

# ارائه مدل هوش معنوی و هوش هیجانی به منظور افزایش خودآثربخشی و خودنظمی در کارکنان ادارات مرکزی بانک ملی ایران

دکتر علیرضا شیروانی\*

محمد عقبائی جزئی\*\*

الهه السادات معصومی\*\*\*

## چکیده

در سالهای گذشته پژوهشگران زیادی تلاش کرده اند تا رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی را مطالعه کنند و از این رهگذر مدلی جامع با توجه به سازمان مورد بررسی خود ارائه نمایند؛ ولی تاکنون کمتر پژوهشی توانسته تا هر دوی این عوامل را در کنار هم و در تعامل با ابعاد دیگری از رفتار سازمانی بحث نماید؛ که این تحقیق می تواند در این زمینه یک الگو باشد. در این پژوهش از دو عامل هوش معنوی و هوش هیجانی به عنوان متغیرهای مستقل و از عوامل خودآثربخشی و خودنظمی به عنوان متغیرهای وابسته استفاده شده است. روش این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی بوده و از جنبه گردآوری داده ها روش، توصیفی-پیمایشی و همبستگی و از نوع میدانی می باشد. در این تحقیق از مدل پترایدز و فارنهام بهره گرفته شده است. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و آماده سازی داده های پژوهش، تحلیل آماری با استفاده از آزمون های T- استیودنت و رگرسیون خطی چندگانه توسط نرم افزار SPSS18 و برای برآزش مدل تحقیق با داده های جمع آوری شده از مدل معادلات ساختاری توسط نرم افزار LISREL 8.5 استفاده شده است. با انجام این تحقیق مشخص گردید که چهار بعد از ابعاد هوش معنوی و هوش هیجانی به نام های توجه به معنویات، اجتماعی بودن، مدیریت هیجانها و خودآنگیزشی رابطه مستقیم با خودآثربخشی و خودنظمی دارند. در این تحقیق کارمندان مرد در عامل هوش هیجانی و کارمندان زن در عوامل خودآثربخشی و خودنظمی برتر هستند که نشان از تفاوت جنسیتی به عنوان عامل تاثیرگذار در فرآیند تحقیق می توان نام برد.

**واژه های کلیدی:** هوش معنوی، هوش هیجانی، خودآثربخشی و خودنظمی.

\* استادیار و مدیر گروه دکتری دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات اصفهان Email: Baleandisheh@hotmail.com

\*\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات اصفهان Email: M\_Oghbaei@ymail.com

\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی Email: e.masoumi@yahoo.com



## مقدمه

مطالعات جدید روانشناسان نشان می دهد، که برخی کنش های مغزی با تجربه های معنوی همراه است، به گونه ای که توجه به معنویت روی برخی از قسمت های مغز اثر می گذارد. یکی از این قسمت های مغز، بخش لپهای گیجگاهی است که دقیقاً پشت ناحیه گیجگاهی قرار دارد و روانشناسان، این بخش را "منطقه خدا" می نامند، زیرا با تحریک مصنوعی آن موضوع های معنوی، مانند دیدار با خدا، گفتگوی دینی، از خودگذشتگی، فداکاری، انسان دوستی و مانند اینها پدیدار میشود (چی یو، ۲۰۰۱؛ ناریانسمی و آونز، ۲۰۰۱؛ زوهار و مارشال، ۲۰۰۰؛ رامانچاندرا و ویلسکی، ۱۹۹۸؛ پرسینگر، ۱۹۹۶). توجه به معنویت در حل مشکلات زندگی و ارزش و معنادار نمودن زندگی انسان، از دوران جیمز و نگارش کتاب گوناگونی تجربه های معنوی (۱۹۷۷) آغاز شد. جیمز معتقد بود که معنویت موجب معنا در زندگی انسان می شود، به گونه ای که وی رفتارهای عقلانی و منطقی را برای پیروی در زندگی استفاده می کند، ارتباطات وی با دیگران یک ارتباط انسانی و اعتقادی خواهد بود و نگرش مثبتی به خود و دیگران دارد.

## هوش معنوی

در شروع سال ۲۰۰۰؛ زوهار و مارشال (استادان دانشگاه آکسفورد) که در زمینه فیزیک، فلسفه و مذهب به مطالعه می پرداختند، کتابی با عنوان "هوش معنوی، هوش بنیادی" منتشر کردند که سرآغاز طرح هوش سومی، به عنوان "هوش معنوی" در مجامع علمی گردید (فرامرزی و دیگران، ۱۳۸۸). ووهان (۲۰۰۲) معتقد است که هوش معنوی، یکی از انواع هوش های چندگانه است که به طور مستقل می تواند رشد و توسعه یابد. هوش معنوی نیازمند شیوه های مختلف شناخت و وحدت زندگی درونی ذهن و روح با زندگی در دنیای هستی است. هوش معنوی می تواند به وسیله تلاش، جستجو و تمرین پرورش یابد. انسان برای کسب قدرت تشخیص در تصمیم گیری هایی که به رشد سلامت نفس و روان کمک می کند، نیازمند هوش معنوی است. هوش معنوی موجب میشود که فرد در برابر رویدادها و حوادث زندگی، بینشی عمیق بیابد و از سختی های زندگی نترسد و با صبر و تفکر با آنها مقابله نموده و راه حل های منطقی و انسانی برای آنها بیابد. مک شری و همکارانش (۲۰۰۲) تأکید می کنند که هوش معنوی زیربنای باورهای فرد است که سبب اثرگذاری بر عملکرد وی می شود؛ به گونه ای که شکل واقعی زندگی را قالب بندی می کند (زوهار و مارشال، ۲۰۰۰). هوش معنوی باعث افزایش قدرت انعطاف پذیری و خودآگاهی انسان شده است، به طوری که در برابر مشکلات و سختی های زندگی، بردباری و صبوری بیشتری دارند. در واقع، هوش معنوی ظرفیتی برای الهام است و با شهود و نگرش کل نگر به جهان هستی، در جستجوی پاسخی برای پرسش های بنیادی زندگی و نقد سنت ها و آداب و رسوم می باشد. الکینز و کاوندش (۲۰۰۴) بر این باورند که حوزه هوش معنوی موجب می شود که انسان با ملایمت و عطفوت بیشتری به مشکلات نگاه کند، تلاش بیشتری برای یافتن راه حل داشته باشد، سختی های زندگی را بهتر تحمل کند و به زندگی خود پویایی و حرکت دهد. مک گوایر (۱۹۹۳) در تعریف هوش معنوی می گوید: هوش معنوی، توانایی عمل همراه با آگاهی و ترحم را دارد؛ در عین حالی که سلامت و آرامش درونی و بیرونی (بردباری) را صرف نظر از شرایط حفظ می کند. در واقع، هوش معنوی یک هوش ذاتی انسانی است و همانند هر هوش دیگری می تواند رشد کند، به این معنا که

می‌توان آن را توصیف و اندازه‌گیری کرد.

## هوش هیجانی

مایر و همکارانش (۲۰۰۰) معتقدند که توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن‌داری و تسلط بر خواسته‌های لحظه‌ای، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان‌ها در اندیشه و شناخت، موضوع هوش هیجانی است که می‌تواند با آگاهی و هوش معنوی ارتباط داشته باشد. در واقع، آموزش طبیعی هیجانی که با هنرهای آزاد و نظام‌های ارزشی نیز همراه است، اهمیتی ویژه دارد. بار-آن (۲۰۰۱) نظریه پرداز دیگری است که هوش هیجانی را به عنوان مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی‌های فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با ضرورت‌ها و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد و باعث بروز رفتارهای سازگارانه و انسان‌دوستانه از سوی فرد می‌شود. هوش هیجانی بعنوان توانایی تطبیق، شناسایی، فهم، مدیریت و تحت فرمان درآوردن روح در درون خود و دیگران است.

## خوداثربخشی

تعدادی از متغیرهای دیگر بوسیله عوامل مرکزی در تعیین رفتار انسان و ارتقاء ارتباطات با یکدیگر یافت شدند؛ که عبارتند از: احترام به نفس، خوداثربخشی، خودمفهومی، خودتوصیفی، خودنظمی و ... اینها متغیرهایی هستند که به ما در کنترل استرس فیزیکی و روحی کمک میکنند (سالوی و مایر، ۱۹۹۰). آلبرت باندورا روانشناس و جامعه‌شناس، خوداثربخشی را اعتقاد به توانایی‌ها و موفق بودن در شرایط خاص تعریف می‌کند مطابق تئوری شناخت اجتماعی باندورا، افراد با خوداثربخشی بالا کسانی هستند که معتقدند می‌توانند وظایف مختلف را به خوبی انجام دهند ولی از انجام آن اجتناب می‌کنند. خوداثربخشی، اعتقاد ما به توانایی مان برای موفقیت در موارد خاص است. که از قضاوت‌های شخص در قابلیت‌های خود شروع و به انجام وظیفه‌ای خاص به صورت موفق در سطوح مختلف اشاره دارد (باندورا، ۱۹۸۶). خوداثربخشی از قضاوت شخص در قابلیت‌های خود شروع و به انجام وظیفه‌ای خاص بصورت موفق در سطوح طراحی شده مختلف اشاره دارد. گسترده شدن تلاش‌های بیشتر و استقامت در برابر حقایق تلخ یک ارتباط نسبی برای ساختارهای جدید در ابعاد مختلف رفتارهای سازمانی است (باندورا، ۱۹۸۶).

## خودنظمی

خودنظمی یک راه فعال مدیریت رفتار برای رسیدن به یک هدف است که برای هر شخص جهت کنترل خود و توانایی‌های او در جهت جلوگیری از فعالیت‌های نادرست نیاز است. به عبارت دیگر خودنظمی یک کنترل شخصی رفتار، عواطف و افکار است. خودنظمی، فرآیندی است که بوسیله آن افراد، فعال و دارای شناخت رفتاری می‌شوند و به سوی دستیابی به اهداف بصورت سیستماتیک حرکت می‌کنند. به عقیده اوسوالد (۲۰۰۴)، خودنظمی فرآیندی است که بوسیله آن کارمندان را به فعالیت و تقویت قدرت شناسایی و رفتارها و اثرات آنها وادار می‌کند و فرآیندی سیستم محور است که بسوی دستیابی به اهداف پیش می‌رود.

با توجه به مطالب فوق می‌توان عنوان کرد که وجود رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی با خوداثربخشی و

خودنظمی سبب ایجاد دید عمیق در کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات حوزه کاری و سبب انعطاف پذیری آنها در شرایط دشوار می گردد. زیرا اگر شخصی دارای هوش معنوی بالا باشد در آن صورت تلاش می کند تا با بهره وری بالا در کار در کنار خشنودی خداوند، موجبات خشنودی خود و دیگران را فراهم آورد. از طرفی کارمندی که دارای هوش هیجانی بالایی باشد سبب می گردد تا در مواقع سختی تصمیمات عاقلانه و هوشمندانه ای بگیرد و میزان سازگاری خود را با محیط افزایش دهد زیرا در صورتی که افراد از هوش هیجانی کمی برخوردار باشند و فقط از نظر بهره هوشی (I.Q) در سطح بالا باشند، ممکن است در دنیای علم پیشرفت کنند؛ ولی در زندگی شخصی و اجتماعی و در روابط با دیگران نمی توانند رفتار مفید و مؤثری از خود نشان دهند (کوب و مایر، ۲۰۰۰). هوش هیجانی به علت مرتبط بودن با مهارت های مهم زندگی شخصی و اجتماعی، نقش مهمی در موفقیت و هدایت فرد دارد. بنابراین با توجه به مطالب عنوان شده سوال اصلی پژوهش این است که :

❖ آیا می توان با افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی در کارکنان، موجبات افزایش خوداثربخشی و خودنظمی آنان را فراهم کنیم ؟

با توجه به تاثیرات عمیق هوش معنوی و هوش هیجانی در روحیه و در بهبود عملکرد افراد و همچنین ارتباطی که این عناصر مطابق نظریه های مطرح شده در افزایش کارایی و اثربخشی کارکنان دارند می توان بیش از پیش به اهمیت پژوهش هایی در این زمینه پی برد. از طرفی هر سازمان و نهادی که در آن نیروی انسانی بیشترین مزیت رقابتی را برای آنها فراهم می آورد بررسی این ابعاد و تاثیرات آنها می تواند در تحلیل رفتار کارمندان و میزان بهره وری آنان موثر باشد. از طرفی سازمانها با رصد این ابعاد به صورت سالیانه و یا حتی دوره های شش ماهه و یا حتی در آزمون های استخدامی بدو خدمت می توانند موجبات افزایش بهره وری سازمانهای مطبوع خود را فراهم آورند. دستیابی به اهداف در هر پژوهشی، رسیدن به سر منزل مقصود است که می تواند در آینده سازمان های مورد سنجش تاثیرگذار باشد. در این تحقیق سعی شده تا با استفاده از نظرات دانشمندان و ماموریت و اهداف سازمان مطبوع، اهداف زیر از انجام تحقیق بیان گردد :

- ۱- بررسی رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی با خوداثربخشی و خودنظمی کارکنان .
- ۲- درک تفاوت بین کارمندان مرد و زن در مورد ابعاد مختلف تحقیق.
- ۳- ارائه راهکارهایی در زمینه افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی کارکنان.
- ۴- ارائه مدلی ترکیبی از هوش معنوی و هوش هیجانی به منظور افزایش خوداثربخشی و خودنظمی کارکنان در حوزه ستادی بانک ملی ایران.

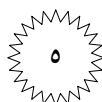
اونز (۲۰۰۱) در مقاله ای تحت عنوان " آیا آن گونه که فکر می کنید هوشمند هستید؟" ضمن بیان موانع قابلیت هوش هیجانی که شامل خودآگاهی، خودانگیزش، همدلی و روابط مؤثر است، نشان داد که هوش هیجانی در بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات محیط کار تأثیر دارد و با توجه به اینکه مدیران در سازمان باید با نیروی انسانی کار کنند، هوش هیجانی مدیریت ، موجب افزایش چرخه نوآوری میان کارکنان و نهایتاً سازمان می شود. مایر و سالوی (۲۰۰۰) مدعی شدند افرادی که هوش هیجانی بیشتری دارند، از عهده کارهای خود به طور موفقیت آمیزی بر می آیند؛ زیرا آنها به طور صحیحی حالات و هیجانات شان را درک و ارزیابی می کنند و می دانند چطور

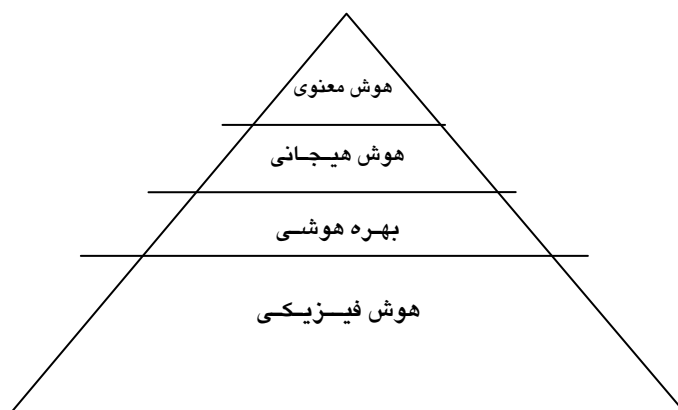
و چه وقت احساسات شان را بیان کنند . آنها می توانند به طور مؤثر حالات خُلقی خود را تنظیم کنند. فرناندو روزو، در مقاله تحت عنوان "استخدام بدون اخراج" ده مسئله را به عنوان راه های استخدامی، برای مدیریت و استخدام کارکنان معرفی می کند. از جمله این راه ها مسئله هوش هیجانی است که مؤلفه بسیار مهمی در حفظ منابع انسانی سازمان ها است او معتقد است که برای استخدام کارمندان باید به هوش هیجانی داوطلبان توجه کرد؛ زیرا کارمندان باهوش هیجانی بالاتر، بهتر و آسان تر می توانند اهداف سازمانی را محقق می سازند به ادعای او، ضریب هوش هیجانی به میزان ۹۰٪ قدرت پیش بینی اثر بخشی سازمان را بالا می برد.

نصیری پور (۱۳۸۷) در مقاله تحت عنوان "رابطه هوش عاطفی با سبک رهبری" ضمن تعریف و بیان مؤلفه های هوش هیجانی و مقایسه هوش هیجانی با بهره هوشی نشان دادند که هر چه مراتب و سطوح بالا می رود اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با بهره هوشی در مهارت های فنی، افزایش می یابد و همواره مدیران با هوش هیجانی بالا، ارتباط بسیار موفق تری را در مقایسه با دیگر مدیران از خود نشان می دهند. آنها معتقدند که مدیران اثربخش قابلیت هیجانی بالایی دارند و در تصمیم گیری بر عناصر عاطفی و هیجانی تأکید می کنند. این مدیران به خوبی زمان اثربخشی توجه به کارکنان خود را می دانند و همواره با برقراری رابطه ای اثربخش و سازنده درصدد رشد کارکنان خود برمی آیند.

مختاری پور (۱۳۸۶) در مقاله ای تحت عنوان "بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی های رهبری" ضمن تعریف هوش هیجانی و مدیریت و بیان ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری گروه توضیح می دهند که با تلفیق دانش مدیریتی و توانایی هیجانی در مدیریت، امکان سوق دادن افراد به سوی دستیابی به اهداف کارساز و مفید بیشتر است و مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری و رضایتمندی کارکنان محقق می سازند.

آقایار (۱۳۸۴) در مقاله ای تحت عنوان "مدیریت کردن روابط دیگران" به نقل از دانیل گلن می گوید: یک فرد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین آموزش ها را ببیند، نمی تواند یک رهبر برجسته و بزرگ شود. او همچنین با توجه به نتایج مطالعات دانیل گلن نشان می دهد که اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با سایر مهارت ها دو برابر است و رابطه مستقیمی با پیشرفت شغلی و همچنین پیشرفت و ترقی سازمانی دارد. تحقیقات نشان می دهد که از مجموع موفقیت های زندگی، ۲۰٪ به بهره هوشی و ۱۰٪ به هوش هیجانی بستگی دارد. مؤسسه آگاهی سنجی پرودیو (۲۰۰۵) در نمودار زیر، چگونگی وجود هوش معنوی، هوش هیجانی، بهره هوشی و هوش فیزیکی را در یک هرم ترسیم نموده است؛ به طوری که هوش معنوی را بالاترین و با ارزش ترین هوش در انسان و در رأس هرم قرار داده است.





شکل شماره (۱): سلسله مراتب هوش در انسان (فرامرزی و دیگران ، ۱۳۸۸)

اسمیت (۲۰۰۴) در مطالعات خود نشان داده است که هوش معنوی، لازمه سازگاری بهتر با محیط است و افرادی که هوش معنوی بالاتری دارند، تحمل آنان در مقابل فشارهای زندگی بیشتر بوده و توانایی بالاتری را برای سازگاری با محیط از خود بروز می دهند. وی ده مهارت هوش معنوی را بدین گونه تشریح می کند:

- ۱- تجربه معنوی : وجود فعالیت و تجربه های خاص مذهبی؛
  - ۲- مقابله با استرس : استفاده از ایمان و اعتقاد مذهبی برای حل مسائل و فشارهای زندگی؛
  - ۳- هدفمند بودن : داشتن هدفی مشخص در زندگی با در نظر گرفتن مسائل مذهبی؛
  - ۴- پرستش گاه : تمایل به مکا نهایی مذهبی و رهبری مذهبی؛
  - ۵- خارج شدن از اصول : فاصله گرفتن از اصول و عقاید کلیشه ای در زندگی؛
  - ۶- محوریت اعتقادات : تأثیر مذهب در رفتار و عملکرد (مانند خوردن ، آشامیدن و پوشش)
  - ۷- مقررات مذهبی : رعایت قوانین و فرمایشات مذهبی در زندگی؛
  - ۸- نیایش : دعا کردن و اعمال مذهبی در زندگی؛
  - ۹- تحمل کردن : تحمل نمودن اعتقادات سایر مذاهب و برخورد اصولی و منطقی با آنها؛
  - ۱۰- مفاهیم دینی : اعتقاد به مفاهیم اساسی دینی (مانند خالق یکتای جهان، روح و زندگی پس از مرگ).
- موسسه آگاهی سنجی پرودیو (۲۰۰۵) در آمریکا نیز شش مهارت برای هوش معنوی تعریف کرده است . این مهارت ها شامل دلسوزی برای دیگران، احساس ملکوتی، خردورزی، توانایی گوش دادن، توکل بر خدا، تعهد و ایمان می باشد . همچنین، ولمن (۲۰۰۱) اجتماعی بودن و ادراک فراحسی را دو مهارت اساسی هوش معنوی معرفی می کند. در حقیقت، هوش معنوی مجموعه ای از فعالیت ها است که علاوه بر لطافت و انعطاف پذیری در رفتار ، سبب خودآگاهی و بینش عمیق فرد نسبت به زندگی و هدفدار نمودن آن می شود ؛ به گونه ای که اهداف، فراتر از دنیای مادی ترسیم می گردد و همین فرآیند موجب سازگاری فرد با محیط به خاطر خشنودی و رضایت دیگران شده است، زیرا وی با این سازگاری در صدد جلب رضایت خداوند متعال است ؛ بنابراین، ارتباط مستقیمی بین هوش هیجانی و هوش معنوی وجود دارد . مطالعات رز (۱۹۹۴) تا مپسون (۲۰۰۲) او سوالد (۲۰۰۴) وان لیوین و

کاسولر (۲۰۰۴) الکنیز و کاوندش (۲۰۰۴) و مؤسسه آگاهی سنجی پرودیو (۲۰۰۵) نشان می دهد که بین هوش معنوی ، هوش هیجانی ، صلاحیت های شخصی و سلامت ذهن ، همبستگی بالایی وجود دارد. تحقیقات آنها نشانگر آن است که هوش معنوی به رشد ، غنا و تقویت هوش هیجانی کمک می کند و همچنین هوش هیجانی ، یاری دهنده فرد به یک هوش معنوی بالاست ؛ بنابراین، برای رسیدن به یک زندگی شاد و همراه با سلامت جسمی و روانی، هوش معنوی و هوش هیجانی لازم و ملزوم یکدیگر هستند. مایر و همکارانش (۲۰۰۰) معتقدند که توجه به هیجانها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن داری و تسلط بر خواسته های لحظه ای، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجانها در اندیشه و شناخت، موضوع هوش هیجانی است که میتواند با آگاهی و هوش معنوی ارتباط داشته باشد. در واقع، آموزش طبیعی هیجانی که با هنرهای آزاد و نظام های ارزشی نیز همراه است، اهمیتی ویژه دارد. برنامه هایی مانند هنر، تاریخ، شهروندی، دین و مذهب بر هوش هیجانی مؤثرند. بار- آن (۲۰۰۱) نظریه پرداز دیگری است که هوش هیجانی را به عنوان مجموعه ای از ظرفیت ها، قابلیت ها و مهارت های غیر شناختی می داند که توانایی های فرد را در برخورد موفقیت آمیز با ضرورت ها و فشارهای محیطی افزایش می دهد و باعث بروز رفتارهای سازگارانه و انسان دوستانه از سوی فرد می شود. تحقیقات نشانگر آن است که احساسات و عواطف، مانند سایر موضوع های علمی، دارای اصول و فنونی است که برخی در آن مهارت دارند و عده ای هم ضعیف هستند. میزان مهارت اشخاص در هوش هیجانی می تواند آنها را در زندگی شخصی و اجتماعی، افرادی منعطف، سازگار، انسان دوست و موفق گرداند. بنابراین، هوش هیجانی به علت مرتبط بودن با مهارت های مهم زندگی شخصی و اجتماعی، نقش مهمی در موفقیت و هدایت فرد دارد. پترایدز و فارنهام (۲۰۰۳) جزو معدود افرادی بودند که نقش هوش معنوی و هوش هیجانی را بصورت توأمان در تحلیل رفتارهای فرد در سازمان مورد بررسی قرار دادند و توانستند در مدل خود این دو بعد را در کنار ابعاد مختلف رفتار سازمانی تحلیل نمایند. ابعاد هوش معنوی و هوش هیجانی از دیدگاه پترایدز و فارنهام بصورت ذیل است :

- ۱- توجه به معنویات<sup>۱</sup> -۲- اجتماعی بودن<sup>۲</sup> -۳- توجه کردن<sup>۳</sup>
- ۴- خودآگاهی<sup>۴</sup> -۵- مدیریت هیجانها<sup>۵</sup> -۶- خودانگیزی<sup>۶</sup>

---

<sup>۱</sup> . Divinity

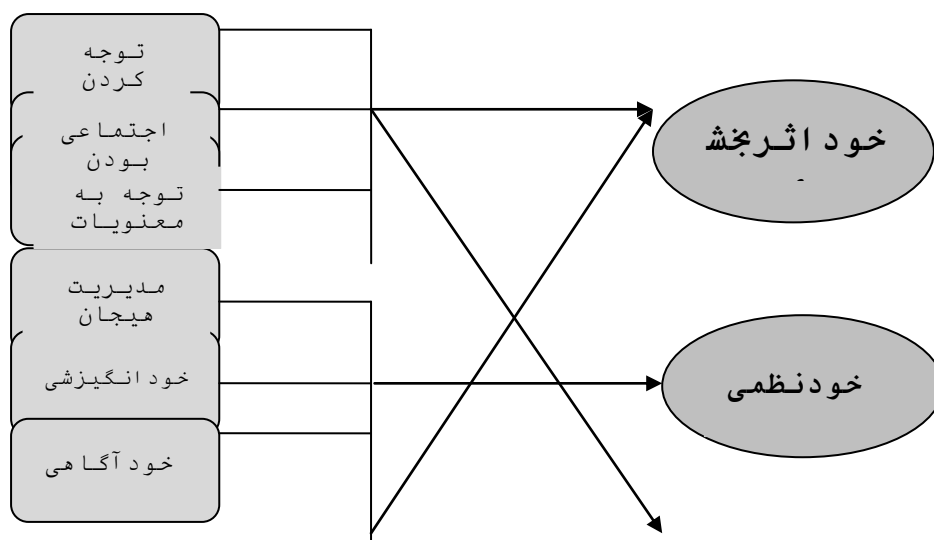
<sup>۲</sup> . Community

<sup>۳</sup> . Mindfulness

<sup>۴</sup> . Self awareness

<sup>۵</sup> . Managing emotions

<sup>۶</sup> . Motivating oneself



شکل شماره (۲)؛ پترایدز و فارنهام (۲۰۰۳)

با توجه به مطالعات باندورا، سالووی، مایر، ولمان و زیمرمن و همچنین مدل پترایدز و فارنهام و با توجه به اهداف مطرح شده در تحقیق می توان فرضیه های زیر را بیان نمود:

➤ فرضیه اول: افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی در کارمندان باعث افزایش خوداثربخشی و خودنظمی در آنها می شود.

➤ فرضیه دوم: تفاوت جنسیتی بین کارمندان بر روی هوش معنوی، هوش هیجانی، خوداثربخشی و خودنظمی آنان موثر است.

## روش

روش تحقیق، از لحاظ هدف جزو تحقیقات کاربردی بوده و از نظر جمع آوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی و همبستگی و از نوع میدانی است. که شامل هوش معنوی و هوش هیجانی به عنوان متغیرهای مستقل و خوداثربخشی و خودنظمی به عنوان متغیرهای وابسته در این تحقیق ایفای نقش می کنند.

در این پژوهش از آزمون استاندارد هوش هیجانی بار-آن (۲۰۰۰)، آزمون استاندارد هوش معنوی کینگ (۲۰۰۸) و دو پرسشنامه محقق ساخته خوداثربخشی و خودنظمی استفاده شده است. برای تعیین روایی صوری و محتوایی این پرسشنامه ها، پرسشنامه های مذکور همراه با اهداف پژوهش و فرم ارزیابی، برای تعدادی از اساتید دانشگاه و متخصصان علوم بانکی ارسال و از آنان خواسته شده که پرسشنامه ها را بررسی و در فرم ارزیابی نظرات خود را بیان نمایند. میانگین نمره ارزیابی صاحب نظران ۴/۵۸ (در طیف پنج ارزشی لیکرت) بوده است که بیانگر روایی



مطلوب ابزار سنجش است.

برای تعیین پایایی پرسشنامه های فوق از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است . که در جدول شماره (۱) آمده است.

جدول شماره (۱) : مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه ها

| Cronbach's Alpha | Questionnaire |
|------------------|---------------|
| 0.87             | EIQ           |
| 0.79             | SIQ           |
| 0.83             | SEQ           |
| 0.81             | SRQ           |

جهت آزمون فرضیه اول تحقیق و برای درک رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق با خوداثربخشی و خودنظمی به عنوان متغیرهای وابسته تحقیق از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده می گردد.

جهت آزمون فرضیه دوم تحقیق و برای بیان تفاوت های جنسیتی بین کارمندان از حیث متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق از آزمون T استیودنت استفاده شده است.

این تحقیق در حوزه ستادی (ادارات مرکزی) بانک ملی انجام می گیرد ؛ لذا جامعه آماری ما را کارکنان این حوزه تشکیل می دهند . بنابراین با کسب اطلاع از دایره آمار اداره کل سرمایه انسانی (کارگزینی) بانک ملی ایران ، تعداد پرسنل رسمی و شاغل در آن ادارات مرکزی تعداد ۲۵۵۵ نفر میباشد. این تعداد، جامعه آماری ما را تشکیل می دهند که می بایست از این تعداد نمونه گیری نماییم. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده می شود، که برای تحقیق های توصیفی- پیمایشی ضریب اطمینان ۹۵٪ و میزان خطای آن بین ۰/۱ تا ۰/۱ است . بنابراین در این تحقیق میزان خطا ۰/۱ ( ۱۰٪ ) در نظر گرفته شده است .

$$n = \frac{N Z^2 pq}{N d^2 + Z^2 pq} = \frac{(2555) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(2555) * (0.1)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 92.56$$

مطابق فرمول بالا تعداد ۹۲ نفر بعنوان حجم نمونه محاسبه گردیده است که بدلایلی از جمله اینکه امکان دارد تعدادی از پرسشنامه ها عودت داده نشود و یا ممکن است تعداد جامعه آماری در آینده دستخوش تغییر شود، تعداد ۱۰۰ پرسشنامه به صورت مساوی ( بدلیل اندازه گیری فرضیه دوم ) بین کارمندان مرد و زن به صورت تصادفی توزیع خواهد شد . روش نمونه گیری در این پایان نامه بصورت نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای ۱ است . ابتدا چند اداره از ادارات مرکزی بانک ملی ایران بصورت تصادفی ساده انتخاب می شوند، سپس از بین آن

ادارات، چند دایره انتخاب شده و از بین کارکنان شاغل در آن دواير اطلاعات مورد نظر جمع آوری می گردد .

## یافته ها

یافته های این تحقیق در دو بخش تقسیم شده اند که بخش اول به بررسی رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی با خوداثربخشی و خودنظمی از طریق آزمون رگرسیون خطی چندگانه پرداخته و در بخش دوم به بررسی نقش تفاوت جنسیتی بین کارمندان از حیث متغیرهای مستقل و وابسته به کمک آزمون T-استیودنت می پردازیم. در این بخش به بررسی فرضیه اول تحقیق پیرامون رابطه بین هوش معنوی و هوش هیجانی با خوداثربخشی و خودنظمی از طریق آزمون رگرسیون خطی چندگانه پرداخته شده است.

➤ فرضیه اول : افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی در کارمندان باعث افزایش خوداثربخشی و خودنظمی در آنها می شود.

همانطور که در جدول شماره (۲) مشاهده می شود، مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیرهای اجتماعی بودن و توجه به معنویات کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده وجود رابطه خطی بین عوامل ذکر شده و خوداثربخشی می باشد و از طرف دیگر مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیر توجه کردن بیشتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده عدم وجود رابطه خطی بین عامل ذکر شده و خوداثربخشی می باشد . مقدار R Square برابر ۰/۷۴۷ می باشد که بیانگر این مطلب است که ۷۴/۷٪ از تغییرات خوداثربخشی، تحت تاثیر متغیرهای اجتماعی بودن و توجه به معنویات می باشد .

معادله خط رگرسیون را می توان بصورت زیر نوشت:

$$\text{Self-Efficacy} = 0.747 + 0.261 \text{ Community} + 0.427 \text{ Divinity}$$

جدول (۲) : نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین هوش معنوی و خوداثربخشی

| Square R | Coefficients      |             | متغیر وابسته    | متغیر مستقل |
|----------|-------------------|-------------|-----------------|-------------|
|          | B                 | ANOVA(Sig.) |                 |             |
|          | Constant = 0.745  |             |                 |             |
|          | Community = 0.261 | 0.0 00      | اجتماعی بودن    |             |
| 0.747    | -----             | 0.069       | توجه کردن       | خود اثربخشی |
|          | Divinity = 0 .427 | 0.005       | توجه به معنویات |             |

همانطور که در جدول (۳) مشاهده می شود، مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیرهای مدیریت هیجانان و خودانگیزی کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده وجود رابطه خطی بین عوامل ذکر شده و خوداثربخشی می باشد و از طرف دیگر مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیر خودآگاهی بیشتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده عدم وجود رابطه

خطی بین عامل ذکر شده و خوداثربخشی می باشد. مقدار R Square برابر ۰/۶۵۸ می باشد که بیانگر این مطلب است که ۶۵/۸٪ از تغییرات خوداثربخشی، تحت تاثیر متغیرهای مدیریت هیجانات و خودانگیزی می باشد. معادله خط رگرسیون را می توان بصورت زیر نوشت:

$$\text{Self-Efficacy} = 0.658 + 0.233 \text{ Motivating oneself} + 0.409 \text{ Managing emotions}$$

جدول (۳): نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی و خوداثربخشی

| Square R | Coefficients         |                  | ANOVA (Sig.) | متغیر مستقل    | متغیر وابسته |
|----------|----------------------|------------------|--------------|----------------|--------------|
|          | B                    | Constant = 0.745 |              |                |              |
| 0.658    | Managing emotions =  |                  | 0.008        | مدیریت هیجانات | خود اثربخشی  |
|          | 0.409                |                  |              |                |              |
|          | Motivating oneself = |                  | 0.012        | خود انگیزی     |              |
|          | 0.233                |                  |              | خودآگاهی       |              |
|          | -----                |                  | 0.079        |                |              |

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می شود، مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیرهای اجتماعی بودن و توجه به معنویات کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده وجود رابطه خطی بین عوامل ذکر شده و خودنظمی می باشد و از طرف دیگر مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیر خودآگاهی بیشتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده عدم وجود رابطه خطی بین عامل ذکر شده و خودنظمی می باشد. مقدار R Square برابر ۰/۵۸۸ می باشد که بیانگر این مطلب است که ۵۸/۸٪ از تغییرات خودنظمی، تحت تاثیر متغیرهای اجتماعی بودن و معنویات می باشد. معادله خط رگرسیون را می توان بصورت زیر نوشت:

$$\text{Self-Regulation} = 0.588 + 0.425 \text{ Community} + 0.217 \text{ Divinity}$$

جدول (۴): نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین هوش معنوی و خوداثربخشی

| Square R | Coefficients     |                  | ANOVA (Sig.) | متغیر مستقل     | متغیر وابسته |
|----------|------------------|------------------|--------------|-----------------|--------------|
|          | B                | Constant = 0.745 |              |                 |              |
| 0.588    | Community =      |                  | 0.000        | اجتماعی بودن    | خودنظمی      |
|          | 0.425            |                  |              |                 |              |
|          | -----            |                  | 0.095        | توجه کردن       |              |
|          | Divinity = 0.217 |                  | 0.022        | توجه به معنویات |              |

همانطور که در جدول (۵) مشاهده می شود، مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیرهای مدیریت هیجانات و خودانگیزی کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده وجود رابطه خطی بین عوامل ذکر شده و خودنظمی می باشد

و از طرف دیگر مقدار ANOVA (Sig.) برای متغیر خودآگاهی بیشتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده عدم وجود رابطه خطی بین عامل ذکر شده و خودنظمی می باشد. مقدار R Square برابر ۰/۸۴۲ می باشد که بیانگر این مطلب است که ۸۴/۲٪ از تغییرات خودنظمی، تحت تاثیر متغیرهای مدیریت هیجانات و خودانگیزی می باشد.

معادله خط رگرسیون را می توان بصورت زیر نوشت:

$$\text{Self- Regulation} = 0.842 + 0.457 \text{ Motivating oneself} + 0.431 \text{ Managing emotions}$$

جدول (۵): نتایج آزمون رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی و خوداثربخشی

| Coefficients            |                            |              |                |             |
|-------------------------|----------------------------|--------------|----------------|-------------|
| Square R                | B                          | ANOVA (Sig.) | متغیر وابسته   | متغیر مستقل |
| <b>Constant = 0.745</b> |                            |              |                |             |
|                         | Managing emotions = 0.431  | 0.000        | مدیریت هیجانات |             |
| 0.842                   | Motivating oneself = 0.457 | 0.000        | خود انگیزی     | خود نظمی    |
|                         | -----                      | 0.058        | خودآگاهی       |             |

بنابراین فرضیه اول تحقیق به این صورت به اثبات می رسد که چون هوش معنوی و هوش هیجانی در تمام ابعاد خود به غیر از دو بعد (توجه کردن و خودآگاهی) با خوداثربخشی و خودنظمی رابطه مستقیم و مثبت دارند لذا با افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی در کارکنان می توانیم باعث افزایش خوداثربخشی و خودنظمی در آنها شویم.

➤ فرضیه دوم: تفاوت جنسیتی بین کارمندان بر روی هوش معنوی، هوش هیجانی، خوداثربخشی و خودنظمی آنان موثر است.

➤ با اینکه تفاوت جنسیتی در کارمندان چه اثری روی هوش معنوی، هوش هیجانی، خوداثربخشی و خودنظمی دارند؛ را به کمک آزمون T استیودنت می پردازیم. همانطور که در جدول شماره (۶) مشاهده می گردد، بین کارمندان مرد و زن در رابطه با متغیر هوش معنوی تفاوت معناداری وجود ندارد در حالی که مردان نسبت به زنان در مورد متغیر هوش هیجانی بهتر هستند و در مقابل کارمندان زن دارای خوداثربخشی و خودنظمی بیشتری نسبت به کارمندان مرد می باشند.

جدول (۶) : تفاوت بین پسران و دختران در اصطلاحات هوش معنوی، هوش هیجانی، خوداثربخشی و خودنظمی

| متغیرها    | M <sub>1</sub><br>(مردان) | M <sub>2</sub><br>(زنان) | SD <sub>1</sub><br>(مردان) | SD <sub>2</sub><br>(زنان) | T     | معناداری |
|------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|-------|----------|
| هوش معنوی  | 100.51                    | 93.62                    | 15.81                      | 7.26                      | 3.94  | بی معنی  |
| هوش هیجانی | 172.85                    | 161.20                   | 12.97                      | 16.14                     | 5.59  | معنادار  |
| خوداثربخشی | 29.37                     | 32.92                    | 5.34                       | 3.94                      | 3.385 | معنادار  |
| خودنظمی    | 249.37                    | 267.22                   | 35.49                      | 33.14                     | 2.731 | معنادار  |

### تشریح مدل معادلات ساختاری

هنگامی که یک مدلی تخمین زده می شود برنامه نرم افزاری یکسری آمارهایی از قبیل خطای استاندارد،  $T - Value$  و ... را درباره ارزیابی تناسب مدل با داده ها منتشر می کند. اگر مدل قابل آزمون باشد ولی با داده ها متناسب نباشد، شاخص های اصلاحی<sup>۱</sup> که یک وسیله معتبر برای ارزیابی تغییرات مورد نظر در بیان مدل هستند به کار گرفته می شوند، تا مدل متناسب با داده ها شود. مهم ترین شاخص تناسب مدل، آزمون  $\chi^2$  است ولی به خاطر این که آزمون  $\chi^2$  تحت شرایط خاصی، عمل می کند و همیشه این شرایط محقق نمی شود، لذا یکسری شاخص های ثانویه ای نیز ارائه میگردد. مهم ترین این شاخص ها عبارتند از: <sup>۲</sup>GFI، <sup>۳</sup>AGFI، <sup>۴</sup>RMSEA. حالت های بهینه برای این آزمون ها بدین صورت است که مقادیر  $GFI$  و  $AGFI$  از ۹۰٪ باید بیشتر باشد و هر چه به عدد یک نزدیکتر باشد، مدل ارائه شده مدل بهتری می باشد. مقادیر  $RMSEA$  هر چه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این پارامتر یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده های مشاهده شده و داده های مدل است (Hsiu-Fen Lin, Gwo-Guang Lee, 2005, 171-188).

در این تحقیق جهت تحلیل مدل معادلات ساختاری از نرم افزار LISREL 8.5 استفاده شده است. جهت رسیدن به بهترین مدل، سه مرحله تحلیلی بوسیله نرم افزار LISREL انجام گرفته است مرحله اول: مدل اولیه این مدل شامل ارتباط بین متغیرهای مستقل هوش معنوی و هوش هیجانی با متغیرهای وابسته خوداثربخشی و خودنظمی می باشد. همانطور که در نمودار (۱) دیده می شود مقدار  $P-Value$  برابر با ۰/۰۰۶۲۲ شده است که چون این عدد از مقدار ۰/۰۵ کمتر می باشد، بیانگر این مطلب است که مدل ارائه شده مدل خوبی نمی باشد و باید اصلاح گردد (همچنین مقدار  $RMSEA$  برابر با ۰/۲۳۲ میباشد که خطای بالایی است). با بررسی دقیق تر مدل ارائه شده مشخص می شود که قدر مطلق مقدار  $T-Value$  در برخی رابطه ها کمتر از عدد ۲ می باشد، که این

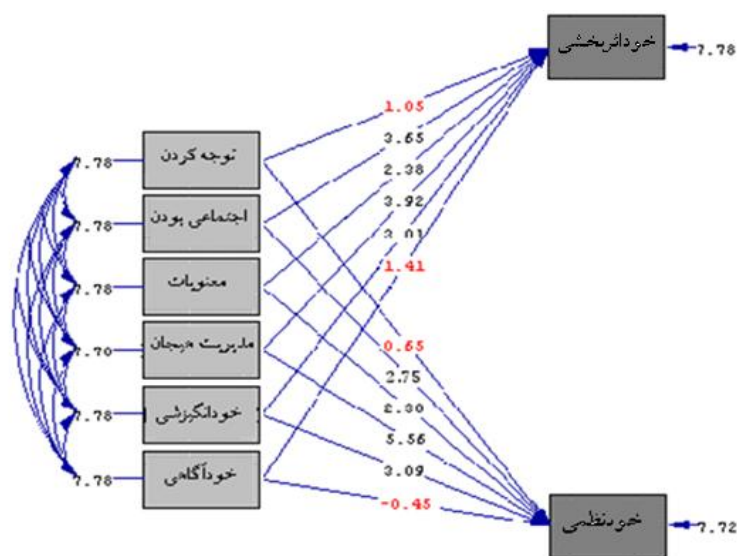
<sup>۱</sup>. Modification Index

<sup>۲</sup>. Goodness of Fit Index

<sup>۳</sup>. Adjusted Goodness of Fit Index

<sup>۴</sup>. Root Mean Square Residuals

موضوع بیانگر رابطه ضعیف بین متغیرهای مربوطه می باشد، و نشانگر این مطلب است که داده های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته متناسب با مدل نیستند و باید مدل را نسبت به داده ها اصلاح نماییم. که برای اصلاح مدل می بایست متغیرهایی را که مقدار T-Value آنها کمتر از دو می باشد را حذف نموده و دوباره دستور LISREL را اجرا نماییم.

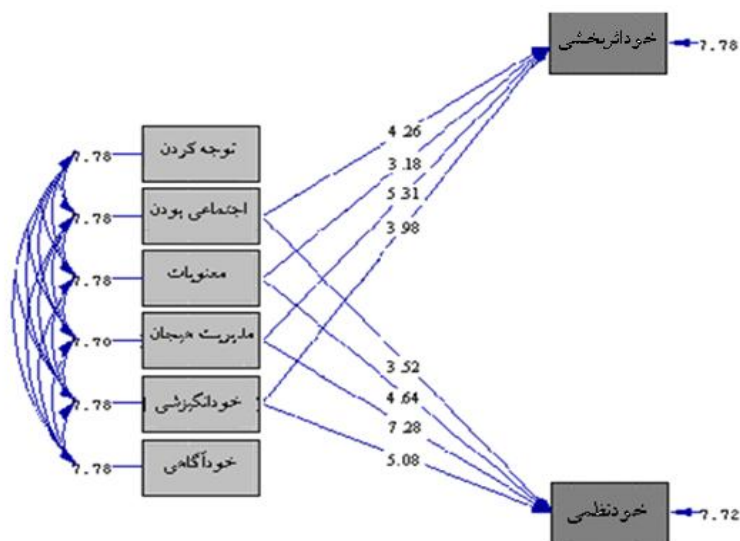


Chi-Square=7.24, df=1, P-value=0.00622, RMSEA= 0.232

نمودار شماره (۱) : مدل اولیه

### مرحله دوم : مدل اصلاح شده

جهت اصلاح مدل اولیه ، رابطه هایی که قدرمطلق مقدار T-Value آنها کمتر از دو می باشد را حذف می کنیم و دوباره برنامه LISREL را اجرا می کنیم . نتیجه حاصل شده بصورت نمودار (۲) می باشد . همانطور که در این مدل مشاهده می شود، نسبت به مدل اولیه مقدار P-Value افزایش یافته و مقدار RMSEA کاهش یافته است و بیانگر این مطلب است که مدل بهبود یافته است اما باز هم مدل مطلوبی نمی باشد (به دلیل اینکه کماکان مقدار P-Value کمتر از ۰/۰۵ می باشد). با بررسی فایل خروجی نرم افزار LISREL مقدار GFI برابر با ۰/۹۷ و مقدار AGFI برابر با مقدار ۰/۸۳ شده است .

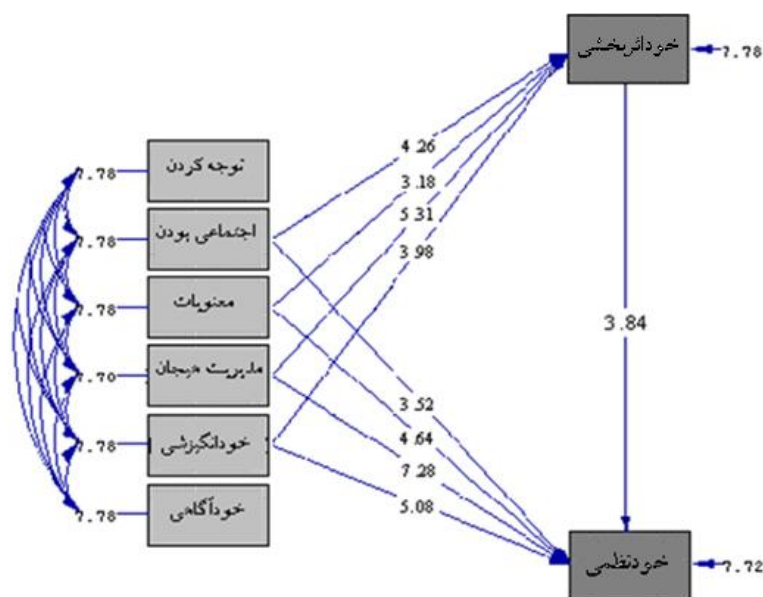


Chi-Square=18.24, df=8, P-value=0.02156, RMSEA= 0.102

نمودار شماره (۲) : مدل اصلاح شده

### مرحله سوم : مدل نهایی

با بررسی فایل خروجی نرم افزار LISREL پیشنهاد داده می شود که جهت رسیدن به مدل مطلوب ، این بار مسیری از خوددائربخشی به خوددندظمی رسم گردد. با انجام این کار، همانطور که در نمودار (۳) مشاهده می شود، در مدل ارائه شده، نسبت به مدل اصلاح شده مقدار P-Value افزایش یافته (مقدار P-Value برابر با ۰/۱۵۳۰۲ شده است) و مقدار RMSEA کاهش یافته است (مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۶۸ شده است) که بیانگر این مطلب است که این مدل، با داده ها برازش دارد و نسبت به مدل اولیه ، مدل بهتری می باشد. (به دلیل اینکه مقدار P-Value بیشتر از ۰/۰۵ شده است). با بررسی فایل خروجی نرم افزار LISREL در این حالت، مقادیر GFI برابر با ۰/۹۸ و AGFI برابر با مقدار ۰/۸۷ شده اند که نسبت به حالت قبل افزایش یافته اند (هر چه مقادیر GFI و AGFI به عدد یک نزدیک تر باشند، مدل ارائه شده مدل بهتری می باشد).



Chi-Square=11.23, df= 7, P-value= 0.15302 , RMSEA= 0.068

نمودار شماره (۳) : مدل نهایی

معادلات ساختاری در این حالت بصورت زیر می باشد:

$$\text{Self-Efficacy} = 0.26 \text{ Community} + 0.43 \text{ Divinity} + 0.23 \text{ Motivating oneself} + 0.41 \text{ Managing emotions}$$

$$\text{Self-Regulation} = 0.32 \text{ Self-Efficacy} + 0.43 \text{ Community} + 0.22 \text{ Divinity} + 0.46 \text{ Motivating oneself} + 0.43 \text{ Managing emotions}$$

معادله ساختاری فوق بیانگر این مطلب می باشد که چهارعامل اجتماعی بودن، توجه به معنویات، مدیریت هیجان و خودانگیزی از بین شش بعد هوش هیجانی و هوش معنوی مورد بررسی در این تحقیق تنها عواملی هستند که باعث برآزش مدل نهایی تحقیق با داده های تحقیق میشوند. خلاصه نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری در جدول (۷) قابل مشاهده می باشد. همانطور که در این جدول مشاهده می گردد، از مدل اولیه تا مدل نهایی مقدار P-Value افزایش و مقدار RMSEA کاهش یافته است. همچنین مقادیر AGFI و GFI به عدد یک نزدیک تر شده است. که همگی نشانگر بهینه بودن مدل هستند.

جدول شماره (۷) : خلاصه نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری

| نتیجه           | AGFI | GFI  | RMSEA | P-Value | مدل           |
|-----------------|------|------|-------|---------|---------------|
| مدل نامطلوب     | —    | —    | 0.232 | 0.00622 | مدل اولیه     |
| مدل بهبود یافته | 0.83 | 0.97 | 0.102 | 0.02156 | مدل اصلاح شده |
| مدل بهینه       | 0.87 | 0.98 | 0.068 | 0.15302 | مدل نهایی     |

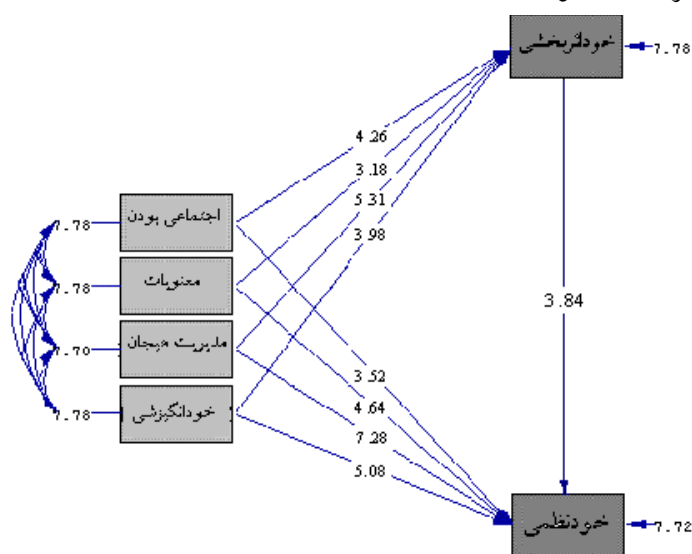
با مقایسه معادلات ساختاری در این بخش، با معادلات خط رگرسیون چندگانه، مشخص میشود که هر دو



تحلیل (تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مدل معادلات ساختاری) نتایج یکسانی ارائه می دهند در هر دو تحلیل، چهارعامل اجتماعی بودن، توجه به معنویات، مدیریت هیجانات و خودانگیزی از بین شش بعد هوش هیجانی و هوش معنوی مورد بررسی در این تحقیق (به عنوان متغیرهای مستقل) تنها عواملی هستند که باعث افزایش خودآثربخشی و خودنظمی (به عنوان متغیرهای وابسته) می شوند.

## بحث

برای پاسخ به سوال اصلی تحقیق و ارائه نتایج حاصل از آن با توجه به اهداف و فرضیه های تحقیق می توان اینطور بیان نمود که، چهار بعد از هوش معنوی و هوش هیجانی به عنوان متغیرهای مستقل تحقیق با متغیرهای وابسته آن رابطه مستقیم دارند یعنی با افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی، خودآثربخشی و خودنظمی کارکنان افزایش می یابد و بالعکس. از طرفی با استفاده از آزمون T استیودنت می توان به این نتیجه رسید که مردان در هوش هیجانی بهتر از کارمندان زن می باشند در حالیکه کارمندان زن در خودآثربخشی و خودنظمی بهتر از مردان عمل می کنند و هر دوی آنها در متغیر هوش معنوی یکسان عمل می کنند. در نتیجه تفاوت جنسیتی عاملی اثرگذار روی متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق می باشد. بنابراین هر دو فرضیه تحقیق تایید می گردند. با توجه به روابط حاکم بر متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق می توان مدل نهایی و بومی شده تحقیق را به صورت ذیل برای کلیه کارمندان حوزه ستادی بانک ملی ایران ارائه نمود.



Chi-Square=11.23, df= 7, P-value= 0.15302, RMSEA= 0.068

نمودار شماره (۴): مدل نهایی و اصلاح شده

افراد با ویژگی های هوش هیجانی بالا دارای انعطاف پذیری بیشتر، آگاهی از احساسات و توانایی ارتباط برقرار کردن از طریق احساساتشان با دیگران، اثرگذاری روی احساسات مردم و کنترل هیجاناتشان هستند. آنها تصور می کنند که توانایی مقاومت کردن در برابر فشار و استرس های نظم دهی سبب می گردد که زندگی آنها رضایت

بخش و شاداب شود و اطمینان و باور به "نگاه به افق روشن" زندگی را نوید دهد. هیچ شکی نیست که این عمل، مدیریت هیجانات خود و دیگران است که واقعاً اجزا مهم هوش هیجانی هستند. که با شادابی در ارتباط اند یافته ها حاکی از آن است که جنسیت به عنوان عامل اثرگذار روی کارمندان مرد و زن می باشد. ویژگی های متفاوت زنان به مهارت های آنها در خودآثربخشی و خودنظمی در سایه افزایش هوش هیجانی و هوش معنوی آنهاست. دلیل اصلی این نوع نتیجه گیری مربوط به فرهنگ ماست که پسران فرصت های تعاملاتی اجتماعی بیشتری را بدست می آورند. تفاوت جنسیت در هوش هیجانی و هوش معنوی می تواند نگاه اجمالی از یک واقعیت به دلیل دادن رفتارهای متفاوت به مردان و زنان در خانواده ها و اجتماعاتشان باشد. تعدادی از نویسندگان مانند گواستلو (۲۰۰۳) توصیفی برای تفاوت جنسیت به دلیل فرهنگ و آموزش قائل هستند. توجه به مفاهیم ارائه شده در این پژوهش برای سیستم آموزشی مهم است. ما باید برنامه های آموزشی را بازسازی کنیم زیرا طبق یافته های مدل تفاوت های فرهنگی هافستد، کشور ما جزو کشورهایی است که مردسالاری در آنها بیشتر است. لذا این امر سبب می شود فرصت تعاملات اجتماعی بیشتری به مردان برسد تا علاوه بر تقویت بهره هوشی (IQ)، هوش هیجانی آنها را نیز بهبود بخشد. هوش هیجانی میتواند نیرومندتر از IQ باشد. IQ چگونگی زیرکی و هوش شما را تعریف می کند در حالی که هوش هیجانی چگونگی استفاده مناسب شما از داشته هایتان را بیان می کند. پیتر سالوی بیان می کند که IQ به شما بهره ای پرداخت می کند. در حالی که هوش هیجانی یک ارتقا و منزلتی را به شما اعطا می کند. هوش هیجانی می تواند حوادث را در بزرگسالی توسعه و پرورش دهد و مزایایی را برای سلامتی رابطه و عملکرد فرد تثبیت نماید. بطور مشابه هوش معنوی می تواند برای حل مشکلات خاص بوسیله توانایی های ویژه مانند استفاده از شهود مستقیم، عقلانیت برتری جو از طریق پیوند تضادها یا دیدگاه سیستم های جامع برای حل مشکلات جهانی بکار رود. علاوه کمک به حل مشکلات خاص، هوش معنوی می تواند در هر لحظه از زندگی روزانه برای دستیابی به تجارب بزرگتر بکار رود. تحمل سختی ها حوادث در برابر ناملايمات و حوادث باعث افزایش خودآثربخشی و خودنظمی در گرو افزایش هوش معنوی و هوش هیجانی می گردد. افزایش احساسات، کنترل و رقابت باید منجر به دستورالعملی موثر و عملی و بهتر از پیامدهای سلامت ذهن و سلامت بدن شود. ارزیابی افراد با هوش هیجانی پایین می تواند باعث پیشنهادهایی برای آموزش و یادگیری مهارت باشد. بازخورد افراد با میانگین یا هوش هیجانی بالا باعث آگاهی بیشتر از منابعی که باید استرسها را کاهش دهد، می شود.

از طرفی با افزایش توانایی ها جهت سازگاری بهتر با محیط می توان موجبات افزایش خودنظمی و خودآثربخشی را برای کارکنان فراهم آوریم. جامعه باید فرصتهایی را به دختران بدهد تا آنها بتوانند اعتماد به نفس بیشتری از خود نشان دهند. سرانجام برای بهبود هوش معنوی و هوش هیجانی با رجوع به معنویات و تعامل با دیگران باعث افزایش هوش معنوی و همچنین با استفاده از مدیریت هیجانات در لحظات حساس و خودانگیزی موجبات افزایش هوش هیجانی را نیز مهیا سازیم. در پایان به محققین پیشنهاد می گردد ابعاد متعدد دیگری از متغیرهای مستقل را بکار گیرند تا بتوانند به مدلی جهانشمول و الگویی برای دیگر کشورها ارائه نمایند.

## منابع

- آذر و مؤمنی، عادل و منصور، ۱۳۸۵، آمار و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات سمت.
- فرامرزی، سالار و دیگران، ۱۳۸۸، بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی دانشجویان، فصلنامه اسلام و روانشناختی.
- کامپنهود و کیوی، لوکوان و ریمون، ۱۳۸۷، روش تحقیق در علوم اجتماعی (ترجمه عبدالحسین نیک گهر)، انتشارات فرهنگ معاصر.
- مختاری پور، مرضیه (۱۳۸۶) بررسی رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی های رهبری (مدل برنارد باس) مدیران گروه های آموزشی. مجله مطالعات تربیتی و روان شناسی، دوره هشتم، شماره ۲ صص ۶۸-۵۴.
- نصیری پور و دیگران، (۱۳۸۷) رابطه هوش عاطفی با سبک رهبری در مدیران بیمارستان های تامین اجتماعی شهر تهران، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، شماره ۱. صص ۱۱۸-۱۰۵.
- Bar-on, R. (2001), Emotional intelligence and self-actualization, New York: Routledge.
- Chiu, L. (2001), "Spiritual resources of Chinese immigrants with breast cancer in the USA", International Journal of Nursing Studies 38 (2), pp.175-184.
- Cobb, C. D. & J. D. mayer (2000), "Emotional Intelligence: what the Research says", Educational Leadership, 58, pp.14-18.
- Conscious Pursuits (2005), Spiritual Intelligence, Conscious Pursuits, Inc, All Rights Reserved.
- Elkins, M. & R. Cavendish (2004), "Developing a plan for pediatric spiritual care", Holistic Nursing Practice 18 (4), pp.179-186.
- Hsiu-Fen Lin , Gwo-Guang Lee , (2005), " Impact of organizational learning and knowledge management factors on e-business adoption " Management decision , Vol.43, No. 2, Page 171 –188.
- Maruyama, G.M. (1997), Basics of structural equation medeling thousand Qaks, CA: sage publications.
- Mayer, J. D.; R. D. Caruso & S. peter. (2000), "Emotional Intelligence meet traditional Standards for an Intelligence", Emotional Intelligence, 27, pp.267-298.
- McGuire, M. B. (1993), "Health and spirituality as contemporary concern", Annals of the American Academy of Political & Social Science, 527, pp.144-155.
- McSherry, W.; P. Draper, & D. Kendrick (2002), "The construct validity of a rating scale designed to assess spirituality and spiritual care", International Journal of Nursing Studies 39 (7) , pp.723-734.
- Narayanasamy, A. & J. Owens (2001), "A critical incident study of nurses' responses to the spiritual needs of their patients", Journal of Advanced Nursing 33 (4), pp.446-455.
- Newberg, A. D.; E. D. Aquili & V. Rause (2001), Why God won,t go away: Brain science and the biology of belief, New York, NY, USA: Ballantin Books.
- Oswald, K. D. (2004), Nurses' perceptions of spirituality and spiritual care and emotional Intelligence, Unpublished Doctoral Dissertation, Drake University, Des

Moines, IA, US.

- Persinger, M. A. (1996), "Feelings of past lives as expected perturbations within the neurocognitive processes that generate the sense of self: Contributions from limbic lability and vectorial hemisphericity", *Perceptual and Motor Skills*, 83 (3pt2), pp.1107-1121.
- Petrides, K. V.; N. Frederickson & A. Furnham (2003), "The Role of Trait Emotional Intelligence in Academic Performance and Deviant Behavior at school", *Journal Personality and Individual Differences*, Vol 17, pp.37-57.
- Ramachandran, V. & S. Blakeslee (1998), *Phantoms in the brain: Probing the mysteries of the human mind*, London, UK: Fourth Estate.
- Ross, L. A. (1994), "Spiritual aspects of nursing", *Journal of Advanced Nursing* 19, pp.439-447.
- Salovey, P. and Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211
- Smith, S. (2004), "Smith, Exploring the interaction of emotional Intelligence and spirituality", *Traumatology* 10 (4), pp.231-243.
- Thompson, I. (2002), "Thompson, Mental health and spiritual care", *Nursing Standard: Official Newspaper of the Royal College of Nursing* 17 (9), pp.33-38.
- Van Leeuwen, R. & B. Cusveller (2004), "Nursing competencies for spiritual care", *Journal of Advanced Nursing* 48 (3), pp.234-246.
- Vaughan, F. (2002), "What is spiritual intelligence?", *Journal of Humanistic Psychology*, 42 (2), pp.16-33.
- Wolman, R. N. (2001), *Thinking with Your Soul: Spiritual Intelligence and Why it Matters*, New York: Harmony Books.
- Zohar, D. & L. Marshall (2000), *SQ: Spiritual Intelligence: The ultimate intelligence*, New York, NY, USA: Bloomsbury.

