

بررسی رابطه تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری فرماندهان

تیپ دا- اف باهوش هیجانی بر اساس مدل شات

جواد فقیهی پور^۱

سید حسین آتشی^۲

سمیه فقیهی پور^۳

چکیده مطالب

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش هیجانی فرماندهان و سه متغیر، تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری است. این پژوهش از حیث هدف، پژوهش کاربردی، از نقطه نظر زمان گردآوری، از نوع پیمایشی و از نظر روش های جمع آوری داده ها و اطلاعات، از نوع میدانی به شمار می آید. پرسشنامه هوش هیجانی شات برای ۳۲ نفر از فرماندهان و تعداد ۵۰۷ نفر از دانشجویان (آنان که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده بودند)، توزیع گردید. داده ها، توسط نرم افزار SPSS و به کمک روش های آماری همبستگی پیرسون و روش رگرسیون خطی تحلیل شدند. نتایج حاصل از تحلیل داده ها نشان دادند که بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان و تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری آنان رابطه ای مثبت (به ترتیب $r = 0/353$ ، $r = 0/317$ و $r = 0/586$) وجود دارد که در سطح $0/05$ ، این روابط معنادار است. همچنین نتایج حاصل، نشانگر آن است که بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (نویسنده مسئول)

۲- دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی دانشگاه تبریز

۳- دانشجوی کارشناسی اقتصاد دانشگاه مازندران

و مدیریت هیجان فرماندهان با تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری آنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و این در حالی است که بین بُعد بهره‌برداری از هیجان فرماندهان با متغیرهای سه‌گانه پژوهش، رابطه معناداری حاصل نگردید.

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (R^2_{adj})، برای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری، به ترتیب برابر ۰/۰۹۶، ۰/۰۷۱ و ۰/۳۲۲ گزارش شده است؛ این بدان معنی است که ابعاد هوش هیجانی (ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم و مدیریت هیجان، بهره‌برداری از هیجان)، به ترتیب ۱۰٪، ۷٪ و ۳۲٪ از کل واریانس متغیرهای وابسته (تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری) را تبیین می‌کنند. همچنین نتایج نشان دادند که بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان با تحمل فشار روانی و عزت نفس دانشجویان و افراد تحت امر آنان، رابطه‌ای مثبت (به ترتیب $r=0/008$ ، $r=0/054$) و بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان با مسئولیت‌پذیری دانشجویان رابطه‌ای منفی ($r=-0/057$) وجود دارد، لیکن این رابطه، از نظر آماری معنادار نیست.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تحمل فشار روانی، عزت نفس، مسئولیت‌پذیری

مقدمه

بی‌شک، فلسفه وجودی هر سازمان همان، دلیل به وجود آمدن آن سازمان است و به عبارتی، فلسفه وجودی، اهدافی است که یک سازمان به دنبال آنها است. لذا رسیدن به اهداف سازمانی، اولین اولویتی که مدیران ارشد سازمان در نظر می‌گیرند. در این خصوص، هر مدیر باید بتواند از طریق افراد تحت امر خود، به اهداف سازمانی نایل آید. سال‌ها است به مدیران می‌آموزند که توانایی آنها برای دستیابی به اهداف، با توانایی آنها در برانگیختن افراد تحت امر خود رابطه مستقیمی دارد.

این امر، امروزه اهمیت بیشتری یافته است؛ زیرا مسائل انسانی، ارتباطات و روابط بین مدیر و کارکنان افزایش بیشتری یافته است. چرا که نیروی انسانی، محوری‌ترین عنصر در عرصه مدیریت است که در اعصار مختلف مورد توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است.

نیروی انسانی یک سازمان، یکی از مهم‌ترین منابع و دارایی‌های آن سازمان به شمار می‌آید. در سازمان‌ها و یگان‌های نظامی نیز نیروی انسانی از ارزشی ویژه برخوردار است. حتی با وجود پیشرفته‌ترین تجهیزات و سلاح‌ها، این نیروی انسانی آموزش دیده و متعهد است که، موفقیت یک عملیات، کارایی و اثربخشی یک سازمان را تضمین خواهد کرد.

در این راستا، هر سازمانی جهت به کارگیری و استخدام نیروی انسانی مناسب و در خور، بایستی از معیارها و شاخص‌های متناسبی استفاده نماید. برای مثال، برگزاری آزمون‌های هوش؛ به عنوان معیاری مناسب برای تعیین عملکرد آینده افراد در مشاغل مختلف، که ریشه در مطالعات «تیلور» دارد، هنوز هم مورد توجه سازمان‌ها است (عابدی و جعفری، ۱۳۸۴: ۶۴).

در دهه‌های اخیر، استفاده از آزمون‌های هوش شناختی یا ضریب هوشی به عنوان شاخصی مهم جهت انتخاب، استخدام و به کارگیری نیروی انسانی، متداول بوده است.

لیکن علاوه بر ضریب هوشی، اخیراً هوش هیجانی^۱ نیز توجه بیشتر دانشمندان را جلب نموده است. نتایج حاصله از تحقیقات گلمن^۲ (۱۹۹۶) نشانگر آن است که در موفقیت افراد و کارایی سازمان‌ها، هوش هیجانی دست کم به اندازه ضریب هوشی افراد، دخیل است.

از نظر گلمن، هوش شناختی در بهترین شرایط، تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را موجب می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها، به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها، در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که هوش هیجانی بر خلاف هوش شناختی قابل آموزش است. یعنی مدیران سازمان‌ها، می‌توانند هوش هیجانی را به افراد سازمان خود آموزش دهند.

الف - پیشینه نظری

از آن‌جا که متغیرهای اصلی این پژوهش، هوش هیجانی، تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری هستند، لذا به اختصار، متغیر موصوف را تشریح می‌نماییم. هوش هیجانی که به اختصار EI گفته می‌شود و معمولاً معیار ارزیابی آن را ضریب هوش هیجانی^۳ یا EQ می‌نامند، به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجانات خود و دیگران، دلالت دارد. در واقع، هوش هیجانی به توانایی فرد برای اداره احساسات و عواطفش، همدلی با سایر افراد و برخورد مناسب در روابط عاطفی گفته می‌شود (هریسون، ۱۹۹۷: ۴).

به زعم سالوی و مایر (۱۹۹۰) هوش هیجانی را به عنوان توانایی فرد در تشخیص احساسات و عواطف خود و دیگران، به منظور استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و اعمال دیگران قلمداد می‌کنند. از نظر دنیل گلمن (۲۰۰۱) هوش هیجانی، مهارتی

1- Emotional Intelligence (EI)

2- Golman

3- Emotional Quotient (EQ)

است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (دوستار، ۱۳۸۲: ۵۴).

از نظر گلمن (۱۹۹۵)، کسانی که عملکرد سازمانی بالایی دارند از سطوح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند و پیوندی قوی بین قابلیت‌ها و مهارت‌های هیجانی‌شان برقرار است. در واقع ناتوانی هیجانی باعث می‌شود افراد نتوانند توانایی‌های بالقوه خود را تحقق بخشند. نتایج تحقیقات نشان داده است که هرچه یک شغل پیچیده‌تر باشد، هوش هیجانی اهمیت بیشتری می‌یابد (اسمیگلا و پاستوریا، ۲۰۰۰: ۶۰).

متغیر اصلی دیگر این پژوهش، عزت نفس ۲ است که آن عبارت است از توانایی آگاه بودن از ادراک خود، پذیرش خود و احترام به خود؛ به عبارتی، عزت نفس، یعنی همان نظر شخص درباره خود. این نظر از طریق ارزیابی شخص از رفتارها، ظاهر، هوش، موفقیت اجتماعی خود و از طریق ارزیابی دیگران از این موارد یاد شده، رشد می‌کند.

بنابراین، عقیده ما درباره خوبی یا بدی رفتارها، زشتی یا زیبایی قیافه، کمی یا زیادی هوش، موفقیت‌ها یا شکست‌های اجتماعی خود، با عقیده‌ای که دیگران درباره رفتارها، شکل ظاهری، میزان هوش و موفقیت‌ها یا شکست‌های ما دارند و آنها را منعکس می‌کنند، کنش متقابل پیدا می‌کنند و عزت نفس ما را شکل می‌دهند (گنجی، ۱۳۸۱: ۲۱۰).

مسئولیت‌پذیری نیز، به توانایی بروز و نشان دادن خود به عنوان یک عضو دارای حس همکاری، مؤثر و سازنده در گروه اطلاق می‌گردد. همچنین تحمل فشار روانی^۳

1-Smigla & Pastoria
2-Self – Regard (SR)
3- Stress Tolerance (ST)

توانایی مقاومت کردن در برابر رویدادها، موقعیت‌های فشارآور و هیجانات قوی، بدون جازدن و یا اینکه رویارویی فعال و مثبت درمقابل فشارهای ذکر شده است.

ب- پیشینه تجربی

طبق بررسی‌های به عمل آمده، تاکنون تحقیقی جامع که دقیقاً به بررسی رابطه بین متغیرهای مورد بحث پژوهش حاضر بپردازد، صورت نگرفته است؛ لذا در ادامه، به اختصار، به برخی از تحقیقاتی که در خصوص هوش هیجانی انجام شده است، نگاهی گذرا خواهیم داشت. رحیم و مینورس^۱ (۲۰۰۳) در پژوهشی، روابط بین سه بعد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی یا خودکنترلی، همدلی یا آگاهی اجتماعی) و رفتار حل مشکل^۲ مدیران را در هنگام تعارض بین زیردستان، بررسی نمودند.

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی^۳، نشان داد که بین خودآگاهی و خودتنظیمی با پارامتر حل مشکل، رابطه معنادار مثبتی وجود دارد. رامو، ساریس و بویاتسیز^۴ (۲۰۰۹) در تحقیقی که بر روی نمونه‌ای متشکل از ۲۲۳ سازمان اسپانیایی انجام دادند، نتایج حاصله حاکی از این بود که هوش هیجانی و صفات شخصیتی^۵ شاخص‌های با ارزشی جهت پیش‌بینی عملکرد شغلی به شمار می‌آیند.

افولابی و هیگی^۶ (۲۰۰۵) طی یک تحقیق پیمایشی که بر روی نمونه‌ای شامل ۵۴ کار تیمی حفاری‌های نفتی در نیجریه صورت گرفت، در بررسی خود نشان دادند که بین هوش هیجانی و تعاملات کارهای تیمی، رابطه معناداری وجود دارد.

اسماعیلی و همکاران (۱۳۸۶) در تحقیق صورت گرفته بر روی ۳۰ نفر از مراجعان زن و مرد مراجعه‌کننده به مراکز مشاوره، بیان کردند که آموزش مولفه‌های هوش

1- Rahim & Minors
2- Problem - Solving Behavior
3- Hierarchical Regression Analysis
4- Ramo & Saris & Boyatzis
5- Personality Traits
6- Afolabi & Ehigie

هیجانی سبب ارتقای سلامت روان می شود. سارنی^۱ (۱۹۹۸) نیز در بررسی ۴۰۰ نفر از کارکنان، دریافت که افرادی که هوش هیجانی بالاتری داشته اند، در انجام کار از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری برخوردارند و عملکرد بهتری داشته اند.

همچنین نسبت به زندگی، خوش بین تر، در برابر استرس مقاوم تر هستند و از پیشرفت و موفقیت بیشتری در زندگی برخوردار بوده اند (به نقل از اسماعیلی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۵۹).

زارعان، اسدا... پور و بخشی پور (۱۳۸۶) در پژوهشی که بر روی ۶۹ نفر از دانشجویان سال اول رشته های علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز انجام دادند، نشان دادند که بین هوش هیجانی و سلامت عمومی، همبستگی مثبت معناداری وجود دارد.

هیگز^۲ (۲۰۰۴) در بررسی ای که بر روی ۲۸۹ نفر از کارکنان سه سازمان انگلیسی به عمل آورد، به یک رابطه بسیار قوی بین هوش هیجانی و عملکرد فردی دست یافت. در تحقیق دیگری که سارنی و همکاران (۲۰۰۰) بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالات اوکلاهاما و کالیفرنیا انجام دادند، محققان سعی داشتند رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را بررسی نمایند. کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری داشتند نسبت به زندگی، خوشبین تر و در برابر استرس و افسردگی و فرسودگی شغلی، مقاوم تر بودند (به نقل از اسدی و همکاران، ۱۳۸۶: ۴۵).

ج - متغیرها

در این پژوهش، متغیر هوش هیجانی، به عنوان متغیر مستقل و متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری، به عنوان متغیرهای وابسته مطرح هستند. لذا

1- Saarni

2- Higgs

پژوهش حاضر مشتمل است بر یک متغیر مستقل و سه متغیر وابسته. ضمناً متغیر هوش هیجانی در سه بُعد زیر مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

۱- ارزیابی و ابراز هیجان: بازنمایی و وارد کردن اطلاعات کلامی و غیر کلامی از سیستم هیجانی.

۲- تنظیم و مدیریت هیجان: مدیریت هیجان‌ها در وجود خود و افراد دیگر.

۳- بهره‌برداری از هیجان: به کارگیری هیجان‌ها به عنوان قسمتی از جریان شناختی مانند خلاقیت و حل مسئله.

د- فرضیه‌ها

با توجه به اهداف مورد انتظار در حوزه هوش هیجانی و تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:

۱- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با تحمل فشار روانی آنان، رابطه وجود دارد.

۲- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با عزت نفس آنان، رابطه وجود دارد.

۳- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با مسئولیت‌پذیری آنان، رابطه وجود دارد.

۴- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با تحمل فشار روانی دانشجویان، رابطه وجود دارد.

۵- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با عزت نفس دانشجویان، رابطه وجود دارد.

۶- بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (در ابعاد مختلف آن) با مسئولیت‌پذیری دانشجویان، رابطه وجود دارد.

ذ- هدف تحقیق

با توجه به متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر، هدف تحقیق این است که رابطه هوش هیجانی فرماندهان گروهان با متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری در فرماندهان و نیز دانشجویان تحت امر آنان تعیین شود.

روش اجرای پژوهش

الف- روش تحقیق: پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهش کاربردی است و از نقطه نظر زمان گردآوری، از نوع پیمایشی بوده و از نظر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات، از نوع میدانی به حساب می‌آید.

ب- جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری: قلمرو مکانی جامعه آماری این پژوهش، تمامی فرماندهان گروهان و دانشجویان دانشگاه امام علی^(ع) و قلمرو زمانی نیز سال تحصیلی ۹۰-۸۹ را در بر می‌گیرد. در خصوص حجم نمونه طبقه فرماندهان، تمامی فرماندهان گروهان (۳۲ نفر) دانشگاه، به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شدند و همچنین جهت تعیین حجم نمونه طبقه دانشجویان، با استفاده از جدول نمونه‌گیری کریجکی و مورگان^۱، تعداد ۳۵۷ نفر در نظر گرفته شدند. همچنین، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران، برابر ۳۵۶/۸۱ به دست می‌آید. در زیر فرمول کوکران نشان داده شده است.

۵۰۰۰	N	جامعه کل
۰/۵	q	احتمال عدم وجود صفت
۰/۵	p	احتمال وجود صفت
۰/۰۵	d	دقت احتمالی مطلوب
۳۵۷	n	اندازه نمونه

$$n = \frac{\frac{t^2 p q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{t^2 p q}{d^2} \right) - 1 \right]} = \frac{\frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}}{1 + \frac{1}{5000} \left[\left(\frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \right) - 1 \right]} = \frac{384.16}{1.076632} = 356.81$$

لذا با عنایت به فرمول فوق، حجم نمونه برای طبقه دانشجویان، ۳۵۷ نفر در نظر گرفته شد، لیکن جهت افزایش اعتبار و صحت نتایج پژوهش، تعداد پرسشنامه بین دانشجویان، توزیع گردید. که در نهایت تعداد ۵۰۷ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. روش نمونه‌گیری از دانشجویان، به صورت تصادفی طبقه‌ای انجام گرفت.

ج- ابزارهای پژوهش: برای اندازه‌گیری هوش هیجانی، از پرسشنامه هوش هیجانی شات^۱ و با استفاده از مقیاس ترتیبی کیفی پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم، نسبتاً مخالفم، تا حدودی، نسبتاً موافق، کاملاً موافق) استفاده گردید. البته، مقیاس نهایی جهت آنالیز داده‌ها، مقیاس فاصله‌ای است. پرسشنامه هوش هیجانی شات دارای ۳۳ پرسش و دارای ۳ بُعد است. اعتبار پرسشنامه هوش هیجانی شات با استفاده از روش آلفای کرونباخ توسط سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰)، محمدی و خسرو جاوید (۱۳۸۱) به ترتیب برابر ۰/۸۴ و ۰/۸۱ گزارش شده است. روایی آن نیز بر روی دانشجویان کانادایی مورد آزمایش قرار گرفته و در نهایت مورد تأیید قرار گرفت. ابزار سنجش سه متغیر وابسته پژوهش نیز، برخی از سؤالات پرسشنامه بار-آن است. در این خصوص نیز تعداد ۱۸ سؤال در قالب مقیاس ترتیبی کیفی پنج گزینه‌ای لیکرت مورد استفاده قرار گرفت. روایی محتوایی که استادان و متخصصان آن را تأیید نمودند (شریفی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۶۶)، ضریب اعتبار آن نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه و معادل ۰/۹۳ گزارش شده است (شریفی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۶۶).

د- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: با توجه به این که مقیاس مورد استفاده در این پژوهش از نوع فاصله‌ای / فاصله‌ای است، لذا داده‌های گردآوری شده از طریق توزیع پرسشنامه، با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی^۱، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌های پژوهش

در راستای تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا به بررسی آمار توصیفی متغیرهای پژوهش، در جدول شماره ۱ پرداخته شده است.

جدول شماره ۱: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

ابعاد	دامنه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
تحمل فشار روانی	۱۰	۱۷	۲۷	۲۱/۱۹	۲/۵۳۳	۶/۴۱۵
عزت نفس	۱۲	۱۷	۲۹	۲۴/۳۸	۲/۶۷۳	۷/۱۴۵
مسئولیت پذیری	۱۱	۱۹	۳۰	۲۶/۶۶	۲/۶۱۰	۶/۸۱۴
ارزیابی و ابراز هیجان	۱۳	۳۵	۴۸	۴۲/۰۹	۳/۳۹۲	۱۱/۵۰۷
تنظیم و مدیریت هیجان	۱۷	۳۲	۴۹	۴۲/۷۵	۳/۳۰۲	۱۰/۹۰۳
بهره برداری از هیجان	۱۳	۳۵	۴۸	۴۲/۶۲	۳/۳۰۰	۱۰/۸۸۷

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون^۲ (r) و نیز رگرسیون خطی استفاده شد که نتایج آن به شرح زیر است:

۱- ارتباط بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (ابعاد مختلف آن) با تحمل فشار روانی آنان، به شرح در جدول شماره ۲ ذکر شده است.

1- Statistical Package for Social Science (SPSS)

2- Pearson Correlation Coefficient

جدول شماره ۲: همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با تحمل فشار روانی آنان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
تحمل فشار روانی فرماندهان	۰/۳۷۰*	۰/۳۵۷*	۰/۱۴۴	۰/۳۵۳*

** - رابطه در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه) معنادار است.

* - رابطه در سطح ۰/۰۵ (دو دامنه) معنادار است. رابطه معنادار نیست.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، بین هوش هیجانی فرماندهان با میزان تحمل فشار روانی آنان رابطه مثبت و معناداری ($r=0/353$) وجود دارد و رابطه بین بُعد بهره‌برداری از هیجان فرماندهان و تحمل فشار روانی از سوی آنان گرچه مثبت است لیکن معنادار نیست.

لذا این‌گونه می‌توان استنباط نمود که آنان در واقع، از راهکارهای بهره‌برداری از هیجان، آگاهی ندارند. شایان ذکر است که بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و همچنین تنظیم و مدیریت هیجان با متغیر تحمل فشار روانی رابطه، مثبت و معنادار (به ترتیب $r=0/370$ و $r=0/357$) است.

۲- ارتباط بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان (ابعاد مختلف آن) با عزت نفس آنان، به شرح در جدول شماره ۳ ذکر شده است.

جدول شماره ۳: همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با عزت نفس آنان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
عزت نفس فرماندهان	۰/۳۸۴*	۰/۳۲۹*	۰/۰۶۸	۰/۳۱۷*

همان‌طور که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی فرماندهان با میزان عزت نفس آنان رابطه مثبت و معناداری ($r=0/317$) وجود دارد و رابطه بین بُعد بهره‌برداری از هیجان

فرماندهان و تحمل فشار روانی از سوی آنان گرچه مثبت است لیکن معنادار نیست. همچنین بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان با عزت نفس فرماندهان رابطه، مثبت و معنادار (به ترتیب $r=0/384$ و $r=0/329$) است.

۳- ارتباط بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان با مسئولیت پذیری آنان، به شرح در جدول شماره ۴ آمده است.

جدول شماره ۴: همبستگی بین ابعاد وظیفه‌شناسی فرماندهان گروهان با مسئولیت پذیری آنان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
مسئولیت پذیری فرماندهان	$0/689^*$	$0/686^*$	$0/067$	$0/586^*$

** رابطه در سطح $0/01$ (دو دامنه) معنادار است. * رابطه در سطح $0/05$ (دو دامنه) معنادار است. رابطه معنادار نیست.

همان‌طور که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی فرماندهان با میزان مسئولیت‌پذیری آنان رابطه مثبت و معناداری ($r=0/586$) وجود دارد و رابطه بین بُعد بهره‌برداری از هیجان فرماندهان و تحمل فشار روانی از سوی آنان گرچه مثبت است لیکن معنادار نیست. همچنین بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان با مسئولیت‌پذیری فرماندهان رابطه، مثبت و معنادار (به ترتیب $r=0/689$ و $r=0/686$) است.

در مقایسه جداول شماره ۲، ۳ و ۴ می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که میزان همبستگی متغیر هوش هیجانی با متغیر مسئولیت‌پذیری در بالاترین سطح قرار دارد و همچنین بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان با متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری آنان رابطه موجود مثبت و معنادار است و درحالی‌که رابطه بین بُعد بهره‌برداری از هیجان فرماندهان با متغیرهای

تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری آنان رابطه‌ای است مثبت ولی معنادار نیست.

در ادامه برای پیش‌بینی مقدار متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری فرماندهان بر اساس مقدار متغیر هوش هیجانی فرماندهان از رگرسیون خطی ساده استفاده گردید. نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده متغیرهای مستقل و وابسته با استفاده از روش هم‌زمان^۱، به شرح جداول زیر آمده است.

در جداول شماره ۵، ۶ و ۷ خلاصه آماره‌های مربوط به پردازش مدل^۲ و به ترتیب مقادیر ضریب همبستگی چندگانه^۳، مجذور ضریب همبستگی چندگانه^۴ یا ضریب تعیین، ضریب تعیین تعدیل شده^۵ و خطای استاندارد برآورد، برای فرضیات اول، دوم و سوم گزارش شده است.

ضریب همبستگی چندگانه (R)، میزان همبستگی چندگانه بین مجموعه متغیر مستقل (هوش هیجانی) و متغیرهای وابسته (متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری) را نشان می‌دهد. مقدار این ضریب بین صفر تا یک نوسان دارد. مقدار آن برای متغیرهای وابسته (متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری) به ترتیب ۰/۳۵۳، ۰/۳۱۷ و ۰/۵۸۶ گزارش شده است.

ضریب تعیین (R²) میزان تبیین واریانس و تغییرات متغیرهای وابسته توسط مجموعه متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد. مقدار این ضریب نیز، بین صفر تا یک نوسان دارد. ضریب تعیین تعدیل شده (R²adj)، مقدار ضریب تعیین را به منظور انعکاس بیشتر میزان نکویی برازش مدل تصحیح می‌کند. برای تفسیر ضریب تعیین،

-
- 1- Enter Method
 - 2- Model Fit
 - 3- Multiple R
 - 4- R Square
 - 5- Adjusted R Square

معمولاً از این مقدار استفاده می‌شود. چون در این ضریب، مقدار ضریب تعیین با درجات آزادی تعدیل شده است.

در این پژوهش مقدار آن برای متغیرهای وابسته (متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری) به ترتیب ۰/۰۹۶، ۰/۰۷۱ و ۰/۳۲۲ گزارش شده است؛ این بدان معنی است که ابعاد هوش هیجانی (ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم و مدیریت هیجان، بهره‌برداری از هیجان)، به ترتیب ۱۰٪، ۷٪ و ۳۲٪ از کل واریانس متغیرهای وابسته (به ترتیب متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری) را تبیین می‌کنند و مابقی تغییرات هر متغیر وابسته، تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل هستند. مقدار خطای استاندارد برآورد، نشان‌دهنده میزان قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون است، که در مورد متغیرهای موصوف به ترتیب برابر ۲/۴۰۹، ۲/۵۷۷ و ۲/۱۵۰ گزارش شده است.

جدول شماره ۵: خلاصه آماره‌های مربوط به پردازش مدل

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۳۵۳ ^{ad}	۰/۱۲۵	۰/۰۹۶	۲/۴۰۹

متغیر وابسته: تحمل فشار روانی

پیش‌بینی کننده: هوش هیجانی

جدول شماره ۶: خلاصه آماره‌های مربوط به پردازش مدل

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۳۱۷ ^{ad}	۰/۱۰۱	۰/۰۷۱	۲/۵۷۷

متغیر وابسته: عزت نفس

پیش‌بینی کننده: هوش هیجانی

جدول شماره ۷: خلاصه آماره‌های مربوط به پردازش مدل

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۵۸۶ ^a	۰/۳۴۴	۰/۳۲۲	۲/۱۵۰

پیش‌بینی کننده: هوش هیجانی

متغیر وابسته: مسئولیت پذیری

جدول شماره ۸، ۹ و ۱۰ نتایج تحلیل واریانس را برای فرضیات اول، دوم و سوم نشان می‌دهد. در این جدول، منبع تغییرات متغیر وابسته (وظیفه شناسی) در دو منبع رگرسیون^۱ و باقیمانده^۲ نشان داده شده و برای هر یک از این منابع، مجموع مجذورات، درجه آزادی و میانگین مجذورات آورده شده است. منبع رگرسیون، اطلاعات مربوط به میزان تغییرات متغیر وابسته را که در نتیجه مدل پژوهش ما است، نشان می‌دهد و منبع باقیمانده نیز، اطلاعات مربوط به میزان تغییرات متغیر وابسته را که خارج از مدل پژوهش ما است، نشان می‌دهد. مقدار F (آماره فیشر) نشان‌دهنده آن است که آیا مدل رگرسیونی پژوهش، مدل مناسبی است یا خیر. به عبارتی، آیا متغیرهای مستقل، قادرند به خوبی تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهند یا خیر. مقدار F بر اساس نتایج جدول زیر، برای متغیرهای وابسته (به ترتیب متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت پذیری) به ترتیب برابر ۴/۲۷۸، ۳/۳۶۱ و ۱۵/۶۹۸ گزارش شده است.

جدول شماره ۸: نتایج تحلیل واریانس (ANOVA)

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آماره فیشر	سطح معناداری
۱	۲۴/۸۱۹	۱	۲۴/۸۱۹	۴/۲۷۸	۰/۰۴۷ ^a
	۱۷۴/۰۵۶	۳۰	۵/۸۰۲		
	۱۹۸/۸۷۵	۳۱			

پیش‌بینی کننده: هوش هیجانی

متغیر وابسته: تحمل فشار روانی

1- Regression

2- Residual

جدول شماره ۹: نتایج تحلیل واریانس (ANOVA)

مدل		مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره فشر	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۲۲/۳۱۶	۱	۲۲/۳۱۶	۳/۳۶۱	۰/۰۵۲ ^a
	باقیمانده	۱۹۹/۱۸۴	۳۰	۶/۶۳۹		
	کل	۲۲۱/۵۰۰	۳۱			

متغیر وابسته: عزت نفس

پیش بینی کننده: هوش هیجانی

جدول شماره ۱۰: نتایج تحلیل واریانس (ANOVA)

مدل		مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره فشر	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۷۲/۵۵۷	۱	۷۲/۵۵۷	۱۵/۶۹۸	۰/۰۰۰ ^a
	باقیمانده	۱۳۸/۶۶۲	۳۰	۴/۶۲۲		
	کل	۲۱۱/۲۱۹	۳۱			

متغیر وابسته: مسئولیت پذیری

پیش بینی کننده: هوش هیجانی

در جدول شماره ۱۱، ۱۲ و ۱۳ نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی متغیر مستقل بر متغیرهای وابسته پژوهش نشان داده شده است. اولین آماره‌ای که در این جدول به چشم می‌خورد، عدد ثابت^۱ است، که همان عرض از مبدا است و میزان متغیر وابسته را بدون دخالت متغیر مستقل نشان می‌دهد. در جدول زیر، ضرایب تأثیر رگرسیونی به دو صورت ضرایب استاندارد شده^۲ و ضرایب استاندارد نشده^۳ (B) ارائه شده است.

ضرایب استاندارد نشده، ضرایب مربوط به مدل‌های رگرسیونی برآورد شده هستند که در این پژوهش، مدل‌های برآورد شده عبارتند از:

- 1- Constant
- 2- Standardized Coefficients
- 3- Unstandardized Coefficients

(هوش هیجانی) $0/109 + 7/323 =$ تحمل فشار روانی

(هوش هیجانی) $0/103 + 11/228 =$ عزت نفس

(هوش هیجانی) $0/186 + 2/951 =$ مسئولیت پذیری

ضرایب استاندارد شده، جهت تعیین سهم نسبی هر متغیر مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدل‌های رگرسیونی برآورد شده بر اساس ضرایب استاندارد شده به صورت زیر هستند:

(هوش هیجانی) $0/353 =$ تحمل فشار روانی

(هوش هیجانی) $0/317 =$ عزت نفس

(هوش هیجانی) $0/586 =$ مسئولیت پذیری

جدول شماره ۱۱: نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی (متغیر وابسته: تحمل فشار روانی)

سطح معناداری	مقدار (t)	ضرایب استاندارد نشده		مدل	
		Beta	خطای استاندارد		
0/284	1/090	0/353	6/717	7/323	مقدار ثابت
0/047	2/068		0/053	0/109	0/109

جدول شماره ۱۲: نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی (متغیر وابسته: متغیر عزت نفس)

سطح معناداری	مقدار (t)	ضرایب استاندارد نشده		مدل	
		Beta	خطای استاندارد		
0/129	1/563	0/317	7/185	11/228	مقدار ثابت
0/052	1/833		0/056	0/103	0/103

جدول شماره ۱۳: نتایج مربوط به ضرایب تأثیر رگرسیونی (متغیر وابسته: متغیر مسئولیت پذیری).

سطح معناداری	مقدار (t)	ضرایب استاندارد نشده		مدل	
		Beta	خطای استاندارد		
0/626	0/492	0/586	5/995	2/951	مقدار ثابت
0/000	3/962		0/047	0/186	0/186

۴- ارتباط بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با تحمل فشار روانی دانشجویان، به شرح در جدول شماره ۱۴ آمده است.

جدول شماره ۱۴: همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با تحمل فشار روانی دانشجویان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
تحمل فشار روانی دانشجویان	۰/۰۷۸	۰/۰۶۴	-۰/۰۱۰	۰/۰۵۴

** رابطه در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه) معنادار است. * رابطه در سطح ۰/۰۵ (دو دامنه) معنادار است. رابطه معنادار نیست.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی فرماندهان و ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان با تحمل فشار روانی دانشجویان رابطه مثبت وجود داشته و بین بُعد بهره‌برداری از هیجان توسط فرماندهان و تحمل فشار روانی دانشجویان رابطه منفی وجود دارد، لیکن میزان آن قابل توجه نبوده و از نقطه نظر آماری معنادار نیست.

۵- ارتباط بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با عزت نفس دانشجویان، به شرح در جدول شماره ۱۵ ذکر شده است.

جدول شماره ۱۵: همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با عزت نفس دانشجویان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
عزت نفس دانشجویان	۰/۰۱۹	۰/۱۱۰	-۰/۱۱	۰/۰۰۸

** رابطه در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه) معنادار است. * رابطه در سطح ۰/۰۵ (دو دامنه) معنادار است. رابطه معنادار نیست.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی فرماندهان و ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان با عزت نفس دانشجویان رابطه مثبت و

بین بُعد بهره‌برداری از هیجان توسط فرماندهان و عزت نفس دانشجویان رابطه منفی وجود دارد، لیکن میزان آن قابل توجه نبوده و از لحاظ آماری معنادار نیست.

۶- ارتباط بین ابعاد هوش هیجانی فرماندهان گروهان با مسئولیت‌پذیری دانشجویان، به شرح در جدول شماره ۱۶ آمده است.

جدول شماره ۱۶: همبستگی بین ابعاد وظیفه‌شناسی فرماندهان گروهان با مسئولیت‌پذیری دانشجویان

متغیر	ارزیابی و ابراز هیجان فرماندهان	تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان	بهره‌برداری از هیجان فرماندهان	هوش هیجانی فرماندهان
مسئولیت‌پذیری دانشجویان	-۰/۰۶۳	۰/۰۸۸	-۰/۱۶۶	-۰/۰۵۷

** رابطه در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه) معنادار است. * رابطه در سطح ۰/۰۵ (دو دامنه) معنادار است. رابطه معنادار نیست.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی فرماندهان و ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز بهره‌برداری از هیجان با مسئولیت‌پذیری دانشجویان رابطه منفی وجود داشته و بین بُعد تنظیم و مدیریت هیجان توسط فرماندهان و مسئولیت‌پذیری دانشجویان رابطه مثبت وجود دارد، لیکن میزان آن قابل توجه نبوده و از لحاظ آماری معنادار نیست.

نتیجه‌گیری

به عقیده رامو و همکارانش (۲۰۰۹)، هوش هیجانی و صفات شخصیتی، شاخص‌های با ارزشی جهت پیش‌بینی عملکرد شغلی به شمار می‌آیند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و متغیرهای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری بود.

نتایج حاصله از پژوهش حاضر، نشان داد که بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان و تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری آنان رابطه‌ای مثبت (به ترتیب $r=۰/۳۵۳$ ، $r=۰/۳۱۷$ و $r=۰/۵۸۶$) وجود دارد که در سطح ۰/۰۵، این روابط معنادار

هستند. همچنین نتایج حاصله نشانگر آن است که بین ابعاد ارزیابی و ابراز هیجان و نیز تنظیم و مدیریت هیجان فرماندهان با تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این در حالی است که بین بُعد بهره‌برداری از هیجان فرماندهان با متغیرهای سه‌گانه پژوهش، رابطه معناداری حاصل نگردید.

از روابط پیش‌گفته، چنین استنباط می‌گردد که فرماندهان در بهره‌برداری از هیجان، از توانایی لازم برخوردار نیستند، که به زعم محققین، این نکته بسیار قابل تأمل است، و می‌تواند در پژوهش‌های آتی مورد توجه قرار گیرد.

به‌طور کلی می‌توان اذعان داشت که فرضیات اول، دوم و سوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است؛ بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که میزان هوش هیجانی فرماندهان گروهان بر تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری آنان تأثیرگذار است.

لذا از طریق افزایش میزان هوش هیجانی فرماندهان، افزایش میزان تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری در آنان را انتظار خواهیم داشت. برای پیش‌بینی میزان تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری فرماندهان، بر اساس میزان هوش هیجانی آنان، از رگرسیون خطی ساده استفاده گردید.

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (R^2_{adj})، برای تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری به ترتیب برابر $0/096$ ، $0/071$ و $0/322$ گزارش شده است، این بدان معنی است که ابعاد هوش هیجانی (ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم و مدیریت هیجان، بهره‌برداری از هیجان)، به ترتیب 10% ، 7% و 32% از کل واریانس متغیرهای وابسته (تحمل فشار روانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری) را تبیین می‌کنند و مابقی تغییرات در هر متغیر، تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل هستند. ضرایب تأثیر رگرسیونی به دو صورت ضرایب استاندارد شده (بتا) و ضرایب استاندارد نشده (B) هستند.

ضرایب استاندارد نشده، ضرایب مربوط به مدل‌های رگرسیونی برآورد شده هستند و در این پژوهش، مدل‌های برآورد شده عبارتند از:

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۱۰۹ + ۷/۳۲۳ = \text{تحمل فشار روانی}$$

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۱۰۳ + ۱۱/۲۲۸ = \text{عزت نفس}$$

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۱۸۶ + ۲/۹۵۱ = \text{مسئولیت پذیری}$$

ضرایب استاندارد شده، جهت تعیین سهم نسبی هر متغیر مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدل‌های رگرسیونی برآورد شده بر اساس ضرایب استاندارد شده به صورت زیر هستند:

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۳۵۳ = \text{تحمل فشار روانی}$$

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۳۱۷ = \text{عزت نفس}$$

$$\text{(هوش هیجانی)} = ۰/۵۸۶ = \text{مسئولیت پذیری}$$

همچنین نتایج نشان دادند که بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان با تحمل فشار روانی و عزت نفس دانشجویان و افراد تحت امر آنان، رابطه‌ای مثبت وجود داشته (به ترتیب $r = ۰/۰۵۴$ ، $r = ۰/۰۰۸$) و بین هوش هیجانی فرماندهان گروهان با مسئولیت پذیری دانشجویان رابطه‌ای منفی ($r = -۰/۰۵۷$) وجود دارد، لیکن این رابطه، از نظر آماری معنادار نیست.

منابع و مأخذ

- ۱- اسدی، جوانشیر و برجعلی، احمد و جمهری، فرهاد (۱۳۸۶)، رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو؛ نشریه تازه‌ها و پژوهش های مشاوره، جلد ۶، شماره ۲۲.
- ۲- اسماعیلی، معصومه و احدی، حسن و دلاور، علی و شفیع آبادی، عبدا... (۱۳۸۶)، تأثیر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر سلامت روان؛ مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، سال سیزدهم، شماره ۲، ص ۱۶۵-۱۵۸.
- ۳- دوستار، محمد و خائف الهی، احمدعلی (۱۳۸۲)، ابعاد هوش هیجانی، مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- ۴- زارعان، مصطفی و اسدا...پور، امین و بخشی پور رودسری، عباس (۱۳۸۶)، رابطه هوش هیجانی و سبک‌های حل مسئله با سلامت عمومی؛ مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، سال سیزدهم، شماره ۲، ص ۱۷۲-۱۶۶.
- ۵- شریفی، پاشا و همکاران (۱۳۸۷)، پرسشنامه‌های پژوهشی در زمینه روان‌شناسی، مشاوره، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی، انتشارات سخن.
- ۶- گنجی، حمزه (۱۳۸۱)، ارزشیابی شخصیت، نشر ساوالان، چاپ دوم، تهران.
- 7- Afolabi, Olukayode & Ehigie, Benjamin Osayawe (2005). "Psychological diversity and team interaction processes "Team Performance Management". Vol. 11, No. 7/8, pp. 280 - 301.
- 8- Golman, Daniel (1996). "A conversation with Daniel Golman ", Educational Leadership. Vol. 56, No. 1, pp. 6 - 11.
- 9- Golman, Daniel. (1990); Emotional intelligence; New York: Bantam.
- 10- Golman, Daniel. Boyatzis, Richard. McKee, Annie (2001). "Primal Leadership: The Hidden Driver of Great Performance", Harvard Business Review, December, 43-53.
- 11- Harrison, R. (1997); why your firm needs emotional intelligence; People Management, 3(1), 4.

- 12- Higgs, Malcolm (2004). "A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centre". *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 19, No. 4, pp. 442 - 454.
- 13- Rahim, M Afzalur & Minors, Patricia (2003). "Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving", *Managerial Auditing journal*. Vol. 18, No. 2, pp.150 - 155.
- 14- Ramo, Laura Guillen & Saris, Willem .E & Boyatzis, Richard. E (2009). "The impact of social and emotional competencies on effectiveness of Spanish executives", *journal of Managerial Development*. Vol. 28, No. 9, pp. 771 - 793.
- 15- Saarni, C (1998). "Issues of cultural meaningfulness in emotional development". *Development Psychology*. Vol. 34, pp. 647 - 652.
- 16- Saarni, D & All (2000). "Emotional intelligence in the prediction of placement success in the company". *Business Incentives*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- 17- Smigla, J.E &Pastoria, G. (2000); Emotional intelligence: some have it, others can learn; *the CPA Journal*, 70I (60), 60.