[2-1- مقدمه 11](#_Toc409204249)

[2-2- هوش 11](#_Toc409204250)

[2-2-1- تعریف هوش 12](#_Toc409204251)

[2-2-2- انواع هوش 12](#_Toc409204252)

[2-3- هوش هیجانی 14](#_Toc409204253)

[2-3-1- تعاریف هوش هیجانی 15](#_Toc409204254)

[2-3-2- ابعاد هوش هیجانی 17](#_Toc409204255)

[2-3-3- دیدگاه‌های هوش هیجانی 19](#_Toc409204256)

[2-3-3-1- دیدگاه توانمندی 20](#_Toc409204257)

[2-3-3-2- دیدگاه مختلط 20](#_Toc409204258)

[2-3-4- مدل‌های هوش هیجانی 21](#_Toc409204259)

[2-3-5- اهمیت هوش هیجانی 24](#_Toc409204260)

[2-3-6- اهمیت هوش هیجانی در حسابداری 25](#_Toc409204261)

[2-3-7- پیشرفت در هوش هیجانی 28](#_Toc409204262)

[2-3-8- آموزش حسابداری و هوش هیجانی 29](#_Toc409204263)

[2-3-9- رشته‌ی حسابداری و هوش هیجانی 30](#_Toc409204264)

[2-3-10- تجربه‌ی کاری و هوش هیجانی 31](#_Toc409204265)

[2-3-11- جنسیت و هوش هیجانی و بررسی آن در حرفه حسابداری 31](#_Toc409204266)

[2-3-12- سلامت روان و هوش هیجانی 32](#_Toc409204267)

[2-4- ‌تحقیق‌های پیشین 34](#_Toc409204268)

[2-4-1- هوش هیجانی 34](#_Toc409204269)

[2-4-2- آموزش حسابداری هوش هیجانی 36](#_Toc409204270)

[2-4-3- تجربه کاری و هوش هیجانی 37](#_Toc409204271)

[2-4-4- جنسیت و هوش هیجانی 38](#_Toc409204272)

[2-5- خلاصه فصل....................................................................................................................................................... 40](#_Toc409204273)

*2-1- مقدمه*

هوش هیجانی نشان‌دهنده توانایی افراد در شناسایی، مدیریت و استفاده از هیجانات در انجام امور است و ضرورت کاربرد آن موید این اصل است که محیط کار صرفا یک محیط منطقی نیست. همچنین در حرفه حسابداری نیز صرفاً عقلانیت عامل اصلی نبوده و هیجانات به عنوان یک عامل موثر در حرفه حسابداری باید مدنظر قرار گیرد. دراین فصل یک چارچوب منسجم در خصوص ادبیات موضوع ارائه می‌شود، تا درک جامعی از موضوع مورد مطالعه به دست آید. بدین‌منظور ابتدا در بخش اول مهم‌ترین موضوع‌های قابل توجه در حیطه هوش هیجانی، ابعاد و مولفه‌های هوش هیجانی، مدل‌ها و اهمیت هوش هیجانی تشریح شده و در نهایت با بیان مهم‌ترین بخش از این فصل، گزارشی از پژوهش‌های خارجی و داخلی انجام شده در حیطه موضوع پژوهش ارائه خواهد شد.

*2-2- هوش*

پس از گذشت سال‌ها از سلطه هوش عقلانی بر جوانب مختلف زندگی، اکنون از اهمیت آن به عنوان تنها عامل موفقیت کاسته شده است. مفهوم هوش ممکن است در نزد افراد مختلف معانی متفاوتی داشته باشد، با این حال وقتی صحبت از هوش به میان می آید، بلافاصله نوعی توانایی ذهنی درباره انسان تداعی می‌شود. در گذشته موفقیت تماماً به هوش عقلانی نسبت داده می‌شد اما اکنون می‌دانیم بهره هوشی بالا به تنهایی ارزش قلمداد نمی شود؛ چرا که تنها 20 % از موفقیت را در بر می‌گیرد حال آن که 80 % از موفقیت به هوش هیجانی و سایر اجزای هوش نسبت داده شده است (گلمن، 2002). در واقع توانایی احساسی فرد، نه تنها مهمتر از توانایی ذهنی او است، بلکه نقش بسزایی نیز در موفقیت، کار، روابط با دیگران و حتی سلامت جسمی فرد دارد (ناچیاپان و همکاران[[1]](#footnote-1)، 2014).

**2-2-1- تعریف هوش**

روانشناسان معتقدند که هوش، مجموعه توانایی هاي یک فرد محسوب می شود که توسط آن، فرد چیزي را می‌فهمد و به طور منطقی می‌اندیشد و رفتار می‌کند. گیج و برلاینر[[2]](#footnote-2) (1992) عناصر هوش را به سه دسته توانایی پرداختن به امور انتزاعی (اندیشه ها، نمادها و مفاهیم)، توانایی حل کردن مسایل و پاسخ مناسب در موقعیت‌هاي جدید و توانایی یادگیري تقسیم کرده‌اند (گیج و برلاینر، 1992).

هوش را می‌توان توانایی شخص براي تفکر و عملکرد منطقی و معقول تعریف کرد (پورافکاري، 1380).

یکی از قدیمی‌ترین تعریف‌ها توسط بینت و سیمون[[3]](#footnote-3) (1916) به این صورت مطرح شده است:

«قضاوت و به عبارت دیگر، عقل سلیم، شعور عملی، ابتکار، استعداد انطباق خود با موقعیت هاي مختلف، به خوبی قضاوت کردن، به خوبی درك کردن، به خوبی استدلال کردن؛ این ها فعالیت هاي اساسی هوش به شمار می‌روند.»

**2-2-2- انواع هوش**

هوارد گاردنر[[4]](#footnote-4) (1993) از اولین افرادی است که بر موضوع هوش‌هاي چندگانه را عنوان کرد، ‌تحقیق‌های گاردنر (1993) دلالت بر انواع متفاوت هوش دارد که نسبتاً مستقل از یکدیگر رشد پیدا می‌کنند و هر مهارت مخصوص ناحیه اي از مغز است.

بصیرت، معرفت درونی و آرامش درونی و بیرونی

مدیریت عواطف و احساسات و برقراری روابط اجتماعی

مهارت‌های منطقی و زبان شناسی

توانایی کنترل ماهرانه حرکات بدن

**SQ**

**EQ**

**IQ**

**PQ**

شکل 2-1 : هرم هوش‌های چندگانه

هوش بدنی[[5]](#footnote-5): ابتدایی ترین کانون توجه ما را به خود اختصاص داده است و شامل توانایی کنترل ماهرانه حرکات بدن و استفاده از اشیاء می باشد.

هوش عقلانی[[6]](#footnote-6): مربوط به مهارت هاي منطقی ماست که در سیستم آموزشی مورد توجه است.

هوش هیجانی[[7]](#footnote-7): در زمینه کسب موفقیت در بازار نقش مهمی دارد و ما را در برقراري ارتباط یاري می‌دهد. همچنین هوش هیجانی بیانگر این است که در روابط اجتماعی و شرایط خاص چه عمل مناسب و چه عمل نامناسب است. به عبارت دیگر هوش هیجانی توانایی همدلی با دیگران و شنیدن احساسات آنان است. ممکن است افرادی در دوران مدرسه با كمترين تلاش، بالاترين نمره‌ها بگیرند و در سنین بزرگسالی شغل‌هاي خوبي داشته باشند این افراد دارای ضریب هوش عقلانی بالایی هستند اما ممکن است همین افراد به خاطر هوش هیجانی پایین در ارتباط با همكارانشان موفق نباشند (ناچیاپان و همکاران، 2014).

هوش معنوي[[8]](#footnote-8): شامل هدایت و معرفت درونی، حفظ تعادل فکري، آرامش درونی و بیرونی و عملکردي همراه با بصیرت و ملایمت و مهربانی می باشد و توانایی به دست آوردن قدرتی که ما را براي رسیدن به رؤیاهایمان یاري می‌دهد (کشمیري و عرب احمدي، 1387).

در پژوهش حاضر از میان انواع هوش به هوش هیجانی که مربوط به عواطف و هیجانات شخصی فرد بوده پرداخته می شود.

*2-3- هوش هیجانی*

واژه emotion از فعل لاتین motere به معنی "حرکت و جنبش" ریشه گرفته است و تمایل به حرکت و عمل را در هر یک از احساسات و عواطف آدمی نشان می دهد (گلمن، 1996). در فرهنگ لغت، emotion به معنی عاطفه، احساس، احساسات، برانگیختن و هیجان آمده است (خائف‌الهی و دوستار، 1382).

هیجان عبارت است از یک واکنش شدید و کوتاه ارگانیسم به یک موقعیت غیر منتظره همراه با یک حالت عاطفی خوشایند یا ناخوشایند (خائف‌الهی و دوستار، 1382). واژه هیجان اولین بار در سال 1990 به طور رسمی توسط دو روانشناس به نام‌هاي میر و سالووي وارد ادبیات روانشناسی و تعلیم و تربیت گردید. از نظر آنان این واژه به سه معنا به کار می رود:

الف) درك افراد از آن چه که احساس می کنند و در عین حال درك دیگران؛

ب) درك آن چه که ما را خوشحال و ناراحت می کند؛

ج) آگاهی هیجانی، مهارت‌هاي مدیریتی و حساسیت نسبت به طولانی تر کردن شادي و بقاء.

در حال حاضر این سه جنبه، گسترش بیشتري یافته و شامل قدرت کنترل احساسات، درك این احساسات، دانش احساسی و توانایی تنظیم هیجانات به منظور افزایش و بهبود آنها و قاعدتاً رشد عقلانی می باشد. بنابراین هوش هیجانی را می توان توانایی یادگیري و تغییر احساسات دانست. در واقع فردي که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است می تواند احساسات خود را تعریف نموده و ویژگی هاي احساسی و تجربیات خود را در یک رابطه دو سویه بین آنها درك نماید. همچنین این فرد قادر خواهد بود هیجانات خود را به نحو قابل توجهی بیان کرده و به طریق مناسبی هیجانات خود را سازمان دهد (آتش پور، 1382).

**2-3-1- تعاریف هوش هیجانی**

* هوش هیجانی توسط مایر و سالووي (1990) گسترش یافت. آن ها هوش هیجانی را نوعی هوش اجتماعی و مشتمل بر توانایی کنترل هیجان هاي خود و دیگران و تمایز بین آن ها و استفاده از این اطلاعات براي عملکرد مؤثر در محیط و رو به رو شدن با مقتضیات زندگی دانسته و آن را متشکل از مؤلفه هاي درون فردي و میان فردي دانستند و در پنج حیطه به شرح زیر خلاصه کردند:

خودآگاهی[[9]](#footnote-9): آگاهی از خویشتن، توانایی خودنگري و تشخیص دادن احساسات خود به همان گونه که وجود دارند.

اداره هیجان‌ها[[10]](#footnote-10): کنترل هیجان ها و احساسات به شیوه مطلوب و تشخیص منشاء این احساسات و یافتن راه‌هاي اداره و کنترل ترس ها، هیجان ها، عصبانیت ها و....

خود انگیزي[[11]](#footnote-11): جهت دادن و هدایت عواطف و هیجان ها به سمت و سوي هدف، خویشتن هیجانی و به تأخیر انداختن خواسته ها و بازداري تلاش ها.

هم حسی[[12]](#footnote-12): حساسیت نسبت به علایق و احساسات دیگران و تحمل دیدگاه هاي آنان و بها‌دادن به تفاوت هاي موجود بین مردم در رابطه با احساسات خود نسبت به اشیاء و امور.

تنظیم روابط[[13]](#footnote-13): که شامل اداره هیجانات دیگران و برخورداري از مهارت‌هاي اجتماعی است (بیرامی، 1387).

* هوش هیجانی شامل توانایی هایی مانند برانگیختن فرد، استقامت در برابر استیصال، کنترل تکانه، تعدیل خلق و خو، و پرهیز از استرس هاي مخرب به منظور جلوگیري از اختلالات فکري است. به عبارت دیگر هوش هیجانی را توانایی فرد در شناسایی و ابراز هیجان هاي خود و دیگران به طور مثبت می دانند (بار- ان[[14]](#footnote-14)، 2002).
* هوش هیجانی مجموعه اي از قابلیت هاي غیر شناختی و مهارت هایی است که به فرد امکان می‌دهد تا بتواند در برابر خواسته‌ها و فشارهاي محیطی از عهده آن ها برآید (گاردنر، 1983).
* در سال 1998 تعریف دیگری توسط مایر و سالووي ارائه شد که عنوان می‌کرد هوش هیجانی توانایی فرد براي سازگاري با زندگی به کارکردهاي یکپارچه توانمندي‌هاي هیجانی و عقلانی او بستگی دارد و باید به هرحال ترکیب دو حالت از سه حالت ذهن یعنی شناخت و عاطفه یا هوش و هیجان باشد. آن‌ها هوش هیجانی را بدین گونه تعریف کرده اند: هوش هیجانی توانایی درك هیجانات و عواطف به منظور دست یابی و ایجاد هیجاناتی است تا ضمن کمک به تفکر بهتر، به رویارویی مؤثرتر با مقتضیات زندگی بپردازد. در این میان هماهنگی لازم میان عواطف و احساسات براي ارتقاء عاطفی و هوش براي شخص فراهم می‌گردد (سپهریان، 1386 ).
* هوش هیجانی را می توان قابلیت استفاده از احساس و عاطفه خود و دیگران در رفتار فردي و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت تعریف کرد (خائف الهی و دوستار، 1382).
* با این حال کسی که توانست هوش هیجانی را بر سر زبانها بیاورد و در سطح جهان مطرح کند و از نظریه به کاربرد نزدیک سازد، دانیل گلمن (1995) بود. گلمن با تغییراتی در تعاریف مایر و سالووی، هوش هیجانی را جنبه دیگری از هوش معرفی کرد که شامل آگاهی از احساس ها و استفاده از آن ها براي اتخاذ تصمیم هاي مناسب در زندگی و توانایی تحمل ضربه هاي روانی و مهار آشفتگی هاي روانی دانست. به اعتقاد او، هوش هیجانی نوعی از مهارت زندگی است. وي با تهیه لیستی بلند؛ خویشتن داري، پشتکار، توانایی مهار تکانه ها، به تأخیر انداختن ارضاي نیازها، تنظیم خلق، مهار اضطراب ها به منظور تسهیل در اندیشیدن، و تفکر درباره احساس هاي خود و دیگران را از جمله توانایی هاي موجود در هوش هیجانی برشمرد.
* و در یک تعریف کلی بار- ان بیان می‌کند که هوش هیجانی نوعی از هوش غیر شناختی است که شامل مجموعه اي از توانایی ها و مهارت هاي هیجانی و اجتماعی می‌شود و این مهارت ها، توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهاي محیطی افزایش می‌دهد (بار- ان، 1997).

**2-3-2- ابعاد هوش هیجانی**

جان مایر و پیتر سالووي ابعاد چهارگانه هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده اند (بار- آن و پارکر[[15]](#footnote-15)، 2000):

1- خودآگاهی[[16]](#footnote-16): ضروري ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که فرد از هیجانات و احساسات خود آگاه باشد. توانایی خودآگاهی به افراد اجازه می دهد تا نقاط قوت و محدودیتهاي خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. مدیران و رهبران خودآگاه براي آزمون دقیق روحیات خود از خودآگاهی استفاده کرده و به طور شهودي، از راه درك مستقیم می دانند که چگونه دیگران را تحت تأثیر قرار دهند.

2- آگاهی اجتماعی[[17]](#footnote-17): شامل توانایی مهم همدلی و بینش سازمانی است. مدیرانی که داراي آگاهی اجتماعی هستند؛ هیجانات، عواطف و احساسات دیگران را بیشتر عملی می سازند تا این که آن ها را حس کنند. آنان نشان می دهند که مراقب اوضاع بوده و همچنین در زمینه شناخت روند سیاست هاي اداري تخصص دارند. بنابراین رهبران برخوردار از آگاهی اجتماعی دقیقاً می دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تأثیر می گذارد و آن قدر حساسیت دارند که اگر کلام و رفتارشان تأثیر منفی داشته باشد، آن را تغییر دهند..

3- مدیریت روابط[[18]](#footnote-18): توانایی مرتبط با هوش هیجانی شامل توانایی برقراري ارتباطات و مراودات آشکار وقانع کننده، فرونشاندن اختلافات و ایجاد پیوندهاي قوي بین افراد است. رهبرانی که از توانایی مدیریت روابط برخوردارند، از این مهارت در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلافات از طریق مزاح و شوخی و ابراز مهربانی استفاده می کنند. رهبري توأم با برخورداري از توانایی مدیریت روابط اگر چه کارآمد است، کاربرد محدودي دارد.

4- خودکنترلی[[19]](#footnote-19): عبارت است از توانایی کنترل هیجانات، عواطف، رفتار صادقانه و درست به شیوه هاي معتبر و تطبیق پذیر. رهبران خودکنترل اجازه نمی دهند بدخلقی هایی به صورت گاه و بی گاه در طول روز از آنان سر بزند. آنان از توانایی خودکنترلی به این منظور استفاده می کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاري و اداره نکشانند و یا منشأ و علت بروز آن را به شیوهاي منطقی براي مردم توضیح دهند. بنابراین آنان می دانند که منشأ این بدخلقی ها کجاست و چه مدت ممکن است به طول انجامد.

جردن[[20]](#footnote-20)، آشکانسی و هارتل[[21]](#footnote-21) (2002) ابعاد هوش هیجانی در محیط کار را به صورت الگو یا مدل نشان می دهند. دراین الگو بر اساس ابعاد مایر و سالووي، شاخص‌هاي فرعی تر تبیین شده و ارتباط آنها با هوش هیجانی مرتبط با خود و دیگران که تشکیل دهنده هوش هیجانی در محیط کار می باشد، بیان شده است.

**هوش هیجانی محیط کار**

**آگاهی از احساسات و عاطفه**

**توانایی بحث در مورد احساسات و عاطفه**

**توانایی به کار گیری احساسات و عواطف خود و دیگران**

**توانایی کشف نادرستی احساس ابراز شده**

**توانایی تشخیص احساس و عاطفه دیگران**

**برقراری ارتباط و همدلی**

**توانایی مدیریت احساس و عواطف خود**

**ادراک احساسات و عواطف**

**مدیریت احساسات و عواطف**

**فهم احساسات و عواطف**

**توانایی ایجاد احساسات و عواطف**

شکل 2-2: ابعاد هوش هیجانی در محیط کار( جردن، آشکانسی و هارتل، 2002)

**2-3-3- دیدگاه‌های هوش هیجانی**

در حال حاضر دو دیدگاه عمده در زمینه ي هوش هیجانی مطرح است که تعاریف و مدل هاي هوش هیجانی در حوزه ي این دو دیدگاه ضابطه بندي شده اند.

این دیدگاه ها عبارتند از:

دیدگاه اولیه از هوش هیجانی که آن را به عنوان نوعی از هوش تعریف می‌کند، مبتنی بر مهارت‌هایی است که در برگیرنده عاطفه و هیجان می‌باشد.

دیدگاه دوم که به دیدگاه مختلط مشهور است، هوش هیجانی را با دیگر توانمندي ها و ویژگی‌هاي شخصیتی مانند انگیزش و حالت هاي هشیاري و ... ترکیب می‌کند (مایر، 2000).

**2-3-3-1- دیدگاه توانمندی**

اصطلاح هوش هیجانی براي اولین بار از سوي سالووي و مایر(1990) به عنوان شکلی از هوش اجتماعی مطرح شد. الگوي اولیه آنها از هوش هیجانی شامل سه حیطه می‌شد که عبارت بودند از:

1-ارزیابی و ابراز هیجان: ارزیابی و بیان هیجان در خود توسط دو بعد کلامی و غیرکلامی تعیین گردیده و همچنین ارزیابی هیجان در دیگران توسط ابعاد فرعی ادراك غیرکلامی و همدلی مشخص می شود.

2-تنظیم هیجان در خود و دیگران: تنظیم هیجان در خود به این معناست که فرد تجربه فراخلقی، کنترل، ارزیابی و عمل به خلق خویش را دارد و تنظیم هیجان در دیگران به این معناست که فرد تعامل مؤثر با سایرین را دارد براي مثال آرام کردن هیجاناتی که دیگران را دچار مشکل می کند.

3-استفاده از هیجان: منظور استفاده از اطلاعات هیجانی در تفکر، عمل و حل مسئله است.

**2-3-3-2- دیدگاه مختلط**

هوش هیجانی از سوي بعضی از پژوهشگران براي توصیف توانایی‌هایی به کار رفته که برخی از جنبه هاي شخصیت را نشان می دهند. مایر و سالوي و کاروسو (1999) مدل توانمندي را از مدل مختلط هوش هیجانی متمایز کردند. مدل مختلط شامل طیف وسیعی از متغیرهاي شخصیتی است که در تضاد با مدل توانمندي مایر و سالوي بوده و کاملاً شناختی می‌باشد. یک وجه کاملاً متفاوت این دو مدل، تفاوت میان مفهوم «صفت» و «پردازش اطلاعات» هوش هیجانی است. این وجه تمایز در دیدگاه هاي مختلف سنجش و تعاریف عملیاتی که از سوی نظریه پردازان مدل مختلط و توانمندي بیان شده نیز نمایان است. مفهوم «صفت» هوش هیجانی با شاخص های موقعیتی رفتار نظیر همدلی، جرأت و خوش بینی ارتباط دارد؛ در حالی که مفهوم «پردازش اطلاعات» مربوط به توانایی هایی نظیر توانایی تشخیص و ابراز هیجان می‌باشد. مفهوم «صفت» ریشه در چهارچوب شخصیتی دارد که از طریق پرسشنامه هاي خود‌سنجی که رفتار خاصی را می سنجند، اندازه گیري می‌شود (سالووی، مایر، گلدمن، توروی[[22]](#footnote-22) و پالفی[[23]](#footnote-23)، 1995).

این دیدگاه در بررسی هوش هیجانی تحت الشعاع متغیرهاي شخصیتی نظیر همدلی و تکانشی بودن و نیز ساختارهایی که همبستگی بالقوه با آنها دارند مانند انگیزش، خودآگاهی و امیدواري قرار می‌گیرد؛ در حالی که دیدگاه توانمندی بیشتر بر بخش هاي سازنده هوش هیجانی و رابطه آن با هوش سنتی متمرکز می باشد (بار- ان و پارکر، 2000).

**2-3-4- مدل‌های هوش هیجانی**

**2-3-4-1- مدل توانایی هوش هیجانی سالووی ومایر**

پیتر سالووي و جان مایر اولین کسانی بودند که واژه هوش هیجانی را در سال 1990 ابداع کردند. از آن زمان بر روي اهمیت این سازه تحقیق‌هایی انجام شد. نظریه هوش هیجانی، ایده‌هاي کلیدي مربوط به هوش و هیجان را با هم ترکیب کرده است. از نظریه هوش این ایده برداشت می‌شود که هوش شامل توانایی انجام استدلال انتزاعی است (مایر، سالووي و کاروسو، 2002).

تصور مایر و سالووي از هوش هیجانی پایه‌اي براي مدل‌هاي هوش می‌باشد. از این روست که براي تعریف هوش هیجانی در محدوده معیارهاي استاندارد براي یک هوش جدید، رقابت هایی وجود دارد. بر اساس مدل مایر و سالووي (2002) هوش هیجانی شامل دو ناحیه است؛ ناحیه اول تجربی که توانایی دریافت پاسخ و دستکاري اطلاعات هیجانی بدون فهمیدن ضرورت آن است و دوم راهبردي[[24]](#footnote-24) که در واقع توانایی فهمیدن و تنظیم هیجانات بدون درك ضروري احساسات خوب است. هر ناحیه نیز به دو شاخه تقسیم می شود (مجموعاً چهار شاخه).

شاخه نخست، ادراك هیجانی[[25]](#footnote-25)، شامل توانایی خود آگاهی هیجانی و بیان هیجانات و نیازهاي هیجانی به صورت صحیح به دیگران است. ادراك هیجانی همچنین شامل توانایی براي تمایز قایل شدن بین تجارب هیجانی درست از نادرست است.

شاخه دوم، درون سازي هیجانی[[26]](#footnote-26)، عبارت از توانایی براي تمایز قایل شدن بین هیجانات مختلف است که یکی احساس کردن و دیگري توانایی تشخیص هیجانات می باشد.

شاخه سوم، فهمیدن هیجانی[[27]](#footnote-27)، عبارت از توانایی فهمیدن هیجانات پیچیده (از قبیل احساس دو هیجان در یک حالت) و توانایی براي تشخیص تغییر از یکی به دیگري است.

شاخه چهارم، مدیریت هیجانی[[28]](#footnote-28)، عبارت از توانایی متصل کردن یا جدا کردن یک هیجان از هیجان دیگر در یک موقعیت معلوم شده می باشد (استیس و براون[[29]](#footnote-29)، 2004).

**2-3-4-2- مدل مختلط هوش هیجانی بار - آن**

مدل بار- ان از هوش هیجانی به داشتن استعداد[[30]](#footnote-30) براي عمل کردن و موفقیت در عملکرد مربوط می شود و این موضوع فرایند مدار است تا نتیجه مدار (بار- ان ، 2002). این موضوع بر روي تعدادي از توانایی‌هاي هیجانی و اجتماعی تمرکز دارد که شامل توانایی آگاه شدن و بیان خود، توانایی ارتباط داشتن با دیگران، توانایی رسیدگی به هیجانات قوي، و توانایی سازگاري با تغییرات و حل مسایلی می باشد که داراي ماهیت اجتماعی و شخصی هستند (بار- ان، 1997).

در مدل بار- ان، پنج مؤلفه هوش هیجانی مطرح شده که عبارتند از:

مؤلفه درون فردي، بین فردي، توانایی سازگاري، استرس مدیریت و خلق عمومی.

بار- ان فرض کرده که افراد داراي هوش هیجانی بالاتر از متوسط، در برخورد با خواسته ها و فشارهاي محیطی بیشتر موفق هستند. او همچنین خاطر نشان می‌سازد که کمبود هوش هیجانی می تواند به معنی کمبود موفقیت و وجود مشکلات هیجانی باشد. به طور کلی بار– ان بیان می کند که هوش هیجانی و هوش عقلانی را به صورتی برابر در هوش کلی فرد سهیم هستند و از این رو، شاخصی از استعداد فردي براي موفقیت در زندگی پیشنهاد می‌کنند (بار‌-‌ان، 2002).

**2-3-4-3- مدل ترکیبی هوش هیجانی**

مدل گلمن چهار ساختار اصلی هوش هیجانی را به تصویر می کشد. نخست، خودآگاهی که عبارت است از توانایی خواندن هیجانات خود و تشخیص تأثیراتشان در حالی که از احساسات باطنی به عنوان راهنمایی براي تصمیم گیري استفاده می‌شود. خود نظم‌دهی سازه دوم است که شامل هیجانات شخصی و تکانه ها و سازگاري با تغییرات موقعیتی است. ساختار سوم آگاهی اجتماعی است که شامل توانایی احساس، فهمیدن و تحت تأثیر قرار دادن هیجانات دیگران است و شبکه‌هاي اجتماعی را شامل می‌شود. نهایتاً مدیریت روابط جز چهارم این ساختار است که مستلزم توانایی براي منبع الهام بودن، متأثر ساختن و رشد دیگران است و با نظم دادن تعارض دارد. (گلمن، 1998).

گلمن بخشی از مهارت هیجانی را در داخل هر یک از ساختارهاي هوش هیجانی قرار داد. مهارت هاي هیجانی استعدادهاي ذاتی نیستند اما نسبتاً ظرفیت‌هاي آموخته شده‌اند که باید روي آن ها کار شود به گونه اي که تا رسیدن به عملکرد برجسته گسترش یابند. گلمن معتقد است که افراد باهوش با هیجانی کلی متولد می شوند که استعداد بالقوه آنها را براي یادگیري مهارت هاي هیجانی مشخص می‌سازد. سازماندهی مهارت ها تحت سازه هاي مختلف، تصادفی نیست یا به نظر می رسد که آنها در شاخه هاي گروهی که همدیگر را حمایت و تسهیل می‌کنند قرار داشته باشند (گلمن، بویاتزیر و دي[[31]](#footnote-31)، 1999).

**2-3-5- اهمیت هوش هیجانی**

به اعتقاد برخی صاحب نظران هوش هیجانی در زندگی اهمیت زیادي داشته و می توان حداقل برخی از مشکلات زندگی بشر امروزي را با هوش هیجانی حل نمود (سیادت و مختاری پور، 1386). در زیر مدلی ارایه شده که نشان می دهد هوش هیجانی نقش بالقوه در زندگی عادي افراد دارد. در این مدل منظور از رویدادهاي زندگی همان رخدادهاي مهم زندگی مانند ازدواج، یافتن شغل، مرگ یک عزیز و یا رویدادهاي عادي زندگی مثل ملاقات با دوستان و .. می باشد. پیامدها یا برآیند زندگی، به شیوه بالقوه زندگی افراد همراه با رویدادهاي مهم زندگی اشاره دارد. به طور کلی انتظار می رود افرادي که هوش هیجانی پایینی دارند نتوانند با حوادث فشار زاي زندگی (خط b) سازگار شوند و بنابراین واکنشهاي افسرده‌وار بیشتري از خود نشان می‌دهند، در حالی که افراد داراي هوش هیجانی بالا پاسخ هاي سازشی و انطباقی بیشتري نسبت به وقایع منفی زندگی از خود نشان داده و با رویدادهاي زندگی برخورد مستقیمی دارند (سیاروچی، فورگاس و مایر[[32]](#footnote-32)، 1383).

**رویدادهای زندگی**

**پیامدهای زندگی**

**تطابق و سازگاری**

**رویدادهای اساسی زندگی**

**سرگرمی های روزمره**

**هیجانات دیگر**

**سلامت روانی**

**کیفیت روابط**

**موفقیت شغلی**

**موفقیت تحصیلی**

**هوش هیجانی**

**دریافت ابزار و اداره عواطف**

**رویدادهای برجسته زندگی**

**سلامت جسم**

**a**

**c**

**b**

شکل 2-3: نقش هوش هیجانی در زندگی

**2-3-6- اهمیت هوش هیجانی در حسابداری**

مدت زمانی است که نیاز گسترده‌ای برای توجه به مهارت های عمومی[[33]](#footnote-33) (شامل توانایی کار گروهی، توانایی برای مدیریت مسائل، رهبری، تصمیم گیری) مطرح شده است. در این راستا کاوانگ و درنان[[34]](#footnote-34) (2008) ادعا می‌کنند که استادان حسابداری باید به سمت پرورش حسابدارانی با مهارت های عمومی حرکت کنند و از آموزش مهارت‌های صرفاً تکنیکی و تخصصی اجتناب کنند. وبر و همکاران[[35]](#footnote-35) (2009) مهارت‌های عمومی را استفاده از مهارت‌های فردی، رفتاری و انسانی برای کاربرد مهارت‌های تکنیکی و دانش در محیط کار تعریف می‌کنند، در واقع می توان گفت که مهارت های عمومی مهارت‌های مرتبط با هوش هیجانی هستند (بلوچ، برور و استات[[36]](#footnote-36) 2012). همچنین دی ویلرس[[37]](#footnote-37) (2010) با بررسی مجموعه‌ای از مقالات ادعا می‌کند که مهارت‌های عمومی که در حین آموزش حسابداری باید درنظر گرفته شود به پنج زیر مجموعه اصلی طبقه بندی می‌شود:

1- مهارت های ارتباطی

2- مهارت حل مسئله و تفکر انتقادی

3- رهبری و کار گروهی

4- ارزش‌های اخلاقی و معنوی

5- مدیریت خود

دی ویلر (2010) انگیزه برنامه تحصیلی حسابداری را برای 3 گروه کارفرما، دانشجویان و انجمن های حسابداری بررسی کرد و در کل به این نتیجه رسید که یک فاصله قابل توجه بین برنامه حسابداری که به دانشجویان ارائه می‌شود و نیاز بازار کار وجود دارد.

فدراسیون بین المللی حسابداری[[38]](#footnote-38) که استاندارد آموزش بین المللی[[39]](#footnote-39) در رشته حسابداری را منتشر کرده است آموزش مهارت‌های عمومی را عامل توسعه پایدار در حسابداری می‌داند (بلوچ، برور و استات[[40]](#footnote-40) 2012).

این استاندارد (IES) ترکیبی از مهارت های مورد نیاز برای تبدیل شدن به یک حسابدار حرفه ای را ارائه می‌دهد و هدف از آن این است که فدراسیون بین المللی حسابداری اطمینان حاصل کند که حسابداران به ترکیبی از مهارت های مورد نیاز مناسب (هوش، تکنیکی، فرد، ارتباطی، سازمانی) تجهیز شده اند تا بتوانند به عنوان حسابدار حرفه ای کار کنند. این مهارت ها موجب می شود که آن ها بتوانند در محیط در حال تغییر و پیچیده کنونی کار کنند (2014، IES 3).

بر اساس این استاندارد مهارت هایی که حسابداران نیاز دارند در پنج گروه طبقه بندی شده است:

1- مهارت های هوشی

2- مهارت های تکنیکی و کاربردی

3- مهارت های فردی

4- مهارت های بین فردی و ارتباطی

5- مهارت های سازمانی و مدیریتی

اطمینان از اینکه برنامه‌های آموزشی حسابداری به توسعه این مهارت‌ها می پردازد به عنوان یک مسئله مهم مورد توجه فدراسیون بین المللی حسابداری می‌باشد چرا که مهارت‌های مناسب موجب می‌شود که حسابداران حرفه ای استفاده موفقی از آگاهی‌های فرا گرفته از آموزش های عمومی خود در محیط کاری داشته باشند (2014، IES 3).

**مهارت های هوشی**: که به شش سطح به صورت صعودی تقسیم می شود شامل؛ آگاهی (دانش)، درک، کاربرد، تحلیل، تلفیق (ترکیب آگاهی بدست آمده از مکان های مختلف، پیش بینی و نتیجه گیری) و ارزیابی هستند. مهارت‌های هوشی به حسابداران حرفه‌ای در زمینه حل مسأله، تصمیم‌گیری و قضاوت مناسب در محیط سازمانی پیچیده کنونی کمک میکند.

مهارت های هوشی مورد نیاز شامل؛

توانایی برای جایگذاری، بدست آوردن، سازمان دهی و فهم اطلاعات از افراد دیگر و منابع الکترونیکی.

توانایی برای تفکر منطقی، تحلیلی و انتقادی.

توانایی برای تشخیص و حل مشکلاتی که سازمان به صورت غیرمترقبه با آن رو به رو می شود (2014، IES 3).

**مهارت‌های کاربردی و تکنیکی**: که کلیه‌ی مهارت‌های حسابداری را در نظر می‌گیرد و شامل شش بخش است؛

الف) حساب (آمار، برنامه نویسی) و مهارت‌های IT ب) مدل سازی تصمیم گیری و تجزیه و تحلیل ریسک ج) اندازه گیری د) گزارش و) انطباق با الزامات قانونی و نظارتی (2014، IES 3).

**مهارت های فردی:** توسعه این مهارت ها به یادگیری و توسعه شخصی کمک می‌کند و عبارت اند از: مدیریت خود، ابتکار عمل، نفوذ و یادگیری، توانایی انتخاب و اختصاص اولویت در منابع محدود و سازمان دهی کارها در زمان محدود، توانایی پیش بینی و انطباق با تغییر، توجه به کاربرد ارزش‌های حرفه ایی و اخلاقی در تصمیم گیری و در انتها شک‌گرایی حرفه‌ایی (2014، IES 3).

**مهارت‌های بین فردی و ارتباطی**: که کمک می کند به افراد که با بقیه به صورت مناسبی در سازمان رفتار کنند، اطلاعات دریافت کنند، تصمیم گیری کنند و قضاوت منطقی انجام دهند. مهارت های بین فردی شامل؛

1- کار با دیگران همراه با مشورت و حل تضاد

2- کار در گروه

3- کار با افراد، با فرهنگ‌ها و مهارت‌های متفاوت

4- مذاکره، راه حل‌های قابل قبول و توافق در شرایط حرفه‌ایی

5- کار موثر در محیط فرهنگی

6- گوش دادن، خواندن موثر، با توجه به فرهنگ ها و زبان‌های مختلف

7- بحث، گزارش، ارائه، دفاع از دیدگاه های مناسب به صورت رسمی و غیررسمی، ارتباط نوشتاری و زبانی (2014، IES 3).

**مهارت‌های مدیریتی و سازمانی:** که خیلی در مورد حسابداران حرفه ای مورد توجه است زیرا از حسابداران حرفه ای انتظار می رود که نقش فعالی را در مدیریت روز به روز سازمانی ایفا کنند. در گذشته، از حسابداران فقط انتظار می رفت که اطلاعات را برای استفاده دیگران مهیا کنند اما امروزه حسابداران حرفه‌ای قسمتی از تیم تصمیم‌گیری هستند و بنابراین آن‌ها باید همه مفاهیم مربوط به کارهای سازمانی را یاد داشته باشند. این مهارت‌ها شامل موارد زیر است:

1- برنامه‌ریزی استراتژیک، مدیریت پروژه، مدیریت افراد و منابع و تصمیم گیری

2- توانایی سازمان دهی و تفویض وظایف، ایجاد انگیزه در افراد

3- رهبری

4- قضاوت حرفه ایی (2014، IES 3).

با توجه به مهارت های مورد نیاز برای تبدیل شدن به یک حسابدار حرفه‌ای بر اساس استاندارد (IES) می‌توان گفت که با افزایش هوش هیجانی دانشجویان در دوران دانشگاهی دانشجویان غالب مهارت‌هایی را که موجب می شود آن ها بتوانند به عنوان یک حسابدار حرفه‌ای در محیط در حال تغییر و پیچیده کنونی کار کنند فراهم خواهد شد.

**2-3-7- پیشرفت در هوش هیجانی**

بايد گفت بيشتر مهارت‌ها در اثر تعليم و تربيت پيشرفته مي شود و احتمال دارد كه اين موضوع حداقل براي بعضي از مهارت‌هاي هوش هيجاني صحيح باشد. مهارتهاي هوش هيجاني ابتدا در منزل و با تعامل خوب والدین و فرزندان شروع مي شود. والدين به فرزندانشان ياد مي‌دهند كه هيجان‌هاي خود را تشخيص داده و آنها را نامگذاري كنند. سپس براي پرورش هوش هيجاني، ايجاد يك محيط امن عاطفي در محیط خانواده و محیط‌های آموزشی باعث خواهد شد که افراد بتوانند با آزادي و امنيت خاطر درباره احساساتشان گفت و گو كنند. متخصصان باور دارند كه آموزش طبيعي هيجاني كه با هنرهاي آزاد و نظام هاي ارزشي نيز همراه است اهميت ويژه اي دارد. افراد مي توانند ياد بگيرند كه چه چيزي باعث احساس اشخاص به صورت شادماني، خشم، ترس و... شده و چگونه اينها با احساسات خود كنار آمده و يا مقابله كنند. آموزش مهارتهاي اجتماعي نيز يكي از راه هاي افزايش هوش هيجاني است. اين آموزش‌ها شامل برنامه‌هاي كنترل خشم و عصبانيت، همدلي، تشخيص و به رسميت شناختن تشابهات و تفاوت‌هاي مردم، اظهار ادب و صميميت و تعارف، اداره خود، برقراري ارتباط، ارزيابي خطرات، خودگفتاري مثبت، حل مسأله و مشكل، تصميم گيري، ايجاد هدف و مقاومت در مقابل فشار گروه هم سن است.

پژوهش‌های متعددی نشان داده که هوش هیجانی می‌تواند سبب افزایش میزان سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت و عشق و شادی گردد.

**2-3-8- آموزش حسابداری و هوش هیجانی**

یکی از راه‌های افزایش هوش هیجانی آموزش می‌باشد. تعليم و تربيت بايستي فرد را براي كاري آماده كند كه هنوز وجود ندارد و ماهيتش را حتي تصور هم نمي‌توان كرد و اين امر تنها بدين صورت انجام مي‌پذيرد كه به افراد آموزش داده شود چگونه ياد بگيرند و به آن ها نوعي انضباط فكري داده شود تا آنها را قادر سازد كه اندوخته هاي عقلي بشر را صرف مسايل تازه كنند (كالاگر، 1372). گرچه که اکثر پژوهش‌گران معتقدند که تاثیر آموزش بر هوش هیجانی در مقاطع تحصیلی ابتدایی و متوسطه صورت می‌گیرد اما می‌توان مدعی شد که ایجاد واحدهای درسی و تمرینات آموزشی برای افزایش هوش هیجانی دانشجویان حتی در سطح دانشگاهی موثر است. این موضوع در ‌تحقیق‌های پژوهشگران زیادی مورد بحث و بررسی قرار گرفته که می‌توان به ‌تحقیق‌های مکفیل (2004)، موریس و همکاران[[41]](#footnote-41) (2005) و میر و تاکر[[42]](#footnote-42) (2005) اشاره کرد. در نتیجه مباحث مطرح شده، می‌توان این مورد را برای دانشجویان رشته‌ی حسابداری نیز عنوان نمود که آیا برنامه حسابداری که هم اکنون در سطح دانشگاه‌ها تدریس می شود سطح هوش هیجانی دانشجویان را بالا می برد؟ در این راستا داف[[43]](#footnote-43) (2009) پیشنهاد می‌کند که درسی مجزا در ارتباطات بازرگانی برای توسعه مهارت‌های بین فردی همراه با درس‌های حسابداری در دانشگاه تدریس شود. به عنوان نمونه در دانشگاه ملبورن[[44]](#footnote-44) استرالیا و دانشگاه ویکتوریا[[45]](#footnote-45) دانشجویان حسابداری برای گرفتن یک درس در زمینه ارتباط حق انتخاب دارند (داف، 2013). همچنین در دانشگاه تاسمانیا[[46]](#footnote-46) درس تئوری‌های حسابداری شامل یک جز از ارتباطات کسب و کار می‌باشد، بدین صورت که دانشجویان در کنار کتاب تئوری‌های حسابداری از کتاب راهنمای مهارت‌های ارتباطی برای حسابداران استفاده می‌شود (فلیت، سامر و اسمیت[[47]](#footnote-47)، 2006). می‌توان گفت که اضافه کردن موارد جدید به درس‌ها برای رسیدن به هدف مورد نظر ما که آموزش مهارت‌های عمومی (در راستای افزایش هوش هیجانی) به دانشجویان حسابداری است، می‌تواند فرصتی برای آموزش این مهارت‌ها به دانشجویان فراهم آورد (بلوچ، برور و استات، 2012). با توجه به شواهد آشکار از اهمیت مهارت‌های عمومی در حرفه‌ حسابداری، عجیب نیست که سازمان‌ها و شرکت‌ها در گذاشتن دوره‌های آموزشی مهارت‌های عمومی برای حسابداران خود سرمایه‌گذاری‌های سنگینی انجام دهند (بلوچ، برور و استات، 2012).

**2-3-9- رشته‌ی حسابداری و هوش هیجانی**

در چارت ویژگی های مهمترین سازمان های حرفه ای به مهارت هایی مانند ارتباطات و کار گروهی علاوه بر مهارت های تکنیکی تاکید می شود (کوک و همکاران، 2011). علاوه بر این انجمن پیشبرد برنامه‌های دانشگاهی بازرگانی(AACSB)[[48]](#footnote-48) توصیه می‌کنند که دوره‌های بازرگانی نباید فقط محدود به انتخاب دروس مدیریتی باشند بلکه باید درس‌هایی از شاخه های دیگر مانند فلسفه، ریاضی، ارتباطات و غیره در طول دوره تحصیلی گنجانده شود. بحث و اختلاف نظر در مورد ضرورت گنجاندن دروس عمومیعلاوه بر دروس تخصصی در دوره های حسابداری دارای سابقه طولانی می‌باشد (کوک و همکاران، 2011). فرض بر آن است که آموزش بیشتر دروس عمومی مهارت‌هایی نظیر ارتباطات، تفکر انتقادی و استدلال اخلاقی را افزایش می‌دهد (AACSB، 2011). همچنین ممکن است که که با گذراندن دروس عمومی بیشتر در طول دوره کارشناسی حسابداری هوش هیجانی دانشجویان افزایش پیدا کند. بدین ترتیب هوش هیجانی دانشجویان در دو رشته حسابداری و غیر حسابداری متفاوت خواهد بود.

**2-3-10- تجربه‌ی کاری و هوش هیجانی**

علاوه بر تاثیر بالقوه آموزش دانشگاهی، ممکن است که تجربه کاری بر هوش هیجانی دانشجویان تاثیر بگذارد. ‌تحقیق‌های قابل اعتماد و مستمری در زمینه افزایش هوش هیجانی دانشجویان به وسیله دوره کارآموزی وجود دارد (بک و هلیم[[49]](#footnote-49)، 2008). جنبه هایی از محیط کار که در توسعه هوش هیجانی مهم هستند، صبر، ارتباط با همکاران و به خصوص مدیران، انگیزه های شخصی و مسئولیت پذیری را شامل می شود. در حسابداری ارتباط با مشتری، لزوم کار در تیم و سطح بالایی از مسئولیت پذیری فاکتورهایی هستند که هوش هیجانی کارمندان را افزایش می دهد (کوک و همکاران، 2011). لیندبوم[[50]](#footnote-50) (2009) عنوان می کند که دوره آموزش کوتاه مدت تغییرات زیادی را در هوش هیجانی ایجاد نمی‌کند. او باور دارد که افزایش هوش هیجانی بیشتر از اجبار به مقابله با مشکلات و تجربیات سخت ایجاد می‌شود. اگر تجربه زندگی بر توسعه هوش هیجانی تاثیر دارد، پس تجاربی که در محیط کاری به دست می آید ممکن است که متفاوت از تجارب آموزشی باشد و در نتیجه ارزشمند در ارائه ابعاد دیگری برای رشد باشد.

**2-3-11- جنسیت و هوش هیجانی و بررسی آن در حرفه حسابداری**

مطالعات نشان داده است که در مفاهیم مرتبط با هیجان و هوش هیجانی تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین زنان و مردان وجود دارد (بروکال، کابلو، کاستیلو و اکستریمرا[[51]](#footnote-51)، 2012). گرچه مطالعات انجام شده در زمینه‌ی جنسیت و موفقیت تحصیلی در دانشگاه‌ها کم است اما نتایج آنها نیز متفاوت است (فالان و اپستد[[52]](#footnote-52)، 2014). در پژوهش آدیمو[[53]](#footnote-53) (2008)، نتایج نشان دهنده این است که هوش هیجانی زنان بیشتر از مردان است (آدیمو، 2008) و در سوی دیگر ‌تحقیق‌های نصیر و مسرور[[54]](#footnote-54) (2010) و مونم[[55]](#footnote-55) (2007) بر عدم وجود اختلاف معنادار بین هوش هیجانی دختران و پسران دلالت می‌کند (نصیر و مسرور، 2010؛ مونم، 2007). از نظر تاثیر جنسیت بر موفقیت تحصیلی در بین دانشجویان حسابداری تحقیق کارپنتر، فریر و لیل[[56]](#footnote-56) (1993) نشان می‌دهد که زنان نسبت به مردان عملکرد بهتری دارند. همچنین نتیجه جالب تحقیق فوگارتی و گولدواتر[[57]](#footnote-57) (2010) نیز عنوان می‌کند که گرچه زنان حسابدار نسبت به حسابداران مرد تلاش بیشتری می‌کنند اما در عملکرد تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود ندارد. در متون مشهور بیشتر به وجود تفاوت جنسیتی از نظر هوش هیجانی اشاره می‌شود و غالبا زنان و دختران را دارای هوش هیجانی بالاتر می‌دانند. اسبورن معتقد است با وجودي كه زنان در قدرت جسماني ضعيف‌تر از مردان هستند، ولي در قدرت تصور اين طور نيست در حقيقت آزمايش‌هاي متعدد نشان داده است كه در زمينه خلق ايده‌هاي تازه، زنان استعداد بيشتري از خود بروز مي‌دهند. پروفسور له مان در مطالعه خود نشان داده است كه گرچه ركورد خلاقيت بين مردان بيش از زنان است اما فقط در چند دهه اخير تاريخ است كه زنان فرصتي داشته‌اند تا بال هاي خلاقيت خويش را بگسترانند. از این بابت عنوان می‌شود که اين تفاوت ها اكتسابي است، نه ذاتي (قاسم زاده، 1375).

**2-3-12- سلامت روان و هوش هیجانی**

اختلال شخصیت، بیماري روانی پیچیده‌اي است که با نارسایی‌هاي متعددي در کنُش‌وري در روابط بین‌شخصی، خودپندار و کنش‌هاي شناختی، هیجانی، و رفتاري مشخص می‌شود. گرایش به هیجان‌هاي شدید، برانگیختگی و شدت در روابط، اغلب در طول عمر این افراد آنها را همراهی می‌کند (انجمن روانپزشکی آمریکا[[58]](#footnote-58)، 2000) با وجود آنکه این اختلال بسیار مخرب است، مطالعات انجام شده در مورد آن بسیار محدود است (کریک، موري-کلوز و وودز[[59]](#footnote-59)، 2005؛ بلیبرگ[[60]](#footnote-60)، 2001). افرادی که از سلامت روان برخوردار نبوده و به عبارتی داراي اختلال شخصیت هستند مزمن‌ترین علائم آسیب‌شناسی روانی و روانپزشکی را نیز دارا می‌باشند، با این وجود هنوز شیوه‌هاي درمانی کاملاً مؤثري براي آن ارائه نشده (جاد و مک‌گلاشان[[61]](#footnote-61)، 2003؛ پاریس[[62]](#footnote-62)، 2008) و پژوهش‌هاي بیشتري براي درك و ادارة این شرایط بالینی ناتوان کننده لازم است (لایب، زانارینی، شماهل، لینهان و بوهوس[[63]](#footnote-63)، 2004). تلاش‌هایی که در جهت شناخت دقیق‌تر این اختلال صورت گرفته است را می‌توان از سه دسته دانست: اختلالهاي روانی همایند، بی‌نظمی‌ها ومشکلات عاطفی، و نارسایی‌های‌ شناختی.

اختلال شخصیت از نوجوانی آغاز می‌شود، در اوایل بزرگسالی به اوج می‌رسد و در میان‌سالی کاهش می‌یابد. مطالعات کریک، موريکلوز و وودز (2005) نشان داده است که در مواردي که اشَکال این اختلال در کودکان مشاهده می‌شود، معمولاً، علائم، در طول زمان پایدار می‌مانند. این اختلال، بیشتر در زنان تشخیص داده می‌شود تا در مردان (اسوراکیک و کلونینگر[[64]](#footnote-64)، 2009)

‌تحقیق‌های زیادي نشان داده‌اند که بینظمی عاطفی موجود در اختلال شخصیت مرزي، یکی از نشانه‌هاي مشخص کنندة آن است (بورنوالووا و همکاران[[65]](#footnote-65)، 2008). لازم است این مورد را به دشواري این افراد در پیشرفت در تحصیل و فعالیتهاي شغلی، افزود تا پرسشهاي مربوط به ارتباط وضعیت هیجانی و مشکلات مربوط به کنش‌هاي شناختی و بین‌شخصی قابل طرح شود (گراتز و همکاران[[66]](#footnote-66)، 2009).

تخریب‌هاي مکرر و شدیدي که این اختلال ایجاد می‌کند مربوط به تمام گسترة زندگی فرد و شامل از دست دادن شغل، از هم گسستن تحصیل، و شکست در ازدواج است (اسوراکیک و کلونینگر، 2009).

به‌طور کلی، پژوهش‌هاي صورت گرفته بیانگر گسترة وسیع مشکلات روانشناختی و مشکلات هیجانی همراه این اختلال و آثار منفی آنها در زندگی فرد مراجع است که مرتبط با سطح توانایی‌ها و ظرفیت‌هاي اوست. اختلال شخصیت، دربردارندة ابهام‌هاي متعددي در قلمرو نشانه شناسی، علت‌شناسی و پدیدآیی، عوامل مرتبط، و پیامدهاي فردي و اجتماعی است (جاد و مکگلاشان، 2003).

*2-4- ‌تحقیق‌های پیشین*

در خصوص هوش هیجانی و سایر موضوعات مربوطه در پژوهش حاضر ‌تحقیق‌هایی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته که چند مورد از این پژوهش‌ها را بر مبنای متغیرهای پژوهش بیان می‌کنیم:

**2-4-1- هوش هیجانی**

سالووی و مییر (1990)، مفهوم هوش هیجانی ابتدا توسط آنها ارائه شد، آنها استدلال کردند که هوش هیجانی نوعی از هوش اجتماعی است که شامل توانایی های فرد برای درک احساسات و هیجانات خود و دیگران، تفاوت قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای راهنمائی افکار و اعمال آنها می باشد.

وانگ‌چی‌سوم، وانگ‌پینگ‌من و چو سو لینگ[[67]](#footnote-67) (2001) پژوهشی را با عنوان "بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رفتارها و نگرش هاي دانش آموزان نسبت به زندگی و نحوه دستیابی به اهداف آموزشی" مطرح کردند. یافته‌هاي تحقیق آنان نشان داد که هوش هیجانی همبستگی مستقیمی با رضایت از زندگی و عملکرد اخلاقی، و نیز توسعه فکري و اجتماعی دارد. همچنین هوش هیجانی با عدم توانایی در زندگی نسبت معکوس دارد.

آستین، ساکلوفسکی و ایگان[[68]](#footnote-68) (2005) در پژوهش انجام شده در مورد هوش هیجانی نشان دادند که هوش هیجانی عامل مؤثر و تعیین کننده در برآیندهاي زندگی واقعی مانند موفقیت در مدرسه و تحصیل، موفقیت در شغل و روابط بین شخصی، و به طور کلی در سلامت روان می باشد. همچنین هوش هیجانی بالا با سلامت هیجانی و سلامت روانی بیشتر همبسته است و با اختلال هاي روانی رابطه معکوس دارد. افرادي که در تنظیم هیجان هاي خود و دیگران مهارت دارند قادر خواهند بود از خویش در برابر تنش‌ها محافظت کنند و مواردي همچون افسردگی، نا امیدي و اندیشه خودکشی در مخیله آنان کمتر راه پیدا می‌کند. بعضی از شواهد پژوهشی نشان می‌دهند که برخی از مؤلفه‌هاي هیجانی با سازش یافتگی بهتر افراد، رابطه تنگاتنگی دارد.

دي هس[[69]](#footnote-69) (2011)، شناسایی روش‌های عملی براي استفاده از هوش هیجانی در فرآیند تصمیم‌گیری را مورد توجه قرار داده است. يافته­ها حاكي از آن است كه سازمان­ها و افرادی که از يافته­هايي منسوب به هوش هيجاني بهره­مند مي­شوند مي­توانند نتايج بهتري در تصميم­هاي فردي و گروهي كسب نمايند. کاربرد عملی از مهارت­های هوش هیجانی یک استراتژی برای توسعه­ي توانایی فرد و سازمان است كه برای ارزیابی تاثیر و عواقب ناشی از تصمیم گیری و بهبود کیفیت و اثربخشی فرایند تصمیم گیری استفاده مي­شود.

لو ترنگ تان[[70]](#footnote-70) (2013) با هدف بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عدالت سازمانی و بررسی این رابطه بر حجم عملیات و گردش مالی شرکت پژوهشی را بر روی 368 نفر پرسنل سازمان های مالی کشور ویتنام انجام داد. نتایج پژوهش او نشان دهنده وجود یک رابطه مثبت معنادار بین هوش هیجانی و عدالت سازمانی بود و وجود یک رابطه منفی بین هوش هیجانی و حجم عملیات سازمان‌های مالی. او به این نتیجه رسید که آموزش جهت ارتقای هوش هیجانی می‌تواند یک ابزار قدرتمند برای ارتقای عدالت سازمانی مدیران و کارکنان باشد.

مستقیمی، ده باشی و مومعز[[71]](#footnote-71) (2014) در یک پژوهش موردی با عنوان رابطه‌ی هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی در گروه شرکت‌های تاراس، برای جمع آوری داده‌های پژوهش خود پرسشنامه‌ای را به صورت تصادفی به 192 نفر از کارکنان این شرکت‌ ارائه کردند و سپس در 5 فرضیه اثر هوش هیجانی را بر اجزای تعهد سازمانی مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها از روش های آمارهای توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون) در پژوهش خود استفاده کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که یک همبستگی مثبت معنادار بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی وجود دارد.

بشارت (1386) در پژوهشی که تحت عنوان "تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه تهران" انجام داده؛ به این نتیجه دست یافته که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی همچنین با زمینه هاي مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان هم چون قاطعیت، صمیمیت، مسئولیت پذیري داراي همبستگی معنی دار است. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، و رضایت از زندگی؛ مشکلات بین شخصی را کاهش می دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می سازد. هوش هیجانی همچنین از راه ویژگی‌هاي ادراك هیجانی، آسان سازي هیجانی، شناخت هیجانی، مدیریت هیجان ها به کمک ساز و کارهاي پیش بینی، افزایش توان کنترل، و تقویت راهبردهاي رویارویی کارآمد به فرد کمک می کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد.

**2-4-2- آموزش حسابداری هوش هیجانی**

کار و متیو[[72]](#footnote-72) (2004)، به بررسی دروس حسابداری در نیوزیلند پرداخته و یادگیری به صورت همیشگی را در محیط در حال تغییر کنونی برای حسابداران ضروری می دانند، آنها پیشنهاد می کنند که گنجاندن دروس عمومی در برنامه حسابداری، در ایجاد یادگیری به صورت همیشگی کمک می کند.

لین[[73]](#footnote-73) (2008)، در ‌تحقیق‌های خود با بررسی نظر شاغلان در حرفه، استادان دانشگاه و دانشجویان به منظور تعیین دانش و مهارتهای مورد نیاز فارغ التحصیلان حسابداری بیان کردند که موقعیت کنونی آموزش حسابداری در چین راضی کننده نیست و در محیط تجاری کنونی چین اهمیت دانش و مهارت های کسب و کار از دیگر مهارت ها بالاتر است.

کاواناگ و درنان (2008)، در تحقیقی با جامعه‌ایی از کارمندان، حسابداران حرفه‌ایی، فارغ التحصیلان حسابداری و دانشجویان حسابداری نتیجه گیری کردند که اطلاعات مورد نیاز حسابداران شامل اطلاعات پایه حسابداری، اطلاعات نرم افزار حسابداری و اطلاعات تخصصی مربوط به صنعت می‌باشد. همچنین، آنها عقیده دارند دانش حسابداری تنها شامل دانش برای تهیه صورت های مالی نیست بلکه حسابداران جدید باید توانایی تفسیر و تجزیه و تحلیل اطلاعات حسابداری را داشته باشند.

داگلاس و همکاران[[74]](#footnote-74) (2010)، فاصله میان آموزش های حسابداری و مهارت های عملی را تحت بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که نمی توان تجربه کاری را جایگزین آموزش حسابداری کرد و برای کاهش این فاصله باید کیفیت کادر آموزشی افزایش داده شود و از حسابداران رسمی در آموزش دانشجویان استفاده شود.

دی ویلر (2010) انگیزه برنامه تحصیلی حسابداری را برای 3 گروه کارفرما، دانشجویان و انجمن های حسابداری بررسی کرد و در کل به این نتیجه رسید که یک فاصله قابل توجه بین برنامه حسابداری که به دانشجویان ارائه می‌شود و نیاز بازار کار وجود دارد.

**2-4-3- تجربه کاری و هوش هیجانی**

کلارک[[75]](#footnote-75) (2006)، آموزش ضمن کار (پیشرفت ویژگی های مورد نظر هوش هیجانی توسط تجربه کاری) را ارجح تر از آموزش های دانشگاهی در مورد پیشرفت هوش هیجانی می داند. اگرچه که انجام وظایف مرتبط با هرشغلی موجب افزایش هوش هیجانی نمی شود اما تبادل نظر ها، بازخورد و فرصت برای برخورد، موثر برای افزایش هوش هیجانی به شمار میرود.

بک و هلیم (2008)، درتحقیق خود تاثیر دروس کارآموزی بر هوش هیجانی دانشجویان را بررسی نمودند. نتایج نشان دهنده آن است که هوش هیجانی دانشجویان با وجود دروس کارآموزی افزایش پیدا می‌کند خصوصاً برای آنها که در آموزش‌های بازخوردی درگیر می‌شوند.

پیسی[[76]](#footnote-76) (2009)، نقش دوره کارآموزی را در افزایش مهارت‌های مورد نیاز دانشجویان با استفاده از دو گروه دانشجو مورد بررسی قرار داد. وی با مقایسه نظرات شاغلان در حرفه و دو گروه دانشجویی، ضمن بررسی معایب و مزایای دوره کارآموزی نتیجه‌گیری کرد که گنجاندن کارآموزی در برنامه درسی می‌تواند برای دانشجویان مفید باشد. او استدلال کرد که اگر چه اطلاعات تخصصی پایه و اساس برای حسابداران به شمار می‌رود، اما حسابداران به صورت گسترده‌ایی به داشتن مهارت های عمومی وابسته هستند.

کوک و همکاران (2011)، در پژوهش خود تحت عنوان «هوش هیجانی : نقش آموزش حسابداری و تجربه کاری» به بررسی نقش آموزش آکادمیک حسابداری و تجربه کاری دانشجویان حسابداری بر هوش هیجانی آنان پرداخته‌اند. آن‌ها پژوهش خود را بر رو ی 430 دانشجوی حسابداری و هنر از سه دانشگاه انجام دادند. نتایج تحقیق آن‌ها بر بهبود برنامه درسی رشته حسابداری در دانشگاه ها تأکید داشت. همچنین آن ها دریافتند که باید شرایطی را مهیا نمود تا دانشجویان حسابداری بتوانند در حوزه مرتبط با تخصص خودشان تجربه کاری کسب کنند.

**2-4-4- جنسیت و هوش هیجانی**

خویشتن‌دار (1385) در پژوهشی تحت عنوان "رابطه بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رضایت از زندگی در دانش آموزان دبیرستانی شهرستان بویین زهرا" به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی و رضایت از زندگی رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین دختران نسبت به پسران هم در هوش هیجانی و هم در میزان رضایت از زندگی داراي میانگین بالاتري هستند. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین پنج عامل ترکیبی هوش هیجانی فقط سه عامل به طور معنی دار پیش بینی کننده رضایت از زندگی می باشند.

نوفرستي و معين الغربائي (1389)، به بررسي رابطه­ي بين هوش هيجاني و خلاقيت دانشجويان پرداختند. بدين منظور 396 دانشجو ( 236 دختر و 160 پسر) بر اساس روش نمونه­گيري خوشه‌اي چند مرحله­اي از بين دانشجويان دانشگاه­هاي دولتي شهر تهران انتخاب شدند و مقياس خود گزارش­دهي هوش هيجاني و پرسش نامه­ي خلاقيت را تكميل كردند. نتايج نشان داد كه بين هر سه جنبه هوش هيجاني و خلاقيت در هر دو جنس رابطه­ي مثبت و معنادار وجود دارد. نتايج آزمون Z فيشر نشان داد، ضرايب همبستگي بين درجه­ي ادراك و بيان هيجان از هوش هيجاني با زير مقياس­هاي بسط، انعطاف­پذيري، سيالي و خلاقيت كلي در گروه پسران به گونه­ي معناداري بيشتر از گروه دختران بود. نتايج تحليل رگرسيون نشان داد كه دو جنبه­ي نظم­دهي به هيجان و ادراك و بيان هيجان در گروه دختران 7 درصد و در گروه پسران نمره­ي هوش هيجاني كلي و جنبه­ي ادراك و بيان هيجان 16 درصد از واريانس خلاقيت را تبيين ميكند.

احسانی، صباراد، جهانیان و خیرخواه (1393) با هدف بررسي ارتباط بين وضعيت تحصيلي و هوش هيجاني در دانشجويان پژوهشی را در بین دانشجویان دندانپزشکي دانشگاه علوم پزشکي بابل انجام دادند. اين مطالعه بر روي 93 نفر از دانشجويان دندانپزشکي سال هاي چهارم، پنجم و ششم دانشگاه علوم پزشکي بابل در سال تحصيلي 1391-92 انجام شد. جهت تعيين ميزان هوش هيجاني از پرسشنامه هوش هيجاني بار - آن استفاده شد. معدل دانشجويان به عنوان شاخص وضعيت تحصيلي در نظر گرفته شد. اطلاعات با استفاده از نسخه 18 نرم افزار SPSS و آزمون آماري T\_test مورد تجزيه و تحليل آماري قرار گرفت. درحالی که بين هوش هيجاني در ورودي هاي مختلف اختلاف معناداري وجود نداشت اما نمره کل هوش هيجاني در دختران به طور معناداري بيشتر از پسران بود. همچنین بين روند تحصيلي دانشجويان بومي و غير بومي (خوابگاهي) سال چهارم، پنجم و ششم طي سال هاي تحصيلي آن ها تفاوت معناداري وجود نداشت.

البته لازم به ذکر است که بررسی در مورد اثر نوع دانشگاه‌ها و محیط‌های متفاوت دانشگاهی (دولتی و غیردولتی) بر هوش هیجانی انجام نشده است. همچنین پژوهشی مبنی بر مقایسه هوش هیجانی دانشجویان حسابداری با سایر دانشجویان یافت نشد.

*2-5- خلاصه­ی فصل*

در این فصل در بخش ادبیات تحقیق مبانی نظری مربوط به مدیریت سرمایه در گردش ، شبکه­های عصبی مصنوعی، سیستم­های فازی و شبکه­های عصبی فازی و همچنین مبانی نظری مربوط به تکنیک­های بهینه سازی بیان شد. سپس در بخش پیشینه­ی تحقیق، پژوهش­های مرتبط صورت گرفته در داخل و خارج کشور ارائه گردید.

در فصل بعد روش تحقیق، متغیر­های مورد مطالعه، مسئله­ی پژوهش، جامعه و نمونه­ آماری و روش تجزیه و تحلیل داده­ها بیان می­شود.

*منابع و مآخذ*

1. آتش پور، حمید. (1382). مقايسه شيوه هاي رفتار درماني و دارو درماني در کاهش علائم وسواس فکري و عملي و ميزان بهبود مراجعه کنندگان به مراکز درماني. دانش و پژوهش در روانشناسي ؛۵(۱۷). ص 57- 76.
2. ابراهیمی کوه بنانی، شهین، (1390)، رابطه هوش هیجانی و هوش معنوي با رضایت از زندگی در دانش آموزان تیز هوش دختر دبیرستانی شهر بیرجند، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی و آموزش کودکان استثنایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قاینات.
3. احسانی مریم، صباراد لیدا، جهانیان ایمان، خیرخواه فروزان (1393)، ارتباط بین هوش هیجانی و وضعیت تحصیلی در دانشجویان دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی بابل، فصلنامه‌ی توسعه ی آموزش جندی شاپور، دوره 5، شماره 1، ص ص 80-87.
4. برادبري تراویس، گریوز تراویس(2005)، هوش هیجاني: مهارتها و آزمونها، ( ترجمه: حمزه گنجی1386)، انتشارات آفتاب.
5. بشارت، محمد علی (1386)، تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی دانشجویان، فصلنامه مطالعات روانشناختی. شماره3، ص 25-38.
6. بیرامی، منصور. (1387)، بررسی اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر ابراز وجود، خودکارآمدی و سلامت روانی دانش‌آموزان، فصل نامه علمی پژوهشی [روانشناسی دانشگاه تبریز، شماره 11، ص 19-36.](http://www.ensani.ir/fa/20851/magazine.aspx)
7. پور افکاری، نصرت اله (1380) فرهنگ جامع روانشناسی-روان پزشکی انگلیسی-فارسی، جلد اول، چاپ سوم، تهران، فرهنگ معاصر، صفحه 210.
8. حافظ‌نیا، محمدرضا. (1392). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ 19، سمت، تهران.
9. خاکی، غلامرضا (1391). روش تحقیق در مدیریت. چاپ اول، انتشارات فوژان، تهران
10. خائف الهی، احمدعلی. دوستار، محمد. (1382). ابعاد هوش هیجانی، فصلنامة مدیریت و توسعه، شماره 18، ص52-62.
11. خویشتن دار، پرویز (1385) رابطه بین هوش هیجانی و حمایت اجتماعی با رضایت از زندگی در دانش آموزان دبیرستانی شهرستان بویین زهرا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی تهران.
12. دلاور، علي. (1392). روش تحقيق در روانشناسی و علوم تربيتي. چاپ چهلم ، انتشارات فروزش، تهران.
13. د‌هشیری، غلامرضا (1382)، هنجاریابی پرسشنامه بهر هیجانی بار-آن (EQ-I) برای ارزیابی جنبه‏های مختلف هوش د‌انشجویان د‌انشگاه‌های تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد‌ روان‌شناسی، د‌انشکد‌ه روان‌شناسی و علوم تربیتی، د‌انشگاه علامه طباطبایی تهران.
14. [سپهريان آذر فيروزه (1386)](http://fa.journals.sid.ir/SearchPaper.aspx?writer=14537) [مطالعه تاثير آموزش مهارت هاي هوش هيجاني بر شيوه هاي مقابله با فشار رواني](http://fa.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=86720)، [فصلنامه پژوهش هاي نوين روانشناختي (روانشناسي) دانشگاه تبريز دوره 2 شماره 8، ص 65 تا 79.](http://fa.journals.sid.ir/JournalList.aspx?ID=2733)
15. ستایش محمد حسین،منصوری شعله(1391)، بررسی راهکارهای ایجاد همسویی میان محتوای آموزش حسابداری با ضرورت های محیط کسب و کار، فصلنامه مطالعات تجربی حسابداری مالی . 10(33):ص 19-37.
16. سرمد، زهره.، بازرگان، عباس.، و حجازی، الهه .(1392). روش های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ 25، انتشارات آگه، تهران.
17. سموعي، راحله (1381). ترجمه و هنجاريابي آزمون هوش هيجاني بار ـ آن، مؤسسه تحقيقاتي علوم رفتاري سينا.
18. سيادت، سيدعلي و مختاري پور، مرضيه (1386) ، مديريت و رهبري با هوش هيجاني، تدبير، شماره165 ص 17-20.
19. سیاروچی، ژوزف، فورگاس، ژوزف، مایر، جان. (1383) هوش عاطفی در زندگی روزمره (ترجمه، اصغر نوری امام‌زاده‌ای، حبیب الله نصیری) اصفهان: نشر نوشته. تاریخ انتشار به زبان اصلی، 2003
20. شادمرادلو، مهران (1383) پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی دانش آموزان پیش دانشگاهی شهر تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
21. قاسم زاده، حبیب الله، (1375)، عاطفه و شناخت. ویراست دوم، تهران: انتشارات فرهنگیان.
22. کالاگر، جیمز. (1372) آموزش کودکان تیزهو ش. ترجمه: مجید مهدی زاده و احمد رضوانی. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
23. كشميري، مهديه و فاطمه عرب احمدي، (1387)، «هنجاريابي مقدماتي آزمون هوش معنوي در دانشجويان دانشگاه منابع طبيعي گرگان»، *پايان‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه پيام نور مركز بهشهر.*
24. گل پرور، محسن.، آقایی، اصغر.، و خاکسار، فخری. (1384). رابطه هوش هیجانی و مؤلفه های آن با پیشرفت گرایی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع. دانش و پژوهش در روانشناسی، سال هفتم، شماره 25، ص75-106.
25. گلمن، دانیل (1996) هوش هیجانی: توانایی محبت کردن و محبت دیدن (ترجمه: نسرین پارسا،1380) انتشارات رشد.
26. گلمن، دانیل (2002)، هوش هیجانی (خود آگاهی هیجانی، خویشتن داري، همدلی و یاري به دیگران). ترجمه: پارسا، نسرین، تهران، انتشارات رشد، 1383.
27. مشایخی بیتا، شفیع پورمجتبی(1391)، بررسی کارایی نظام آموزشی رشته حسابداری در سطح دانشگاه های ایران با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها، بررسی های حسابداری و حسابرسی. 19(67):ص 119- 142.
28. نوفرستي، اعظم. معين الغربائي فاطمه  (1389)، هوش هيجاني و خلاقيت در دانشجويان، [فصلنامه روانشناسي تحولي: روانشناسان ايراني. 7(26):ص175-185](http://www.magiran.com/magtoc.asp?mgID=4515&Number=26&Appendix=0).
29. Adeyemo DA. (2008). Demographic characteristics and emotional intelligence among workers in some selected organizations in Oyo State, Nigeria. Vision -The Journal of Business Perspective, 12(1), 70-85.
30. American Psychiatric Association. (2000). Diagnostic and statistical manual of mental disorders Text Revision (DSM-IV-TR), 4th ed. Washington, DC:American Psychiatric Association.
31. Austain, E., Saklofske, D. H., & Egan, V. (2005). Personality, well- being and health correlates of trait emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 38, 547-558.
32. Arthur Andersen co., Arthur Young co., Coopers and Lybrand co., Deloitte, Haskins and Sells co., Ernst and Whinney co., Peat, Marwick, Main co., Price waterhouse co., and ToucheRoss co. (The Big-8). (1989). Perspectives on education: Capabilities for success in the accounting profession (the White paper). New York.
33. Ashkanasy, N., Hartel, C., Daus, C. (2002). Diversity and emotion: the new frontiers in organisational behavior research. Journal of Management, 28(3), 30–38.
34. Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB). (2010). Eligibility procedures and accreditation standards for business accreditation. Available at: <http://www.aacsb.edu>.
35. Barbalet, J. (2001). Emotion, social theory and social structure: a macro sociological approach. Cambridge: Cambridge University Press.
36. Bar-On, R. (1997), “Bar- on Emotional Quotient Inventory, Technical manual, Toronto, Canada, Multh systems.
37. Bar-On, R. (2002), “Emotional and social intehigence: insights from the emotion qutiont inventory”, The hand book of emotional intelligence, Sanfrancisco: Jossey –Bass.
38. Bar-On, R. Parker, J. D. A. (2000), Handbook of emotional intelligence, Sanfrancisco: Jossey-Bass.
39. Bedford, N., and Shankir, W. (1987). Reorienting accounting education. Journal of Accountancy, 20(15), 84–91.
40. Beck, J., and H, Halim. (2008). Undergraduate internships in accounting: What and how do Singapore interns learn from experience? Accounting Education: An International Journal, 17(2), 151–172.
41. Berrocal .P.F., Cabello R., Castillo .R and Extremera .N.,(2012),. GENDER DIFFERENCES IN EMOTIONAL INTELLIGENCE: THE MEDIATING EFFECT OF AGE., Behavioral Psychology / Psicología Conductual, Vol. 20, Nº 1, pp. 77-89.
42. Binet, A.. & Simon, T. (1916). The development of intelligence in children (E. S. Kit, Trans.). Baltimore: Williams & Wilkins.
43. Bleiberg, E. (2001). Treating personality disorders in children and adolescents: A relational approach. New York: Guilford Press.
44. Bloch, J., Brewer, P. C. and Stout, D. E. (2012) Responding to the leadership needs of the accounting profession: a module for developing a leadership mindset in accounting students, Issues in Accounting Education, 27(2), pp. 525–554.
45. Bornovalova, M. A., Gratz, K. L., Daughters, S. B., Bettina, N., Delany Brumsey, A., Lynch, T. R., et al. (2008). A multimodal assessment of the relationship between emotion dysregulation and borderline personality disorder among inner-city substance users in residential treatment.Journal of Psychiatric Research, 42, 717–726.
46. Carr, S., and Mathews, M. (.2004). Accounting curriculum change and iterative program development: A case study. Accounting Education, 13, 91–116.
47. Carpenter, V., Friar, S. and Lyle, M. (1993) Evidence on the performance of accounting students: race, gender and expectations, Issues in Accounting Education, 8, pp. 1–17.
48. Clarke, N. (2006). Emotional intelligence training: A case of caveat emptor. Human Resource Development Review, 5 (4), 422–441.
49. Cook G., Bay, D., Visser, B., Myburgh, J., and Njorog, J. (2011). Emotional Intelligence: The Role of Accounting Education and Work Experience, Accounting education, 26(2), 267-286.
50. Crick, N. R., Murray–Close, D., & Woods, K. (2005). Borderline personality features in childhood: A short-term longitudinal study, Development and Psychopathology, 17, 1051–1070.
51. Daff, L. (2009) Accountants, interpersonal skills and the faith nexus: Adventist Approaches to the Integration of Faith and Learning, Vol. 37–A, pp. 121–140 (Silver Spring: Institute for Christian Teaching).
52. Daff, L., (2013) Accounting Students' Reflections on a Course to Enhance their Interpersonal Skills, Accounting Education: An International Journal, 22:6, 563-581.
53. D.hess, J. (2011). Enhancing decisions and decision-making processes throught the application of emotional intelligence skilles, 49,710-72.
54. De Villiers, R. 2010. The incorporation of soft skills into accounting curricula: Preparing graduates for their unpredictable futures. Meditari Accountancy Research 18 (2): 1–22.
55. Douglas Marshall, Robert F. Dombrowski, R. Michael Garner, and Kenneth J. Smith (2010)، " The Accounting Education Gap " The CPA journal
56. Fallan. L and Opstad. L., (2014) Beyond Gender Performance in Accounting: Does Personality Distinction Matter?, Accounting Education: An International Journal, 23:4, 343-361.
57. Fleet, W., Summers, J. and Smith, B. (2006) Communication Skills Handbook for Accounting (Brisbane: John Wiley and Sons).
58. Fogarty, T. J. and Goldwater, P. M. (2010) Beyond just desserts: the gendered nature of the connection between effort and achievement for accounting students, Journal of Accounting Education, 28, pp. 1–12.
59. Gage, N. L., & Berliner, D. C. (1992). Educational psychology (5th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
60. Gardner, H. (1983), “Frames of mind”, New York, Basic book.
61. Gardner, H. (1993). Frames of mind: The theory of multiple intelligences (10 anniversary ed.). New York, NY: Basic Books.
62. Gratz, K. L, Tull, M. T, Reynolds, A. K., Courtney B, Bagge, L., Latzman, R. D., Daughters, S. B., &Lejuezb, C. W. (2009). Extending extant models of the pathogenesis of borderline personality disorder to childhood borderline personality symptoms: The roles of affective dysfunction, disinhibition, and self- and emotion-regulation deficits. Development and Psychopathology; 21, 1263–1291.
63. Goleman, D. (1995), Emotional intelligent, New York.
64. Goleman, D (1998): working with Emotional Intelligence Blumsbury Publishing, London.
65. Goleman, D; Boyatzis, R; Rhee, K. (1999): Clustering competencye in emotional Intelligence Insight from the emotional competence inventory (ECI), From the World Wide Web: ([www.eiconsoruum.org](http://www.eiconsoruum.org))
66. Goleman, D., R, Boyatzis., and A, McKee. (2002). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. Boston, MA: Harvard Business School Press.
67. Hanoch, Y, (2002). Neither an angel nor an ant: emotion as an aid to bounded rationality. Journal of Economic Psychology, 23, 1–25.
68. Hancock, P., Howieson, B., Kavanagh, M., Kent, J., Tempone, I., and Segal, N. (2009). Accounting for the future: More than numbers, Vol. 1: Final report. Australian Learning and Teaching Council.
69. International Accounting Education Standards Board, July 2011
70. International Federation of Accountants (IFAC), INTERNATIONAL ACCOUNTING EDUCATION STANDARD (IES), IES 3, Edition 2014, pp 44-49.
71. Jordan, PJ, Ashkanasy, NM & Härtel, CEJ 2002, ‘Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity’, Academy of Management Review, 27, 361-372.
72. Judd, P. H. and McGlashan, T. H. (2003). A Developmental Model of Borderline Personality Disorder: Understanding Variations in Course and Outcome. Washington, DC; American Psychiatric Publishing, Inc.
73. Kavanagh, M., and Drennan, L. (2008). What skills and attributes does an accounting graduate need? Evidence from student perceptions and employer expectations. Accounting and Finance, 48(2), 279–300.
74. Lieb, K., Zanarini, M. C., Schmahl, C., Linehan, M. M, &Bohus, M. (2004).Borderline personality disorder.The Lance; 364, 9432-9455.
75. Lin, Z. (2008). A factor analysis on Knowledge and skill components of Accounting Education: Chinese case. Advances in Accounting incoroporating Advances in Internationa Accounting, l (24), 110-118.
76. lindebaum, D. (2009). Rhetoric or remedy? A critique on developing emotional intelligence. Academy of Management Learning and Education, 8 (2), 225–237.
77. [Luu Trong Tuan](http://www.emeraldinsight.com/action/doSearch?target=emerald&logicalOpe0=AND&text1=Trong%20Tuan,%20L&field1=Contrib), (2013) "Emotional intelligence as the departure of the path to corporate governance", Corporate Governance: The international journal of business in society, Vol. 13 Iss: 2, pp.148 – 168.
78. Martin, A. and Steele, F. (2010) Sustainability in Key Professions: Accounting (Canberra: Australian Research Institute in Education for Sustainability).
79. Mayer, J.D. (2000). Spiritual intelligence or spiritual consciousness? The International Journal for the Psychology of Religion, 10(1), 47-56.
80. Mayer, J., D, Caruso. And P, Salovey. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence, 27, 267–298.
81. Mayer, J., Salovey, P., and Caruso, R. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence, 1, 232–242.
82. Myers, L., and M, Tucker. (2005). Increasing awareness of emotional intelligence in a business curriculum.Business Communication Quarterly, 68 (1), 44–51.
83. McPhail, K. (2004). An emotional response to the state of accounting education: Developing accounting students’ emotional intelligence. Critical Perspectives on Accounting, 15 (4–5), 629–648.
84. Mohamed, E., and Lashine, S. (2003). Accounting knowledge and skills and the challenges of a global business environment. Managerial Finance, 29(7), 3–16.
85. Monem, R. (2007) Does access to tutorial solutions enhance student performance? Evidence from an accounting course, Accounting and Finance, 47, pp. 123–142.
86. Morris, J., J. Urbanski, and J. Fuller. (2005). Using poetry and the visual arts to develop emotional intelligence. Journal of Management Education 29, 88–90.
87. Mostaghimi, M, J, Dehbashi, A Momayez, (2014), The relationship between manager’s emotional Quotient and organizational commitment in TARAS, International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, Vol. 2, No. 2, 2014, pp. 304-311.
88. Nasir, M , Masrur R. (2010). An Exploration of Emotional Intelligence of the Students of IIUI in relation to Gender, Age and Academic Achievement. Bulletin of Education and Research, 32(1), 37-51.
89. Nachiappan, S,. Krishnan, H, A,. Velayudhan,P, K and Zulkafaly, F,. (2014). Analysis of Cognition Integration in Intelligence Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) and Spiritual Quotient (SQ) in Transforming Cameron Highlands Youths through Hermeneutics Pedagogy. Social and Behavioral Sciences, 112 ( 2014 ), pp 888 – 897.
90. Paisey, C. (2009). Developing Skills via Work Placements in Accounting: Student and Employer Views Accounting Forum, 64, 23-37.
91. Paris, J. (2008).Treatment of borderline personality disorder.The Guilford Press.
92. Pan, p., Hector, P. (2011). Market relevance of university accounting programs: Evidence from Australia. Accounting forum, 36, 91-108.
93. Salovey, P., Mayer, M. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition andPersonality, 9, 185–211.
94. Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., and Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), Emotion, disclosure and health. Washington, DC: American Psychological Association.
95. Stys.Y. brown.SH, 2004 a review of emotional intelligence literature and implication for correction, research branch correctional service of Canada.
96. Svrakic, D. M. &Cloninger, C. R.(2009).Personality disorders. In B. J. Sadock& V. A. Sadock, (Eds.), Kaplan &Sadock's comprehensive textbook of psychiatry. New York: Williams & Wilkins.
97. Weber, M. R., D. A. Finley, A. Crawford, and D. J. Rivera. 2009. An exploratory study identifying soft skill competencies in entry-level managers. Tourism and Hospitality Research 9 (4): 353–361.
98. Wong Chi-Sum, Wong Ping-Man, & Chau So-Ling (2001), "Emotional Intelligence, Students'Attitudes towards Life and the Attainment of Education Goals: An Exploratory Study in Hong Kong, New Horizons in Education, No. 44, Pages 1 – 11.
99. Zavareghi R. Fatahzadeh  Kh Study of relationship between emotional intelligence and cognition in pre university girls and boys students [dissertation], School of Psychiatry and Social Sciences, Islamic Azad University 2006.
100. Zeidner, M., Matthews, G., and Roberts, R. (2009). What We Know about Emotional Intelligence. Cambridge,MA: MIT Press, 24(2), 137-150.

1. - Nachiappan, Krishnan, Velayudhan and zulkafaly [↑](#footnote-ref-1)
2. - Gage and Berliner [↑](#footnote-ref-2)
3. - Binet and Simon [↑](#footnote-ref-3)
4. - Gardner [↑](#footnote-ref-4)
5. - Physical Quotient [↑](#footnote-ref-5)
6. - Intelligence Quotient [↑](#footnote-ref-6)
7. - Emotional Quotient [↑](#footnote-ref-7)
8. - Spiritual Quotient [↑](#footnote-ref-8)
9. - Self Awareness [↑](#footnote-ref-9)
10. - Emotion Management [↑](#footnote-ref-10)
11. - Self motivation [↑](#footnote-ref-11)
12. - Sympathy [↑](#footnote-ref-12)
13. - Relationship Arrangement [↑](#footnote-ref-13)
14. - Bar - on [↑](#footnote-ref-14)
15. - Parker [↑](#footnote-ref-15)
16. - Self-awareness [↑](#footnote-ref-16)
17. - Social awareness [↑](#footnote-ref-17)
18. - Relationship management [↑](#footnote-ref-18)
19. - self-control [↑](#footnote-ref-19)
20. - Jordan [↑](#footnote-ref-20)
21. - Hartel [↑](#footnote-ref-21)
22. - Turvey [↑](#footnote-ref-22)
23. - palafi [↑](#footnote-ref-23)
24. - Strategic [↑](#footnote-ref-24)
25. - Emotional Perception [↑](#footnote-ref-25)
26. - Emotional Internalization [↑](#footnote-ref-26)
27. - Emotional Understanding [↑](#footnote-ref-27)
28. - Emotional Management [↑](#footnote-ref-28)
29. - Stys and brown [↑](#footnote-ref-29)
30. - Potential [↑](#footnote-ref-30)
31. - Rhee [↑](#footnote-ref-31)
32. - Ciarrochi, Forgas and Mayer [↑](#footnote-ref-32)
33. - Soft skill [↑](#footnote-ref-33)
34. - Kavang and Drennan [↑](#footnote-ref-34)
35. - weber et all [↑](#footnote-ref-35)
36. - Bloch, Brewer and Stout [↑](#footnote-ref-36)
37. - De villiers [↑](#footnote-ref-37)
38. - IFAC [↑](#footnote-ref-38)
39. - INTERNATIONAL ACCOUNTING EDUCATION STANDARD (IES) [↑](#footnote-ref-39)
40. - Bloch, Brewer and Stout [↑](#footnote-ref-40)
41. - Morris et al [↑](#footnote-ref-41)
42. - Myers and Tucker [↑](#footnote-ref-42)
43. - Daff [↑](#footnote-ref-43)
44. - University of Melbourne [↑](#footnote-ref-44)
45. - Victoria University [↑](#footnote-ref-45)
46. - University of Tasmania [↑](#footnote-ref-46)
47. - Fleet, Summer and Smith [↑](#footnote-ref-47)
48. - Association to Advance Collegiate Schools of Business [↑](#footnote-ref-48)
49. - Beck and Halim [↑](#footnote-ref-49)
50. - Lindebaum [↑](#footnote-ref-50)
51. - Berrocal, Cabello, Castillo, Extremera [↑](#footnote-ref-51)
52. - Fallan and Opstad [↑](#footnote-ref-52)
53. - Adeyemo [↑](#footnote-ref-53)
54. - Nasir and Masrur [↑](#footnote-ref-54)
55. - Monem [↑](#footnote-ref-55)
56. - Carpenter, Friar and Lyle [↑](#footnote-ref-56)
57. - Gouldwater [↑](#footnote-ref-57)
58. - American Psychiatric Association (APA) [↑](#footnote-ref-58)
59. - Crick, Murray–Close and Woods [↑](#footnote-ref-59)
60. - Bleiberg [↑](#footnote-ref-60)
61. - Judd& McGlashan [↑](#footnote-ref-61)
62. - Paris [↑](#footnote-ref-62)
63. - Lieb, Zanarini, Schmahl, Linehan &Bohus [↑](#footnote-ref-63)
64. - Svrakic and Cloninger [↑](#footnote-ref-64)
65. - Bornovalova, Gratz, Daughters & Bettina [↑](#footnote-ref-65)
66. - Gratz, Tull, Reynolds, Courtney [↑](#footnote-ref-66)
67. - Wong Chi-Sum, Wong Ping-Man and Chau So-Ling [↑](#footnote-ref-67)
68. - Austain, Saklofske and Egan [↑](#footnote-ref-68)
69. - D.hess [↑](#footnote-ref-69)
70. - [Luu Trong Tuan](http://www.emeraldinsight.com/action/doSearch?target=emerald&logicalOpe0=AND&text1=Trong%20Tuan,%20L&field1=Contrib) [↑](#footnote-ref-70)
71. - Mostaghimi, Dehbashi and Momayez [↑](#footnote-ref-71)
72. - Carr and Mathews [↑](#footnote-ref-72)
73. - Lin [↑](#footnote-ref-73)
74. - Douglas, Dombrowski, Garner and Kenneth [↑](#footnote-ref-74)
75. - Clarke [↑](#footnote-ref-75)
76. - Paisey [↑](#footnote-ref-76)