

مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه گانه آموزش و پرورش و رابطه‌ی آن با عملکرد  
شغلی آنها در منطقه لنجان اصفهان ۱۳۸۸

Comparison of Cognitive and Emotional Intelligence of Managers of Triple  
Periods of Education and its Relation with Their Occupational Performance  
in Area Lenjan 1388

یدالله صفاری دهنوی<sup>۱</sup> Yadollah Safary Dehnavi

دکتر پرویز شریفی درآمدی<sup>۲</sup> Parviz Sharifi Daramady

دکتر حسین سماواتیان<sup>۳</sup> Hosein Samavatyan

تاریخ پذیرش: ۸۷/۵/۲۰

تاریخ وصول: ۸۸/۱/۱۸

Abstract

The purpose of this article is to compare the emotional and cognitive intelligence of managers of triple periods of education and its relation with their occupational performance relation emotional intelligence and occupational performance of managers of elementary in lenjan area. The method is descriptive (type of correlation). The population statistics (of study) includes 306 and The sample (of study) includes 146 managers of elementary, guidance and high school periods in lenjan area that they undertake management of schools now. Of course they were selected by simple random sampling method. Data of research collected by using Shirring's emotional intelligence questionnaire, Reyon's questionnaire and Moto vidloon scatter's occupational performance and analyzed by "spss" "softwave and coefficient correlation, mean, standard deviation and percent in meaningful level  $P < 0/05$ . The Findings indicate that there is meaningful difference between cognitive and emotional intelligence and occupational performance of managers of three periods of elementary, guidance and high school ( $P < 0/05$ ). Between components of emotional intelligence (self-sentience, social skill and self- motive) and general emotional intelligence with occupational performance is meaningful relation  $P < 0.05$ , between cognitive intelligence and occupational performance of managers of elementary period is meaningful relation in level  $P < 0.05$ , between emotional intelligence and occupational Performance of managers of guidance period is no meaningful relation in level  $P < 0.05$ .

**Key words:** Cognitive intelligence, emotional intelligence and occupational performance of managers.

چکیده

مطالعه حاضر با اهداف - مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع ابتدایی دوره‌های سه گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها در منطقه لنجان اصفهان در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. در این مطالعه از روش توصیفی از نوع همبستگی و نیز علی-مقایسه‌ای به صورت مقطعی استفاده شده است. جامعه آماری مورد پژوهش ۳۰۶ نفر بود که از میان آنها ۱۴۶ نفر از مدیران مدارس سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان منطقه لنجان به صورت نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون هوش هیجانی شیرینگ، پرسشنامه ریون (عباسی، ۱۳۸۴) و پرسشنامه عملکرد شغلی سرپرست (موتو ویدلوون اسکاتر ۱۹۹۴، به نقل از خاکسار، ۱۳۸۴) جمع‌آوری شدند و با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر میانگین، انحراف معیار، تحلیل واریانس و آزمون توکی و ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که؛ بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه تفاوت معنادار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). بین هوش هیجانی در کسل و مؤلفه‌های آن، (خودآگاهی، خودانگیزی، مهارت اجتماعی) با عملکرد شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). اما بین هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران مقطع ابتدایی رابطه معناداری در سطح ( $P < 0/05$ ) وجود نداشت. بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران مقطع راهنمایی نیز رابطه معناداری در سطح ( $P < 0/05$ ) مشاهده نشد.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، هوش شناختی، عملکرد شغلی

مدیران

مقدمه

هوش شناختی<sup>۱</sup> و هوش هیجانی<sup>۲</sup> دو نوع متفاوت هوش هستند که برای ساختن زندگی روانی فرد با یکدیگر در تعاملند. هر یک از این دو نوع هوش، توسط منطقه خاصی از مغز کنترل می‌شوند. هوش هیجانی توسط منطقه ۱ لیمبیک<sup>۳</sup> و پری فرانتال<sup>۴</sup> و هوش عمومی عمدتاً توسط منطقه نئوکورتیکال پردازش می‌شود. هر یک از این قابلیت‌ها بر مدار بندی متفاوت، اما مرتبطی هستند. هوش هیجانی و شناختی توانمندی‌های متفاوتی نیستند، اما مجزا از یکدیگر عمل می‌کنند (لینا<sup>۵</sup> و همکاران، ۱۹۹۸). درمفاهیم سنتی مربوط به هوش از هوش به عنوان هوش شناختی (هوش عمومی<sup>۶</sup>) یاد می‌شود. هوش عمومی را توانایی فهمیدن، آموختن، به خاطر سپردن، حل مسأله و استفاده از آموخته‌ها تعریف می‌کنند (کاپلان و سادوک، ۱۹۹۱)<sup>۷</sup>. این قابلیت چنانچه مرسوم است به وسیله‌ی آزمون‌های هوش عمومی (مانند مقیاس هوش بینه و سیمون<sup>۸</sup>، مقیاس وکسلر<sup>۹</sup> و ریون<sup>۱۰</sup>) محاسبه می‌شود. برخی روان‌شناسان هوش را قابلیت عمومی درک و استدلال می‌دانند، که به شکل‌های گوناگون جلوه‌گر می‌شود. بینه معتقد است: «که هوش یک قوه ذهنی بنیادی است که تغییر یا فقدان آن بیشترین اهمیت را در زندگی علمی آدمی دارد. این قوه ذهنی همان قضاوت است که گاه از آن تحت عنوان عقل سلیم، عقل علمی، ابتکار و توانایی انطباق با شرایط یاد می‌شود. درست قضاوت کردن، درک کردن و استدلال کردن اینها فعالیت‌های بنیادین هوش هستند»

(بینه و سیمون، ۱۹۰۵؛ به نقل از اتکینسون<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۱۹۸۵، ترجمه‌ی براهنی و همکاران). وکسلر (۱۹۵۸) معتقد است: «هوش عبارت از مجموعه یا کل قابلیت یک فرد برای فعالیت هدفمند، تفکر منطقی و برخورد کار آمد با محیط می‌باشد». ترستون<sup>۱۲</sup> هوش را به هفت عامل (به عنوان توانایی‌های نخستین) ادراک کلامی، سیالی واژگان، استعداد عددی، استعداد فضایی، حافظه، سرعت ادراک و استدلال طبقه بندی نمود (اتکینسون و همکاران، ۱۹۸۵، ترجمه‌ی براهنی و همکاران).

با این حال، هوش شناختی جامعیت لازم را در تبیین توانایی‌های ذهنی انسان ندارد، و از سوی دیگر در تعریف آن فقط حوزه ادراکی و شناختی، آن هم در حیطه‌ی درون فردی مورد توجه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، حیطه‌ی میان فردی که بخش قابل توجهی از زندگی انسان را تشکیل می‌دهد مورد غفلت واقع شده است. بنابراین، رویکرد‌های جدید، مفهوم سنتی هوش را مورد استفاده قرار داده و بیان می‌دارد که رویکرد سنتی در تاکید بر جایگاه و اهمیت عقل (یعنی همان بخشی که هوش شناختی منتسب به آن است) در شکل دهی به رفتار و توانایی‌های فرد اغراق کرده است. بر مبنای رویکردهای جدید، فقط توانایی‌های ذهنی و عقلی نیستند که رفتارها و حرکات بالقوه‌ی او را در زندگی شکل می‌دهند. این رویکرد جدید چیزی جز موضوع هوش هیجانی نیست. در جامعه امروزی هوش هیجانی و تأثیر آن بر موفقیت مدیران یکی از تازه‌ترین و جذاب‌ترین موضوعات تحقیق در علم روان‌شناسی است که یکی از حوزه‌های موفقیت عمومی کلیه افراد وابسته به سازمان می‌باشد. مدیران معمولاً با این تفکر پا به عرصه‌ی تعلیم و تربیت می‌گذارند تا

1. emotional intelligence
2. cognitive intelligence
3. limbic
4. peri frontal
5. Leana et al
6. general intelligence
7. Kaplan&Sadock et al
8. Binet. Simon et al
9. Wechsler
10. Raiven et al

11. Atkinson at al  
12. Thurstone



شرایط ۰/۴ موفقیت را تبیین می‌کند و مابقی به هوش هیجانی و اجتماعی و تا حدی نیز شانس بستگی دارد (گلمن، ۱۹۹۵). اگر چه از دیر باز مسئولین توجه ویژه ای به حوزه ادراکی مدیران داشتند و تقریباً هیچ‌گاه این حوزه به فراموشی سپرده نشد، امروزه این حیطه ی ادراکی با عنوان جدیدتری که هوش هیجانی نامیده می‌شود و قابلیت های خاص خود را دارد بار دیگر در عرصه مطالعات مربوط به روان شناسی و مدیریت توجه صاحب نظران را به خود جلب کرده است. اگر مسئولیت ها دستخوش تغییر شدند، مهارت ها نیز باید تغییر کنند. راهبردهای عملکرد انسانی ترکیبی از هوش شناختی با هوش هیجانی غیر شناختی است و به رهبران سازمان کمک می‌کند بهترین عملکرد را از طریق بهترین کارکنان بدست آورند. تلفیق و هدایت این قابلیت های ویژه پایه و اساس اثر بخشی رهبری و رسیدن به حداکثر توان و پتانسیل است. به عبارتی می‌توان به زبان ساده گفت: هوش هیجانی+هوش شناختی=۱/۱۰۰ پتانسیل (بازیرقی<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۲؛ به نقل از آقاییار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵).

افراد متخصص، صاحب قلم و پژوهشگر که اقدام به مطالعه بنیادین هوش هیجانی می‌پردازند، معتقدند که هوش هیجانی می‌تواند تأثیر زیادی بر فعالیت های گوناگون آدمی از قبیل رهبری، هدایت زندگی شغلی و حرفه ای افراد و سلامت روان آنها داشته باشد. از طرف دیگر، پیشرفت علم و فن آوری و گسترش روزافزون این علم در جوامع و نیاز بشر به تخصص های گوناگون و کسب دانش جدید، این را می‌طلبد که افراد با هوش هیجانی بالا امور را در دست گیرند، تا بتوانند در پیشرفت جوامع نقش کارآمد و مهمی داشته باشند. در اکثر ادارات و سازمان ها، همیشه این سؤال

بتوانند افرادی کوشا و جامعه ای سالم را تربیت کنند و با توسل به هوش هیجانی در صدد موفقیت و به دست آوردن رتبه‌های علمی بالا باشند. گفته می‌شود که موفقیت و کسب مهارت به چندین نوع هوش و کنترل هیجانها بستگی دارد (آقاییار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵). هوش هیجانی به یکی از مفاهیم جدید در مدیریت تبدیل شده است و به نظر می‌رسد بخش گم شده‌ای است که مدیریت متوسط را از مدیریت با عملکرد عالی جدا می‌سازد (تونی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). بارون<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) و بسیاری از پژوهشگران (ویرجنیا<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷، چن<sup>۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۸) بر این باورند که هوش هیجانی می‌تواند در دست یابی فرد به موفقیت در عرصه های مختلف به مراتب نقش مهمتری از هوش شناختی داشته باشد. یک فرد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین آموزش ها را در دنیا ببیند، نمی‌تواند یک رهبر برجسته و بزرگ سازمان شود (گلمن<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵). گلمن معتقد است که هوش هیجانی است که می‌تواند یک مدیر را به موفقیت برساند. رهبران سازمان با هوش هیجانی بالا می‌توانند احساسات و تکانش های خویش را کنترل کنند و محیطی آرام و توأم با اعتماد، ایمنی و وفاداری به وجود آورند (آقاییار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵).

تحقیقات نشان می‌دهد توسل به هوش شناختی و داشتن مهارتها به تنهایی برای تبیین موفقیت کافی نیست. در بهترین شرایط هوش شناختی تنها ۰/۲۵ و در بدترین

1. Tony et al
2. Bar-on et al
3. Virginia et al
4. Chen et al
5. Goleman et al

موفقیت آمیزی را تجربه می‌کنند (کیاروچی و فورگاس<sup>۱</sup>، ترجمه نوری امام‌زاده‌ای و نصیری، ۱۳۸۳). همچنین در دو هزارسال پیش افلاطون گفت: «تمام یادگیری‌ها دارای یک زیر بنای عاطفی و هیجانی هستند». بر اساس گفته افلاطون، از آن زمان تا کنون دانشمندان، پژوهشگران و فیلسوفان زیادی در جهت اثبات یا نفی احساسات در یادگیری، مطالعات زیادی انجام داده‌اند. متأسفانه، تفکر حاکم در این دو هزارسال این بود که هیجان مانع انجام کار و تصمیم‌گیری صحیح می‌شود و تمرکز حواس را مختل می‌سازد. در سه دهه‌ی گذشته، حجم روبه‌رشد تحقیقات خلاف این مطلب را ثابت کرد. پیشینه‌ی هوش هیجانی به نظریه هوش اجتماعی تراندایک<sup>۲</sup> (۱۹۲۰) بر می‌گردد. آبراهام مازلو (۱۹۵۰) مقاله‌ای در زمینه ارتقاء نیازهای هیجانی، جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس، انقلاب و تحول عظیمی در مکتب انسان‌گرایی به وجود آورد (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵). پیتر سالووی<sup>۳</sup> از بخش روان‌شناسی دانشگاه یل می‌گوید: «در طول چند دهه‌ی گذشته باورهای رایج به هوش و هیجان دچار تغییر شده‌اند. زمانی هوش را کمال انسانی می‌دانستند و لاجرم افراد با هوش باید دارای زندگی بهتری می‌بودند اما سالووی و مایر (۱۹۹۰) در مقاله‌ای بیان دارند که نوع هوش هیجانی در افراد علاوه بر آزمون‌پذیری و قابل اندازه‌گیری بودن می‌تواند رشد نماید (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵).

جویبار (۱۳۸۴) در پژوهشی نشان داد که هوش هیجانی در میان مدیران سطوح مختلف متفاوت است. در پژوهشی با موضوع مقایسه نقش هوش هیجانی و

مطرح بوده که چرا بعضی از مسئولین در عملکرد خود موفق و بعضی واقعا ناموفق هستند؟ واقعا چگونه ما می‌توانیم عملکرد افراد را بهبود بخشیم (آقایار، شریفی در آمدی، ۱۳۸۵).

عملکرد یک سازمان نتیجه روابط کارکنان و تعامل افراد، مدیریت و دانش فنی است، که متناسب با علم روز باید برای افراد فراهم شود تا بتواند باز دهی را افزایش دهند. ارزیابی و بهبود هوش هیجانی باید از جمله مسئولیت‌های مهم متخصصان بالینی و محققان باشد (بارون، ۱۹۹۹). البته ارزیابی‌های صورت گرفته بیانگر این است که هوش هیجانی مراحل ابتدایی خود را می‌گذراند. اما از طرفی بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که هوش هیجانی می‌تواند در دست‌یابی فرد به موفقیت در عرصه‌های مختلف به هدایت، نقش مهمتری از هوش شناختی داشته باشد. ویرجیا (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای خود دریافت در مشاغل مختلف، اهمیت هوش هیجانی دو برابر هوش شناختی و مهارت‌های تخصصی است و نیز ۸۵٪ عواملی که عملکرد شغلی عالی را از متوسط جدا می‌کنند، به هوش هیجانی بر می‌گردد و تنها ۱۵٪ به عوامل هوش شناختی مربوط می‌شود. چن و همکاران (۱۹۹۸)، در مطالعه خود دریافتند که در همین راستا داشتن تحصیلات دانشگاهی در موفقیت کاری مؤثر است. و نیز به ۹۰٪ موفقیت در مشاغل مدیریتی به هوش هیجانی بستگی دارد. در هر حال هوش هیجانی یکی از اساسی‌ترین مسائل زندگی مدرن امروزی و حلال مسائل و مشکلات فنی است. و نیز به عنوان یک راه حل می‌تواند حداقل برخی از مشکلات زندگی بشر امروزی را مرتبط با تعارض بین تفکر و احساس، حل نماید. در نهایت این نوع هوش در برگیرنده‌ی این فرضیه است که بسیاری از افراد که از تحصیلات عالی برخوردار نیستند، اما از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، زندگی شاد و

1. Ciarochi&forgas

2. thordike et al

3. Salovy et al

هوش هیجانی پایین تر از مهارت کمتری در ارزیابی و تعدیل هیجان ها خود برخوردارند. بنابراین کارمندان با هوش هیجانی پایین استفاده و نیاز بیشتری به مداخله های مدیریتی در مدیریت هیجانها و انتظاراتی که آنها را به سوی اطمینان بیشتر، حس کنترل، خلاقیت، انعطاف پذیری، همکاری، هماهنگی و رفتار های شهروندی سازمانی و تعامل های مثبت رد هدایت خود برای عملکرد بالاتر دارند (توماس<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶).

بدین ترتیب مسأله اصلی در پژوهش حاضر این است که هوش هیجانی را با هوش عمومی مقایسه نموده و ارتباط این دو را در عملکرد شغلی مدیران دوره های سه گانه آموزش و پرورش مورد بررسی قرار گیرد. همچنین رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران مقطع ابتدایی به منظور بررسی تأثیر احتمالی هوش هیجانی و شناختی و نیز میزان آنها را در مدیریت مدارس مورد ارزیابی قرار گرفته است.

#### سؤالات پژوهش

فرضیه اول: آیا بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه دوره تفاوت وجود دارد؟  
فرضیه دوم: آیا بین هوش هیجانی و شناختی با عملکرد شغلی مدیران ابتدایی رابطه معنادار وجود دارد؟

#### روش پژوهش

در این مطالعه از روش توصیفی از نوع همبستگی و علی مقایسه ای و به صورت مقطعی استفاده شده است. جامعه مورد پژوهش شامل کلیه مدیران مدارس مقاطع سه گانه (ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان) مناطق لنجان

هوش شناختی در پیش بینی پیشرفت تحصیلی نیز نشان داده شد؛ که هوش هیجانی تقریباً دو برابر هوش شناختی در پیشرفت تحصیلی مؤثر است و در همین حال همبستگی ضعیفی ( $r=0/08$ ) بین هوش هیجانی و شناختی وجود دارد (دهشیری، ۱۳۸۳).

در تحقیقی با موضوع بررسی رابطه هوش هیجانی و بازدهی رهبری مدیران گروه های آموزشی نشان داده شد که بین هوش هیجانی و بازدهی رهبری ( $r=0/202$ ) که در سطح ( $P<0/05$ ) ارتباط معنی داری وجود دارد (مختاری پور و همکاران، ۱۳۸۶). نتایج پژوهشی در کشور کانادا با موضوع ارزیابی و اعتباریابی و پیش بینی هوش هیجانی بیانگر این است که بین هوش هیجانی، توانایی شناختی و شخصیت با پیشرفت علمی ارتباط معناداری وجود دارد (ارلا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). پژوهشی با موضوع اثرات هوش هیجانی بر رهبری، عملکرد و نگرش نشان داد که هوش هیجانی در رهبری و عملکرد شغلی و نوع نگرش، اثرات مثبت دارد (چای سام<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). تحقیقی با موضوع تعامل های هوش هیجانی مدیران و هوش هیجانی کارمندان بر عملکرد شغلی بیان داشت که؛ عملکرد شغلی رابطه ی مثبتی با هوش هیجانی کارمندان دارد. کارمندان با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتری در ارزیابی و تعدیل هیجان های خود برخوردارند، که این موضوع آنها را به سوی حس بالاتری از اطمینان و کنترل هدایت می کند. موردی که می تواند ناشی از انگیزه ی قدرتمندشان در فعالیت ها بوده و حاصلش عملکرد بالاتر است. همچنین کارمندان با هوش هیجانی بالا، دارای مهارت در خود ارزیابی و تعدیل هیجان ها مرتبط با عملکرد شغلی می باشند و در نتیجه به مداخله های مدیریتی کمتری نیاز دارند در حالی که کارمندان دارای

1. Arla et al  
2. Chi-sum et al

3. Thomas, Sy et al

۲- پرسشنامه هوش عمومی ریون: این آزمون دارای ۶۰ سؤال تصویری است و در مدت زمان ۴۵ دقیقه اجرا می‌گردد. در راهنمای اجرای آن آزمون ماتریس‌ها پیش رو ریون و معادل‌های هوش عمومی برای نمره‌های خام در سنین مختلف داده شده است. دامنه سن هوش عمومی ریون از ۹ الی ۱۸ سال متغیر است. هوش عمومی فرد تا سن بلوغ رشد خواهد کرد. لذا، برای افراد بالاتر از ۱۸ سال نمره معادل ۱۸ سالگی که در جدول مشاهده می‌شود سنجیده شده است. پرسشنامه‌ی ریون توسط کلید نمره گذاری می‌شود و سؤالات با پاسخ صحیح نمره ۱ می‌گیرند و سؤالات با پاسخ غلط نمره صفر می‌گیرند. سپس نمرات جمع بندی می‌شوند و توسط جدول معادل نمرات مشخص می‌شود (عباسی، ۱۳۸۴).

۳- پرسشنامه عملکرد شغلی (ارزیابی سرپرست): این پرسشنامه از نسخه تدوین شده به وسیله موتویدلون اسکاتر<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) به نقل از خاکسار (۱۳۸۴) گرفته شده و دارای ۶ سؤال و سه زیر مقیاس عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی بین فردی و عملکرد شغلی فنی است و براساس مقیاس لیکرات (ضعیف=۱ تا بسیار عالی=۱۰) پاسخ داده می‌شود. بدین صورت است که از فرد سرپرست خواسته می‌شود تا میزان عملکرد فرد تحت سرپرستی خود را به صورت کلی در مقایسه با همکارانش ارزیابی نماید. پایایی پرسشنامه برای عملکردهای شغلی در حوزه‌های عمومی ۰/۹۳۱، فنی ۰/۹۴۳، بین فردی ۰/۹۴۹ و کل ۰/۹۴۷ است (خاکسار، ۱۳۸۴). خاکسار (۱۳۸۵) بر هنجاریابی آزمون مربوطه اقدام نمود است. جامعه آماری او کلیه کارکنان مورچه خورت اصفهان بودند. محقق مذکور برای تعیین روایی، از سنجش روایی سازه استفاده کرده است. بر اساس نتایج بدست آمده (F=۰/۶۹) می‌باشد. بنابر این می‌توان

بوده است که در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۱۳۸۷ مسئولیت اداره مدارس را به عهده دارند که تعداد آنها ۳۰۶ نفر می‌باشد و از این تعداد ۱۱۱ نفر در دوره ابتدایی، ۱۰۰ نفر در دوره راهنمایی و ۹۵ نفر در دوره دبیرستان می‌باشند. همچنین با توجه به بالاترین درصد فراوانی، دامنه سنی افراد در دوره ابتدایی ۳۶ تا ۴۵ سال (۴۹ درصد)، در دوره راهنمایی ۳۶ تا ۴۵ سال (۵۱ درصد) و در دوره دبیرستان ۳۶ تا ۴۵ سال (۵۶/۲ درصد) می‌باشد. نمونه‌ی آماری شامل؛ ۱۴۶ مدیر مدرسه در سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان بود که به صورت تصادفی ساده از کلیه افراد جامعه آماری انتخاب شدند.

#### ابزار پژوهش

داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد شده زیر جمع آوری شد:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی شیرینگ: این آزمون دارای ۳۳ سؤال و پنج مؤلفه (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی) بود. بدین ترتیب هر آزمودنی ۶ نمره جداگانه کسب می‌کرد که ۵ نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها می‌باشد. پاسخ‌ها به صورت درجه‌ای و ترتیبی است (همیشه با اغلب اوقات، گاهی اوقات، بندرت، هیچ وقت). دامنه نمرات از ۳۳ تا ۱۶۵ می‌باشد. ضریب پایانی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و ۰/۸۳ گزارش شده است (صالحی تهران، ۱۳۸۱؛ به نقل از عباسی، ۱۳۸۴؛ ماهانیان خامه، ۱۳۸۲). منصور (۱۳۸۰) بر هنجاریابی آزمون مربوطه اقدام نموده است. محقق مذکور برای تعیین روایی، از سنجش روایی سازه استفاده کرده است. این محقق به بررسی همبستگی هوش هیجانی سیبر با شیرینگ پرداخت و بر اساس نتایج بدست آمده ارتباط دو آزمون (F=۰/۶۳) گزارش شده است.

درصد مرد و ۵۳/۴۳ درصد زن بودند. همچنین ۳۳/۵ درصد مدیران مدارس ابتدایی، ۳۳/۵ درصد مدیران مدارس راهنمایی و ۳۳ درصد مدیران مدارس متوسطه بوده اند. مدرک تحصیلی آزمودنی هاتا فوق دیپلم ۱۷/۸ درصد و لیسانس و بالاتر ۸۲/۲ درصد بوده اند. فراوانی گروه نمونه بر حسب سن تا ۳۵ سال ۲۰/۸ درصد، ۳۶ تا ۴۵ سال ۵۶/۲ درصد و ۴۶ سال به بالاتر ۲۲/۹ درصد بوده اند. میانگین سابقه کار پاسخگویان تا ۱۰ سال ۶/۸ درصد، ۱۱ تا ۲۰ سال ۵۶/۲ درصد و ۲۱ سال به بالاتر ۳۷ درصد بوده اند. میانگین متغیر جنسیت پاسخگویان در مدیران ابتدایی ۴۹ درصد مرد و ۵۱ درصد زن، مدیران راهنمایی ۴۱ درصد مرد و ۵۹ درصد زن و مدیران متوسطه ۵۰ درصد مرد و ۵۰ درصد زن بوده اند.

جدول ۱- همسانی واریانس محاسبه شده

معناداری	df2	df1	همسانی واریانس
۰/۱۳	۱۰۸	۳۰	۱/ ۳۵۶

بیان کرد که آزمون عملکرد شغلی از روایی سازه کافی برخوردار است.

### روش اجرا

دو پرسشنامه ریون و هوش هیجانی به طور همزمان در بین آزمودنی ها توزیع گردید و در زمان مقرر جمع آوری گردید و سپس پرسشنامه ارزیابی سرپرست توسط مسؤولین مستقیم مدیران تکمیل شد.

### روش تحلیل یافته ها

داده های حاصل از آزمون های پژوهش با کمک نرم افزار آماری SPSS و با استفاده از شاخص های آماری نظیر درصد، میانگین، واریانس، انحراف معیار، همبستگی و آزمون توکی در سطح معنی دار ( $P < 0/05$ ) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

### یافته های پژوهش

از مجموع ۱۴۶ پاسخگوی این تحقیق، ۴۶/۵۷

جدول ۲- خلاصه نتایج تحلیل واریانس چند متغیره برای بررسی تفاوت هوش هیجانی، و هوش شناختی و عملکرد مدیران

متغیرهای پژوهش	شاخصهای آماری			خطای استاندارد
	تعداد	میانگین	انحراف معیار	
۱ خود آگاهی	۱۴۶	۳۱/۴۱	۳/۷۹	۰/۳۱۴
۲ خود کنترلی	۱۴۶	۲۰/۱۹	۳/۵۶	۰/۲۹۵
۳ خود انگیزی	۱۴۶	۱۴/۵۸	۳/۳۴	۰/۲۷۶
۴ همدلی	۱۴۶	۲۱/۲۲	۳/۱۵	۰/۲۶۱
۵ مهارت های اجتماعی	۱۴۶	۱۸/۷۹	۳/۳۵	۰/۲۷۷
۶ هوش هیجانی کلی	۱۴۶	۱۰۶/۲۱۹	۹/۱۶	۰/۷۵۸
۷ عملکرد شغلی عمومی	۱۴۶	۱۶/۲۶	۲/۹۲	۰/۲۴۱
۸ عملکرد شغلی فنی	۱۴۶	۱۶/۲۲	۲/۸	۰/۲۳۱
۹ عملکرد شغلی بین فردی	۱۴۶	۱۶/۵۹	۲/۸۳	۰/۲۳۵
۱۰ عملکرد شغلی کلی	۱۴۶	۴۹/۰۸	۷/۹۶	۰/۶۵۸
۱۱ هوش شناختی	۱۴۶	۱۱۸/۸۸	۹/۹۳	۰/۸۲۵

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می‌شود، F محاسبه شده در خرده مقیاس؛ خودکنترلی (۴/۲۲۱) عملکرد شغلی عمومی (۴/۱۰۳) عملکرد شغلی فنی (۳/۶۷۲) عملکرد شغلی کلی (۳/۷۷۴) و هوش عمومی (۳/۴۱) با درجات آزادی ۲ بین میانگین‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

بنابراین فرضیه اول پژوهش در حوزه‌ی تفاوت معنادار در بین مدیران ابتدایی، راهنمایی و متوسطه در خرده مقیاس‌های خودکنترلی، هوش هیجانی کلی، عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی کلی مورد تأیید قرار می‌گیرد. نتیجه مقایسه‌های جفتی گروه‌های مورد مطالعه در ابعاد معنادار در جدول ۴ ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، در دو حوزه خودکنترلی و هوش هیجانی کلی مدیران متوسطه از مدیران ابتدایی به طور معناداری ( $p < 0/05$ ) نمرات بالاتری کسب نموده‌اند. اما در عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و در عملکرد شغلی کلی مدیران

با توجه به اطلاعات داده شده در جدول ۱ همسانی واریانس محاسبه شده (۱/۳۵۶) می‌باشد. ( $P > 0/05$ ) و فرض مبنی بر همسانی گروه‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

چنانکه در جدول ۲ دیده می‌شود، میانگین مؤلفه‌های هوش هیجانی در کل گروه نمونه پژوهش، از ۳۱/۴۱ (برای خودآگاهی) تا ۱۴/۵۸ (برای خودانگیزی) در نوسان بوده است. میانگین هوش هیجانی کلی نیز ۱۰۶/۲۱۹ بوده است. میانگین عملکرد شغلی در کل گروه نمونه پژوهش نیز از ۱۶/۲۲ (برای عملکرد شغلی فنی) تا ۱۶/۵۹ (برای عملکرد شغلی بین فردی) در نوسان بوده است. میانگین عملکرد شغلی کلی نیز ۴۹/۰۸ بوده است. بالاخره میانگین هوش شناختی کل گروه نمونه پژوهش ۱۱۸/۸۸ بوده است.

فرضیه اول: بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد شغلی مدیران سه مقطع (ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان) تفاوت معنادار وجود دارد. نتیجه بررسی این فرضیه در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- شاخصهای توصیفی متغیرهای پژوهش در کل گروه نمونه پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معناداری
۱	خودآگاهی	۳۷/۶۴۳	۲	۱۸/۸۲۱	۱/۳۱۹	۰/۲۷۱
۲	خودکنترلی	۱۰۳/۶۹۵	۲	۵۱/۷۹۸	۴/۲۲۱	۰/۰۱۷
۳	خودانگیزی	۲۸/۸۴۲	۲	۱۴/۴۲۱	۱/۲۸۷	۰/۲۷۹
۴	همدلی	۳۶/۹۱۴	۲	۱۸/۴۵۷	۱/۸۵۰	۰/۱۶۱
۵	مهارت‌های اجتماعی	۳۷/۵۰۶	۲	۱۸/۷۵۳	۱/۶۶۴	۰/۱۹۳
۶	هوش هیجانی کلی	۵۲۰/۸۵۶	۲	۲۶۰/۴۲۸	۳/۱۵۰	۰/۰۴۶
۷	عملکرد شغلی عمومی	۶۷/۸۳۹	۲	۳۳/۹۱۹	۴/۱۰۳	۰/۰۱۹
۸	عملکرد شغلی فنی	۵۶/۰۶۶	۲	۲۸/۰۳۳	۳/۶۷۲	۰/۰۲۸
۹	عملکرد شغلی بین فردی	۳۷/۹۳۷	۲	۱۸/۹۶۸	۲/۳۹۰	۰/۰۹۵
۱۰	عملکرد شغلی کلی	۴۶۴/۱۱۷	۲	۲۳۲/۰۵۹	۳/۷۷۴	۰/۰۲۵
۱۱	هوش شناختی	۶۸/۴۴	۲	۳۴/۲۲	۳/۴۱	۰/۰۳۱



جدول ۴- آزمون تعقیبی توکی در موارد معنی دار در متغیرهای پژوهش برای گروه های مدیران ابتدایی، راهنمایی و متوسطه

متغیرها	گروه اول	گروه مورد مقایسه	تفاوت میانگینها	خطای استاندارد	معناداری
خودکنترلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	-۴/۶۸	۱/۸۵۴	۰/۰۳۴
هوش هیجانی کلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	-۴/۶۷۹	۱/۸۶۵	۰/۰۳۵
عملکرد شغلی عمومی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۱/۶۴۴	۰/۵۹	۰/۰۱۷
عملکرد شغلی فنی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۱/۴۷۷	۰/۵۶۶	۰/۰۲۷
عملکرد شغلی کلی	مدیران ابتدایی	مدیران متوسطه	۴/۳۷۴	۱/۶۰۹	۰/۰۲
هوش شناختی	مدیران راهنمایی	مدیران متوسطه	-۳/۰۷	۱/۵۲۴	۰/۰۳۱

مشترک ۱۰/۳، مهارت های اجتماعی ( $I=0/308$ ) با واریانس مشترک ۹/۵ هوش هیجانی کلی ( $I=0/288$ ) با واریانس مشترک ۸/۲ با عملکرد شغلی عمومی رابطه معناداری ( $P<0/05$ ) وجود دارد. برای عملکرد شغلی فنی هیچ یک از مؤلفه های هوش هیجانی در مدیران مقطع ابتدایی با این متغیر دارای رابطه معنادار نبوده اند ( $P>0/05$ ). اما بین خود آگاهی ( $I=0/352$ ) با واریانس مشترک ۱۲/۳، خود انگیزی ( $I=-0/37$ ) با واریانس مشترک ۱۳/۶، مهارت های اجتماعی ( $I=0/335$ ) با واریانس مشترک ۱۱/۲ و هوش هیجانی کلی ( $I=0/285$ ) با واریانس مشترک ۸/۱ با عملکرد شغلی

ابتدایی نسبت به عملکرد مدیران متوسطه به صورت معنادار در سطح بالاتری ( $P<0/05$ ) بوده اند. بالاخره، در هوش شناختی نیز مدیران متوسطه نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بودند.

فرضیه دوم: آیا بین هوش هیجانی و شناختی با عملکرد شغلی مدیران دوره ابتدایی رابطه معنادار وجود دارد؟ نتایج بررسی این فرضیه در جدول ۵ ارائه شده است.

چنانکه در جدول ۷ دیده می شود از بین مؤلفه های هوش هیجانی، خود آگاهی ( $I=0/365$ ) با واریانس مشترک ۱۳/۶، خود انگیزی ( $I=-0/321$ ) با واریانس

جدول ۵- همبستگی بین مؤلفه های هوش هیجانی و هوش شناختی با ابعاد عملکرد شغلی در مدیران ابتدایی

ردیف	مؤلفه های هوش هیجانی و شناختی	عملکرد شغلی فنی		عملکرد شغلی بیت فردی		عملکرد شغلی کلی	
		معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی	معناداری	همبستگی
۱	خود آگاهی	۰/۰۱۱	۰/۲۰۹	۰/۱۵۳	۰/۳۵۲	۰/۰۱۴	۰/۳۲۹
۲	خود کنترلی	۰/۲۲۵	۰/۰۸۱	۰/۵۸۵	۰/۱۶۷	۰/۲۵۵	۰/۱۵۲
۳	خود انگیزی	-۰/۳۲۱	-۰/۲۷۷	۰/۰۵۶	-۰/۳۷	۰/۰۱	-۰/۳۴۳
۴	همدلی	۰/۲۷۴	۰/۱۴۲	۰/۳۳۵	۰/۲۱۹	۰/۱۳۵	۰/۱۸۵
۵	مهارت های اجتماعی	۰/۰۳۳	۰/۲۵۱	۰/۰۸۵	۰/۳۳۵	۰/۰۲	۰/۳۱۷
۶	هوش هیجانی کلی	۰/۰۴۷	۰/۱۶۱	۰/۲۷۴	۰/۲۸۵	۰/۰۵	۰/۲۶۱
۷	هوش شناختی	۰/۲۳۵	۰/۱۸۸	۰/۲۰۱	۰/۲۵۸	۰/۰۷۶	۰/۲۲

نتایج جویبار (۱۳۸۴) نشان داد که هوش هیجانی در میان مدیران سطوح مختلف متفاوت بوده و نیز دهشیری (۱۳۸۳) که نقش هوش هیجانی و شناختی را پیش‌بینی و پیشرفت تحصیلی نشان داد و بیان نمود که هوش هیجانی تقریباً دو برابر هوش شناختی در پیشرفت تحصیلی مؤثر است و با یافته‌های مختاری پور و همکاران (۱۳۸۴) که بین هوش هیجانی و بازدهی رهبری رابطه معناداری وجود دارد، همخوان است. همچنین نتایج پژوهشی نیز در کشور کانادا نشان داد که؛ بین هوش هیجانی، توانایی شناختی و شخصیت با پیشرفت علمی ارتباط معناداری وجود دارد و نیز در تحقیقی دیگر نشان داده شد که هوش هیجانی در رهبری و عملکرد شغلی و نگرش، اثرات مثبت دارد. (چای‌سام و همکاران، ۲۰۰۲). نتایج تحقیق توسط یافته‌های توماس و همکاران، (۲۰۰۶) نیز مورد تأیید قرار گرفت که نشان دادند؛ مدیران با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتری در شناسایی و تعدیل هیجان‌ها برخوردارند. ضمن آنکه توانایی در درک هیجان‌ها نشان می‌دهد که مدیران با هوش هیجانی بالا آگاهی بیشتری از فاکتورهای دخیل در تجربه هیجان‌های مثبت و منفی دارا می‌باشند. به این ترتیب آگاهی از فاکتورهایی که سبب بروز هیجان‌های خاص می‌شود و شناخت و مهار آن هیجان‌ها، امکان عملکرد مناسب و تأثیرگذار را فراهم می‌کند. در پرآن امکان دارد که مدیران با هوش هیجانی بالا از مهارت بیشتر در مدیریت روابط خود با دیگران برخوردار باشند و نیز چنین مدیرانی معمولاً تمایل بیشتری به ارزیابی مثبت عملکرد کارمندان دارند و این کیفیت روابط بین مدیر و کارمند بر ارزیابی‌های عملکرد شغلی تأثیرگذار است. در رابطه با فرضیه دوم بر اساس جدول ۴ نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران ابتدایی در مؤلفه‌های خود آگاهی، خود

بین فردی نیز رابطه معناداری ( $P < 0/05$ ) وجود داشته است. برای عملکرد شغلی کلی، خود آگاهی ( $F = 0/329$ ) با واریانس مشترک ۱۰/۸، خودآنگیزی ( $F = 0/343$ ) با واریانس مشترک ۱۱/۷ و مهارت‌های اجتماعی ( $F = 0/317$ ) با واریانس مشترک ۱۰ دارای رابطه معنادار بوده‌اند. خود کنترلی از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با هیچ یک از ابعاد عملکرد شغلی دارای رابطه معناداری نبوده است ( $P > 0/05$ ). همچنین خود آگاهی نیز با عملکرد شغلی فنی، خودآنگیزی با عملکرد شغلی فنی، همدلی نیز با هیچ یک از ابعاد عملکرد شغلی دارای رابطه معناداری ( $P > 0/05$ ) نبوده است و بالاخره مهارت‌های اجتماعی با عملکرد شغلی فنی دارای رابطه معناداری نبوده است ( $P > 0/05$ ).

### بحث و نتیجه گیری

در رابطه با فرضیه اول، براساس آنچه در بخش یافته‌ها ارائه شد (جدول ۳)، از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی در بین مدیران سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه، خود کنترلی و هوش هیجانی کلی دارای تفاوت معنادار بوده است. همچنین در حوزه عملکرد شغلی، عمومی، شغلی فنی و عملکرد شغلی کلی مدیران سه مقطع تفاوت معناداری وجود داشته است. در حوزه هوش شناختی نیز بین مدیران سه گروه تفاوت معنادار بود. همچنین چنانکه در جدول ۴ نشان داده شد؛ در دو حوزه خود کنترلی و هوش هیجانی کلی مدیران متوسطه از مدیران ابتدایی به طور معناداری ( $p < 0/05$ ) نمرات بالاتری کسب نمودند. اما در عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و در عملکرد شغلی کلی مدیران ابتدایی نسبت به عملکرد مدیران متوسطه به صورت معنادار در سطح بالاتری ( $p < 0/05$ ) بوده‌اند. بالاخره، در هوش شناختی نیز مدیران متوسطه نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بودند. نتایج این مطالعه با

سعی نمایند افرادی را در مدیریت مدارس و دیگر ادارات قرار دهند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند؛ همچنین قرارداد دادن واحدهای درسی جهت ارتقاء هوش هیجانی افراد در دروس دانشگاهی و مدارس، چاپ و تکثیر بروشور رایگان و ارزان قیمت و آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی، انجام تحقیقات گسترده در تمام زمینه‌های هوش هیجانی و استفاده از رسانه‌ها و مطبوعات به ویژه تلویزیون بعنوان رسانه‌ای که بیشترین مخاطب را دارد، در آموزش هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن نقش کارآمدی دارد. این پیشنهادها می‌توانند در افزایش هوش هیجانی و ارتقاء عملکرد مدیران آینده مناسب باشند.

#### منابع

- اتکینسون، ر. اتکینسون، ر. هیلگارد، (۱۹۸۵). زمینه روان‌شناسی. ترجمه، براهنی، م. شاملو، س. کریمی، ی. هاشمیان، ک. گاهان، ن. (محمد تقی براهینی) جلد دوم، تهران: انتشارات رشد.
- آقایار، س. شریفی در آمدی، پ. (۱۳۸۵). هوش هیجانی. کاربرد هوش در قلمرو هیجان. اصفهان: انتشارات سپاهان.
- جویبار، م (۱۳۸۴). مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه‌گانه مدیران (عالی، میانی و پایه) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و سازمان‌های تابعه آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مؤسسه آموزش عالی مدیریت و برنامه‌ریزی.
- خاکسار، ف. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد خوراسگان.
- دهشیری، غ (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان دوره متوسطه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.

انگیزی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی کلی با عملکرد شغلی عمومی رابطه معنادار وجود دارد. این نتایج با نتایج خاکسار (۱۳۸۵) و دهشیری (۱۳۸۳) و مورد تأیید قرار گرفته است. افراد با هوش هیجانی بالا، در ارزیابی و تعدیل هیجان‌ها خود از حس اعتماد به نفس و کنترل بالاتری برخوردار بودند و این انگیزه قدرتمند سبب می‌شود که فرد را به سوی عملکرد بالا هدایت نماید. به نظر می‌رسد در بررسی ارتباط عملکرد شغلی و دو خرده‌مقیاس خودکنترلی و همدلی که مورد تأیید قرار نگرفت، عواملی از قبیل؛ نبود آموزشهای لازم، شرایط فرهنگی منطقه و موقعیت جغرافیایی از فاکتورهای مهم در این مورد می‌باشند. بنابراین می‌توان با ارائه آموزشهای لازم این خرده‌مقیاس‌ها را آموزش داد. از یافته‌های قابل تأمل این پژوهش این است که مدیران متوسطه از نظر هوش عمومی نسبت به مدیران راهنمایی در سطح بالاتری بودند و مدیران متوسطه از نظر هوش هیجانی از مدیران ابتدایی نمرات بالاتری کسب نمودند، ولی در عملکرد شغلی عمومی فنی و کلی مدیران ابتدایی نسبت به مدیران متوسطه در سطح بالاتری بودند. بدون شک مدیران توانا می‌توانند در پیشبرد اهداف آموزش و پرورش و هدایت سرمایه‌های انسانی کشور نقش اساسی داشته باشند و انتخاب مدیرانی با هوش هیجانی بالا می‌تواند تا حدودی در ارتقاء دانش‌آموزان و کاستن از مشکلات آموزش و پرورش نقش اساسی را ایفا نماید. از محدودیت‌های این تحقیق می‌توان، عدم همکاری مدیران در مدارس به ویژه مدیران مدارس مناطق کمتر توسعه یافته، محدودیت‌های مالی و عدم همکاری بعضی ادارات آموزش و پرورش، گستردگی منطقه و موقعیت جغرافیایی آن را ذکر نمود. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود؛ برنامه‌ریزان و مسئولین آموزش و پرورش به عنوان مسئولین مستقیم در انتصاب مدیران،

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York: Bantam books.

Kaplan & Sadock. (1998). D. C. Tan, Goy. (1998). predictor of coping behavior of a layoff. Journal of Organizational Behavior, 19, 85-97.

Leana, C. R., Feldman, D. C., & Tan, Goy. (1998). predictor of coping behavior of a layoff. Journal of Organizational Behavior, 19, 85-97.

Salovey, P. & Sluyter, D. (1990) Emotional intelligence, imagination, cognition and personality, 9, 185-21.

Thomas, S. Y., Susanna, T., Linda, A. O. Hava (2006) Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. Journal of Vocational Behavior, 68(461-473)

Tony, Morrison (2007) Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics, complications and contribution.

Virginia DB. 2009. EQ to IQ: why smart people fail? Available from: [http://Delphi.louisville.edu/cont\\_prof/prodev/General\\_Performance\\_Improvement](http://Delphi.louisville.edu/cont_prof/prodev/General_Performance_Improvement) [Accessed 26 April 2009].

Wechsler, D. (1958) The measurement and appraisal of adult intelligence. Baltimore: Williams.

عباسی، غ (۱۳۸۴). مقایسه هوش هیجانی مادران با فرزندان پسر بدون اختلالات رفتاری. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.

کیاروچی، ژوزف، ف، ژوزف و ج. (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امام زاده‌ای و حبیب‌الله نصیری. اصفهان: انتشارات نوشته، ۳۴۳ صفحه.

ماهانیان خامنه، م (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت زناشویی معلمان زن راهنمایی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.

مختاری پور، م. سیادت، س و امیری، ش (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و بازدهی رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.

منصوری، ب. (۱۳۸۰). هنجار یابی پرسشنامه هوش هیجانی سبیر یا شرینگ در بین دانشجویان ارشد دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.

Arla, V. Day. Victor, M. Cutano (2000) Assessing the predictive validity of emotional intelligence shown new som.

Bar-On R. 1997. "The emotional quotient inventory (EQ-I): a measure of emotional intelligence." Toronto: Multi health systems.

Bar-on R. 1999. The emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada: multi-health system.

Chen C, Michael W. B. 1993. Higher-order abilities conceptualized within Guilford's structure-of-intellect (SOI) model for sample united states coast guard Academy Cadet: A reanalysis of SOI data base. Educational and Psychological Measurement, 53 (4), 941-950.

Chi-sum, Wony, Keunths (2002) The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: exploratory study.