

## بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و

پرورش شهرستان اشنوبه

امید درستکار<sup>۱</sup> و فاروق یزدان ستا<sup>۲</sup>

### چکیده:

هدف پژوهش بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه بود. روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه بوده که در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ در این اداره مشغول به خدمت بوده حجم نمونه آماری بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۳۰۱ نفر محاسبه شد که به صورت تصادفی انتخاب شدند. در این پژوهش از دو پرسشنامه هوش هیجانی شات و عملکرد شغلی کاندیری استفاده شد. به منظور تحلیل استنباطی داده های به دست آمده از ابزارهای اندازه گیری از روشهای آماری رگرسیون دو و چند متغیره استفاده شد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه وجود نداشته و از میان مولفه های هوش هیجانی تنها، تنظیم هیجان بر عملکرد شغلی معلمان تاثیر داشته، اما مولفه های ارزیابی و بیان هیجان و بهره برداری از هیجان تاثیری بر عملکرد معلمان ندارند.

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

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

<sup>۲</sup> گروه علوم تربیتی، واحد سقز، دانشگاه آزاد اسلامی، سقز، ایران

## مقدمه

مهمترین عامل در نیل به اهداف هر سازمان، نیروی انسانی است و بیشک موفقیت و پیشرفت هر سازمان نیز به نیروی انسانی بستگی دارد. سازمان آموزش و پرورش، از سازمانهایی است که نیروی انسانی آن، اغلب افرادی پرتلاش و متعهدند و در صورت مساعد بودن شرایط کاری و انگیزشی، استعداد و مهارت خود را در خدمت آن سازمان بیشتر به کار خواهند گرفت و چرخهای آن را بهتر به حرکت درخواهند آورد. (یارمحمدی منفرد و همکاران، ۱۳۸۹)

در نظام آموزش و پرورش هر کشوری عوامل متعددی وجود دارند که در شکل، اهداف، و کیفیت آن نظام مؤثر هستند. آموزش و پرورش نهادی اجتماعی است که از زندگی جمعی بوجود آمده و متأثر از محیط اجتماعی است. بنابراین، آموزش و پرورش پدیده ای اجتماعی است. نظام آموزش و پرورش از عناصر مختلفی تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. معلم، به عنوان یکی از عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارد و رضایت او می تواند در تحقق اهداف نظام آموزش و پرورش تأثیر بسزایی داشته باشد (عسکری و کلدی، ۱۳۸۲).

هوش هیجانی دارای مزایای، اجتماعی، شناختی و زیست شناختی می باشد. پژوهش ها نشان داده اند که افراد با هوش هیجانی بالا، سطوح پایین تری از هورمون های استرس و دیگر نشانگرهای برانگیختگی هیجانی را دارا هستند. کودکان با کفایت هیجانی بهتر توانایی بیشتری برای تمرکز بر مشکل و استفاده از مهارت حل مسأله دارند که موجب افزایش توانایی های شناختی آنان خواهد شد. موفقیت فرد در آموزش چه در مدرسه و چه در سال های بعدی در دانشگاه، تنها با هوشبهر وی ارتباط ندارد بلکه با مهارت های هیجانی و اجتماعی هوش هیجانی مانند داشتن انگیزه لازم، توانایی منتظر ماندن، اطاعت از دستورات و کنترل تکانه، مهارت کمک خواستن از دیگران و بیان نیازهای هیجانی و آموزشی مرتبط می باشد (مایر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰)

در نهایت آن چه اساس و سنگ بنای موفقیت انسان ها است، افزون بر دارا بودن هوشبهر مناسب، آموزش و به کارگیری مهارت های شتافت، ابراز و کنترل هیجانات و توانایی همدلی با احساسات دیگران یا به صورت خلاصه، هوش هیجانی بالا است. این یادگیری از تولد آغاز شده و آن چه کودکان سال های اول زندگی می آموزند، پایه شکل گیری هوش هیجانی آن ها است و این آموزش در دوران مدرسه و دانشگاه و در تمامی طول عمر ادامه می یابد، مهارتی که برای یادگیری در همه زمینه ها و موفقیت در تمامی جنبه های زندگی ضروری است. (سلطانی فر، ۱۳۸۶)

---

<sup>۱</sup> Mayer

عملکرد وظیفه ای در واقع همان وظایف و مسئولیتهایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیتهای کارکنان ثبت می گردد و به طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. مثلا نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بعد نیازمند استانداردهای معین است. بعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه ای است. عملکرد زمینه ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است تداوم می بخشد. (کوانگ<sup>۱</sup> و چئونگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳)

هیجانها بخش اعظمی از زندگی را در بر می گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجانها را می توان در استدلال و عقلانیت مشاهده کرد. بی اعتنائی به هیجانها، عدم مدیریت آنها و مسامحه در بیان آنها می تواند هزینه های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. پژوهش های نوین نشان می دهند که فقدان هوش هیجانی می تواند آثار مخربی را در زمینه های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه ساز موفقیت های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می تواند بستر مناسبی برای اعتلای فردی و اجتماعی در حوزه های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد. (فاطمی، ۱۳۸۵)

به اعتقاد برخی از صاحب نظران، هوش هیجانی در زندگی عادی اهمیت زیادی دارد. به نظر می رسد این فرض که برخی نمی توانند با هیجان های خود به خوبی کنار بیایند، روابط بین فردی مطلوبی ندارند، از سلامت روانی کمتری بهره مندند و موفقیت های شغلی کمتری را تجربه می نمایند، فرض معقولی است. حوزه هوش عاطفی به عنوان یک موضوع مورد مطالعه، از بطن روان شناسی علمی ظهور پیدا کرد، از این رو مرییان، روان پزشکان، متخصصان منابع انسانی و سایرین به این موضوع علاقمند شدند و بدین ترتیب، این حوزه توسعه یافت. از زمانی که مجله های معتبر علمی مقاله هایی در این زمینه به چاپ رساندند تا به امروز مجله ها و مقاله های پژوهشی، فعالیت های مربوط به این حوزه را گزارش می کنند (سیاروچی، ۱۳۸۴)

حیاتی تری مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به پژوهش هر چه بیشتر درباره آن واداشته است. سازمانها نهاد های اجتماعی هستند مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده اند که نقش اصلی انسان به عنوان گرداننده این نهادها است. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به هیچ وجه توان غلبه بر مشکلات و از طرف دیگر تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت. (غفوریان و فلامرزی، ۱۳۸۹) از این رو مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان به سهولت

---

<sup>۱</sup> Kwong

<sup>۲</sup> Cheung

گام بر می دارند و عملکرد شغلی علاوه بر تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان بر انگیزه به توانایی فرد و آمادگی محیط نیز بستگی دارد. در کشور ما سازمانهای دولتی از نظر کیفی و بعضا از نظر کمی بیشترین مسئولیت و وظایف را از نظر تحقق اهداف اجتماعی بر عهده دارند. بر این اساس مدیران دولتی نیز سنگین ترین رسالت را بر دوش دارند و نحوه عملکرد سازمان آنها، تاثیر تعیین کننده ای در رشد و توسعه این کشور ایفا می کند (رنجبریان، ۱۳۸۵)

با توجه به اهمیت آموزش و پرورش و نوع فعالیت معلمان، توجه به امور تعلیم و تربیت به ویژه عملکرد معلمان بر کسی پوشیده نیست. نکته دارای اهمیت این است اگر معلمان ما قادر به کنترل هیجانات تلخ و رنج آور خود نباشند، نتوانند همدلی داشته باشند، نتوانند روابط و مناسبات معنوی و انسانی بر پایه هوش هیجانی برقرار کنند، آنگاه دیگر فرق نمی کند چقدر باهوش باشند و روش اثر گذاری آنها نیز مبهم خواهد بود. بنابراین تحقیق حاضر در صدد اینست که نقش هوش هیجانی را در عملکرد معلمان مورد بررسی قرار دهد.

### اهداف پژوهش:

هدف کلی

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه

هدف فرعی

بررسی تاثیر مولفه های هوش هیجانی بر عملکرد معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه

### مبانی نظری پژوهش:

مهمترین سرمایه ی سازمان ها و عامل تحقق اهداف و برنامه های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می کنند. صاحب نظران معتقدند که بدون نیروی انسانی ما هر دو توانمند متعهد و خشنودد تحقق اهداف سازمانی غیر ممکن است. با وجود اینکه پیشرفت فناوری های ارتباطی، سازمان ها را به سمت مجازی بودن (با مشخصه ی عدم تمرکز نیروی انسانی از نظر جغرافیایی و متغیر بودن تعداد کارکنان) سوق می دهد اما در هر حال تحقق اهداف اقتصادی، تجاری، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی - چه در سطح کلان و ملی و چه در سطح بنگاه های خرد- مستلزم وجود افرادی است که در قالب سازمان، اداره، شرکت، مؤسسه و حتی خانواده فعالیت می کنند (حرآبادی فراهانی، ۱۳۸۴)

بیشتر تلاش های روانشناسان صنعتی و سازمانی در امر گزینش کارکنان بر تعیین توانائی های لازم برای مشاغل معین و یافتن افرادی که چنین توانائی هایی را دارا هستند متمرکز است برای این منظور

در ابتدا روش های تحلیل شغل کارکن محور (دانش، مهارتها، توانائی و ویژگی های دیگر شخصی) برای یک شغل مورد استفاده قرار می گیرد وقتی که روش ها مشخص می شوند گام بعدی از روش های گزینش برای یافتن افرادی که ویژگی های مناسب را دارا هستند استفاده می شود. بیشتر طرحهای گزینش برای ارزیابی توانائی ها شکل گرفته اند سرانجام علاوه بر آن ویژگی هایی که کارکنان با خود می آورند دانش و مهارت اضافی و مورد نیاز از طریق آموزش انجام می گیرد. اگر سازمانی بخواهد نیروی کار برخوردار از توانائی های لازم برای عملکرد شغلی خوب داشته باشد باید از هر سه مرحله تبعیت کند. به خوبی ثابت شده که حیطة های متفاوتی از توانائی با عملکرد شغلی مرتبط هستند. همانطور که می توان انتظار داشت ماهیت شغل تعیین کننده حداکثر توانائی های لازم ویژه است. به عنوان مثال، کانتنبرگ<sup>۱</sup> و همکاران، نشان داده اند که توانائی شناختی، عملکرد را در بیشتر مشاغل پیش بینی می کند با وجود این هرچه شغل نیازمند توانائی ذهنی بالاتری باشد ارتباط بین توانائی شغلی و عملکرد شغلی قویتر می شود به عبارت دیگر، توانائی برای مشاغلی که نیازمند فعالیت های ذهنی هستند (مانند مهندسی) مهمتر است تا مشاغل ساده (مانند دفتری اداری) (مهرداد، ۱۳۸۵).

عملکرد عبارت است از مجموع رفتار های مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می دهند (گریفین<sup>۲</sup>، ۱۳۷۵) عملکرد واژه ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا در بر دارد (یمنی، ۱۳۷۲) بر اساس تعریف آخر، عملکرد هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در بر می گیرد. این تعریف به طور ضمنی به انواع نظام های ارزشیابی عملکرد اشاره دارد. سه نوع نظام ارزشیابی عملکرد وجود دارد که متأثر از تعاریف گوناگون عملکرد است:

الف) نظام ارزشیابی مبتنی بر خصایص یا ویژگی های فردی: توانایی ها یا سایر ویژگی های شخصی کارکنان را ارزیابی می کند

ب) نظام ارزشیابی مبتنی بر رفتار: میزان بروز رفتار های خاص و نسبتاً مشخص را توسط کارکنان در حین کار ارزیابی می کند؛

ج) نظام ارزشیابی نتیجه گرا: میزان برآورده شدن حداقل انتظارات شغلی تعی ین شده برای یک کارمند را مورد سنجش و ارزشیابی قرار می دهد. (حقیقی و رعنائی، ۱۳۷۶)  
صاحب نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بُعد تقسیم می کنند:

۱ - عملکرد وظیفه ای؛

۲ - عملکرد زمینه ای.

---

<sup>۱</sup> Countenberg

<sup>۲</sup> Griffin

عملکرد وظیفه ای در واقع همان وظایف و مسئولیت هایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیت های کارکنان ثبت می گردد و به طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. مثلاً نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بُعد نیازمند استاندارد های معین است. بُعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه ای است. عملکرد زمینه ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است تداوم می بخشد. (کوانگ<sup>۱</sup> و چانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳) توانایی و انگیزش می توانند به عملکرد منتهی شوند، اما موانع سازمانی می تواند آنها را مهار کند. عملکرد شغلی خوب به توانایی و انگیزه نیاز دارد. بازدارنده های سازمانی، مانند آموزش ضعیف می تواند در عملکرد شغلی خوب مداخله کند. بنابراین توجه به این نکته ضروری است که داشتن توانایی و انگیزه بالا عملکرد شغلی را تضمین نمی کند؛ و برای ارتقای عملکرد شغلی کارکنان فراهم نمودن شرایط شغلی مناسب و از میان برداشتن موانع سازمانی از اهمیت فراوانی برخوردار است.

هیجانها بخش اعظمی از زندگی را در بر می گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجانها را می توان در استدلال و عقلانیت مشاهده کرد. بی اعتنایی به هیجانها، عدم مدیریت آنها و مسامحه در بیان آنها می تواند هزینه های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. پژوهش های نوین نشان می دهند که فقدان هوش هیجانی می تواند آثار مخربی را در زمینه های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه ساز موفقیت های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می تواند بستر مناسبی برای اعتدالی فردی و اجتماعی در حوزه های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد. (فاطمی، ۱۳۸۵)

به اعتقاد برخی از صاحب نظران، هوش هیجانی در زندگی عادی اهمیت زیادی دارد. به نظر می رسد این فرض که برخی نمی توانند با هیجان های خود به خوبی کنار بیایند، روابط بین فردی مطلوبی ندارند، از سلامت روانی کمتری بهره مندند و موفقیت های شغلی کمتری را تجربه می نمایند، فرض معقولی است. حوزه هوش عاطفی به عنوان یک موضوع مورد مطالعه، از بطن روان شناسی علمی ظهور پیدا کرد، از این رو مرییان، روان پزشکان، متخصصان منابع انسانی و سایرین به این موضوع علاقمند شدند و بدین ترتیب، این حوزه توسعه یافت. از زمانی که مجله های معتبر علمی مقاله هایی در این زمینه به چاپ رساندند تا به امروز مجله ها و مقاله های پژوهشی، فعالیت های مربوط به این حوزه را گزارش می کنند. (سیاروچی و همکاران، ۱۳۸۴)

<sup>۱</sup> Kwong

<sup>۲</sup> Chang

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه □ ۱۹

با مرور تعریف‌ها، تاریخچه و دیدگاه‌های مربوط به هوش هیجانی می‌توان به مؤلفه‌های هوش هیجانی نیز دست یافت. در ادامه به چند نمونه از دسته‌بندی‌های مربوط به مؤلفه‌های هوش هیجانی که توسط روان‌شناسان صورت گرفته است، اشاره می‌شود:

– دانیل گلمن با استناد به تعریف سالوی، هوش هیجانی را به صورت ترکیبی از پنج مهارت یا پنج قابلیت زیر معرفی کرده است:

شناخت هیجان‌های خود (خودآگاهی): خود آگاهی یا تشخیص هیجان‌ها در همان زمان که در حال وقوع هستند.

کنترل هیجان‌های خود (خودگردانی): کنترل و اداره هیجان‌ها، مناسب و بجا بودن آنها در هر موقعیت، و مدیریت هیجان‌ها.

برانگیختن و به هیجان آوردن خود (خود انگیزی): استفاده از هیجان‌ها برای هدفی خاص، تمرکز و توجه، ایجاد انگیزه در خود و تسلط بر خویشتن و خلاقیت.

شناخت هیجان‌های دیگران (همدلی): توانایی همدلی و یگانگی با دیگران.

تنظیم روابط با دیگران (روابط مؤثر): مهارت کنترل و اداره هیجان‌های دیگران.

سه قابلیت اول، درخصوص با تعامل فرد با خودش (مهارت درون‌فردی) و دو قابلیت دیگر، در مورد برخورد فرد با دیگران (مهارت برون‌فردی) است. (گیتونی<sup>۱</sup> و ایوبری<sup>۲</sup>، ۱۳۸۵)

دریایی (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی دبیران آموزش و پرورش ناحیه یک شیراز نشان داد که بین متغیرهای هوش معنوی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه معنادار وجود دارد و همچنین بین ابعاد خود انگیزی، خود آگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی هوش هیجانی و ابعاد تفکر وجودی، ارائه مفهوم شخصی، آگاهی متعالی و گسترش حالت هوشیاری هوش معنوی با عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و هوش معنوی پیش بینی کننده قوی تری نسبت به هوش هیجانی برای عملکرد شغلی می باشد

کاظمی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی معلمان منطقه درودزن نشان داد که بین همه ابعاد ویژگی های شخصیتی بجز روان نژندی با عملکرد شغلی رابطه مثبت معنا دار ی وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد، رابطه مثبت و معناداری بین عملکرد شغلی و هوش هیجانی وجود دارد. ابعاد برون گرایی، دلبذیر بودن، توافق گرایی و وجدان گرایی از ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی قدرت پیش بینی مثبت و معناداری با عملکرد

---

<sup>۱</sup> Gitoni

<sup>۲</sup> Iovbry

شغلی داشتند و بعد نوروزگرای و ویژگی های شخصیت، عملکرد شغلی را به صورت منفی پیش بینی می کرد.

شریعتمداری و دارنده (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین هوش عاطفی مدیران با عملکرد معلمان مدارس شهرستان دامغان در سال تحصیلی ۸۹-۸۸، نشان دادند که بین معیارهای هوش عاطفی مدیران که شامل: خودآگاهی، خود تنظیمی، خودانگیزی، همدلی و مهارتهای اجتماعی میباشد، با عملکرد معلمان مدارس شهرستان دامغان رابطه مثبت معنادار وجود دارد البته تفاوت معناداری بین هوش عاطفی مدیران مرد در مقایسه با مدیران زن و عملکرد معلمان مرد در مقایسه با عملکرد معلمان زن وجود ندارد. همچنین با توجه به نتایج رگرسیون چند متغیره از بین مؤلفه های هوش عاطفی، خودآگاهی و همدلی تأثیر مستقیم و خود تنظیمی، خود انگیزی و مهارتهای اجتماعی تأثیر غیرمستقیم بر عملکرد معلمان داشته اند

زینی وند (۱۳۸۷) پژوهشی را با عنوان رابطه ی هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار انجام داد. یافته های پژوهش نشان میدهد که بین خودآگاهی و عملکرد دبیران رابطه معنی دار وجود دارد. و همچنین بین مؤلفه مدیریت رابطه و عملکرد دبیران رابطه معنی دار وجود دارد.

درو<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) به بررسی رابطه ی هوش هیجانی و عملکرد معلم پرداخته است که یافته های تحقیق هر ارتباط معنی دار آماری را برای هر یک از متغیرهای تحقیق تأیید نمیکند، در کل نمرات هوش هیجانی بطور کلی و نمرات جنبه های فردی و بین فردی معلمان یک همبستگی معنی دار دارند.

**روش پژوهش:** با توجه به اینکه در این پژوهش، پژوهشگر در صدد بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه بوده بنابراین، روش پژوهش، توصیفی (به این دلیل که پژوهشگر وضعیت و شرایط موجود را بدون دستکاری مورد سنجش قرار می دهد) و از نوع همبستگی (به لحاظ این که پژوهشگر رابطه های بین متغیرها را مورد سنجش قرار می دهد) می باشد.

**جامعه آماری:** جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنوبه می باشد که در سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۴ در مدارس این شهرستان مشغول به خدمت هستند. که شامل ۵۰۰ نفر است.



بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه □ ۲۱

**حجم نمونه:** بر اساس جدول مورگان و بر اساس جامعه آماری نمونه آماری شامل ۳۳۸ است. با توجه به محدود بودن و عدم اعتبار تعدادی از پرسشنامه های بازگشت داده شده، نمونه آماری شامل ۳۰۱ نفر می باشد.

**روش نمونه گیری:** با توجه به اینکه معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه در بین مدارس مختلف در مقاطع متفاوت پراکنده بودند، برای نمونه گیری از روش تصادفی استفاده شد.

**ابزار اندازه گیری:** در این پژوهش از دو پرسش نامه به شرح زیر استفاده شده است:

### الف) پرسشنامه هوش هیجانی شوت

به منظور تعیین هوش هیجانی معلمان، از پرسشنامه هوش هیجانی شوت<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۸) استفاده شده که این پرسشنامه بر اساس مدل نظری مایر<sup>۲</sup> و سالوی<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) ساخته شده است. این پرسشنامه شامل ۳۳ سؤال در ۳ خرده مقیاس پنج درجه ای بوده و از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده است. ۱۳ سؤال شامل مقیاس ارزیابی و بیان هیجانات، ۱۰ سؤال شامل مقیاس تنظیم هیجان و ۱۰ سؤال شامل مقیاس بهره وری هیجان است. این پرسشنامه را شوت ساخته و خسرو جاوید (۱۳۸۱)، در ایران، به ویژه بر روی نوجوانان، نرم کرده که، برای تهیه این پرسشنامه ۳۳ ماده ای از مقیاس ۲۰ ماده ای آلکسی تایمیا تورنتو، مقیاس افسردگی بیرلسن و پرسشنامه حالت اضطراب اسپیلبرگر استفاده شده است (خسرو جاوید، ۱۳۸۱). برای پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که در نهایت ضریب ۰/۸۹ به دست آمد.

### ب) پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان (کاندری<sup>۴</sup>)

این پرسشنامه دارای ۳۹ مولفه می باشد که از ۱۱ خرده مقیاس تشکیل شده است که شامل: قابلیت اعتماد- نگرش - کیفیت کار - ابتکار عمل - قضاوت - همکاری - کمیت کار - امنیت - یادگیری و توسعه شخصی - شخص - رهبری می باشند. نحوه نمره گذاری نیز بدین شرح بود که: برای هر گزینه "فراتر از حد انتظار" ۳ امتیاز، برای هر گزینه "در حد انتظار" ۲ امتیاز و برای هر گزینه "نیازمند بهبود" ۱ امتیاز در نظر می گیرند. (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰) برای پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که در نهایت ضریب ۰/۹۵ به دست آمد.

---

<sup>۱</sup> Schutte

<sup>۲</sup> Mayer

<sup>۳</sup> Salovey

<sup>۴</sup> Condrey

**روش های تجزیه و تحلیل داده ها:** به منظور تحلیل استنباطی داده های به دست آمده از ابزارهای اندازه گیری از روش های آماری تحلیل رگرسیون استفاده شد.

نتایج

یافته های پژوهش در دو جدول به ترتیب زیر ارائه شده است.

**فرضیه ی اول:** هوش هیجانی بر عملکرد معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه تاثیر دارد

جدول ۱ به نتیجه آزمون رگرسیون دو متغیره در مورد تاثیر هوش هیجانی کارکنان اداره آموزش و پرورش بر عملکرد شغلی پرداخته است.

جدول ۱: ضریب رگرسیون تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معناداری	آماره دوربین - واتسون
	B	خطای انحراف استاندارد				
هوش هیجانی	/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۷۱	۱/۲۲	۰/۲۲	۱/۶۴

با توجه به جدول ۱ و ضرایب رگرسیونی استاندارد شده یعنی بتای (**Beta**) متغیر هوش هیجانی تاثیر معنی داری بر عملکرد شغلی ندارد. با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون (۱/۶۴) در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه میگیریم. یعنی خود همبستگی بین باقیمانده ها وجود نداشته و با توجه به شاخصهایی که عنوان شد مدل رگرسیون از کفایت لازم برای تحلیل داده ها برخوردار است.

**فرضیه ی دوم:** مولفه های هوش هیجانی بر عملکرد معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه تاثیر دارد.

## جدول ۲: ضریب رگرسیون تاثیر مولفه های هوش هیجانی بر عملکرد شغلی

مولفه های هوش هیجانی	ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	t	سطح معناداری	آماره دوربین - واتسون
	B	خطای انحراف استاندارد				
ارزیابی و بیان هیجان	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۴۱	۰/۷۱۸	۰/۴۷۳	۱/۶۳
تنظیم هیجان	۰/۰۰۴	۰/۰۰۲	۰/۱۲	۲/۰۹	۰/۰۳۷	۱/۶۴
بهره برداری از هیجان	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲	۰/۰۶۶	۱/۱۴	۰/۲۵۴	۱/۶۱

با توجه به نتایج جدول ۲، از میان مولفه های هوش هیجانی تنها مولفه تنظیم هیجان بر عملکرد شغلی تاثیر داشته و تواند با توجه به بتای (Beta) به دست آمده؛ ۰/۱۲ از عملکرد شغلی را پیش بینی کند و همچنین با توجه به اینکه مقدار آماره دوربین واتسون مولفه های هوش هیجانی به ترتیب (۱/۱۶۱/۱۶۴/۶۳) می باشند و در فاصله استاندارد ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارند، در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه میگیریم و در نتیجه خود همبستگی بین باقیمانده ها وجود نداشته، همچنین با توجه به شاخصهایی که عنوان شد مدل رگرسیون از کفایت لازم برای این کار برخوردار است.

## بحث و نتیجه گیری

با توجه به بررسی تاثیر هوش هیجانی در عملکرد شغلی معلمان نتایج این تحقیق نشان داد که هوش هیجانی در عملکرد معلمان تاثیری ندارد. هوش هیجانی یک مهارت اجتماعی است و شامل توانایی شناخت و کنترل حالت های هیجانی، کاربرد احساسات در روابط و توانایی هدایت و رهبری سایر افراد است. با در نظر گرفتن این موضوع که کار معلمان در مورد آموزش دانش آموزان بوده و با یاد گیری آنان ارتباط پیدا می کند در این مورد مهارتهای هیجانی آنان نقش مهمی دارد و آنها باید با استفاده از احساسات خود به تدریس پردازند که این خود ممکن است روی عملکرد تاثیر گذار نباشد می توان بیان داشت که چون تعداد زیادی از معلمان در سن ۳۶ سال و به بالا قرار داشته و همچنین تعداد زیادی از آنان دارای سابقه ۲۱ سال به بالا می باشند بنابر این آنان بیشتر از روی هیجانات تصمیم و عمل نکرده و بیشتر منطقی به آموزش علمی می پردازند چرا که دوره آموزشی این معلمان خود بیشتر بر اساس در نظر گرفتن هیجانات نبوده، حتی دیده می شود با توجه به تغییر محتوی کتب درسی در مقایسه با گذشته آنان همچنان بر روشهای تدریس قدیمی خود تاکید و اصرار دارند و از هیجانات و انعطاف پذیری و راه حل های جدید استفاده نکرده و به نوآوری و ابداعات جدید اعتقادی ندارند. بنابر این

هوش هیجانی آنان تاثیری بر عملکرد آنان ندارد. نتایج بدست آمده با یافته های پژوهشی دریایی (۱۳۹۳)، کاظمی (۱۳۹۰)، شریعتمداری و دارنده (۱۳۹۰)، زینی وند (۱۳۸۷) همسو بوده، چرا که آنان به نتایج مشابهی به دست آوردند، ولی با نتایج پژوهشی درو (۲۰۰۶) ناهمسو می باشد. معلمان همچون سایر افراد سعی می کنند که هیجانات خود را تنظیم کنند، چرا که کنترل هیجان های مخالف ایجاد شده در موقعیت فشارزا، برای انجام عمل موفق برای آنان ضروری به نظر می رسد. چرا که به نوبه خود احتمالاً روی عملکرد آنان تاثیر گذاشته، که این تاثیر گاهی اوقات کل عملکرد آنان را تحت تاثیر قرار نمی دهد، اگر در معلمان تنظیم احساسات و هیجانات به طور مناسبی مدیریت نشود نگرش آنان را نسبت به محیط و افراد و دور و بر مثال همکاران و دانش آموزان تحت تاثیر قرار می دهد. چرا که هم محیط و هم اطرافیان در ایجاد هیجانات و احساسات جدید در معلمان تاثیر گذار می باشد. همچنین مولفه های ارزیابی و بیان هیجان و بهره برداری از هیجان تاثیری بر عملکرد ندارد. معلمان با توجه به آموزشهایی که در دوران تحصیل یا در دوره های ضمن خدمت می بینند باعث می شود که نسبت به بیان و بروز هیجانات خود مدیریت داشته و بتوانند در مواقع و زمانهای مختلف بتوانند هیجانات خود را به خوبی بیان و آنها را مورد ارزیابی قرار داده به طوریکه هیجانات و نحوه بیان آنها تاثیری روی عملکرد آنان نمی گذارد. و مولفه بهره برداری از هیجان از میان مولفه های عملکرد معلمان تنها برمولفه شخص تاثیر می گذارد. مولفه بهره برداری از هیجان که مربوط به استفاده از هیجانات در تفکر و کار و.. می باشد. معلمان از هیجانات خود به صورت مناسبی در امر تدریس استفاده کرده، به طوریکه روی نگرشهای آنان در کار و عملکرد و اداره کردن دانش آموزان تاثیری نداشته و قضاوت آنان را در مورد دانش آموزان و همکاران تحت تاثیر قرار نمی دهد که این خود باعث می شود به نوعی دارای قابلیت اعتماد در بین همکاران و دانش آموزان پیدا کرده و در کارهای خود ابتکار عمل داشته باشند، اما این بهره برداری از هیجان در آنان می تواند روی خود آنان تاثیر گذاشته، چرا که به طور ناخود آگاه فرد تحت تاثیر هیجانات داخلی و خارجی قرار گرفته و از آنان بهره برداری لازم را می نماید.

با توجه به نتایج به دست آمده می توان گفت که، در سیستم آموزش و پرورش شرح وظایف پست سازمانی معلم می تواند مبنای صحیحی برای ارزیابی عملکرد معلمان توسط مدیران باشد زیرا مبتنی بر واقعیتهای موجود بوده و موجب کاهش ابهام نقش در بین معلمان می شود. همچنین برنامه های آموزشی در جهت بهبود مهارتهای مرتبط با هوش هیجانی گنجانده شود. همچنان که بیشتر متخصصان این حوزه پژوهشی بر این باورند که هوش در این زمینه ثابت نیست بلکه بسیار منعطف بوده و خوشبختانه با ایجاد فرصت و آموزشهای مناسب قابل توسعه و گسترش است.

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان اشنویه □ ۲۵

منابع:

حرآبادی فراهانی، مجید (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، چاپ نشده.

حقیقی، محمدعلی؛ رعنائی، حبیب الله (۱۳۷۶). بهره وری نیروی انسانی. ارزشیابی عملکرد کارکنان. تهران: نشر ترمه.

خسرو جاوید، مهناز، (۱۳۸۱). بررسی اعتبار و روایی سازه مقیاس هوش هیجانی شوت، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس تهران. چاپ نشده.

دریابی، سعید (۱۳۹۳). **رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی دبیران آموزش و پرورش ناحیه یک شیراز**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، چاپ نشده.

رنجبریان، بهرام، علوی نائینی، طاهره (۱۳۸۵). تاثیر عوامل کاهنده انگیزه بر عملکرد مدیران در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه علمی-پژوهشی، **مدیریت سلامت**، دوره ۹، شماره ۲۴، ص ۵۱-۵۸

زینی وند، اکرم (۱۳۸۷)، **رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، چاپ نشده.

سلطانی فر، عاطفه (۱۳۸۶). هوش-هیجانی، فصلنامه **اصول بهداشت روانی**، سال نهم، پاییز و زمستان، شماره سی و پنجم و سی و ششم، ص ۸۳-۸۴

سیاروچی، ژوزف و همکاران، (۱۳۸۴). **هوش عاطفی در زندگی روزمره**، ترجمه اصغر نوری و حبیب الله نصیری، چ دوم، اصفهان، نشر نوشته.

شریعتمداری، مهدی؛ دارنده، اشرف (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش عاطفی مدیران با عملکرد معلمان مدارس شهرستان دامغان در سال تحصیلی ۸۸-۸۹، **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال پنجم، شماره ۴، زمستان ص ۸۳-۱۰۲

عسکری، گیتا، کلدی، علیرضا. (۱۳۸۲). **بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش تهران**. رساله دکتری، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.

۲۶ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال هفتم، شماره سوم، بهار ۱۳۹۵

غفوریان،هما؛ فلامرزی، آمنه (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان، **فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی سازمانی**، سال نخست، شماره ۲ بهار، ص ۳۵-۴۸

فاطمی، سیدمحسن،(۱۳۸۵). **هوش هیجانی**، تهران، سارگل.

کاظمی، سلطانهلی (۱۳۹۰). بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی معلمان منطقه درودزن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، چاپ نشده  
گریفین، مورهد (۱۳۷۵). رفتار سازمانی (چاپ اول). ترجمه: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.

گیتونی، منصف؛ ایوبری، وست (۱۳۸۵). **هویت و هوش هیجانی**. ترجمه: پریچهر به کیش (طوبی)، تهران: نشر انجمن اولیا و مربیان.

مقیمی، سید محمد؛ رمضان، مجید (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت، جلد پنجم. تهران: انتشارات راه‌دان.  
مه‌داده، علی (۱۳۸۵). روانشناسی امور کارکنان (چاپ اول). تهران: انتشارات جنگل  
یارمحمدی منفرد، سعید؛ هم‌تی نژاد، مهر علی؛ رضانی نژاد، رحیم (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی، **مدیریت ورزشی**، پاییز، شماره ۶، صص ۶۵-۴۷  
یمنی، محمد (۱۳۷۲). رویکرد سیستمی برای بررسی عملکرد مرکز آموزشی، فصلنامه آموزش بزرگسالان، شماره ۴، صص ۴۵-۶۳

Drew, Todd L. (۲۰۰۶), The Relationship between Emotional Intelligence and Student Teacher Performance. Dissertations/Theses – Doctoral Dissertations; Tests/Questionnaires

Kwong, J., & Cheung, M. (۲۰۰۳). Prediction of Performance Facets Using Specific Personality Trait in the Chinese Context. Journal of vocational behavior. vol ۶. Issue. ۴, ۴۵-۶۱

Mayer JD, Salovey P, Caruso D. Models of Emotional Intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), "Handbook of Intelligence". New York: Cambridge University Press; ۲۰۰۰: ۳۹۴-۴۲۰.