

بررسی و مقایسه هوش هیجانی در بین سطوح مختلف مدیریت

مطالعه موردی در بانک ملی ایران - استان تهران

دکتر رضارسولی^۱

دکتر امیرحسین امیرخانی^۲

افشین سلطانی^۳

چکیده

هوش هیجانی به عنوان یک مبحث علمی در روانشناسی قریب به دو دهه است که در جهان و پس از آن در ایران مطرح گردیده و طی دهه اخیر در رشته مدیریت مورد توجه قرار گرفته و عبارتست از توانایی تشخیص، فهم، تمیز، اولویت بندی، کنترل و مدیریت هیجانات در تعاملات فردی، گروهی و سازمانی به منظور کمک به یکدیگر و میل به اهداف فردی، گروهی و سازمانی.

تحقیق حاضر براساس مدل هوش هیجانی گلمن که شامل مؤلفه های خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی میباشد طراحی گردیده است. تعدادکل جامعه آماری دراین تحقیق ۹۹۳ نفر است که مدیران سطوح مختلف (پایه، میانی و عالی) بانک ملی ایران در استان تهران رادیرمیگیرد. از این تعداد بااستفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و دردسترس، ۲۷۷ نفر بعنوان گروه نمونه ازهرسه سطح انتخاب گردیدند.

نتایج تحقیق صورت گرفته مبین اینست که هوش هیجانی مدیران بانک ملی در استان تهران ازوضعیت مناسبی برخوردار است، هرچند که از نظر مؤلفه خودانگیزی دارای نقاط ضعفی میباشد همچنین میان هوش هیجانی مدیران از نظر سطح مدیریت (پایه، میانی و عالی)، جنسیت، تحصیلات، سن و سابقه کاری تفاوت معناداری وجود ندارد لیکن درمورد مؤلفه خودکنترلی مشاهده شد که این متغیر در مدیران با دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال و مدیران با دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال دارای تفاوت معنادار میباشد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی، مهارت اجتماعی

۱-استاد یار دانشگاه پیامنور- سازمان مرکزی

۲-استاد یار دانشگاه پیامنور - مرکز تهران

۳-نویسنده مسئول، کارشناس ارشد مدیریت دولتی

هوش هیجانی¹ (EI) بعنوان یک مبحث علمی در روانشناسی نزدیک به دو دهه است که در جهان، و اندکی دیرتر، در ایران مطرح است و اهمیت آن با بروز تحولات اجتماعی مربوط به عصر صنعتی و فرا صنعتی، بویژه در گستره روابط میانفردی در محیط تحصیل، کار و خانواده نمود روز به روز بیشتری یافته است، بطوریکه بسیاری بر این باور هستند که فرد برای آنکه در این شرایط بتواند به کامیابی نسبی در زندگی دست یابد لازم است در کنار بهره مندی از بهره هوشی متعارف² (IQ)، از بهره عاطفی³ (EQ) مناسب نیز برخوردار باشد. بدین ترتیب نقش هوش هیجانی یا هوش عاطفی و پرورش آن در پیشرفت فرد در اجتماع نقشی است بسیار با اهمیت که نمی توان آن را نادیده گرفت. شناخت فرد از عواطف و هیجانهای خود و دیگران و استفاده از هیجان ها برای ایجاد سهولت در تفکر و دستیابی به علل بروز هیجان ها و کنترل و مدیریت مطلوب هیجان ها می تواند از پدید آمدن بسیاری از مشکلات در روابط افراد جلوگیری کند.

تحقیقاتی که طی ده سال در زمینه هوش هیجانی صورت گرفته، به اندازه ای فراوان و گسترده است که از آن به عنوان «انفجار پژوهش» در زمینه هوش هیجانی یاد شده است. این تحقیقات شواهد روز افزونی را به دست می دهد مبنی بر اینکه هوش هیجانی را می توان به طور قابل اطمینان اندازه گرفت و می توان از آن در پیش بینی نتایج مهم در عرصه کار و زندگی از جمله کیفیت رابطه با دیگران و کارآیی مدیریتی بهره جست. (کیا روچی و مایر، ۱۳۸۸، ۱۵، ۱۶).

۱- مبانی نظری تحقیق

بیش از یکصد سال، بهره هوشی یا هوشبهر بعنوان معیاری برای سنجش هوش فرد محسوب میشد. بسیاری از افراد در آزمونهای ورودی دانشگاه یا موسسات از نظر بهره هوشی نمره بالایی کسب کردند؛ اما همین افراد در محیط کار و خانواده چندان موفق نبودند و برعکس افرادی نمره بهره هوشی پایینی داشتند که در محیط کار افرادی موفق و سازگار به شمار می رفتند. اصطلاح هوش هیجانی طی دهه ۱۹۹۰ توسط جان مایر^۴ و پیترو سالووی^۵ برای اولین بار در چندین مقاله مطرح شد. این دو روانشناس هوش هیجانی را "توانایی فرد برای کنترل هیجانات خود و دیگران، تمایز میان اثرات مثبت و منفی هیجانات و استفاده از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات خود" تعریف کرده اند. هوش هیجانی صرفاً هیجانی بودن یا کنترل هیجانات نیست بلکه هر دوی اینها می باشد، یعنی بدانیم چه موقع اظهار هیجانی، موفق عمل

¹ -emotional intelligence

² -intelligence quotient

³ - emotional quotient

⁴ -Mayer

⁵ -Salovey

می کند و چه موقع مشکل زا و دردسرساز است. مدل اولیه هوش هیجانی مایر و سالووی سه حیطه: ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم هیجان در خود و دیگران و بهره‌برداری از هیجان را شامل می‌شد. بعدها مایر و سالووی برای هوش هیجانی مدل چهار بعدی: آگاهی هیجانی، تسهیل هیجانی، شناخت یا ادراک هیجانی و کنترل هیجانی را در نظر گرفتند

«بار- آن» هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌ها می‌داند که فرد را برای سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می‌کنند. بار- آن برای اولین بار بهره هیجانی را مطرح کرد و از سال ۱۹۸۰ به تدوین پرسشنامه مربوطه و توصیف کمی هوش غیرشناختی پرداخت. هدف بار- آن پاسخ دادن به این سوال مهم بود که چرا بعضی از افراد از توان هیجانی بهتری برخوردار و در زندگی موفق‌ترند. وی در نهایت به این نتیجه رسید که هوش شناختی تنها شاخص عمده برای پیش‌بینی موفقیت فرد نیست.

مدل بار- آن دارای پنج مولفه؛ درون فردی^۶، سازگاری^۷، خلق و خوی عمومی^۸، میان‌فردی^۹ و مدیریت تنیدگی^{۱۰} با پانزده عامل می‌باشد.

دانیل گلمن^{۱۱} اولین کسی است که مفهوم هوش هیجانی را وارد عرصه مفاهیم سازمانی نمود. گلمن اعتقاد دارد افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند اگر بخواهند بهره‌وری بهینه و عملکرد بالایی داشته و در سایه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند لازم است در کنار توانایی فنی و حرفه‌ای به برخی از ویژگیهای خاص که او آنها را هوش هیجانی می‌نامد، مجهز باشند. زیرا همین تواناییها هستند که در مواجهه با دیگران و یا موقعیتهای شخص را هوشیار، آرام، محترم، مراعات کننده، حمایتگر، گوش دهنده، پاسخگو، توضیح دهنده و پذیرنده می‌گرداند. (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶)

هوش هیجانی نه تنها در روابط فردی و تعامل اجتماعی اثر مثبت دارد، بلکه در تنظیم روابط زناشویی و خانوادگی نیز نقش با اهمیتی ایفا می‌کند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی در سلامت جسمانی و روانی دخالت دارد (حسن‌زاده، ۱۳۸۶، ۲۲۴)

⁶ - interpersonal components

⁷ - adaptability component

⁸ - general mood components

⁹ - between personal components

¹⁰ - Stress management components

¹¹ - Goleman

به نظر گلמן (۱۹۹۵) افراد برای فایق شدن بر چالش‌ها باید مؤلفه‌های هوش هیجانی را در خود پرورش دهند. این مؤلفه‌ها شامل موارد ذیل است:

۱- **خود آگاهی:** همان احساس احساسات، قبول آنها، مشاهده خویش یا خویش‌نگری، نگرش بی‌طرفانه نسبت به حالات درونی خود، شناخت حالات درونی، شناخت نقاط ضعف و قوت خود و اعتماد به نفس است.

۲- **خودکنترلی:** همان مدیریت هیجانات خود، توانایی بازیافت هیجانی پس از یک صدمه هیجانی، توانایی بر عمل و نه برواکش، ثبات در رفتارها در همه موقعیت‌ها، احساس مسئولیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات و استقبال از نظرات جدید است.

۳- **همدلی:** کنار آمدن راحت بادیگران، درک دیگران، آگاهی وارزش گذاشتن به نیازهای سایرین، شور و اشتیاق برای خدمت کردن، مفید بودن، توان درک و قبول دگراندیشی و سیاست‌مداری است.

۴- **مهارت اجتماعی:** کنترل دقیق هیجانات خود، واکنش مناسب، قانع‌سازی، درک تفاوت‌ها، کار گروهی، توان گفتگو، ارتباط شفاف، میانجی‌گری و توان برقراری ارتباط است.

۵- **خود انگیزی:** تعهد و التزام به انجام امور و عدم دلسردی و یأس در مقابل ناکامی‌ها و نیز خوش بینی نسبت به آینده است. (گلמן، ۱۳۸۷، ۷۴ و ۷۳).

دراین تحقیق می‌خواهیم وضعیت هوش هیجانی مدیران سطوح مختلف بانک ملی (عالی، میانی و پایه) مستقر در استان تهران را بررسی کنیم و ببینیم آیا میان آنان از نظر هوش هیجانی تفاوتی وجود دارد؟

۲- روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق به دنبال بررسی و مقایسه میان هوش هیجانی مدیران بانک ملی ایران از دیدگاه متغیرهای جمعیت‌شناختی است. با این وصف، این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر اجرا از نوع توصیفی-پیمایشی و از شاخه میدانی بوده و سعی دارد تا با استفاده از داده‌های وضع موجود که از حجم نمونه مشخصی بدست می‌آیند و بدون دخالت در شرایط جاری، نتایج و یافته‌های نمونه را به کلیت جامعه آماری تعمیم دهد.

در این تحقیق، دو نوع متغیر وجود دارد: متغیر مستقل و متغیر وابسته. عناصر دموگرافیک (سن، سابقه کاری، جنسیت، میزان تحصیلات و رده مدیریتی) از متغیرهای مستقل بوده و دستکاری و واریانس این متغیرها بر مقدار متغیر وابسته اثر می‌گذارد.

گذار. هوش هیجانی و ابعاد آن در این تحقیق بعنوان متغیر وابسته لحاظ شده است که همانگونه که در بالا اشاره شد، تحت الشعاع تغییرات متغیرهای مستقل است.

فرضیه های تحقیق بطور کلی در دو بخش ذیل مطرح نظر قرار گرفت :

الف) آيا هوش هیجانی در میان مدیران بانک ملی ایران - استان تهران از وضعیت مناسبی برخوردار است.

ب) آیا میان هوش هیجانی مدیران بانک ملی ایران - استان تهران از نظر متغیرهای دموگرافیک تفاوت معناداری وجود دارد.

ابزار بکار رفته در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد است که برادبری و گریوز (۲۰۰۰) برای ۴ بعد هوش هیجانی گلמן طراحی کرده اند. هرچند، چهار سوال نیز از تحقیق دیگری اضافه شد تا وجه پنج مدل گلמן (خودانگیزی) نیز در ارزیابی قرار بگیرد. برای پاسخگویی به این ابزار از مقیاس لیکرت با طیف ۵ تایی (۱= کاملاً مخالف و ۵= کاملاً موافق). از پاسخ دهندگان مورد هدف خواسته شد تا با استفاده از این طیفها به سوالات پاسخ دهند. گفتنی است چند سوال نیز در باره ویژگیهای جمعیت شناختی در ابتدای ابزار تحقیق نوشته شد (از جمله سن، تحصیلات، پست سازمانی، سطح مدیریتی، تجربه کاری، جنسیت).

در مورد روایی و پایایی ابزار تحقیق باید گفت که روایی محتوایی این تحقیق با استفاده از نظرات سازنده و ارزشمند اساتید راهنما و مشاور تحقق یافت. همچنین، پایایی این ابزار با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۵ انجام شد که برای ابعاد هوش هیجانی یعنی خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت اجتماعی به ترتیب برابر با ۰,۷۴۵؛ ۰,۷۲۱؛ ۰,۷۰۶؛ ۰,۷۱۲؛ و ۰,۷۲۳ بدست آمده و حکایت از پایایی بالای ابعاد هوش هیجانی داشت. البته، با توجه به اینکه برخی از گزینه ها (۳ مورد) دارای ضریب سازگاری پایینی بودند، از لیست گزینه ها حذف شدند.

تعداد کل جامعه آماری در این تحقیق ۹۹۳ نفر است که مدیران سطوح مختلف (پایه، میانی و عالی) بانک ملی ایران در استان تهران را دربرمیگیرد. از این تعداد با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و دردسترس، ۲۷۷ نفر بعنوان گروه نمونه از هر سه سطح انتخاب گردیدند.

فرضیه های تحقیق با استفاده از آزمونهای آماری توصیفی و آماری استنباطی نظیر آزمون تی استیودنت، آزمون میانگین دوجامعه، آنالیز واریانس یک طرفه و آزمون همبستگی تست زده شد.

۳- نتایج تحقیق

مشخصات نمونه آماری تحقیق در جدول ۱- آورده شده است. بیشترین افراد شرکت کننده در دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال و سابقه کاری ۱۶ تا ۲۰ سال قرار داشته؛ اکثریت مرد و دارای تحصیلات لیسانس هستند.

جدول ۱- مشخصات نمونه تحقیق

دامنه	فروانی	درصد	تجمعی
سن	۳۵ سال و کمتر	۳,۶	۳,۶
	۳۶ تا ۴۰ سال	۲۲,۷	۲۶,۴
	۴۱ تا ۴۵ سال	۵۰,۵	۷۶,۹
	بالای ۴۵ سال	۲۱,۳	۱۰۰
جنسیت	مرد	۸۱,۹	۸۱,۹
	زن	۱۸,۱	۱۰۰
تحصیلات	دیپلم	۲۷,۴	۲۷,۴
	فوق دیپلم	۱۵,۲	۴۲,۶
	لیسانس	۵۰,۹	۹۳,۵
	فوق لیسانس	۶,۵۱	۱۰۰
تجربه	۱۰ سال و کمتر	۴,۷	۴,۷
	۱۱ تا ۱۵ سال	۴,۳	۹
	۱۶ تا ۲۰ سال	۴۵,۱	۵۴,۲
	۲۱ تا ۲۵ سال	۳۵,۷	۸۹,۹
	بالای ۲۵ سال	۱۰,۱	۱۰۰
رده مدیریتی	عالی	۳۴,۷	۳۴,۷
	میانی	۳۰,۷	۶۵,۳
	پایه	۳۴,۷	۱۰۰

۳-۱- آزمون میانگین یا تی استیودنت

برای ارزیابی وضعیت جاری هر یک از متغیرهای اصلی تحقیق یعنی ابعاد هوش هیجانی در جامعه نرمال و پارامتریک، از آزمون تی استیودنت یک طرفه استفاده شد. از آنجا که مقیاس بکار رفته برای اندازه گیری ابعاد هوش هیجانی در این تحقیق، دارای طیف ۵ تایی است، پس نقطه برش برابر با ۳ است. خروجیهای مربوط به آزمون استیودنت متغیرهای اصلی (جدول ۲-۲) نشان داد بیشترین مقدار میانگین به متغیر مهارت جمعی و کمترین انحراف از معیار به متغیر همدردی اختصاص دارد. همچنین بر طبق جدول ۳-۲، باید گفت که از نظر مدیران بانک ملی ایران در سطح استان تهران، چهار وجه هوش هیجانی یعنی خودآگاهی، خودکنترلی، همدردی و مهارت جمعی در وضعیت مناسبی قرار دارند زیرا مقداری بالاتر از ۳ داشته و نیز سطح معناداری آنها (۰,۰۰۰) کمتر از خطای ۰,۰۵ است. فقط متغیر خودآگاهی، دارای مقداری متوسط غیر معنادار است. سایر آماره های آزمون میانگین یک طرفه در جدول مذکور آورده شده است که برای جلوگیری از اطاله کلام از توصیف آنها خودداری می شود.

جدول ۲-۲- میانگین و انحراف معیار ابعاد هوش هیجانی

تعداد	میانگین	انحراف معیار
۲۷۷	۴,۰۷۸	۰,۵۲۲
۲۷۷	۳,۸۰۶	۰,۵۳۷
۲۷۷	۳,۰۴۷	۰,۷۴۲
۲۷۷	۳,۸۲۸	۰,۵۱۷
۲۷۷	۴,۰۹۴	۰,۶۲۶
خودآگاهی		
خودکنترلی		
خودآگاهی		
همدردی		
مهارت جمعی		

جدول ۳-۳- آزمون میانگین ابعاد هوش هیجانی

مقدار نقطه برش = ۳						
t	Df	sign	اختلاف	فاصله اطمینان ۹۵٪		
				حد پائین	حد بالا	
۳۴,۳۲	۲۷۶	۰,۰۰۰	۱,۰۷۷	۱,۰۱۶	۱,۱۳۹	خودآگاهی
۲۴,۹۵	۲۷۶	۰,۰۰۰	۰,۸۰۶	۰,۷۴۲	۰,۸۶۹	خودکنترلی
۱,۰۶	۲۷۶	۰,۲۸۷	۰,۰۴۷	-۰,۰۴۰	۰,۱۳۵	خودآگاهی
۲۶,۶۸	۲۷۶	۰,۰۰۰	۰,۸۲۹	۰,۷۶۸	۰,۸۸۹	همدردی
۲۹,۱۰	۲۷۶	۰,۰۰۰	۱,۰۹۴	۱,۰۲۰	۱,۱۶۹	مهارت جمعی

۲-۳- آزمون مقایسه هوش هیجانی مدیران زن و مرد

برای مقایسه میانگین دو جامعه مستقل (مثل زنان و مردان)، از آزمون اختلاف میانگین دو جامعه استفاده می شود. اولاً، متغیر مستقل (جنسیت) فقط دارای دو سطح (مرد و زن) بوده؛ و ثانیاً متغیر وابسته (نمرات هوش هیجانی) دارای ارزش یا مقدار پیوسته می باشد. در اینجا می خواهیم بدانیم که آیا میان هوش هیجانی مدیران زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر. همانطور که می توان دریافت، در اینجا دو جامعه مستقل وجود دارد: مدیران زن و مدیران مرد که از نظر میزان هوش هیجانی با یکدیگر مقایسه می شوند. فرضیه های مربوط به این آزمون را می توان به شکل زیر به رشته تحریر در آورد:

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$	فرضیه صفر: میان مدیران زن و مرد از نظر هوش هیجانی تفاوت وجود ندارد.
$H_1 = \mu_1 \neq \mu_2$	فرضیه مقابل: میان مدیران زن و مرد از نظر هوش هیجانی تفاوتی وجود دارد.

در زمینه مقایسه زنان و مردان از نظر هوش هیجانی، خروجیهای آماری برنامه SPSS (جدول-۴-) نشان داد که ابعاد خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی و همدردی دارای واریانس برابر و مساوی هستند؛ زیرا مقادیر مربوط به معناداری آزمون لون بالاتر از مقدار ۰,۰۵ بوده و در نتیجه این متغیرها همگن یا متجانس هستند؛ و فقط معناداری متغیر مهارت جمعی کمتر از این مقدار مفروض بوده و به همین جهت، مقادیر مربوط به آماره های این متغیر بر اساس فرض عدم تساوی واریانسها محاسبه شده اند. طبق جدول مزبور، از آنجا که مقادیر معناداری (sign) ابعاد هوش هیجانی، همگی بالاتر از مقدار ۰,۰۵ هستند، لذا می توان گفت که میان سطح هوش هیجانی مدیران مرد و زن در بانک ملی ایران در سطح استان تهران، تفاوت معنادار آماری وجود ندارد.

جدول-۴- مقایسه میانگین ابعاد هوش هیجانی برحسب جنسیت

فاصله اطمینان		sign	d.f	t	آزمون لون		
پایین	بالا				sign	F	
۰,۰۴۰۹-	۰,۲۸	۰,۱۴۴	۲۷۵	۱,۴۷	۰,۱۷۹	۰,۰۲۴	خودآگاهی
۰,۰۲۴۸-	۰,۳۰۱۳	۰,۱۰۴	۲۷۵	۱,۶۳	۰,۵۸۳	۰,۳۰۲	خودکنترلی
۰,۲۰۳۲-	۰,۲۵۴	۰,۱۲۷	۲۷۵	۰,۲۱۹	۰,۵۳۸	۰,۳۸۱	خودانگیزی
۰,۲۱۱۲-	۰,۱۰۷۱	۰,۵۲۰	۲۷۵	۰,۶۴۴-	۰,۰۶۵	۳,۴۴	همدردی
۰,۰۸۳۱-	۰,۳۹۹۸	۰,۱۹۵	۶۰,۳۸	۱,۳۱۲	۰,۰۱۸	۵,۶۹	مهارت جمعی

۳-۳- تحلیل واریانس

معمولاً، برای مقایسه میانگین چند جامعه (بیش از دو جامعه)، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده می شود. برای مثال، وقتی می خواهیم مدیران سطوح مختلف مدیریت (عالی، میانه، پایه)؛ سطوح مختلف سنی (جوان، بالغ، میانسال)، و سطوح تحصیلاتی مختلف (دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس) را از نظر هوش هیجانی بررسی کنیم؛ در آن صورت می توان از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده کرد. در این آزمون باید یک متغیر کمی وابسته، و یک متغیر مستقل گروه بندی وجود داشته باشد. آزمون تحلیل واریانس می تواند یا به صورت برنامه ریزی و پیش بینی شده (یعنی از ابتدا مشخص است که واریانس چه متغیرهایی را تبیین کنیم)؛ و یا نامشخص (post hoc) باشد. در این تحقیق، مقایسه و تحلیل متغیرها به صورت نامشخص مدنظر قرار گرفته است. در ادامه، سطح هوش هیجانی مدیران را از نظر سن، سابقه کاری، تحصیلات و سطح مدیریت با یکدیگر مقایسه می کنیم.

۳-۳-۱- هوش هیجانی و سن

برای آزمون واریانس سطوح هوش هیجانی مدیران بانک ملی از نظر متغیر جمعیت شناختی سن (با چهار سطح ۳۵ سال و کمتر؛ ۳۶ تا ۴۰ سال؛ ۴۱ تا ۴۵ سال؛ و بالای ۴۵ سال)، می توان فرضیه های آماری و محاسباتی زیر را نوشت:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

فرضیه صفر: هوش هیجانی مدیران بر حسب سطح سنی آنها تغییر نمی کند.

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

فرضیه مقابل: هوش هیجانی مدیران بر حسب سطح سنی آنها تغییر می کند.

شرح خروجیهای مربوط به آنالیز واریانس یک طرفه در ادامه آورده شده است. مقادیر مربوط به برابری واریانسها یا آزمون همگنی لون (جدول ۵-۵) نشان داد مقادیر معناداری متغیرهای مربوط به خودآگاهی و خودکنترلی کمتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه نمی توان فرض تساوی واریانسها را پذیرفت؛ اما مقادیر معناداری مربوط به متغیرهای خودانگیزی، همدردی و مهارت جمعی بزرگتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه می توان فرض برابری واریانسهای این متغیرها را پذیرفت.

جدول ۵-۵- آزمون برابری واریانسهای ابعاد هوش هیجانی بر حسب سن

آماره لون	d.fl	Df.2	sign
۲,۶۵	۳	۲۷۳	۰,۰۴۹
۵,۱۶	۳	۲۷۳	۰,۰۰۲
۰,۴۰۵	۳	۲۷۳	۰,۷۵۰
۰,۸۳۶	۳	۲۷۳	۰,۴۷۵
۱,۴۹	۳	۲۷۳	۰,۲۱۷

همچنین، براساس جدول ۶- که نتایج مربوط به آنالیز واریانس را نشان می دهد، از آنجا که مقدار معناداری متغیرها (به غیر از متغیر خودکنترلی) بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود نداشته؛ اما از آنجا که معناداری متغیر خودکنترلی کمتر از مقدار ۰,۰۵ است، پس می توان گفت که متغیر سن مدیران سبب تفاوت در خودکنترلی هیجانی آنها می گردد.

جدول ۶- نتایج تحلیل واریانس هوش هیجانی مدیران بر اساس متغیر سن

Sign	F	اختلاف میانگین	Df.1	جمع جذرها		
۰,۸۴۶	۰,۲۷۲	۰,۰۷۵	۳	۰,۲۲۴	بین گروه	خودآگاهی
		۰,۲۷۵	۲۷۳	۷۵,۲۱	میان گروه	
			۲۷۶	۷۵,۴۳	جمع	
۰,۰۴۸	۲,۶۷	۰,۰۷۶	۳	۲,۲۷	بین گروه	خودکنترلی
		۰,۲۸۴	۲۷۳	۷۷,۵۲	میان گروه	
			۲۷۶	۷۹,۷۹	جمع	
۰,۸۶۳	۰,۲۴۸	۰,۱۳۸	۳	۰,۴۱۳	بین گروه	خودانگیزی
		۰,۵۵۶	۲۷۳	۱۵۱,۶۵	میان گروه	
			۲۷۶	۱۵۲,۰۷	جمع	
۰,۶۶۵	۰,۵۲۶	۰,۱۴۱	۳	۰,۴۲۴	بین گروه	همدردی
		۰,۲۷	۲۷۳	۷۳,۳۳	میان گروه	
			۲۷۶	۷۳,۷۶	جمع	
۰,۰۷۹	۲,۲۹	۰,۸۸۵	۳	۲,۶۵۴	بین گروه	مهارت جمعی
		۰,۳۸۷	۲۷۳	۱۰۵,۵۴	میان گروه	
			۲۷۶	۱۰۸,۲	جمع	

حال که اطلاعاتی درباره تساوی یا عدم تساوی واریانسها، و نیز معناداری تفاوتهای ابعاد هوش هیجانی از نظر سن مدیران کسب شد، اکنون باید برای آنها که تساوی واریانس داشته و گویای تفاوت معنادار نیز هستند، باید از آموهنهایی چون شفه، روش حداقل میانگین (LSD)، روش تفاوت معنادار راستین (HSD) و ... برای تعیین تفاوتها دو به دو استفاده کرده؛ و برای آنهایی که تساوی واریانس داشته ولی گویای تفاوت معنادار هستند، از آموهنهایی چون دانته، جیمز هاو و تانهام می

بایست استفاده کرد. در این تحقیق، فقط با اینکه دو متغیر خودآگاهی و خودکنترلی دارای واریانسهای برابر نبودند، اما فقط متغیر خودکنترلی نشانگر تفاوت معنادار طبق جدول تحلیل واریانس بود. بنابراین، با استفاده از روش دانته (برای مشاهده خروجیهای این آزمون به ضمیمه مراجعه شود)، مشخص گردید که مدیران دارای دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال با مدیران دارای دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال از نظر متغیر خودکنترلی اختلاف و تفاوت معنادار آماری دارند. برای تعیین اینکه کدامیک دارای میانگین بالاتر هستند، از حد بالا و حد پایین استفاده شد. از آنجا که حد بالا و پایین هر دو دارای علامت مثبت هستند، پس در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که میانگین خودکنترلی مدیران حاضر در دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، بیشتر از میانگین خودکنترلی مدیران حاضر در دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال است.

۳-۲-۳- هوش هیجانی و تحصیلات

برای آزمون واریانس سطوح هوش هیجانی مدیران بانک ملی از نظر متغیر جمعیت شناختی تحصیلات (با چهار طیف دیپلم؛ فوق دیپلم؛ لیسانس؛ و فوق لیسانس)، می توان فرضیه های آماری و محاسباتی زیر را نوشت:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

فرضیه صفر: هوش هیجانی مدیران بر حسب تحصیلات آنها تغییر نمی کند.

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

فرضیه مقابل: هوش هیجانی مدیران بر حسب تحصیلات آنها تغییر می کند.

خروجیهای مربوط به آنالیز واریانس یک طرفه در ادامه آورده شده است. براساس جدول ۷- که مقادیر مربوط به برابری واریانسها یا آزمون همگنی لون را نشان می دهد، مقادیر معناداری تمامی ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودآنگیزشی، همدردی و مهارت جمعی) بزرگتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه می توان فرض برابری واریانسهای این متغیرها را پذیرفت.

جدول ۷- آزمون برابری واریانسهای ابعاد هوش هیجانی بر حسب تحصیلات

sign	Df.2	d.fl	آماره لون	
۰,۲۸۸	۲۷۳	۳	۱,۲۶۱	خودآگاهی
۰,۹۱۳	۲۷۳	۳	۰,۱۷۸	خودکنترلی
۰,۹۱۱	۲۷۳	۳	۰,۱۷۹	خودآنگیزشی
۰,۸۵۳	۲۷۳	۳	۰,۲۶۲	همدردی
۰,۳۱۷	۲۷۳	۳	۱,۱۸۲	مهارت جمعی

همچنین، براساس یافته های آنالیز واریانس (به منظور جلوگیری از اطاله کلام، جداول مربوط به تحلیل واریانس آورده نشده است)، از آنجا که مقدار معناداری تمامی متغیرهای هوش هیجانی بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که

میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود ندارد.

۳-۳-۳- هوش هیجانی و سابقه کاری

برای آزمون واریانس سطوح هوش هیجانی مدیران شعب بانک ملی از نظر متغیر جمعیت شناختی سابقه کاری (با پنج طیف ۱۰ سال و کمتر؛ ۱۱ تا ۱۵ سال؛ ۱۶ تا ۲۰ سال؛ ۲۱ تا ۲۵ سال؛ و بالای ۲۵ سال)، می توان فرضیه های آماری و محاسباتی زیر را نوشت:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

فرضیه صفر: هوش هیجانی مدیران بر حسب سابقه کاری تغییر نمی کند.

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

فرضیه مقابل: هوش هیجانی مدیران بر حسب سابقه کاری تغییر می کند.

خروجیهای مربوط به آنالیز واریانس یک طرفه در ادامه آورده شده است. براساس جدول ۸- که مقادیر مربوط به برابری واریانسها یا آزمون همگنی لون را نشان می دهد، مقادیر معناداری متغیرهای مربوط به خودکنترلی و خودانگیزی کمتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه نمی توان فرض تساوی واریانسها را پذیرفت؛ اما مقادیر معناداری مربوط به متغیرهای خودآگاهی، همدردی و مهارت جمعی بزرگتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه می توان فرض برابری واریانسهای این متغیرها را پذیرفت.

جدول ۸- آزمون برابری واریانسهای ابعاد هوش هیجانی بر حسب سابقه کار

آماره لون	d.fl	Df.2	sign
۰,۴۰۹	۴	۲۷۲	۰,۸۰۲
۲,۹۱۲	۴	۲۷۲	۰,۰۲۲
۳,۱۶	۴	۲۷۲	۰,۰۱۵
۰,۹۳۶	۴	۲۷۲	۰,۴۴۳
۱,۱۰۸	۴	۲۷۲	۰,۳۵۳

همچنین، براساس یافته های آنالیز واریانس (به منظور جلوگیری از اطاله کلام، جداول مربوط به تحلیل واریانس آورده نشده است)، از آنجا که مقدار معناداری تمامی متغیرها بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعاد خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران شعب بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود ندارد. البته، یافته های مربوط به مقایسه های پس از تجربه (بواسطه آزمون دانته) نشانگر اختلاف میانگین میان نمرات مربوط به متغیر همدردی از نظر میزان سابقه کاری است.

۳-۳-۴- هوش هیجانی و رده مدیریتی

برای آزمون واریانس هوش هیجانی مدیران شعب بانک ملی از نظر متغیر جمعیت شناختی سطح مدیریت (با سه طیف عالی، میانی و پایه)، می توان فرضیه های آماری و محاسباتی زیر را نوشت:

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$	فرضیه صفر: هوش هیجانی مدیران بر حسب سطح مدیریتی آنها تغییر نمی کند.
$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$	فرضیه مقابل: هوش هیجانی مدیران بر حسب سطح مدیریتی آنها تغییر می کند.

خروجیهای مربوط به آنالیز واریانس یک طرفه در ادامه آورده شده است. براساس جدول ۹- که مقادیر مربوط به برابری واریانسها یا آزمون همگنی لون را نشان می دهد، مقادیر معناداری تمامی متغیرهای هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزشی، همدردی و مهارت جمعی) بزرگتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه می توان فرض برابری واریانسهای این متغیرها را پذیرفت.

جدول ۹- آزمون برابری واریانسهای ابعاد هوش هیجانی بر حسب سطح مدیریت

آماره لون	d.fl	Df.2	Sign
۰,۴۵۴	۲	۲۷۴	۰,۶۳۶
۰,۲۶۶	۲	۲۷۴	۰,۷۶۷
۰,۴۱۱	۲	۲۷۴	۰,۶۶۴
۰,۶۶۰	۲	۲۷۴	۰,۵۱۸
۰,۴۷۴	۲	۲۷۴	۰,۶۲۳

همچنین، خروجیهای جدول آنالیز واریانس نشان می دهد، از آنجا که مقدار معناداری تمامی متغیرها بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزشی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود ندارد.

۴- بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

این بخش در قالب دو بخش جداگانه یعنی نتایج تحقیق، و نیز پیشنهادات آورده و مطرح شده است.

۴-۱- نتایج تحقیق

۴-۱-۱- ارزیابی وضعیت جاری ابعاد هوش هیجانی

ارزیابی وضعیت جاری هر یک از متغیرهای اصلی تحقیق یعنی ابعاد هوش هیجانی با استفاده از آزمون تی استیودنت یک طرفه، نشان داد اولاً، بیشترین مقدار میانگین به متغیر مهارت جمعی و کمترین انحراف معیار به متغیر همدردی و مهربانی اختصاص دارد. به عبارت دیگر، از نظرات مدیران حاضر در شعب بانک ملی ایران چنین برمی آید که آنها احساس همدردی و مهربانی بالایی نسبت به دیگران دارند. همچنین، ابعادی چون خودآگاهی، خودکنترلی، همدردی و مهارت جمعی در وضعیتی بالاتر از حد وسط قرار دارند؛ اما ظاهراً آنطور که از یافته ها برمی آید، متغیر خودانگیزی از وضعیت خوبی برخوردار نبوده و به نظر می رسد که مدیران منتخب بانک ملی ایران از توانایی خود انگیزی خوبی برخوردار نیستند.

اولین خصیصه یا وجه از هوش هیجانی، خودآگاهی یا خویششن نگری است که همان احساس احساسات، قبول آن ها، مشاهده خویش یا خویششن نگری، نگرش بی طرفانه نسبت به حالات درونی خود، شناخت حالات درونی، شناخت نقاط ضعف و قوت خود و اعتماد به نفس را توصیف می نماید. بنابراین، هر انسانی (اعم از زن و مرد) لازم است نسبت به احساسات و حالات درونی خود شناخت و آگاهی داشته، به نقاط قوت و ضعف خود پی برده، و بر اساس این خویششن نگری به اعتماد به نفس برسد. گلمن معتقد است افرادی که از سطح خودآگاهی بالاتری برخوردارند، در کارهای خود دقیق بوده، امیدواری آن ها غیرواقع بینانه نمی باشد و مسئولیتی را قبول می کنند که در حد توان آن ها باشد. این افراد زمانی که در یک چالش قرار می گیرند به راحتی می توانند از تفکر خود برای رهایی از این چالش استفاده کنند و قادرند از تفکر خود برای کنترل احساساتشان بهره گیرند. همچنین به نظر مایر و سالووی، افراد خودآگاه از خلق و خو و روحیات خویش مطلع بوده و وقوف کاملی بر زندگی احساسی خود دارند. روشن بینی آن ها در مورد احساسات و هیجانات خود ممکن است، دیگر ویژگی های شخصیتی آن ها را تقویت کند. این گونه افراد خودمختارانه عمل می کنند و از حد و مرز خویش مطمئن هستند و از سلامت روانی خوبی برخوردارند. آنها میل دارند دورنمای مثبتی از زندگی داشته باشند، هنگامی که به وضع روحی بدی دچار می شوند به فکر فرو نمی روند و ذهنشان را به آن مشغول نمی کنند و قادرند به زودی از آن رهایی یابند. مختصر آنکه، اندیشه آن ها در اداره کردن احساسات به آن ها یاری می رساند. بنابراین، با توجه به اینکه مدیران شعب

بانک ملی ایران از نظر خودآگاهی در وضعیت بالاتر از حد وسط قرار دارند، می توان گفت که ویژگیها و خصلتهای موردنظر در آنان یافت می شود.

دومین وجه هوش هیجانی، یعنی خودکنترلی، حول و محور مدیریت و اداره احساسات و هیجانات می چرخد. خودکنترلی و احاطه بر خود، مدیریت هیجانات خود، توانایی بازیافت هیجانی پس از یک صدمه هیجانی، توانایی بر عمل و نه برای واکنش، ثبات در رفتارها در همه موقعیتهای، احساس مسئولیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات، و استقبال از نظرات جدید است. خود کنترلی روش ابراز احساسات است به شکلی که این روش بتواند هم جریان تفکر را تسهیل کند و هم از انحراف آن جلوگیری نماید (گلمن، ۱۹۹۵). توانایی فرد برای وابستگی یا توقف یک عاطفه به عدم کاربرد آن در هر شرایط معین بستگی دارد. برای مثال هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری و بی عدالتی شخصی مواجه می شود، احساس عصبانیت او ممکن است برانگیخته شده یا او را از اتمام یک وظیفه خاص منحرف کند. افراد دارای هوش هیجانی بالا، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن بوده و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرف دیگر افراد دارای هوش هیجانی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می دهند تا فکرشان را مخدوش کرده و به آن موضوع نابرابری (بی عدالتی) که عصبانیت آن ها را شدت بخشیده، بیندیشند. در واقع، توانایی خود برای همگامی و خدمت در راستای برنامه تحول را کاهش داده و عملکرد خود را در حالت ثابت نگه می دارند (مایر، سالووی، کراسو، ۲۰۰۰). بنابراین، با توجه به اینکه مدیران بانک ملی ایران از نظر خودکنترلی در وضعیت بالاتر از حد وسط قرار دارند، می توان گفت که ویژگیها و خصلتهای موردنظر در آنان یافت می شود.

سومین خصیصه از هوش هیجانی، یعنی خود انگیزشی، بیانگر تعهد و التزام به انجام امور و عدم دلسردی و یأس در مقابل ناکامی ها و نیز خوش بینی نسبت به آینده است. در این حالت، فرد در مقابل دشواریها، مقاومت زیادی نشان می دهد و هیچ چیز مانع از رسیدن او به اهداف از پیش تعیین شده نمی شود. به بیان دیگر، وی بر عزم خود راسخ بوده و از هیچ گونه کوششی برای نیل به مقاصد دریغ نمی کند. با توجه به یافته های تحقیق حاضر، متأسفانه مدیران بانک ملی در این زمینه، دارای نقاط ضعف هستند که توجه جدی مسئولان و دست اندرکاران بانک ملی ایران را می طلبد.

چهارمین وجه هوش هیجانی، یعنی همدردی و مهربانی، بیانگر راحت کنار آمدن با دیگران، درک دیگران، آگاهی و ارزش گذاشتن به نیازهای سایرین، شور و اشتیاق برای خدمت کردن، مفید بودن، توان درک و قبول دگراندیشی، و سیاست مداری است. به بیان دقیق تر، درک احساسات و جنبه های مختلف دیگران و بکارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته اند، را همدردی و مهربانی گویند. در بین مؤلفه های هوش هیجانی، تشخیص همدلی از همه راحت تر است. برای مثال، همه ما همدلی یک دوست یا یک معلم با احساس را تجربه کرده ایم و تشخیص داده ایم که واکنش او تا چه حد باعث دلگرمی ما شده است (گلمن، ۱۹۹۵). با توجه به اینکه مدیران بانک ملی ایران از نظر

خودآگاهی در وضعیت بالاتر از حد وسط قرار دارند، می توان گفت که ویژگیها و خصلتهای موردنظر گلمن در آنان یافت می شود.

پنجمین و آخرین وجه از هوش هیجانی، خصیصه مهارت اجتماعی است که کنترل دقیق هیجانات خود، واکنش مناسب، قانع سازی، درک تفاوتها، کار گروهی، توان گفتگو، ارتباط شفاف، میانجیگری، و توان برقراری ارتباط با دیگران را توصیف می کند. گلمن (۱۹۹۵) معتقد است افرادی که می خواهند در ایجاد رابطه با دیگران مؤثر واقع شوند باید توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته و سپس از طریق همدلی یک رابطه مناسب برقرار کنند. افراد فقط از طریق مهارتهای اجتماعی بالا می دانند در کجا و چه موقع از خود حالات هیجانی نشان دهند. با توجه به اینکه مدیران بانک ملی ایران از نظر خودآگاهی در وضعیت بالاتر از حد وسط قرار دارند، می توان گفت که ویژگیها و خصلتهای موردنظر گلمن در آنان یافت می شود.

۴-۱-۲- هوش هیجانی و جنسیت

یافته های مربوط به آزمون مقایسه میانگین هوش هیجانی مدیران زن و مرد نشان داد که میان مدیران زن و مرد از نظر ابعاد خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی و مهارت اجتماعی، تفاوت معنادار آماری وجود ندارد. همچنین، محاسبه اندازه اثر یا قدرت تبیین ابعاد هوش هیجانی توسط جنسیت عدد ۰,۰۰۸ را نشان داد که طبق قاعده کوهن (۱۹۸۸) بسیار جزئی و ناچیز است.

علی رغم تفاوتهایی که میان خصیصه های زنان و مردان وجود دارد، اما یکی از علل عدم تفاوت میان هوش هیجانی زنان و مردان در این تحقیق می تواند ناشی از حجم نمونه نابرابر باشد. با توجه به اینکه حدود ۸۲ درصد از شرکت کنندگان مرد بوده و بقیه زن بودند، این عدم تفاوت در هوش هیجانی را نمی توان واقعی دانست و اگر نسبت زنان و مردان شرکت کننده در تحقیق برابر تقریباً باشد، شاید نتایج دیگری بدست آید.

۴-۱-۳- هوش هیجانی و سن

نتایج تحلیل واریانس نشان داد مقدار معناداری متغیرها (به غیر از متغیر خودکنترلی) بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود نداشته؛ اما از آنجا که معناداری متغیر خودکنترلی کمتر از مقدار ۰,۰۵ است، پس می توان گفت که متغیر سن مدیران سبب تفاوت در خودکنترلی هیجانی آنها می گردد. با استفاده از روش دانته (برای فرض عدم تساوی واریانسها) مشخص گردید مدیران دارای دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال با مدیران دارای دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال از نظر متغیر خودکنترلی اختلاف و تفاوت معنادار آماری دارند. با مقایسه حد بالا و پایین، می توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد، میانگین خود کنترلی مدیران حاضر در دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، بیشتر از میانگین خودکنترلی مدیران حاضر در دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ سال است. بنابراین، تغییر سنی مدیران می تواند بر هوش هیجانی اثر داشته باشد. بر

اساس یافته ها، هرچه سن افراد بالاتر رود، میزان خودکنترلی و خودمدیریتی افراد کمتر می شود. این یافته نیز تا حدودی با برخی از واقعیتهای زندگی تداخل و تضاد دارد. برای مثال، برخی معتقدند هرچه انسان از جوانی به سمت بلوغ و میانسالی حرکت کند، به خاطر بلوغ و پختگی و نیز تجربیات زیاد از زندگی، سطح خودکنترلی وی بیشتر می شود.

۴-۱-۴- هوش هیجانی و تحصیلات

نتایج تحلیل واریانس یک طرف نشان داد میان سطح هوش هیجانی (ابعاد خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود ندارد. اگر برخی معتقدند که جامعه پذیری افراد در حین تحصیلات و نیز حضور در عرصه های آموزشی مختلف می تواند خودآگاهی، خودمدیریتی، و مهارتهای اجتماعی افراد را بالا ببرد، اما در این تحقیق دلیلی بر عدم تفاوت میان هوش هیجانی مدیران بر اساس سطح تحصیلات مشاهده نشد. یکی از دلایل این عدم معناداری، می تواند ناشی از تأثیر سایر جریانه ها باشد. برای مثال، ممکن است مدیری که دارای سطح تحصیلاتی دیپلم است، به علت تجربیات متمادی و زیاد، و بالا رفتن سن، سطح هوش هیجانی خود را به مرز هوش هیجانی مدیران دارای سطح تحصیلاتی لیسانس رسانده باشد.

۴-۱-۵- هوش هیجانی و سابقه کاری

بر اساس یافته های آنالیز واریانس، از آنجا که مقدار معناداری تمامی متغیرها بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی در سطح استان تهران تفاوت معناداری آماری وجود ندارد.

۴-۱-۶- هوش هیجانی و رده مدیریتی

بر اساس نتایج تحلیل واریانس، از آنجا که مقدار معناداری تمامی متغیرها بیشتر از مقدار ۰,۰۵ است، آنگاه می توان گفت که میان هوش هیجانی (ابعادی چون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدردی، و مهارت جمعی) مدیران بانک ملی بر حسب رده مدیریتی تفاوت معنادار آماری وجود ندارد.

به لحاظ نظری، از آنجا دامنه و ماهیت فعالیتهای مدیران عالی، میانی و پایه متفاوت است، انتظار می رود که هوش هیجانی نیز در سطوح مدیریتی با یکدیگر تفاوت داشته باشد. برای مثال، مدیران پایه که ارتباط بیشتری را با کارکنان عملیاتی دارند، شاید بیشتر از مدیران میانی و مدیران عالی به هوش هیجانی نیاز داشته باشند. یکی از دلایل عدم تفاوت میان رده های مختلف مدیریتی در تحقیق حاضر، می تواند ناشی از تقسیم بندی سطوح مدیریتی باشد. برخلاف مباحث نظری موجود در تئوریهای سازمان و مدیریت، شاید تمامی مدیران حاضر در این تحقیق همگی در رده عالی قرار بگیرند. به عبارت ساده تر، روسا و معاونین ادارات، شعب و دایره ها هر یک می توانند یک مدیر عالی محسوب شوند.

۲-۴-۲- پیشنهادات تحقیق

۲-۴-۱- پیشنهادات کاربردی

به مسئولان و مدیران بانک ملی ایران موارد زیر توصیه می شود:

- اولاً راهکارهایی برای افزایش روحیه خودآنگیزی بیابند. برای مثال، برگزاری دوره های آموزشی و جلسات هم اندیشی برای تقویت اعتماد به نفس مدیران می تواند به بهبود سطح خودآنگیزی مدیران یاری رساند.
- ثانیاً، شاخص هوش هیجانی را در ارزیابی عملکرد مدیران قرار دهند. براساس امتیازی که مدیر از ابعاد هوش هیجانی می گیرد، می توان تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد آنها را ارزیابی کرد. به عبارت دیگر، نباید صرفاً به شاخصهای فیزیکی و مالی در ارزیابی عملکرد مدیران بسنده کرد؛ بلکه باید دید از نظر خود کتتری، مهارتهای اجتماعی و خودآنگیزی نیز در وضعیت مساعدی قرار دارند یا خیر.
- ثالثاً، در تخصیص و ترفیع مدیران برای سمتهای مختلف، شاخص هوش هیجانی می تواند عامل مهمی در تبیین موفقیت یک مدیر باشد. برای مثال، زمانی که کارکنان یک شعبه به ارتباط نزدیک با مدیر خود حساس بوده، و نیازمند همدردی و مهربانی مدیر مستقیم خود هستند، باید مدیری را برای آن شعبه در نظر گرفت که از هوش هیجانی (به ویژه مهارتهای اجتماعی و همدردی) بیشتری نسبت به سایر گزینه ها برخوردار است.
- رابعاً، از آنجا که سن بر هوش هیجانی (به ویژه بر خودکتری) تأثیر گذار بود، بهتر است مدیرانی که در آینده برای شعب و ادارات بانک ملی انتخاب می شوند، از دامنه سنی مثلاً ۳۶ تا ۴۰ سال باشند.

۲-۴-۲- پیشنهادات تحقیقاتی

برای تحقیقات آتی در زمینه هوش هیجانی پیشنهاد می شود که موارد زیر مورد توجه علاقه مندان به مطالعات هوش هیجانی در عرصه سازمان قرار گیرد:

- یکنواخت کردن حجم نمونه از نظر جنسیت و سطح مدیریت (عالی، میانی، و پایه)
- ارائه تقسیم بندی بهتر از سطوح مدیریتی (مثلاً، افرادی در سطح مدیریت پایه قرار گیرند که مطابق با تعاریف مربوط به این سطح مدیریتی باشد)
- استفاده از مدل های دیگر هوش هیجانی (مثلاً مدل بارآن، و مدل مایر و سالووی).
- استفاده از ابزار دیگری برای اندازه گیری هوش هیجانی، زیرا در این تحقیق مشخص شد که پایایی ابزار مورد استفاده، فقط در حد قابل قبول است.
- بررسی نقش میانجی متغیرهای جمعیت شناختی در رابطه هوش هیجانی با سایر متغیرهای نگرشی (مانند رضایت شغلی) و پیامدهای کاری (مانند عملکرد، بهره وری).
- مقایسه هوش هیجانی مدیران بانک ملی ایران با مدیران بانکهای دیگر.

منابع و مأخذ

الف - فارسی

- ۱-دانیل گلمن . ۱۳۸۷ . هوش هیجانی ، خودآگاهی هیجانی ، خویشانداری ، همدلی و یاری به دیگران . ترجمه نسرین پارسا . تهران : انتشارات رشد
- ۲- آقاییارسیروس ، شریفی درآمدی پرویز. ۱۳۸۶. هوش هیجانی سازمانی . اصفهان : انتشارات سپاهان
- ۳- ژوزف کیاروچی، جان دی مایر. ۱۳۸۸. کاربرد هوش هیجانی. ترجمه ایرج پاد. تهران : شرکت انتشار
- ۴- حسن زاده ، رمضان . ۱۳۸۶. انگیزش و هیجان . تهران : نشر اسباران
- ۵- سبحانی نژاد مهدی، یوزباشی علیرضا. ۱۳۸۷. هوش هیجانی و مدیریت درسازمان . تهران : یسپرون
- ۶- تراویس برادبری ، جین گریوز . ۱۳۸۶ . هوش هیجانی (مهارتها و آزمونها). ترجمه مهدی گنجی . تهران : ساوالان
- ۷- آقاییارسیروس ، شریفی درآمدی پرویز. ۱۳۸۶ . هوش هیجانی ، کاربرد هوش در قلمرو هیجان . اصفهان : سپاهان

ب - لاتین

- 8 - Mayer, J.D. salovey, p. caruso, D.R. and sitarenios, G. (2003) "Measuring emotional intelligence with the MSCEIT", 97-105
- 9- Emerald Group publ : shing limited . 2004. "Emotional Intelligence : The key to Effective performance " Human Resource Management, vol. 12, No . 1. pp. 33-35
- 10- Bar-on , R. (1997) . The Bar-on Emotional quotient inventory (EQ-I) : A test of emotional intelligence . Toronto . Canada. Multi – Health System.
- 11- Goleman, D (1995): Human resource management trends and issues, U.S.A weekend and time magazine, October.
- 12- Golman, D. (1995). Emotional intelligence: why it can matter more than IQ. New York: Bantam Books .

Study & Comparison among the different levels of emotional intelligence management

A Case Study in Melli Bank - Tehran Province

Dr.Reza Rasooli 1

Dr. Amir hossein Amirkhani 2

Afshin soltani 3

Abstract

Emotional intelligence as a scientific topic in psychology is almost two decades after the world and been raised in Iran during recent decades in the field of management were considered and the following ability to identify, understand, clean, prioritize, control personal interactions and emotional management, group and organization to help each other and the desire to individual goals, group and organizational.

This study is based on emotional intelligence Goleman model that includes components of self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy and social skills is designed for. In this research, the total statistical population of 993 individual managers of different levels (basic, intermediate and higher) Melli Bank, Tehran Province is contained. Of these, using the stratified random sampling method and available, one 277-level taught were selected as samples.

Research results show that managers emotional intelligence of Tehran Province in the Melli Bank of suitable conditions, but decrease self- motivation areas are having results also showed that emotional intelligence level managers management (basic, intermediate and higher), gender, education, age and experience with no significant difference was observed about self-regulation that variable with age 36 to 40 managers and administrators in 41 to 45 year age difference is significant .

Key words: emotional intelligence, self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy, social skills, management and Melli Bank

1 – Assistant Professor of Payamnoor University - central Organization

2 - Assistant Professor of Payamnoor University - central Organization

3 - Corresponding Author, MA in public management

E_mail: Soltani.afshin @ yahoo.com