

بررسی رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری

آرزو جمالی امامقیسی^۱، پریسا فرهادی بیرگانی^۲، رضا عقیلی^۳

^۱ کارشناس آموزش ابتدایی

^۲ کارشناس آموزش ابتدایی

^۳ مدرس دانشگاه فرهنگیان استان چهارمحال و بختیاری

چکیده

هدف اصلی پژوهش بررسی رابطه بین هوش‌های هیجانی با عملکرد کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری بود. روش پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری در سال تحصیلی ۹۵-۹۶ بودند $N=(294)$ که با استفاده از جدول مورگان از میان آنها یک نمونه ۱۹۰ نفری به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ساده انتخاب گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه هوش هیجانی شوت و همکاران (۲۰۰۱) و یک پرسشنامه محقق ساخته سنجش عملکرد کارکنان می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری نظیر تی تست، تحلیل واریانس، تحلیل رگرسیون و همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که: بین هوش هیجانی و مولفه‌های آنها، با عملکرد پایین، متوسط و بالای کارکنان تفاوت آماری معناداری وجود ندارد ($p < 0.05$) به عبارت دیگر، هر سه گروه کارکنان مورد بررسی از هوش هیجانی یکسانی برخوردار هستند. همچنین بین هوش هیجانی (در دو مولفه‌ی مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجانات) بانمره کل عملکرد ارتباط معنادار مشاهده گردید.

واژه‌های کلیدی: شخصیت، مولانا، بررسی.

مقدمه

لزوم توجه به نتایج و تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت خدمات و محصولات، تامین رضایت شهروندان، بهبود مستمر عملکرد در سطوح مختلف و انجام هدفمند امور در سازمان‌های دولتی، توجه به "کارکنانیت عملکرد" را الزامی می‌نماید. هر چند موضوع "کارکنانیت عملکرد" سابقه طولانی در پیشینه علم کارکنانیت ندارد، اما با توجه به اهمیت آن کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، توجه جدی به این موضوع داشته‌اند. حتی در بسیاری از کشورها، نرم‌افزارهای کاربردی و جامعی در این خصوص بکار گرفته شده است و در خصوص توسعه مباحث مرتبط با کارکنانیت عملکرد و پیشینه علمی آن منابع مختلفی به چاپ رسیده است (رفیع زاده، ۱۳۹۰). بعلاوه باید گفت که سازمانهای موفق، کارمندانی با ثبات هیجانی بالا را استخدام می‌کنند، کسانی که قادر به فهم احساس خود و دیگران و یا دارای هوش هیجانی^۱ هستند. چرا که موفقیت بستگی به نقش سازنده هر فردی، به طور مستقل در توسعه سازمان دارد (خان و اصغر، ۲۰۱۳). بدیهی است توانایی هوش هیجانی امری شهودی و ذاتی نمی‌باشد، بلکه رفتاری آموختنی است. به هر حال هر یک از افراد نقش متفاوتی را با توجه به سطوح هوش هیجانی خود بازی می‌کنند. افراد با هوش هیجانی بالا، نقش مهمی را در موفقیت هر سازمانی با محیطی سالم، شاد و آرام با کارمندان دیگر برای راهنمایی و هدایت آنان بازی می‌کنند، در حالیکه افراد با هوش هیجانی پایین، به وجود آورنده ی استرس می‌باشند و برای دستیابی به اهداف خود بسیار کند عمل می‌کنند (بهوپاتکار^۲، ۲۰۱۳). اسمولانویاری^۳ (۲۰۱۳) در تحقیق خود نشان دادند که پیروان زمانی نسبت به تغییرات مقاوم‌تر می‌شوند که احساس کنند که باید هیجانانگیز خود را پنهان سازند یا احساس کنند که رهبر به طور شایسته، پاسخگوی هیجانانگیز و احساسات آنها نمی‌باشد. یافته این تحقیق حاکی از آن است که پیروان زمانی مقاومت کمتری به تغییر نشان خواهند داد که به این درک رسیده باشند که کارکنان آن‌ها دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشد. این یافته نشان می‌دهد که سازمان‌ها بهتر است که در جستجوی کارکنانی با هوش هیجانی بالا باشند و بهتر است برای افزایش این مهارت، آموزش‌هایی را در این زمینه به آنها بدهند. چرا که با در نظر گرفتن این اقدامات، شرکت‌ها سازگاری کارکنان را برای تغییرات به حداکثر ممکن خواهد رساند. مقدم، جورفیو جورفی^۴ (۲۰۱۰) بر این باور اند که هر دو بخش دولتی و خصوصی سازمان‌ها نیاز به مقابله با تغییرات به گونه‌ای موثر دارند و هوش هیجانی مولفه‌ای بسیار مفید در کمک به رهبر آن سازمان‌ها برای برخورد موثر با تغییراتی است که در محیط سازمانی اتفاق می‌افتد.

بیان مساله

امروزه پایه و اساس تربیت و پرورش سرمایه انسانی جوامع در مراکز علمی و آموزشی به‌ویژه مدارس بنا گذاشته می‌شود و دانش-آموزان نیز سرمایه‌های بزرگی برای هر کشور و ملتی می‌باشند که اگر درست تربیت شوند به عنوان بهترین آینده‌سازان جوامع می‌باشند چرا که مدارس بهترین نهاد مستقیم آموزش دانش آموزان، معلمان و کارکنان مدارس می‌باشد و رفتار و عملکرد کارکنان مدارس تاثیر مستقیم بر همکاران آموزشی و دانش آموزان دارد و توجه دولت‌ها به مدارس نیز باعث پیشرفت آتی جوامع را فراهم خواهد آورد.

به هر حال فعالیت هر سازمان تحت تاثیر مجموعه‌ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل همچون هوش هیجانی، هوش معنوی و امثال آن می‌توانند کمک موثری به بهبود فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی کند، یکی از هدف‌های مهم هر سازمان ارتقاء و کیفیت است. هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از عواطف و احساسات است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را در بر می‌گیرد. معمولاً این ویژگی‌ها را مهارت‌های نامحسوس یا مهارت‌های بین فردی می‌نامند. برخی

¹ Emotional intelligence

²Bhopatkar

³Smollan, R. and Parry

⁴Moghadam, Jorfi& Jorfi

اندیشمندان عقیده دارند که برای ارتقا عملکرد انسان‌ها باید علاوه بر بهره‌مندی هوشی، بهره‌مندی هیجانی نیز وجود داشته باشد. در این باره، گلمن (۲۰۰۷) معتقد است که بهترین عامل موفقیت کارکنان و کارکنان ضریب هوشی نیست، بلکه هوش هیجانی در این موقعیت تاثیر دارد. گفته می‌شود هوش هیجانی شکلی از هوش است که شامل توانایی نظارت بر احساسات خود و دیگران و هیجانات، برای تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای تفکر شخصی و عمل کردن می‌باشد (مایر^۱، ۲۰۰۸).

طی چند دهه اخیر، نظریه پردازان و صاحب نظران درباره یادگیری و هوش به این نتیجه رسیده‌اند که علاوه بر دو هوش کلی و هوش هیجانی، جنبه دیگری از هوش نیز وجود دارد که کاملاً منحصر به فرد و انسانی است که به آن هوش معنوی گفته می‌شود؛ به عبارت دیگر هوش معنوی همان توانایی‌های است که به شخص قدرت می‌دهد تا برای به دست آوردن رویاهای خود تلاش و کوشش کند. این هوش زمینه تمام چیزهایی است که شخص به آن‌ها معتقد است و در بر دارنده نقش باورها، هنجارها، عقاید و ارزش‌ها در فعالیت‌هایی است که وی بر عهده می‌گیرد و در واقع به واسطه هوش هیجانی و معنوی است که شخص به سؤال‌سازی در ارتباط با مسائل اساسی و مهم در زندگی خود پرداخته و به وسیله آن در زندگی خویش تغییراتی ایجاد می‌کند (ابراهیمی، ۱۳۸۶). لذا با استفاده از انواع هوش (معنوی/هیجانی) و با توجه به جایگاه، معنا و ارزش مشکلات، شما قادر خواهید بود نسبت به حل مشکلات اقدام نمایید. در واقع اطلاع از انواع هوش انسان را قادر می‌سازد تا به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن، بر معنا و مفهوم عملکرد تان آگاه شده و دریابید که کدام یک از اعمال و رفتارهایتان از اعتبار بیشتری برخوردارند و کدام مسیر در زندگی‌تان بالاتر و عالی‌تر است تا آن را الگو و اسطوره زندگی خود سازید (احمدی، ۱۳۸۸).

ترابی در پژوهشی (۱۳۸۲) با عنوان بررسی رابطه بین هوشی هیجانی و عملکرد کارکنان میانی گروه هتلهای هما به نتایج زیر دست یافت که از بین پنج مولفه هوش هیجانی بین سه مولفه آن (خودآگاهی، خودانگیزی و کارکنانیت روابط) و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد در حالیکه بین دو مولفه (خودکارکنانیتی و همدلی) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. فرامرزی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی که تحت عنوان بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه اصفهان به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی با هوش هیجانی رابطه دارد و این ارتباط در ابعاد مختلف معنوی و هوش هیجانی مشاهده می‌شود و رابطه معناداری بین آنهاست به عبارتی هوش معنوی بیشتر سبب هوش هیجانی زیاد می‌شود.

صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان مقایسه هوش هیجانی و شناختی کارکنان مقاطع سه‌گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی، هوش شناختی و عملکرد کارکنان سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه تفاوت معناداری وجود دارد و بین هوش هیجانی در کل مولفه‌های آن، با عملکرد شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد، اما بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان مقطع راهنمایی رابطه معناداری مشاهده نشد.

ابراهیمی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و هوش معنوی با رضایت از زندگی در دانش آموزان تیز هوش دختر دبیرستانی شهر بیرجند به این نتیجه دست یافتند که: بین هوش معنوی با رضایت از زندگی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود ندارد اما بین هوش هیجانی با رضایت از زندگی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد، مولفه‌های هوش معنوی در کنار هوش هیجانی با رضایت از زندگی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

ویتلو-سیکیو (۲۰۰۱)^۲ در پژوهش خود پی برد که بین هوش هیجانی و عملکرد و موفقیت رهبری رابطه معنی‌دار وجود دارد. جوزف لیونز و همکارانش (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان تاثیر هوش هیجانی بر روی عملکرد که تاثیر جنبه‌های هوش هیجانی بر روی عملکرد تحت فشار کارکنان را بررسی می‌کردند به این نتیجه رسیدند که ابعاد مختلف هوش هیجانی با

^۱-mayer

^۲Vitlo&scio

کنترل عملکرد مرتبط است. هایا مشی^۱ (۲۰۰۵) در پژوهش خود پی برد که هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد عملکرد کارکنان نیز بهتر و موثرتر است. کوک^۲ (۲۰۰۶) در پژوهش تحت عنوان اثر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. توماس و هافر^۳ (۲۰۰۹) مدلی از هوش معنوی و هیجانی و اجرای آن ارائه دادند و به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی و هوش هیجانی رابطه مثبت وجود دارد. جورج^۴ (۲۰۰۶) در تحقیقی در زمینه هوش معنوی در محیط کار به این نتیجه رسید که هوش معنوی به طور مثبت بر عملکرد کارکنان تاثیر می‌گذارد. همانطور که از واکاوای پژوهش‌های موجود در زمینه‌ی هوش معنوی، هوش هیجانی و عملکرد کارکنان برمی‌آید، عمدتاً ارتباط معنی‌داری میان انواع هوش و عملکرد برقرار است؛ اما از آنجایی که کارکنان در یک مفهوم به عنوان رهبران نظام آموزشی مدارس سکاندار فعالیت‌های آموزشی و تربیتی هستند و دارا بودن میزان قابل قبولی از هوش‌های مذکور در عملکرد آنان تاثیر قابل ملاحظه‌ای خواهد داشت و پژوهشی به‌طور ویژه و خاص به این مهم نپرداخته است، لذا این پژوهش برآن است تا از طریق مقایسه هوش‌های هیجانی و معنوی کارکنان دارای عملکرد بالا، متوسط و پایین مدارس به این مهم جامه عمل بپوشاند و افق‌های تازه‌ای پیش روی مسوولان و دست‌اندرکاران نظام آموزشی کشور ترسیم کند.

اهداف و فرضیه‌های پژوهش

هدف کلی پژوهش، مقایسه هوش‌های هیجانی و عملکرد بالا، متوسط و پایین کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری می‌باشد. فرضیه‌های پژوهش عبارتند از: ۱- بین هوش هیجانی کارکنان دارای عملکرد بالا، متوسط، پایین تفاوت وجود دارد. ۲- بین هوش هیجانی کارکنان با توجه به ویژگی‌های جنسیتی آنها تفاوت وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش با توجه به هدف و ماهیت آن از نوع مطالعات کاربردی است و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری بوده که در مجموع ۲۹۴ نفر می‌باشد. برای نمونه‌گیری کارکنان از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. بر اساس جدول مورگان حجم نمونه ۱۹۰ نفر تعیین شد.

ابزارهای پژوهش:

به منظور مقایسه هوش‌های هیجانی و عملکرد بالا، متوسط و پایین کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارمحال و بختیاری، از پرسشنامه استاندارد شده هوش هیجانی (شوت و همکاران، ۲۰۰۱) و پرسشنامه محقق ساخته عملکرد کارکنان، استفاده شد.

به منظور تعیین هوش هیجانی کارکنان دانشگاه آزاد، از پرسشنامه هوش هیجانی شوت و همکاران (۱۹۹۸) استفاده شده که این پرسشنامه بر اساس مدل نظری مایر و سالوی (۱۹۹۷) ساخته شده است. این پرسشنامه شامل ۳۳ سوال در ۳ خرده‌مقیاس پنج درجه‌ای بوده و از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده است. ۱۳ سوال شامل مقیاس ارزیابی و بیان هیجانات، ۱۰ سوال شامل مقیاس تنظیم هیجان و ۱۰ سوال شامل مقیاس بهره‌وری هیجان است. در این مقیاس که یک آزمون خودگزارش‌دهی است، مشارکت‌کننده نظر خود را با یکی از جمله‌های (کاملاً مخالفم، تا حدی مخالفم، بی‌نظرم، تا حدی موافقم، کاملاً موافقم) مشخص می‌کند. برای محاسبه پایایی پرسشنامه هوش هیجانی از آلفای کرونباخ استفاده شد.

¹hayamashi

²kook

³Tomas& hafer

⁴jorz

یافته‌ها

فرضیه اول: بین هوش هیجانی کارکنان دارای عملکرد بالا، متوسط، پایین تفاوت وجود دارد.

جدول شماره ۱: توزیع متغیر سطح عملکرد در نمونه مورد بررسی

سطح عملکرد	تعداد	درصد
پائین	۵۶	۵/۲۹
متوسط	۵۵	۹/۲۸
بالا	۷۹	۶/۴۱
مجموع	۱۹۰	۱۰۰

طبق جدول مشخص شد که از بین ۱۹۰ کارکنان مورد بررسی، حدود ۲۹/۵ درصد دارای سطح عملکرد پائین، حدود ۲۸/۹ درصد سطح عملکرد متوسط و ۴۱/۶ درصد نیز دارای سطح عملکرد بالا می‌باشند. نکته قابل توجه آنکه، دسته‌بندی مذکور بر اساس پرسشنامه ۱۰۰ سوالی مربوط به سنجش عملکرد کارکنان انجام گرفته است. طبق پرسشنامه مذکور، افراد کمتر از نمره ۶۰۰ در گروه پائین، افراد دارای نمره ۶۰۱ تا ۸۰۰ در گروه متوسط و افراد دارای نمره ۸۰۰ تا ۱۰۰۰ در گروه بالا قرار گرفتند. با توجه به فرضیه‌های مطرح شده، جهت تصمیم‌گیری در خصوص نوع آزمون مورد استفاده (پارامتری یا ناپارامتری)، توزیع متغیرهای مورد بررسی با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنف مورد بررسی قرار گرفت.

جدول شماره ۲: نتایج آزمون کلموگروف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیر	نتایج آزمون K-S		متغیر	نتایج آزمون K-S	
	Z	p		Z	p
درک و ارتباط با سرچشمه	۰/۸۳۵	۰/۸۲۴	درستکاری	۰/۸۳۵	۰/۸۲۴
زندگی هیجانی یا انکاء به	۰/۵۴۵	۰/۸	مسئولیت‌پذیری	۰/۹۷	۰/۳۰۴
			بخشش	۰/۷۵	۰/۴۲
خوش بینی / تنظیم هیجان	۰/۴۸۶	۰/۸۳۶	همدلی	۱/۱۴	۰/۱۴۶
ارزیابی هیجانات	۰/۸۲۴	۰/۹۸۵	نمره کل هوش اخلاقی	۰/۶۲۹	۰/۸۲۴
مهارت‌های اجتماعی	۰/۵۷۶	۰/۷۸۱			
کاربرد هیجانات	۰/۳۹۸	۰/۸۷۴			
نمره کل هوش هیجانی	۰/۴۵۹	۰/۸۵۴			

با توجه به نتایج به دست آمده مشخص شد که تمامی متغیرهای مورد بررسی از توزیع نرمال برخوردارند.

جدول شماره ۳: نتایج تحلیل واریانس جهت مقایسه هوش هیجانی (ابعاد و نمره کل) بر حسب عملکرد

هوش هیجانی	عملکرد	میانگین	f	p
خوش بینی / تنظیم هیجان	پائین (۱)	۴/۱۴	۰/۳۱	۰/۷۳
	متوسط (۲)	۴/۱۱		
	بالا (۳)	۴/۱۸		
ارزبایی هیجانات	پائین (۱)	۳/۷۷	۰/۱۲	۰/۸۸
	متوسط (۲)	۳/۸۱		
	بالا (۳)	۳/۸۰		
مهارتهای اجتماعی	پائین (۱)	۴/۰۷	۰/۰۳۳	۰/۹۶
	متوسط (۲)	۴/۰۹		
	بالا (۳)	۴/۰۷		
کاربرد هیجانات	پائین (۱)	۴/۲۲	۰/۳۶	۰/۶۹
	متوسط (۲)	۴/۲۸		
	بالا (۳)	۴/۳۱		
نمره کل هوش هیجانی	پائین (۱)	۴/۰۱	۰/۰۶۴	۰/۹۳
	متوسط (۲)	۴/۰۲		
	بالا (۳)	۴/۰۴		

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول (۳) مشخص شد که از لحاظ تمامی مولفه ها و نمره کل هوش هیجانی، بین سه گروه کارکنان دارای عملکرد پایین، متوسط و بالا، تفاوت آماری معناداری وجود ندارد ($p > ۰/۰۵$)؛ به عبارت دیگر، هر سه گروه کارکنان مورد بررسی از هوش هیجانی یکسانی برخوردار هستند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه اول رد شد.

بین هوش هیجانی کارکنان با توجه به ویژگی های جنسیتی آنها تفاوت وجود دارد.

با توجه به نتایج آزمون t دو نمونه مستقل مشخص شد که از لحاظ ابعاد و نمره کل هوش هیجانی بین کارکنان زن و مرد مورد بررسی تفاوت آماری معناداری وجود ندارد. به عبارتی دیگر هر دو گروه از وضعیت یکسانی برخوردار هستند.

با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه پنجم تحقیق رد شد.

جهت بررسی از آزمون t دو نمونه مستقل استفاده شد که از لحاظ مولفه‌ها و نمره کل هوش هیجانی بین کارکنان زن و مرد بررسی انجام شد.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون t جهت مقایسه هوش هیجانی (ابعاد و نمره کل) مردان و زنان در نمونه مورد بررسی

آزمون برابری میانگین ها		آزمون همگنی واریانسها		میانگین	جنسیت	هوش هیجانی
p	T	p	F			
۰/۷۸	۰/۲۷	۰/۸۲	۰/۱۲	۴/۱۴	مردان	خوش بینی
				۴/۱۶	زنان	
۰/۶۸	۰/۴۰	۰/۴۵	۰/۵۵	۳/۷۸	مردان	ارزیابی هیجانات
				۳/۸۱	زنان	
۰/۷۵	۰/۳۱	۰/۵۵	۰/۳۴	۴/۰۷	مردان	مهارت اجتماعی
				۴/۰۹	زنان	
۰/۶۲	۰/۴۹	۰/۶۳	۰/۱۵	۴/۲۵	مردان	کاربرد هیجانات
				۴/۳	زنان	
۰/۶۸	۰/۴۰	۰/۸۰	۰/۱۱	۴/۰۱	مردان	نمره کل
				۴/۰۴	زنان	

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش مقایسه هوش‌های هیجانی و عملکرد بالا، متوسط و پایین کارکنان در سال تحصیلی ۹۶-۹۵ بوده است. با توجه به نتایج به دست آمده مشخص گردید که از لحاظ تمامی مولفه‌ها و نمره کل هوش هیجانی و کارکنان دارای عملکرد پایین، متوسط و بالا، تفاوت آماری معناداری وجود ندارد ($p > 0.05$)؛ به عبارت دیگر، هر سه گروه کارکنان مورد بررسی از هوش هیجانی یکسانی برخوردار بودند لذا. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه‌های اول و دوم رد شدند، بین هوش هیجانی و

ویژگی های جنسیتی ارتباط معناداری وجود ندارد و فرضیه پنجم نیز تایید نگردید. همانطور که اشاره شد، برای بررسی فرضیه اول از تحلیل واریانس یکراهه استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده مشخص شد که از لحاظ تمامی مولفه ها و نمره کل هوش هیجانی، بین سه گروه کارکنان دارای عملکرد پایین، متوسط و بالا، تفاوت آماری معناداری وجود ندارد ($p > 0.05$)؛ به عبارت دیگر، هر سه گروه کارکنان مورد بررسی از هوش هیجانی یکسانی برخوردار هستند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه اول رد شد که با نتایج تحقیق ویتلو و سیکو (۲۰۰۱)، هایامشی (۲۰۰۵)، کوک (۲۰۰۶)، عباسی و عبداللهی (۱۳۹۲)، غیرهمسو بوده ولی با پژوهش صفاری دهنوی و همکاران که در رابطه با مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه گانه آموزش و پرورش و عملکرد شغلی آنها بوده و نشان داده شد که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی مدیران مقطع راهنمایی رابطه معنی داری مشاهده نشد، همسو می باشد. بنابراین در تبیین یافته های فرضیه اول باید عنوان کرد که مدیران مدارس، علی رغم اینکه ممکن است در مدارس مقاطع مختلف با عملکرد متفاوت مشغول بکار باشند ولی با توجه به اینکه این پرسشنامه از نوع خود ارزیابانه می باشد پس موقع تکمیل پرسشنامه خود را ایده آل تصور کرده اند و دلیل دیگر چون عملکرد کارکنان توسط افراد با سلاقی مختلف بررسی می شود احتمال دارد ارزیابی بصورت دقیق انجام نگیرد و نتیجه ارزیابی عملکرد کارکنان به صورت واقعی نباشد. بنابراین شباهت هوش هیجانی مدیران مدارس دارای عملکرد بالا، متوسط، پایین تحت بررسی دور از انتظار نمی باشد بین هوش هیجانی کارکنان با توجه به ویژگی های جنسیتی آنها تفاوت وجود دارد، به صورت جزئی تأیید شد که با نتایج تحقیق گل محمدیان و همکاران (۱۳۹۲)، ابراهیمی (۱۳۹۰)، فرامرزی و همکاران (۱۳۸۸)، توماس و هافر (۲۰۰۹) با توجه به ویژگی های دموگرافیک همسو می باشد. فرضیه نهم: بین هوش هیجانی کارکنان با توجه به ویژگی های جنسیتی آنها تفاوت وجود دارد، رد شد که با نتایج تحقیق صفاری دهنوی و همکاران (۱۳۸۸) همسو بوده ولی با نتایج تحقیقات عباسی و عبداللهی (۱۳۹۲)، ابراهیمی (۱۳۹۰)، فرامرزی و همکاران (۱۳۸۸)، ویتلو-سیکیو (۲۰۰۱)، هایامشی (۲۰۰۵)، کوک (۲۰۰۶)، توماس و هافر (۲۰۰۹)، غیر همسو می باشد. در تبیین یافته های این فرضیه باید خاطر نشان شد: که از آنجایی که بین سابقه کار، تحصیلات، گروه سنی، جنسیت و تاهل با هوش هیجانی کارکنان کارکنان اداره کل آموزش و پرورش چهارم حال و بختیارتفاوت معنی داری وجود ندارد و از وضعیت یکسانی برخوردارند همگی کارکنان از هوش هیجانی بالای برخوردارند و این مهم در بهره وری و رشد و تعالی شاخص های آموزش و پرورش بسیار اهمیت دارد. لذا برخورداری کارکنان از هوش هیجانی موجب تعالی و ارتقاء عملکرد کارکنان میشود و توجه به هوش هیجانی کارکنان در سازمان نقطه قوتی بر بهبود عملکرد کارکنان می باشد.

منابع

۱. احمدی، جاوید (۱۳۸۸). از موج به اوج، بحثی پیرامون هوش معنوی و معنی داری زندگی، همایش معنی داری زندگی، شماره ۲، ص ۲۱-۲۵.
۲. اسپرلوس، وحیده، داداشی خاص، اسماعیل (۱۳۹۱)، تأثیر هوش معنوی کارکنان بر عملکرد کارکنان سازمانهای دولتی. (www.SID.ir)
۳. برادبری، تراویس و گریوز، جین (۲۰۰۷). EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است. ترجمه هادی ابراهیمی (۱۳۸۶) چاپ اول، نشر نواندیش).
۴. ترابی، منوچهر (۱۳۸۲). بررسی بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان میانی گروه های هتل های هیمما، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
۵. صفاری دهنوی، یداله؛ شریفی درآمدی، پرویز؛ سماواتیان حسین (۱۳۸۸). مقایسه هوش هیجانی و شناختی مدیران مقاطع سه گانه آموزش و پرورش و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها در منطقه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم تربیتی، دانشگاه خوراسگان، اصفهان.

۶. رفیع زاده، علاء الدین (۱۳۹۰). راهنمای گام به گام استقرارنظام کارکنانیت عملکرد (سازمان، کارکنان، کارمندان)، انتشارات فرامرزی، سالاری؛ معماری، رضا و سلطان حسینی، محمد. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه اصفهان (www.SID.ir) ص (۲۳-۷).
۷. موسوی سید حسین؛ طالب زاده نوبریان، محسن و شمس مورکانی، غلامرضا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان های شهرستان زنجان. فصلنامه روانشناسی تربیتی، شماره ۲۲، سال هفتم، ص، ۹۶-۶۱.

8. Amram, J. Y. & Dryer, D. Christopher. (2008). The Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS): Development And Preliminary Validation. Institute Of Transpersonal Psychology, Palo Alto, CA. *116th Annual Conference Of The American Psychological Association*.
9. Bahrami, A. Ahmadi, G. H. Saadatmand, Z. & Abbasi, Z. (2014). An Investigation into the Performance Evaluation Indicators of School Principals from the Point of View of Principals and Teachers in Esfahan. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, Winter 2014, Page 141-150. (in persian).
10. Baksh Baloch, Q. Saleem, M. Zaman, G & Fida, Asma. (2014). The Impact of Emotional Intelligence on Employees Performance. *Journal of Managerial Sciences*. Volume VIII Number 2.
11. Bar-on, R. (1997). Bar-on Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical manual Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
12. Bayrami M, Movahedi Y, Movahedi M. The Role of Spiritual Intelligence in Perceived Stress, Anxiety and Depression of Lorestan Medical University Students (Iran). *J Babol Univ Med Sci*. 2014;16(1):56-62. [persian]
13. Bhopatkar, Neha. (2013). Effect of Emotional Intelligence and Job tenure on Employee effectiveness. *MERC Global's International journal of Management*. Vol.1, No.2, pp 86-102.
14. Chien, F. Crystal I. C. Myeong-Gu Seo, and Paul E. Tesluk. (2013). "Emotional Intelligence, Teamwork Effectiveness, and Job Performance: The Moderating Role of Job Context." *Journal of Applied Psychology* 97.4 (2012): 890-900. *EBSCOhost*. Web. 7 Oct. 2013.
15. Doostar M; Godarzvand Chegini M & Pourabbasi S. (2012). Survey of Relationship between Spiritual Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*. VOL 3, NO 11, pp 54-61.
16. Emmons, Robert. (1999). *The psychology of ultimate concerns: Motivation and spirituality in personality*. New York: Guilford.
17. Ghana S, Jouybari L, Nia SS, Afshar MH, Sanagoo A, Gosha MC. (2013). Correlation of spiritual intelligence with some of demographic and educational factors among the students of Golestan University of Medical Sciences. *JHPM*. 2(1):17-23. [persian].
18. Gholami, S. Ghafuraian, H. & Ma'navi Pur, D. (2011). Relationship Between Organizational Intelligence and Manager's Performance. *Quarterly Journal of Modern Industrial/Organizational Psychology*, 2(6), pp. 89-99. (in persian).
19. Goleman, Daniel (1995). *Emotional Intelligence what it can matter more than IQ*. New York: Bantam Book

20. Goleman, D. (2007). *Social Intelligence: the new science of human relationships*. New York: Random House.
21. George Mike, (2006), How intelligent are you...really? From IQ to EQ to SQ with a little intuition along the way, *Training and development methods*, Vol 20, pp 425-436.
22. Gupta M G. (2012). Spiritual intelligence and emotional intelligence in relation to self-efficacy and self regulation among collage student. *International Journal of social sciences & interdisciplinary research*. Vol 1, No 2, pp, 60-69.
23. Hazizadeh, Mansour & Ebrahimpour, Habib. (2015). Effect of moral intelligence on employee performance evidence from Ardebil Gas Copmany. *Singaporean journal of business economics, and management studies* Vol.3, NO.7.
24. Hossein Pour, D. Koshki, AR. Bvdlayy, H. (2011') . Spirituality as a link between empowerment and entrepreneurial behaviour ", *Research in Human Resource Management - 1 (1)*,92-65.
25. KadKhoda, M. & Jahani, H. (2011). The logic of spiritual intelligence in decision making. *proceedings of the Third National conference oncreativity*, Tehran, 4-18. (Persian).
26. Kaheni S, Heidar-Fard J, Nasiri E. (2013). Relationship between Spiritual Intelligence and Medical-Demographic Characteristics in Community-dwelling Elderly. *J Mazand Univ Med Sci*. 2013;23(101):94-101. [persian].
27. King, B, D. (2008). *Extracting Intelligence from Spirituality, A New Model of Human Ability*.
28. Khan, Bashir. Muhammad. Asghar, Nadia. Chughtai, waqas. Muhammad. (2013). Exploring the implications of Emotional Intelligence to enhance employees performance. Vol.1, No.32, ISSN 1582-8859.
29. Khorshidi A.& GanehEbaadi M. (2012). Relationship between Spiritual Intelligence and Job Satisfaction. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*. 2(3)130-133.
30. Khosravi,Masoumeh. Nikmanesh, Zahra. (2014). Relationship of Spiritual Intelligence With Resilience and Perceived Stress. *Iran J Psychiatry Behav Sci* 2014; 8(4): 52-6.
31. Maleki R; Bahrololoum H & Hasani A. (2012). The Relationship between Organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Sport Organizations (Case Study: Sport and Youth Administration of Golestan Province). *International Journal of Academic Research in Economics andManagement Sciences*. August 2012, Vol. 1, No. 4,PP 67-76.
32. Mayer, J. (2008). *Emotions and leadership: The role of emotional intelligence*. *Human Relations*, 53 (8): 1027
33. Mirzaaghazadeh, Mahyar. Farzan, Farzam. Amirnejad, Saeed. (2015). Assessment of the Correlation between Spiritual Intelligence and Life Satisfaction of National Team Athletes. *International Research Journal of Management Sciences*. Vol. 3 (6), 270-275.
34. Moghadam, S. K. Jorfi, H. & Jorfi, S. (2010) Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees. *Postmodern Openings*, (04), 63-74.
35. Mollamohammadi, Marjan. Etemad Ahari, Alaeddin. (2015). The relationship between spiritual intelligence and creativity of students in 8 district in Tehran. *Journal of Renewable Natural Resources Bhutan*. *Bhu.J.RNR*. Vol 3.2, 454-461.

36. Mokhtaripur, M. & Kazemi, I. (2010). Comparison of Organizational Intelligence and Moral Intelligence of Academic and Non-academic Principals's in Public Universities of Isfahan. *Monthly Journal of Higher Education*. 3(12), pp. 31-51. (in persian).
37. Oweseni, N. Olakitan, A. Omosolap. KH (2014). Emotional intelligence and perceived leadership behavior effectiveness in organizations. *International journal of humanities and social sciences*. Vol. 4, No. 2, pp 262.
38. Pahlavian AH, Gharakhani M, Mahjub H. A Comparative Study of Stressful Life Events and Stress Coping Strategies in Coronary Heart Disease Patients and Non-Patients. *Scientific journal of Hamadan university of medical sciences*. 2010; 7(3): 33-8. [persian].
39. Sitaram, G.B, prof; khurana, Dr, ponum (2013). Emotional quotient: significant predictor of teaching effectiveness. *IJMSS*, Vol. 2, ISSN: 2321-1784, pp 151.
40. Sharifi, A. & Aghasi, S. (2010). Relationship Between Manager's Performance and Organizational Health. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, Islamic Azad University, Marvdasht Branch, 1(4), pp. 149-168. (in persian).
41. Sharifi F. (2010). Examined the effectiveness of the components of spiritual intelligence and emotional intelligence training school. *Iran University of*
42. *Medical Sciences [Dissertation]*. Tehran: Psychiatric Institute; [Persian].
43. Smollan, R. and Parry, K. (2013). "Follower Perceptions of the Emotional Intelligence of Change Leaders: A Qualitative Study." *Leadership* 7.4 (2013): 435-62. Sage Journals. SAGE Publications, 10 Nov. 2011. Web. 3 Oct. 2013.
44. Soltani, Mahdi. Rezaei Dolat-Abadi, Hossein. (2015). Investigating the Emotional Intelligence and Citizenship Behaviour on Productivity with Emphasis on Spiritual Intelligence (Iranian Oil Pipeline and Telecommunication Company). *Journal of Agricultural Science and Engineering* Vol. 1, No. 2, pp. 64-69.
45. Upadhyay, Sh. Upadhyay, N & Pinto, Sh. (2015). Spiritual Intelligence and Organisational Effectiveness Ecosystem. *International Conference on Technology and Business Management*. March 23-25.
46. Upadhyay S, and Parashar, P. (2013). A Critical View on Conceptualizing Spiritual Quotient Dimensional Model for Alleviating Oral Communication Apprehension. *Proceedings of 11th AIMS International Conference on Management*, AIMS International: 203-207.
47. Yastremsky, David. (2015). Emotional Intelligence's Role in Creating Transformational Leadership. Available on: <http://community.mis.temple.edu/dyastremsky/files/2015/05/David-Yastremsky-Writing-Sample.pdf>.
48. Vitello-Cicciu J. Leadership practices and emotional intelligence of nursing leaders. The fielding Institute Santa Barbara. CA. UMI. 3032096.2001.
49. Wolman, Richard. (2001). *Thinking with your soul: Spiritual intelligence and why it matters*. New York: Harmony.
50. Waqas Chughtai, M. Lateef, Kh. (2015). Role of Emotional Intelligence on Employees Performance in Customer Services: A Case Study of Telecom Sector of Pakistan. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*. Volume 3, Issue 2.

51. zanjani SE, Mashof S, Safari Z, Abasi M. Relationship between self-efficacy and Spiritual Intelligence in family caregivers of elders with Alzheimer. *Medical Figh.* 2012;4(11,12):151-66. [persian].
52. Zohar, Danah, & Marshall, Ian. (2000). *SQ: Connecting with our spiritual intelligence.* NewYork: Bloomsbury.

Investigating the Relationship between Emotional Intelligence and Employee Performance in the Chief Department of Education of Chaharmahal & Bakhtiari Province

Arezoo Jamali Emamqeisi¹, Parisa Farhadi Beiragani², Reza Aghili³

1. *Bachelor of Primary Education*

2. *Bachelor of Primary Education*

3. *Lecturer at Farhangian University of Chaharmahal & Bakhtiari Province*

Abstract

The main purpose of this study is to investigate the relationship between emotional intelligence and employee performance in the Chief Department of Education of Chaharmahal & Bakhtiari Province. This is a descriptive-survey research in terms of the method. The study population consists of all employees of the Chief Department of Education of Chaharmahal & Bakhtiari Province in the school year 2016-17 (N = 294), among whom 190 employees were selected as the sample size using Morgan table and simple random sampling method. The data collection tools used in this study included Schutte et al.'s (2001) Emotional Intelligence Questionnaire and a researcher-designed questionnaire of employee performance measurement. To analyze the data, we used statistical tests such as t-test, analysis of variance, regression analysis and Pearson correlation. Results showed that: there is no statistically significant difference between emotional intelligence and their components, and the low, moderate and high performance of employees ($p < 0.05$). In other words, all three groups of the employees under study had the same level of emotional intelligence. It was also shown that there was a significant correlation between emotional intelligence (in two components of social skills and use of emotions) and the total score of performance.

Keywords: emotional intelligence, employee performance, university.
