و همکاران، ۱۳۸۶). شاید همان‌طور که گلن اشاره می‌کند آگاهی (خودآگاهی - آگاهی اجتماعی) هسته اصلی مهارت‌ها باشد اما باید به این موضوع توجه کرد که هدف این پژوهش در واقع ارزیابی وضعیت هوش هیجانی است و در این زمینه بایستی مهم‌ترین عوامل، نه مبنایی‌ترین عامل بر دیگر عوامل وزن‌دهی شوند.

در ادامه محققان با استفاده از پرسشنامه استاندارد مدل تحقیق به ارزیابی وضعیت هوش هیجانی اساتید دانشکده‌های دانشگاه یزد پرداخته‌اند که نتایج تحقیق، نشان از وضعیت نامناسب این مفهوم در اکثر دانشکده‌ها و کل دانشگاه دارد که این تحلیل بر اساس جدول نرمالایز نشده وضعیت دانشکده‌ها که با توجه به محدودیت صفحات از بیان آن صرف نظر شده، به دست آمده است. به منظور رتبه‌بندی دانشکده‌های مختلف دانشگاه یزد از نظر هوش هیجانی اساتید، از روش ویکور فازی که یکی از نوین‌ترین روش‌ها در جهت تصمیم‌گیری‌ها چند شاخصه است استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۷) مشخص شده است. بر اساس جدول (۷)، دانشکده‌های علوم اجتماعی، فنی و مهندسی و اقتصاد، مدیریت و حسابداری دارای بهترین وضعیت از نظر هوش هیجانی اعضای هیئت علمی بوده و دانشکده‌های مهندسی کامپیوتر، فیزیک و منابع طبیعی دارای نامناسب‌ترین وضعیت از این نظر می‌باشند. نتایج این تحقیق می‌تواند مدیران دانشکده‌ها و دانشگاه را به منظور برنامه‌ریزی در جهت بهبود وضعیت دانشکده و به تبع آن دانشگاه کمک کند. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود تا با توجه به عامل هوش هیجانی در توانایی اساتید برای تدریس اثربخش، در دانشگاه‌ها، دوره‌های آموزشی در جهت تقویت و بهبود مهارت‌هایی که با مفهوم هوش هیجانی در ارتباط است، برگزار شود و نیز به منظور تفهیم مفهوم هوش هیجانی اساتید و توانمندسازی آنها در به کارگیری آن، برنامه‌های آموزشی تدوین شود. همچنین مطلوب است تا برای ارتقا سطح علمی دانشگاه و به کارگیری اساتید شایسته، از اساتید ارزیابی هوش هیجانی نیز صورت گیرد. با توجه به این که پژوهش حاضر در دانشگاه یزد صورت گرفته است، پیشنهاد می‌شود تا از چهارچوب تحقیق در راستای به ارزیابی جامع از اساتید دانشگاه‌های سراسر کشور پرداخته شود. همچنین مطلوب است تا پژوهش‌های آتی در فضای خاکستری انجام شده و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مورد مقایسه و بحث قرار گیرد.

## منابع

- آذر، عادل؛ رجبزاده، علی (۱۳۸۹). تصمیم‌گیری کاربردی رویکرد *MADM* تهران: انتشارات نگاه دانش.
- آقایار، سیروس و شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۵). کاربرد هوش در قلمرو هیجان. تهران: سپاهان.
- آقایار، سیروس و شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۶). هوش هیجانی سازمانی. تهران: سپاهان.
- اکبرزاده، نسرین (۱۳۸۳). هوش هیجانی. تهران: انتشارات فارابی.
- احمدی کافشانی، عبدالله و ناظمی، علی (۱۳۹۲). بررسی ارتباط هوش هیجانی با قصد کارآفرینانه مورد مطالعه: دانشجویان کارشناسی تربیت بدنی دانشگاه تهران. مدیریت ورزشی، ۶ (۳): ۴۴۱-۴۲۱.
- امیری، مقصود (۱۳۸۹). تصمیم‌گیری گروهی برای انتخاب ابزار ماشین با استفاده از روش ویکور فازی. مطالعات مدیریت صنعتی، ۶ (۱۶): ۱۶۷-۱۸۸.
- ثریایی، سیدعلی؛ نوری‌فر، راحله و حیدرزاده، ارمان (۱۳۸۵). اولویت‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد نیروی انسانی با استفاده از *AHP-Fuzzy* چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- جویبار، منوچهر (۱۳۸۴). مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه‌گانه (عالی-میانی-پایه) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و سازمان‌های تابعه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه عالی آموزش و مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- خسروجردی، راضیه و خانزاده، علی (۱۳۸۶). بررسی ارتباط هوش هیجانی با سلامت عمومی در دانشجویان دانشگاه تربیت معلم سبزوار. مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار، ۱۴ (۲): ۱۱۶-۱۱۰.
- داودی، رسول و شکرالهی، محبوبه (۱۳۹۰). بررسی مهارت‌های هیجانی دانشجو-معلمان و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن. رهبری و مدیریت آموزشی، ۵ (۱۶): ۹-۲۸.
- رنجدوست، شهرام و عیوضی، پروانه (۱۳۹۲). بررسی رابطه هوش هیجانی دبیران با تفکر خلاق دانش‌آموزان متوسطه. پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، ۱۰ (۹): ۱۱۳-۱۲۵.
- سعیداردکانی، سعید؛ جلیلیان، نگار و قاسمی، حمیده (۱۳۹۱). دسته‌بندی نیازهای دانشجویان و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاه‌ها با بهره‌گیری از تحلیل شکاف و مدل کانو. اولین کنفرانس بین‌المللی مهندسی کیفیت، تهران-ایران.
- شعبانی، حسن (۱۳۸۰). مهارت‌های آموزشی و پرورشی: روش‌ها و فنون تدریس. تهران: انتشارات سمت.

شهرکی پور، حسن (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر افزایش کیفیت آموزشی دوره‌های کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد دانشکده علوم تربیتی (مطالعه موردی واحد رودهن). پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، ۹ (۲): ۱۱۸-۱۲۴.

طاهری‌زاده، زینب؛ سلیمی، قربانعلی و صالحی‌زاده، سعید (۱۳۹۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشگاه با مهارت تدریس آنان از دیدگاه دانشجویان. رهبری و مدیریت آموزشی، ۵ (۲): ۹۵-۱۱۶.

علوی، امین‌اله (۱۳۷۷). روان‌شناسی مدیریت و سازمان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. فلاحی، ویدا و رستمی، کاوه (۱۳۹۱). نقش هوش هیجانی در اثربخشی تدریس معلمان در مدارس راهنمایی. رهیافتی نو در مدیریت آموزش عالی، ۳ (۱): ۱۵۹-۱۸۰.

قدمی، احمد؛ صالحی، بهمن؛ سجادی، شکوه و ناجی، همایون (۱۳۸۶). عوامل مؤثر در برقراری ارتباط بین دانشجو استاد از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی اراک. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۷ (۱): ۱۴۹-۱۵۴.

گنجی، حمزه. (۱۳۸۴). هوش هیجانی. تهران: نشر ساوالان. محققیان، شهناز؛ احمدی، غلامرضا و سعادت‌مند، زهره (۱۳۹۱). شناخت و کاربرد الگوهای نوین تدریس در میان اساتید گروه علوم انسانی. پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، ۹ (۸): ۴۸-۵۹.

محمدی، فاطمه؛ افسر، امیر؛ تقی‌زاده، جواد و باقری دهنوی، ملیحه (۱۳۹۱). ارزیابی عوامل مؤثر بر وفاداری الکترونیکی در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات الکترونیک با استفاده از تکنیک AHP فازی. مدیریت فناوری اطلاعات، ۴ (۱۳): ۱۵۶-۱۳۵.

مورتی بویز، آلن (۱۳۸۸). تدریس کارآمد بر مبنای هوش هیجانی: راهنمایی گام به گام برای معلمان و اساتید. اصفهان: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.

Abisamra, N. (2000). *Emotional intelligence and academic achievement*. Doctoral Proposal Submitted to Montgomery University.

Adina Ignat, Aurora & Clipa, Otilia (2012). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 33: 498 – 502.

Aghajani Bazzazi, A.; Osanloo, M. & Karimi, B. (2011). Deriving preference order of open pit mines equipment through MADM methods: Application of modified VIKOR method. *Expert Systems with Applications*, 38: 2550-2556.

Ann Jo, Abe A. (2011). Positive emotions, emotional intelligence and successful experiential learning. *Personality and individual differences*, 51: 817-822.

- Armstrong, Andrew; Galligan Roslyn & Critchley Christine (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and individual differences*, 51: 331-336.
- Azizian, Sahar & Samadi, Abbas (2012). Study of relationship between Emotional Intelligence (EI) and self-efficacy, the case of the staff of the Hamedan Branch of Islamic Azad University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 31: 496 – 502.
- Berent, M. (2000). *Emotional Health, Emotional Intelligence and physical Health*. From <http://www.smats.com>.
- Bro Bergman K. & Gaitskill, T. (1999). Faculty and student perceptions of effective clinical teachers: an extension study. *Journal of Professional Nursing*, 6 (1): 33-44.
- Chen, L. Y & Wang, T. C. (2009). Optimizing partners' choice in IS/IT outsourcing projects: The strategic decision of fuzzy VIKOR. *International Journal Production Economics*, 120: 233–242.
- Devi, K. (2011). Extension of VIKOR method in intuitionistic fuzzy environment for robot selection. *Expert Systems with Applications*, 38: 14163–14168.
- Dincer, Hasan; Gencer, Gulsah; Orhan, Nazife & Sahinbas, Kevser (2011). *The significance of emotional intelligence on the innovative work behavior of managers as strategic decision-makers*. 7th international strategic management conference.
- Emmerling, R. J. & Goleman, D. (2003). Emotional Intelligence: Issues and common misunderstandings. *Issues in Emotional Intelligence*, [Online serial], 1(1). Available <http://www.eiconsortium.org>
- Fallahzadeh, H. (2011). The Relationship between Emotional Intelligence and Academic Achievement in medical science students in Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30: 1461 – 1466.
- Galbriath, M. W. (2001). Community College faculty Development for minatory. *The Michigan Community College Journal*, 8: 29-39.
- Gurol, Aysun; Guher Ozercen, Mumine & Yalcin, Hulya (2010). A comparative analysis of pre-service teacher's perceptions of self-efficacy and emotional intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2: 3246-3251.
- Hwang, Fei- Fei (2007). *The Relationship between Emotional Intelligence and Teaching Effectiveness*. Submitted to the College of Graduate Studies Texas A&M University-Kingsville and Texas A&M University-Corpus Christi in partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of education.
- James, J. & Jiang, E. T. (2000). The Impact of a Training Program Designed to Target the Emotional Intelligence Abilities of Project Managers. *International Journal of Project Management*, Vol 18.
- Kaufhold, J. A. & Johnson, L. R. (2005). The Analysis of the emotional intelligence skills and potential problem areas of elementary educators. *Education*, 125 (4): 615-626.



- Low, G. R. & Nelson, D. B. (2003). *Emotional Intelligence: Effectively Bridging the Gap between High School and College*. <http://education.tamuk.edu/eiconf/papers/Tassspe/04>
- Mohd Ishak, Noriah; Iskandar, I. Piet & Ramli, Ridzaudin (2010). Emotional intelligence of Malaysian teachers: a comparative study on teachers in daily and residential schools. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9: 604-612.
- Noorlaila, Hj Y. ; Noormala, A. I. ; Raja, Munirah R. M. & Raja, Suzana R. K. (2009). Employee Performance on Organizational Citizenship Behavior: The Influence of Leader's Emotional Intelligent, *the International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, 8 (10): 29-34.
- Pricovic, S. (1998). *Multi-criteria Optimization of Civil Engineering Systems*. Faculty of Civil Engineering, Belgrade.
- Perkmanna, Markus et al. (2013). Academic engagement and commercialization: A review of the literature on university–industry relations. *Research Policy*, 42: 423–442.
- Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process*, New York: Mc-Graw Hill.
- Saaty, T. L. (1989). *Group decision making and the AHP*. New York: Springer.
- Salguero, Jose; Extremera, Natalio & Fernandez-Berrocal, Pablo (2012). Emotional intelligence and depression: the moderator role of gender, personality *and Individual Differences*, 53: 29-32
- Seyed Hassan, Seyed Najmuddin; Mohd. Ishak, Noriah & Bokhari, Mohamad (2011). Impacts of emotional intelligence on work values of high school teachers, *Procedia- Social and behavioral sciences*, 30: 1688-1692.
- Sarni, D. All (2000). *Emotional intelligence in the Prediction of Policemen Success in the company Business in Centives*. Toronto, Canada: Multi –Health Systems.
- Zaph, D. (2002). Emotion Work and Psychological well-being, a review of the literature and some conceptual consireration, *Journal of Human Resource Management Review*, 12: 237-268.