

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُنَزِّلُ الْمَطَرَ
وَالَّذِي يُغِيثُ الْحَيَاةَ
وَالَّذِي يُجْزِي النَّاسَ
بِحَسَبِ عَمَلِهِمْ
وَالَّذِي يُعَذِّبُ
الْمُنَافِقِينَ
وَالَّذِي يُجْزِي
الْمُؤْمِنِينَ
بِحَسَبِ عَمَلِهِمْ
وَالَّذِي يُغِيثُ
الْحَيَاةَ
وَالَّذِي يُنَزِّلُ
الْمَطَرَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ
الْمَوْتِ
وَالَّذِي خَلَقَ
السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه شهید بهشتی
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه
جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت آموزشی

موضوع :

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس
متوسطه شهر تهران

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر محمد حسن پرداختچی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر محمد قهرمانی

استاد داور :

جناب آقای دکتر فراستخواه

دانشجو :

لیلا نجاتی حاتمیان

شهریور ۱۳۸۶

۱۳۸۷ / ۱ / ۱۸

۶۰۱۱۷

تقدیم به پدر و مادر عزیزم که

محبت بی دریغشان همواره بر سر من سایه افکنده است.

تقدیم به همسر مهربان و فرزند دلبندم

که با صبوری و فداکاری همیشه مرا یاری کرده اند.

تقدیم به خواهران و برادران بزرگوایم

که در هر زمان مشوق و پشتیبان من بوده اند.

با سپاس فراوان از استاد گران قدر

جناب آقای دکتر پرداختچی که صبورانه راهنمایی مرا

در انجام این پژوهش بر عهده گرفتند

و

با سپاس فراوان از استاد ارجمند

جناب آقای دکتر قهرمانی که دلسوزانه مرا در انجام این

پژوهش یاری نمودند.

چکیده :

این پژوهش به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه شهر تهران پرداخته است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس متوسطه شهر تهران می شود. از آن جا که دبیران پرسشنامه اثربخشی مدیر را پر کرده اند، آن ها نیز به این جامعه افزوده شده اند. روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای بوده است که تعداد ۴۵ مدیر و به ازای هر مدیر، ۸ دبیر به صورت تصادفی انتخاب شده اند و بدین ترتیب تعداد کل حجم نمونه به ۴۰۵ نفر رسیده است. جهت جمع آوری اطلاعات درباره هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی بار-اون و برای اثربخشی مدیران از پرسشنامه اثربخشی که توسط دکتر علاقه بند تنظیم شده، استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون، آزمون تی برای گروه های مستقل و تحلیل واریانس استفاده شده است. نتیجه حاصله بیانگر آن است که مدیرانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار هستند، اثربخشی بیشتری در کارشان دارند.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، اثربخشی.

فهرست مطالب	صفحه
فصل اول طرح تحقیق	۱
مقدمه	۲
۱-۱ بیان مساله	۲
۲-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش	۴
۳-۱ اهداف تحقیق	۶
۱-۳-۱ هدف کلی	۶
۲-۳-۱ اهداف فرعی	۶
۴-۱ فرضیه های پژوهش	۷
۵-۱ متغیرهای پژوهش	۸
۶-۱ تعاریف عملیاتی	۸
فصل دوم ادبیات تحقیق	۹
مقدمه	۱۰
۱-۲ هیجان چیست؟	۱۱
۲-۲ تاریخچه هوش هیجانی	۱۲
۳-۲ تعاریف هوش هیجانی	۱۳
۴-۲ هوش اجتماعی	۱۵
۱-۴-۲ تعریف صلاحیت اجتماعی	۱۵

۱۳۸۷ / ۱ / ۱۸

- ۵-۲ دیدگاه های مطرح شده در هوش هیجانی..... ۱۶
- ۱-۵-۲ دیدگاه توانایی..... ۱۶
- ۱-۱-۵-۲ ابعاد هوش هیجانی از دیدگاه مایر و سالووی ۱۶
- ۲-۱-۵-۲ کاربرد مدل مایر و سالووی از هوش هیجانی ۱۷
- ۲-۵-۲ دیدگاه شخصیتی - اجتماعی - هیجانی هوش هیجانی..... ۱۹
- ۱-۲-۵-۲ ابعاد هوش هیجانی از دیدگاه بار-اون ۲۰
- ۲-۲-۵-۲ موارد استفاده از پرسشنامه هوش هیجانی بار-اون ۲۲
- ۶-۲ ابعاد هوش هیجانی از نظر گلمن ۲۵
- ۷-۲ ابعاد هوش هیجانی از نظر کوپر و سواف ۲۶
- ۸-۲ هوش هیجانی در محیط کار ۲۷
- ۹-۲ تلاش های قبلی جهت بهبود هوش هیجانی..... ۲۹
- ۱۰-۲ از IQ تا EQ ۳۱
- ۱۱-۲ مهارت های هوش هیجانی پیش بینی کننده مهارت های شناختی ۳۲
- ۱۲-۲ هوش هیجانی عاملی موثر بر پیش بینی موفقیت های آکادمیک دانشجویان..... ۳۳
- ۱۳-۲ تفاوت های سن و جنسیت در نمرات هوش هیجانی..... ۳۳
- ۱۴-۲ یادگیری هوش هیجانی..... ۳۵
- ۱-۱۴-۲ برنامه ای برای توسعه هوش هیجانی ۳۶
- ۲-۱۴-۲ تعلیم و تربیت هیجانی و اجتماعی (SEE)..... ۳۷

- ۲۸..... ۱۵-۲ هوش هیجانی و اثر بخشی در رهبری و مدیریت
- ۴۸..... ۱۶-۲ اثربخشی
- ۴۸..... ۱۷-۲ تعریف اثربخشی
- ۴۹..... ۱۸-۲ کارایی و تمایز آن با اثربخشی و بهره‌وری
- ۵۰..... ۱۹-۲ اثربخشی مدیریت در مقابل اثربخشی رهبری
- ۵۰..... ۱-۱۹-۲ رهبری موفقیت آمیز در مقابل رهبری اثربخش
- ۵۲..... ۲-۱۹-۲ مدیریت موفق و موثر
- ۵۳..... ۲۰-۲ مدل سه بعدی اثربخشی رهبر
- ۵۵..... ۲۱-۲ موانع اثربخشی
- ۵۶..... ۲۲-۲ جایگزین‌های رهبری
- ۵۷..... ۲۳-۲ ازدیاد اثربخشی
- ۶۰..... ۲۴-۲ وحدت اهداف و اثربخشی
- ۶۲..... ۲۵-۲ ویژه‌گی‌های مدیر اثربخش
- ۶۴..... ۲۶-۲ اثربخشی سازمان
- ۶۸..... ۲۷-۲ حفظ موفقیت سازمان
- ۷۰..... ۲۸-۲ شاخص‌های اثربخشی سازمانی
- ۷۲..... ۲۹-۲ اثربخشی گروه
- ۷۲..... ۳۰-۲ اثربخشی و مدیریت زمان

۷۳.....	۲۱-۲ وظایف مدیران و رهبران آموزشی.....
۷۴.....	۲۲-۲ ویژگی های مدارس موثر.....
۷۷.....	۲۳-۲ تحقیقات انجام شده در رابطه با هوش هیجانی و اثربخشی مدیران.....
۸۱.....	فصل سوم روش تحقیق.....
۸۲.....	مقدمه.....
۸۲.....	۱-۲ روش تحقیق.....
۸۳.....	۲-۲ جامعه آماری.....
۸۳.....	۳-۲ نمونه آماری.....
۸۴.....	۴-۲ روش نمونه گیری.....
۸۴.....	۵-۲ ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۸۴.....	۱-۵-۲ پرسشنامه هوش هیجانی بار - اون.....
۸۴.....	۱-۱-۵-۲ معرفی آزمون.....
۸۵.....	۲-۱-۵-۲ روش نمره گذاری.....
۸۸.....	۳-۱-۵-۲ ویژگی های روان سنجی.....
۸۹.....	۲-۵-۲ پرسشنامه اثربخشی مدیر.....
۹۱.....	۶-۲ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۹۲.....	فصل چهارم تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۹۳.....	مقدمه.....

- ۹۳..... ۱-۴ آمار توصیفی
- ۹۳..... جدول و نمودار مربوط به متغیر سن
- ۹۴..... جدول و نمودار مربوط به متغیر جنسیت
- ۹۵..... جدول و نمودار مربوط به متغیر سابقه کار در آموزش و پرورش
- ۹۶..... جدول و نمودار مربوط به متغیر سابقه مدیریت
- ۹۷..... جدول و نمودار مربوط به متغیر وضعیت تاهل
- ۹۸..... جدول و نمودار مربوط به متغیر پست سازمانی
- ۹۹..... جدول و نمودار مربوط به متغیر رشته تحصیلی
- ۱۰۰..... جدول و نمودار مربوط به متغیر میزان تحصیلات
- ۱۰۱..... ۲-۴ آمار استنباطی
- ۱۰۲..... آزمون فرضیه اول
- ۱۰۵..... آزمون فرضیه دوم
- ۱۰۶..... آزمون فرضیه سوم
- ۱۰۸..... آزمون فرضیه چهارم
- ۱۰۹..... آزمون فرضیه پنجم
- ۱۱۲..... آزمون فرضیه ششم
- ۱۱۴..... آزمون فرضیه هفتم
- ۱۱۵..... آزمون فرضیه هشتم

۱۱۶.....	آزمون فرضیه نهم
۱۱۸.....	آزمون فرضیه دهم
۱۲۰.....	فصل پنجم نتیجه گیری
۱۲۱.....	مقدمه
۱۲۱.....	۱-۵ خلاصه پژوهش
۱۲۴.....	۲-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۲۸.....	۳-۵ محدودیت های تحقیق
۱۲۸.....	۴-۵ پیشنهادات اجرایی
۱۲۹.....	۵-۵ پیشنهادات پژوهشی
۱۳۱.....	منابع و ماخذ
۱۳۲.....	فهرست منابع فارسی
۱۴۰.....	فهرست منابع لاتین
۱۴۶.....	پیوست ها

فصل اول

طرح تحقیق

در این فصل ابتدا به بیان مساله و اهمیت و ضرورت پژوهش پرداخته شده است . سپس اهداف و فرضیه های پژوهش ذکر گردیده اند و در آخر متغیرهای پژوهش و تعاریف عملیاتی آورده شده است .

۱-۱ بیان مساله :

برای سال ها رهبران مدارس کوشش کردند تا با دقت « چیز غیر قابل تعریفی » را که رهبران موفق را از رهبران غیر موفق جدا می کرد نشان دهند . دست اندرکاران و اساتید دانشگاه بر این توافقند که موفقیت در رهبری مدرسه به چیزی فراتر از مهارت های تکنیکی آکادمیک که هوش نامیده می شود ، وابسته است . اما نبود مجموعه تعاریف دقیق و تحقیق تجربی برای این اظهارات با در نظر گرفتن این متغیرهای غیر قابل مشاهده ، برای مدت ها تلاش برای بحث درباره این کیفیت های رهبری ناملموس را مشکل ساخت .

(McDowelle & Bell, 1997 , P. 4)

دانیل گلمن^۱ می گوید : یک فرد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین آموزش ها را ببیند ، نمی تواند یک رهبر برجسته و بزرگ شود . نتایج مطالعات دانیل گلمن نشان داد اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با سایر مهارت ها دو برابر است و رابطه مستقیمی با پیشرفت و ترقی رهبری سازمانی دارد . تحقیقات نشان می دهد که از مجموع موفقیت های زندگی حرفه ای

^۱ - Daniel Goleman

۲۰٪ به بهره‌مندی و ۸۰٪ به هوش هیجانی بستگی دارد. (مختاری پور - سیادت، ۱۳۸۴،

ص ۱۸)

هر مدیری باید بتواند از طریق افراد به اهداف سازمانی برسد. ساهاست به مدیران می‌آموزد که توانایی آن‌ها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آن‌ها با برانگیختن افراد اطراف خود دارد. این امر امروزه اهمیت بیشتری یافته است زیرا مسائل انسانی، ارتباطات و روابط بین مدیر و کارکنان افزایش یافته است. به ویژه آن‌ها که کارهای فردی رو به کاهش و اهمیت کارهای تیمی و گروهی رو به افزایش است. این مهم شکل دهنده رویکرد مدیریت جدید است که اهمیت آن روز به روز آشکارتر می‌شود.

در رویکرد جدید مدیریت فرهنگ سازمانی، کار تیمی و نحوه همکاری مدیر با دیگران اهمیت خاصی دارد. در واقع تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا از این طریق بهره‌وری سازمان نیز افزایش یابد. از این رو مدیرانی مد نظر مطلوب سازمان‌ها هستند که از توانمندی‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند، شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساسات خود و دیگران و در بیان و انتقال احساسات به خوبی عمل کنند و در یک جمله آن‌ها بتوانند محیطی با نشاط ایجاد کنند که در آن افراد رشد یابند. رویکرد مدیریتی جدید این مدیران را مدیران اثربخش و موفق می‌داند.

بنا به نظر گلن رهبر مؤثر و قوی کسی است که الهام بخش است، انگیزه ایجاد می‌کند، تعهد به وجود می‌آورد، قابلیت‌های هوش عاطفی خود را پیوسته تقویت می‌کند و با توجه به نیاز سبک‌های رهبری خود را تغییر می‌دهد. (بابایی - مؤمنی، ۱۳۸۵، ص ۳۷)

با توجه به رابطه ای که بین هوش هیجانی و اثربخشی مدیران در بیان نظری و تحقیقات انجام شده در این زمینه به چشم می خورد و مشروح آن در فصل دوم آمده ، این تحقیق سعی بر آن داشته است که رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه شهر تهران را مورد بررسی قرار دهد .

۱-۲ اهمیت و ضرورت پژوهش :

امروزه بسیاری از سازمان ها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند . در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد . بررسی ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش با منابع انسانی خودارتباط برقرارکنند .

در این زمینه هوش هیجانی (EI)^۲ یکی از مؤلفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلن (۱۹۹۸) شرط حتمی واجتناب ناپذیر در سازمان به حساب آید . اخیراً برخی از دانشمندان نیز دریافته اند که هوش هیجانی برای یک مدیر و رهبر با اهمیت تر از بهره هوشی (IQ)^۳ است . (مختاری پور -

سیادت ، ۱۳۸۴ ، ص ۱۹)

^۲ - Emotional intelligence

^۳ - Intelligence Quotient

رهبران مدرسه بارها تغییراتی از این سناریو را که در عرصه مدارس عمومی انجام شده است به عینه دیده اند. افراد با اعتبارات عالی در موقعیت های رهبری قرار داده می شوند و به خاطر نبود یا وجود برخی از عناصر هیجانی مشخص شکست می خورند. تا این اواخر ما قادر نبودیم که این عناصر هیجانی را با دقت توصیف کنیم. یا از ظنمان درباره تاثیرشان با تحقیق قابل تایید تجربی حمایت کنیم. دانیل گلمن در کتاب هوش هیجانی بینش و جهتی را فراهم ساخت تا به نشان دادن این مساله غامض کمک کند. گلمن توضیح داد که این عناصر هیجانی غالباً باعث می شوند که افراد با IQ بالا شکست بخورند و افراد با IQ متوسط فراتر از انتظارات دیگران موفق شوند. این کتاب در لیست پرفروش ترین های نیویورک تایمز برای بیشتر از چهل هفته قرار داشت و هم اکنون تاثیر زیادی بر روی موسسات تجاری، حرفه ای و آموزشی دارد. (McDowelle & Bell, 1997, P. 5)

«گلمن» در کتاب خود به نام «کار با هوش عاطفی» (۱۹۹۸) بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار - محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات - تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند نیازمند هوش عاطفی است. اما هرچه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می یابد. به همین علت هوش عاطفی از اهمیت زیادی برای یک رهبر برخوردار است. (بابایی - مؤمنی، ۱۳۸۵، ص ۳۹)

با توجه به مطالب فوق تا حدودی نقش و اهمیت هوش هیجانی مشخص می گردد. با انجام این پژوهش رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه شهر تهران مورد

بررسی قرار گرفته است .

هوش هیجانی را می توان در سازمان ها و مدارس برای کمک به اثر بخشی مدیران ،
معلمان و کلیه کارکنان به کارگرفت .

۳-۱ اهداف تحقیق :

۱-۳-۱ هدف کلی :

هدف کلی این پژوهش این است که رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس
متوسطه شهر تهران را بررسی نماید .

۱-۳-۲ اهداف فرعی :

۱- تعیین رابطه بین مولفه های هوش هیجانی (خود آگاهی ، ابراز وجود ، احترام به خود ،
خود شکوفایی ، استقلال ، همدلی ، روابط بین فردی ، مسئولیت اجتماعی ، حل مساله ،
آزمون واقعیت ، انعطاف پذیری ، تحمل استرس ، کنترل تکانه ، شاد کامی ، خوش بینی) و
اثر بخشی مدیران .

۲- تعیین رابطه بین مولفه های اثر بخشی (رهبری ، یاری رساندن به دانش آموزان ،
روابط سازنده با اولیا ، برخورد شایسته با معلمان ، مهارت در ارزشیابی ، اداره امور
مدرسه) و هوش هیجانی مدیران .

۳- بررسی تفاوت بین هوش هیجانی و مولفه های آن در مدیران برحسب (جنسیت ، رشته
تحصیلی ، میزان تحصیلات ، سابقه مدیریت) در آن ها .

۴- بررسی تفاوت بین اثربخشی و مولفه های آن در مدیران برحسب (جنسیت ، رشته تحصیلی ، میزان تحصیلات ، سابقه مدیریت) در آن ها .

۱-۲ فرضیه های پژوهش :

- ۱- بین هوش هیجانی و مولفه های آن با اثر بخشی مدیران رابطه وجود دارد .
- ۲- بین هوش هیجانی و مولفه های آن در مدیران بر حسب جنسیت تفاوت وجود دارد .
- ۳- بین هوش هیجانی و مولفه های آن در مدیران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت وجود دارد .
- ۴- بین هوش هیجانی و مولفه های آن در مدیران بر حسب میزان تحصیلات تفاوت وجود دارد .
- ۵- بین هوش هیجانی و مولفه های آن در مدیران بر حسب سابقه مدیریت تفاوت وجود دارد .
- ۶- بین اثر بخشی و مولفه های آن با هوش هیجانی رابطه وجود دارد .
- ۷- بین اثر بخشی و مولفه های آن در مدیران بر حسب جنسیت تفاوت وجود دارد .
- ۸- بین اثر بخشی و مولفه های آن در مدیران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت وجود دارد .
- ۹- بین اثر بخشی و مولفه های آن در مدیران بر حسب میزان تحصیلات تفاوت وجود دارد .
- ۱۰- بین اثر بخشی و مولفه های آن در مدیران بر حسب سابقه مدیریت تفاوت وجود دارد .

۱-۵ متغیرهای پژوهش:

هوش هیجانی ، اثر بخشی مدیران ، جنسیت ، رشته تحصیلی ، میزان تحصیلات ، سابقه مدیریت .

۱-۶ تعاریف عملیاتی :

۱-۶-۱ هوش هیجانی :

در این پژوهش برای تعیین میزان هوش هیجانی مدیران مورد تحقیق از پرسشنامه هوش هیجانی بار-اون استفاده شده است که شامل هوش هیجانی کل و ۱۵ مولفه آن می شود . هر مولفه و سوالات مربوط به آن ها به تفصیل در فصل سوم آمده است . در این تحقیق منظور از هوش هیجانی نمره ای است که مدیران از پرسشنامه هوش هیجانی بار-اون کسب می کنند .

۱-۶-۲ اثر بخشی مدیران :

در این تحقیق منظور از اثر بخشی مدیران نمره ای است که دبیران به پرسشنامه اثر بخشی مدیران داده اند .

۱-۶-۳ رشته تحصیلی :

در این تحقیق منظور از رشته تحصیلی ، رشته های علوم انسانی و غیر علوم انسانی است .

۱-۶-۴ مدارس متوسطه :

در این تحقیق منظور از مدارس متوسطه ، دبیرستان های نظری و دولتی می باشد .

فصل دوم

ادبیات تحقیق