

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با خصوصیات جمعیت شناختی آنها

رمضان حسن زاده^۱

سید مرتضی ساداتی کیادهی^۲

چکیده

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

روش پژوهش توصیفی است. نمونه آماری این پژوهش تعداد ۱۴۰ نفر از مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی آموزش و پرورش ساری هستند که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین جامعه آماری، بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه یا جدول کرجسی و مورگان، انتخاب شدند. از پرسشنامه جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. پرسشنامه شامل دو قسمت بود: مشخصات جمعیت شناختی مدیران و پرسشنامه هوش هیجانی. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که:

۱- هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی، متفاوت نیست. ($f_M=0/774, p > 0/05$)

۲- هوش هیجانی مدیران با تجارب مدیریتی مختلف، متفاوت نیست. ($f_M=1/305, p > 0/05$)

۳- هوش هیجانی مدیران زن و مرد متفاوت است. ($f_M=2/851, p > 0/05$)

۴- هوش هیجانی مدیران متخصص با مدیران غیرمتخصص متفاوت است. ($p > 0/05$)

($f_M=3/148$)

۵- هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف متفاوت نیست. ($f_M=0/185, p > 0/05$)

۶- هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف متفاوت نیست. ($f_M=0/347, p > 0/05$)

^۱ دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی ساری

^۲ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...
بر اساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت که هوش هیجانی از مؤلفه‌های ضروری مدیریت و رهبری است. آموزش، تخصص و گذراندن دوره‌های آموزش هوش هیجانی در رشد و استفاده مناسب از آن در محیط کار مؤثر است.

کلیدواژه‌ها:

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

مقدمه

بهره هوشی^۱، به خوبی نمی‌تواند از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی برآید که فرصت‌ها و شرایط تحصیلی مشابهی دارند. بهره هوشی رد فراز و نشیب‌های زندگی به تنهایی نمی‌تواند آمادگی زیادی در افراد برای مقابله صحیح ایجاد کند و لزوماً تضمین کننده رفاه، شخصیت اجتماعی و یا احساس شادکامی در زندگی نیست. (حامدی، ۱۳۸۵) بهره هوشی در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت‌های زندگی است. ۸۰ درصد موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی^۲ را تشکیل می‌دهند. (جلالی، ۱۳۸۱، آتواترو یامارینو^۳، باچمن و همکارانش^۴، ۲۰۰۰، ویتری، ۱۹۹۶، تیچلر و همکارانش، ۲۰۰۲) سالووی^۵ و مایر^۶ (۱۹۹۰) هوش هیجانی را توانایی نظارت و نظم‌دهی احساسات خود و دیگران و استفاده از احساسات برای راهنمایی فکر و عمل توصیف کردند. به نظر گلن (۱۹۹۸، ۱۹۹۶، ۱۹۹۵) هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است که مشتمل بر

¹ Intelligence Quotient

² Emotional Intelligence

³ Atwater & Yammarino

⁴ Bachman et.al

⁵ Salovey

⁶ John mayer

شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. بار-آن^۱ (۲۰۰۰) معتقد است هوش هیجانی مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی است که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد. هوش هیجانی از چهار مهارت اصلی تشکیل می‌شود: ۱- خودآگاهی، توانایی در شناخت دقیق هیجان‌ها به هنگام وقوع آنها و درک شیوه‌های معمولی خود برای واکنش نشان دادن به مردم و وضعیت‌های مختلف ۲- خود مدیریت، توانایی در کنترل هیجان‌ها که از طریق آن می‌توانید انعطاف‌پذیر باقی بمانید و در مقابل مردم و وضعیت‌های متفاوت، به طور مثبت و موثر واکنش نشان دهید. ۳- آگاهی اجتماعی، توانایی در شناخت و درک هیجان‌های دیگران، چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی. این آگاهی برای کنترل و مدیریت روابط بسیار ضرورت دارد. ۴- مدیریت رابطه، توانایی به کارگیری آگاهی از هیجان‌های خود و هیجان‌های دیگران برای مدیریت سازنده و مثبت تعامل‌ها و روابط (برادبری و گریوز^۲، ۱۳۸۴، آبراهام^۳، ۲۰۰۰، آکرس و پورتر^۴، ۲۰۰۳، زایرر و همکارانش^۵، ۲۰۰۴، شاکنسی و پارکر^۶، ۲۰۰۵).

وجود توانایی‌های علمی و تکنیکی در هر شغل، اصلی بدیهی و معیاری متداول است، اما آن چه در این میان نقش کلیدی دارد، ویژگی‌های شخصی فرد، قدرت ابتکار و خلاقیت، قابلیت انطباق با محیط، توانایی همکاری با دیگران و ترغیب و تشویق به فعالیت هر چه بیشتر و مؤثرتر است. در این جا این سوال به ذهن می‌رسد که آیا می‌توان این عناصر کلیدی را تحت عنوان مؤلفه‌های مشخص مطرح نمود و آیا معیار مشخصی برای پیش‌بینی میزان موفقیت شغلی وجود دارد.

¹ Bar-ON

² Bradberry & Giaves

³ Abraham

⁴ Akers, M, D, & Porter

⁵ Zeidner et.al

⁶ Shaughnessy & Parker

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ... یکی از امتیازات هوش هیجانی به بهره‌مندی بعد اکتسابی بودن آن است که به راحتی قابل یادگیری، تکامل، بهبود و اصلاح می‌باشد. گلمن^۱ در تعریف هوش هیجانی می‌گوید هوش هیجانی توانایی درک، توصیف، دریافت و کنترل هیجان‌هاست. هر کسی با برخورداری از میزانی از هوش هیجانی در مواجهه با وقایع مثبت یا منفی زندگی به موضع‌گیری پرداخته و به سازش با آنها می‌پردازد. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خودنظم و ثبات می‌بخشد و سازگاری بیشتری را از خود نشان می‌دهد. به طوری که اصولاً با هوش هیجانی بالا شخص وقایع منفی کمتری را در زندگی تجربه می‌کند. توصیف گلمن از هوش هیجانی در طول سالها تحول یافته است و چهار زمینه را در بر می‌گیرد:

۱- خودآگاهی ۲- خودمدیریتی ۳- آگاهی اجتماعی ۴- مدیریت رابطه.

مطالعات انجام شده در زمینه خصوصیات فردی و مؤلفه‌های جمعیت شناختی و ارتباط آنها با میزان هوش هیجانی نشان دهنده این است که نمرات هوش هیجانی معمولاً با افزایش سن بیشتر می‌شود. اکثر مردم، در طول زندگی، خودآگاهی بیشتری به دست می‌آورند و با بالا رفتن سن راحت‌تر می‌توانند هیجانها و رفتارهای خود را اداره کنند. کسانی که در دهه پنجاه زندگی خود هستند، ۲۵ درصد بیشتر از کسانی که در دهه بیست زندگی خود به سر می‌برند نمره می‌آورند. اکثر مردم در هر ده سال از زندگی خود، چند نمره هوش هیجانی بیشتری دریافت می‌کنند. همچنین در مورد جنسیت تحقیقات حاکی از آن هستند که ضریب هوش هیجانی زنان به طور کلی چهار امتیاز بالاتر از ضریب هوش هیجانی مردان است. زنان در سه مهارت خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه امتیاز بیشتری نسبت به مردان به دست می‌آورند. نمره مردان و زنان در مهارت خودآگاهی یکسان است. بیشترین اختلاف در مدیریت رابطه است که در

¹ Daniel goleman

آن زنان ۱۰ امتیاز بیشتر از مردان به دست می‌آورند. (برادبری و گریوز، ۱۳۸۴، رایس، ۱۹۹۹، پالمر و همکارانش، ۲۰۰۰، آلیو، ۲۰۰۲، بارلینگ و همکارانش، ۲۰۰۰، بار-آن، ۱۹۹۷، پارکر و همکارانش^۱، ۲۰۰۵).

هوش هیجانی به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است. شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف‌پذیر است. هوش هیجانی مردم هر چقدر هم کم یا زیاد باشد، باز هم مردم می‌توانند با تمرین آن را بهبود بخشند و کسانی که در هوش هیجانی نمره کلی می‌آورند عملاً می‌توانند خودشان را به پای همکارانشان برسانند. (میلر، ۱۹۹۹، متنر، ۲۰۰۴، می‌یر و سالووی، ۱۹۹۷، می‌یر، ۲۰۰۱، لانگلی، ۲۰۰۰، جودن و همکارانش^۲، ۲۰۰۲). پژوهش انجام شده در دانشگاه کوئینزلند^۳ استرالیا نشان می‌دهد، کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند می‌توانند تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی، خود را به پای همکارانی که در هر دو بسیار عالی هستند برسانند (جورج، ۲۰۰۰، براون و موشاوی^۴، ۲۰۰۵). مسلماً مدیران آموزش و پرورش که در این تحقیق، مطالعه بر روی آنها صورت می‌گیرد نیز از این قاعده مستثنی نیستند. امروزه مدیریت آموزشی، برای جبران نزول کیفی آموزش و پرورش ناشی از توجه به مشکلات کمی، یک الزام است و ابعاد وسیع و پیچیدگی وظایف آموزشی، به مدیرانی با عمق نظر و بینش و انعطاف‌پذیری و مجهز به دانش مدیریت نیاز دارد. (بهرنگی، ۱۳۸۱) امروزه، تسلط داشتن بر مهارت‌های عاطفی در سرلوحه طیف مهارت‌های لازم برای مدیریت قرار گرفته است و از بروز تغییراتی چشم‌گیر در محیط کار حکایت دارد. (گلمن، ۱۹۹۶، ترجمه پارسا، ۱۳۸۲)

¹ Parker

² Jordan et.al

³ Queensland

⁴ Brown & Moshavi

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...

یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات و توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند (کادمن و بریور، ۲۰۰۱، کرنیس و گلمن، ۲۰۰۱، گلمن، ۱۹۹۸، دونوهیو و استتیونسون، ۲۰۰۶).

رایس^۱ (۱۹۹۹)، کوپر و ساواف (۱۹۹۷)، دوینسکی و همکارانش (۱۹۹۵)، و فوت (۲۰۰۱)، نشان دادند که بین نمره‌های رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره‌های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه بندی شده بود رابطه وجود دارد. نتایج مطالعه استاگ و لی^۲ (۲۰۰۳) حاکی از آن بود که هوش هیجانی، نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی، عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این، کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان (کار گروهی، انگیزش و ایجاد پیشرفت در دیگران) دارد. هیجان‌های مستقیم شناختی به طور مثبتی با عملکرد تجاری (توسعه تجاری و انجام دادن کارها برای بهبود تجارت فردی) مرتبط است. فهم و درک هیجان‌های مشتری به طور مؤثری با نوع برقراری ارتباط (سرویس دهی به ارباب رجوع) با آنها مربوط می‌باشد، گاردنر (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای با عنوان هوش هیجانی و شیوه‌های رهبری در محیط کار بیان می‌کند که هوش هیجانی ارتباط زیادی با همه اجزای رهبری دگرگون‌ساز از جمله آگاهی هیجانی و مدیریت هیجانی دارد. همچنین هوش هیجانی بهترین پیشگویی کننده موفقیت در این شیوه رهبری می‌باشد. لوپزو همکارانش^۳ (۲۰۰۴) در دو پژوهش که بر روی ۱۱۸ دانشجوی آمریکایی و ۱۰۳

¹ Rice

² Stough – lee

³ Lopes et al.

دانشجوی آلمانی انجام دادند، نتایج حاکی از آن بود که نمرات بالاتر در مدیریت هیجان‌ها به طور مشخصی با کیفیت روابط دانشجویان با دوستانشان مرتبط بوده است. استون^۱ و همکاران (۲۰۰۴) در کشور کانادا مطالعه‌ای روی ۶۶۴ مدیر و معاون مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه (۱۸۷ مرد و ۲۷۷ زن) انجام دادند. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که هوش هیجانی زنان در ارتباط میان فردی بیشتر از مردان بود. در نمره مدیران مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه تفاوتی دیده نشد. تفاوتی نیز بین نمره مدیران و معاونین مشاهده نشد. همچنین نتیجه این پژوهش حاکی از آن بود مدیران موثر مدیرانی هستند که در رفتارشان انعطاف پذیرتر هستند و هیجان‌ات خود را در رفع مشکلات موجود و کسب موفقیت‌های جدید درک می‌کنند و به کار می‌برند. گرچه در کل هوش هیجانی یک عامل مهم در پیشگویی میزان موفقیت یک مدیر مدرسه است ولی بعضی از مؤلفه‌های هوش هیجانی نسبت به مؤلفه‌های دیگر این هوش، عامل پیشگویی کننده بهتری می‌باشند، مانند خودآگاهی اجتماعی، خودباوری، روابط بین فردی، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مسئله و کنترل هیجان‌ها، همچنین توصیه می‌شود که در برنامه‌های توسعه شغلی، از ابزار سنجش هوش هیجانی به عنوان یکی از مراحل استخدام مدیران جدید برای مدارس استفاده شود. اوکینزکا - بولیک^۲ (۲۰۰۵) مطالعه‌ای با عنوان هوش هیجانی در محل کار انجام داد. این مطالعه بر روی ۳۲۰ نفر پزشک، پرستار، معلم و مدیر انجام شد و چنین نتیجه‌گیری شد که هوش هیجانی یک عامل ضروری در تعیین موفقیت در زندگی شغلی و سلامت روانی است. هوش هیجانی تدثیر ضروری در مقابله با استرس شغلی افراد دارد. در پژوهشی که توسط

¹ Stone

² Oginska-Bulik

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...
ابرمن^۱ و همکارانش (۲۰۰۵) انجام شد، نتایج نشان داد که آموزش مهارت‌های
هوش هیجانی در میزان بهره‌وری تأثیر دارد.

پژوهشی که بار-آن (۲۰۰۶) انجام داد، زنان مهارت‌های بین فردی بیشتری
نسبت به مردان داشتند، اما مردان از ظرفیت درون فردی بالاتری برخوردار
بودند، همچنین در این پژوهش نتایج حاکی از این بود که هیچ گونه اختلاف مهمی
در هوش هیجانی و اجتماعی بین نژادهای قومی مختلف در آمریکای شمالی وجود
ندارد. بار-آن بیان می‌کند مؤلفه‌های هوش هیجانی و اجتماعی قابل آموزش و
یادگیری می‌باشند و این مؤلفه‌ها با روش‌های آموزش صحیح در زمانی کوتاه
قابل پیشرفت هستند. شوت^۲ و همکارانش (۲۰۰۷)، دولریزوهیگس (۲۰۰۱) و
گاردنر و استاک (۲۰۰۲) مطالعه‌ای برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی و
سلامت انجام دادند، نتایج نشان داد که هوش هیجانی بالاتر با سلامتی بیشتر
مرتبط است. با توجه به نتایج بررسی‌ها و مطالعات به نظر می‌رسد که هوش
هیجانی مدیران به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان دهنده می‌تواند موجب
بهبود عملکرد هر سازمانی از جمله آموزش و پرورش شود. بر اساس مطالعه
پیشینه تحقیقات فرضیه‌های زیر تدوین و مورد آزمون قرار گرفت: هوش هیجانی
مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی متفاوت است. هوش هیجانی مدیران با تجارب
مدیریتی مختلف متفاوت است. هوش هیجانی مدیران زن و مرد متفاوت است.
هوش هیجانی مدیران متخصص با مدیران غیرمتخصص متفاوت است. هوش
هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف متفاوت است. هوش هیجانی مدیران با سنین
مختلف متفاوت است.

¹ Aberman et al.

² Schutte

روش

نمونه آماری این پژوهش شامل ۱۴۰ نفر از مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی ناحیه یک شهر ساری در سال تحصیلی ۸۶-۱۳۸۵ است. در این پژوهش نمونه آماری بر اساس جدول تعیین حجم نمونه از روی حجم جامعه یا کرجسی و مورگان^۱ تعیین شدند. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. روش تحقیق توصیفی است، در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه در دو قسمت تنظیم شده است: الف) مشخصات فردی شامل دوره تحصیلی، جنس، سن، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و سابقه مدیریت می‌باشد. ب) پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز است. روایی^۲ و پایایی^۳ آزمون روایی و پایایی این آزمون در مورد کارشناسان سازمان کار و تأمین اجتماعی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای رودهن و ساوه مورد مطالعه قرار گرفته است. پایایی آن، از طریق بازآزمایی در یک گروه ۳۶ نفری برای چهار مهارت تشکیل دهنده هوش هیجانی و کل هوش هیجانی به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۶ و ۰/۷۰ و ۰/۷۳ و ۰/۸۹ بوده است. در گروه ۸۴ نفری دیگری (۴۵ پسر و ۳۹ دختر) آزمون فقط یک بار اجرا شده و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروه‌های پسران و دختران و کل گروه ۰/۸۸ به دست آمده است. همه سؤالات با کل آزمون همبستگی مثبت معنی‌داری داشته‌اند. حذف هیچ یک از سؤالات باعث افزایش چشمگیر پایایی کل آزمون نمی‌شود. همه ضرایب به دست آمده، چه از طریق دو بار اجرا و چه از طریق آلفای کرونباخ، در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار بوده است. برای تعیین روایی، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار - آن در یک گروه ۳۱ نفری اجرا شده و ضریب همبستگی ۰/۶۸ به دست آمده

¹ Krejcie & Morgan

² Validity

³ Reliability

بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...
 که باز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است. بنابراین، پایایی و روایی آزمون مورد تأیید
 است (برادبری و گریوز، ۱۳۸۴).

بحث و نتیجه گیری

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

جدول ۱ خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه اول

Sig	F	MS	DF	SS	منابع تغییرات
۰/۴۶۳	۰/۷۷۴	۳۱/۱۶۴	۲	۶۲/۳۲۸	بین گروهها
		۴۰/۲۴۴	۱۳۷	۵۵۱۳/۴۶۵	درون گروهها
			۱۳۹	۵۵۷۵/۷۹۳	کل

چون F محاسبه شده آن ($f_m=0/774$) با درجات آزادی صورت کسر $dfb=2$ و مخرج کسر $dfw=137$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=5\%$) از جدول بحرانی ۳/۱۱ کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران دوره‌های مختلف تحصیلی متفاوت نیست. نتیجه این فرضیه با سایر تحقیقات همخوان است. دونوهیو و استیونسون (۲۰۰۶)، کوپر و سادواف (۱۹۹۷)، و براون و موشاوی (۲۰۰۵) نیز در پژوهش‌های خود دریافتند که مدیران در سطوح مختلف مدیریتی از هوش هیجانی متفاوت برخوردار نیستند. همچنین، در مطالعه‌ای که توسط استون و همکاران (۲۰۰۴) در کشور کانادا روی ۴۶۴ مدیر و معاون مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه (۱۸۷ مرد و ۲۷۷ زن) انجام شد، نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که نمره هوش هیجانی مدیران مدارس مقطع ابتدایی و متوسطه از لحاظ آماری تفاوت معناداری نداشت. همان طور که از نتایج مشهود است مدیریت در دوره‌های

پژوهشنامه تربیتی

مختلف تحصیلی ارتباط قابل توجهی با هوش هیجانی مدیران ندارد و بدون توجه به دوره تحصیلی که مدیران در آن مدیریت می‌کنند، می‌توانند هوش هیجانی بالا یا پایینی داشته باشند.

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

جدول ۲ خلاصه تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه دوم

Sig	F	MS	DF	SS	منابع تغییرات
۰/۲۷۵	۱/۳۰۵	۵۲/۰۱۰	۳	۱۵۶/۰۳۱	بین گروهها
		۳۹/۸۵۱	۱۳۶	۵۴۱۹/۷۶۲	درون گروهها
			۱۳۹	۵۵۷۵/۷۹۳	کل

چون F محاسبه شده آن ($f_m=1/305$) با درجات آزادی صورت کسر $dfb=3$ و مخرج کسر $dfw=136$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=5\%$) از جدول بحرانی $2/72$ کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با تجارب مدیریتی مختلف، متفاوت نیست. آبراهام (۲۰۰۰)، کرنیس و گلن (۲۰۰۱) و بارلینگ و همکارانش (۲۰۰۰) در تحقیقات خود دریافتند که تجربه می‌تواند باعث تفاوت‌های فردی در هوش هیجانی باشد، اما، در تحقیقات کادمت و بریور (۲۰۰۱)، باچمن و همکارانش (۲۰۰۲) و آتواترو و یامارینو (۱۹۹۲) گزارش شده است که تجربه به تفاوت‌های معنادار در هوش هیجانی منجر نمی‌شود.

فرضیه سوم: هوش هیجانی مدیران زن و مرد، متفاوت است.

جدول ۳، خلاصه آزمون t مستقل برای فرضیه سوم

شاخص آماری	N	Mean	St Deviation	df	t	α	sig
مرد	۶۹	۷۹/۸۰	۵/۷۱۰	۱۳۸	۲/۸۵۱	۰/۰۵	۰/۰۰۵
زن	۷۱	۸۲/۷۷	۶/۵۹۹				

چون t محاسبه شده ($t_m=۲/۸۵۱$) با درجه آزادی $df=۱۳۸$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=۰/۰۵$) از جدول بحرانی $۱/۹۶$ بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران زن و مرد، متفاوت است. با توجه به میانگین نمرات، نمره هوش هیجانی زنان $۲/۹۷$ بالاتر از نمره هوش هیجانی مردان می‌باشد. در همین زمینه، تحقیقات حاکی از آن هستند که هوش هیجانی زنان بالاتر از هوش هیجانی مردان است (تیچلر و همکارانش، ۲۰۰۲، رایس، ۱۹۹۹، جودن و همکارانش، ۲۰۰۲). فرضیه چهارم: هوش هیجانی مدیران متخصص و غیرمتخصص متفاوت است.

جدول ۴، خلاصه آزمون t مستقل برای فرضیه چهارم

شاخص آماری	N	Mean	St Deviation	Df	t	α	sig
مرد	۳۶	۸۴/۰۸	۶/۲۲۲	۱۳۸	۳/۱۴۸	۰/۰۵	۰/۰۰۲
زن	۱۰۴	۸۰/۳۵	۶/۱۱۲				

چون t محاسبه شده ($t_m=۳/۱۴۸$) با درجه آزادی $df=۱۳۸$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=۰/۰۵$) از جدول بحرانی $۱/۹۶$ بزرگتر است، بنابراین، فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی

پژوهشنامه تربیتی

مدیران متخصص و غیرمتخصص، متفاوت است. نتیجه این فرضیه همسو با نتایج سایر پژوهشگران است. برای مثال جورج (۲۰۰۰)، واتکین (۲۰۰۰)، زایدنر و همکارانش (۲۰۰۴)، می‌یر و سالو وی (۱۹۹۷)، آلیو (۲۰۰۲)، و گاردنر و استاگ (۲۰۰۲) دریافتند که گذراندن دوره‌های تخصصی، شرکت در کارگاه‌های آموزشی در افزایش هوش هیجانی مؤثر است.

فرضیه پنجم: هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف متفاوت است

جدول ۵ فاصله تحلیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه پنجم

Sig	F	MS	DF	SS	منابع تغییرات
۰/۸۳۲	۰/۱۸۵	۷/۴۹۶	۲	۱۴/۹۹۲	بین گروهها
		۴۰/۵۹۰	۱۳۷	۵۵۶۰/۸۰۱	درون گروهها
			۱۳۹	۵۵۷۵/۷۹۳	کل

چون F محاسبه شده آن ($f_m=0/185$) با درجات آزادی صورت کسر $dfb=2$ و مخرج کسر $dfw=137$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha=5\%$) از جدول بحرانی $3/11$ کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با تحصیلات مختلف، متفاوت نیست. نتیجه حاصل شده موید این نکته است که تحصیلات نمی‌تواند تضمین کننده هوش هیجانی بالا باشد. به عقیده فوت (۲۰۰۱) و دولویز و هیگس (۲۰۰۰) تحصیلات به خودی خود تأثیر اندکی در رشد هوش هیجانی دارد.

فرضیه ششم: هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف متفاوت است.

جدول ۶ فاصله تملیل واریانس (ANOVA) برای فرضیه ششم

Sig	F	MS	DF	SS	منابع تغییرات
۰/۲۰۶	۱/۳۴۷	۵۳/۴۸۰	۴	۲۱۳/۹۲۲	بین گروهها
		۳۹/۷۱۸	۱۳۵	۵۳۶۱/۸۷۱	درون گروهها
			۱۳۹	۵۵۷۵/۷۹۳	کل

چون F محاسبه شده ($f_m = 0/347$) با درجات آزادی صورت کسر $df_b = 4$ و مخرج کسر $df_w = 135$ ، در سطح اطمینان ۹۵ درصد ($\alpha = 5\%$) از جدول بحرانی $2/47$ کوچکتر است، بنابراین، فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی مدیران با سنین مختلف، متفاوت نیست. در مورد این فرضیه نتایج ضد و نقیضی گزارش شده است. بار-آن (۲۰۰۶) بیان می‌کند که گروه سنی بالاتر از میزان هوش هیجانی بالاتری نسبت به گروه سنی پایین‌تر برخوردارند. مطالعات انجام شده نشان دهنده این است که نمرات هوش هیجانی معمولاً با افزایش سن بیشتر می‌شود. اکثر مردم در هر دهه از زندگی خود، چند نمره هوش هیجانی بیشتری دریافت می‌کنند (شاگنسی و پارکر، ۲۰۰۵، دونسکی و همکارانش، ۱۹۹۵، براون و موشاوی، ۲۰۰۵، اکرس و پورتر، ۲۰۰۳).

- برادبری، تراویس، گریوز، جین، (۱۳۸۴)، هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها)، مترجم مهدی گنجی، تهران: انتشارات ساوالان، تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۵.
- بهرنگی، محمدرضا، (۱۳۸۳)، مدیریت آموزشی و آموزشگاهی، تهران: نشر کمال تربیت.
- جلالی، سید احمد، (۱۳۸۱)، هوش هیجانی، فصلنامه تعلیم و تربیت، سال هجدهم، شماره ۱ و ۲.
- حامدی، رباب، (۱۳۸۱)، هوش هیجانی، دومین کنگره روانشناسی بالینی ایران، بانک اطلاعات توانبخشی ایران.
- حسن‌زاده، رمضان، (۱۳۸۶)، روشهای آماری در علوم رفتاری، نشر: ویرایش، چاپ اول.
- گلمن، دانیل، (۱۹۹۶)، (۱۳۸۳)، هوش هیجانی، مترجم: نسرين پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- مختاری پور، مرضیه سیادت، علی، (۱۳۸۴)، مدیریت و رهبری با هوش هیجانی، (ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۵).
- Aberman R, Delorenzo A, Luskin F. (2005). The training of emotional in financial advisors, (www. Eiconsortium.org).
- Abraham, R, (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence – outcome relationships. The Journal of Psychology , 134, 169-184.
- Akers, M, D, & Porter, G, L, (2003). Your EQ skills: Got what it takes, Journal of Accountancy, 19, 65-68.
- Allio, R, (2002). Emotionally unbalanced. Strategy and Leadership , 30, 35-37.

... بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...

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

- Dulewicz, V & Higgs, M, (2000), Emotional intelligence – A review and evaluation study, Journal of Managerial psychology, 15, 341- 372.
- Foote, D, (2001). Whats your emotional intelligence ? Computer world, 35, 28-29.
- Gardner, L, & Stough, C, (2002), Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers, Leadership and Organizational Development Journal, 23, 68-76.
- Gardner L, (2003), Examining empirical relationships between leadership styles and emotional intelligence. Swinburne university Australia, (www.iaapsy.org).
- George, J, M, (2000), Emotions and leadership: the role of emotional intelligence . Human Relations, 53, 1027 – 1041.
- Educational Reserch Association Annual conference, University of Mancherster, 16-18 September 2004, Electronic copy available on the Education – line database.
- Goleman, D, (1995). Emotional Intelligence, New York: Bantam.
- Goleman, D, (1996). Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ, Landon: Bloomsbury publishing.
- Goleman, D, (1998), Working with Emotional Intelligence. London, Bloomsbury publishing.
- Jordan, P, L, Ashkanasy, N, M, Hartel, C, E, J & Hooper, G, S, (2002). Workgroup emotinol intelligence: Scale development and relationship to team process and goal focus. Human Resource Mangement Review. 12. 195- 214.
- Langlely, A, (2000), Emotional intelligence, A new evaluation for management development? Career Development International, 2, 177- 183.
- Lopes PN, Brackett MA, Nazlek JB, Schutz A, Sellin I, Salovey P, (2004), Emotional intelligence and social interaction, Personality and social psychology bulletin, 30 (8): 1018 – 34. (www.pupmed.gov)

... بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن ...

- Mayer, J, D, (2001). A field guide to emotional intelligence. Philadelphia , psychology press.
- Mayer, J, D & Salovey, P, (1997). What is emotional intelligence? New York: Basicbooks, Inc.
- Mayer J, D, Salovey P, Caruso D, (2000). What is emotional intelligence? (www.google.com).
- Metz, I, (2004) Do personality traits indirectly affect womens advancement? Journal of Managerial Psycholohg, 19, 695-707.
- Miller, M, (1999), Emotional intelligence helps managers succeed. Credit Union Magazine, 65, 25-26.
- Oginska, Bulik N, (2005), Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. Int J Occup Med Environ Health. 18 (2): 167-75. (www.pupmed.gov)
- Palmer, B, Walls, M, Burgess, Z, & Stough, C, (2001). Emotional intelligence and effective leadership. Leadership and Organization Development Journal, 22, -7.
- Parker, J, D, A, Stone, H, & Wood , L, M, (2005, June). Identifying the successful school administrator : Does EI matter? Paper {resented at the annual meeting of the Canadian Psychological association, Montreal. Quebec.
- Rice, C, L, (1999), A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance, Unpublished Masters thesis, Pepperdine Unibvu, Malibu, US.
- schutte N S, Malouff JM, Thorsteinsson EB, Bhullar N, Rooke SE, (2007) A metanalytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health personality and individual differences. 42 (6): 921- 33. (www.scinedirect.org).
- Shaughnessy, P & Parker, J, D, A, (January, 2005). Promoting emotional intelligence: an intervention program for use in different aboriginal groups. Invited address at the annual meeting of the, National Consultation on Career Development (NATCON), annual meeting, Ottawa, Ontario.

- Sosik, J, J, & Mergerian, L, E, (1999), Understanding leader emotional and performance: The role of selfother agreement on transformational leadership perceptions. *Group and Organizational Management* , 24, 367-390.
- Stone H, Parker, J, Wood , L, (2004). Report on the Ontario principals council leadership study, (www.eiconsortium.org).
- Stough , C, Lee BJ, (2003), The relationship between emotional intelligence , general intelligence, personality traits, work place values and performance, Swinburne University, Australia, (www.psy.uq.edu.au).
- Tischler, L, Biberman, J, & Mckeage, (2002), Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definitions, models and ideas for research. *Journal of Managerial Psychology*, 17, 203-218.
- Vitry, R, (1996), Leaders who make a difference. *European Management Journal*, 14, 486-493.
- Watkin, C, (2000), Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 89-95.
- Zeidner, M, Matthews, G, & Roberts, R, D, (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology: An International Review*, 53, 371-399.