



دانشگاه بولو

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی گرایش مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارآیی

مدیران آموزشی مقطع متوسطه شهر زاهدان

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر یحیی کاظمی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسین جناآبادی

تحقیق و نگارش:

عبدالرشید حسن زهی

بهمن ۱۳۹۰

بسمه تعالی

این پایان‌نامه با عنوان بررسی رابطه بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران آموزشی شهر زاهدان قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی با گرایش مدیریت آموزشی توسط دانشجو عبدالرشید حسن زهی تحت راهنمایی استاد پایان‌نامه جناب آقای دکتر یحیی کاظمی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می‌باشد.

عبدالرشید حسن زهی

این پایان‌نامه واحد درسی شناخته می‌شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی امضاء تاریخ

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات

تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب عبدالرشید حسن زهی تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: عبدالرشید حسن زهی

امضاء

تقدیم به وجود دو نازنینی که قلب پرمهرشان گرمابخش زندگی و کلام شیرینشان همواره مشوق

راهم بوده و همیشه اولین معلم من هستند. پدر بزرگووارم و مادر مهربانم

و تقدیم به برادران و خواهرانم و دوستان عزیزم و هم کلاسی های دلسوزم که همواره مشوقم بوده

اند.

سپاسگزاری

من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق

سپاس و ستایش خدای را که همیشه حامی و یاور من در تمام عرصه های زندگی بوده است. تقدیم و تشکر از تک تک اعضای خانواده ام بویژه پدرم به پاس زحمات بی دریغش و مادرم به خاطر دعاها و نجیانه اش و همچنین تقدیر و تشکر از کلیه اساتید ارجمندی که در کلیه مراحل پژوهش مرا یاری داده اند. این پژوهش با کمک استاد ارجمند و بزرگوار جناب آقای دکتر یحیی کاظمی میسر گردید، راهنمایی های خردمندانه ایشان در کلیه مراحل پژوهش، این راه را آسان نمود همچنین جناب آقای دکتر حسین جنابادی، استاد مشاور محترم، که در طول تحقیق از نظرات ارزشمندشان بهره بسیار بردم و همچنین همه عزیزانی و دوستانی که در به ثمر رسیدن این رساله به نحوی کمک کردند. و هم چنین از خانم ناصری و خانم مشهدی کمال تشکر را دارم.

چکیده

هدف از مطالعه ی حاضر بررسی رابطه بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان، هوش هیجانی و کارایی مدیران آموزشی است. روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مدیران آموزشی سازمان آموزش و پرورش شهر زاهدان تشکیل می دهند که از بین آنها ۵۹ مدیر با روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شدند که در این میان مدیران مرد ۳۲ نفر و مدیران زن ۲۷ نفر بودند. داده ها با استفاده از پرسشنامه های تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان محقق ساخته (۱۳۹۰) و هوش هیجانی عزیزی (۱۳۸۷) و کارایی مدیران آموزشی محقق ساخته اقتباس از بنی هاشم (۱۳۷۷) جمع آوری شده است. در تجزیه و تحلیل از روش همبستگی پیرسون استفاده شد.

نتایج نشان داد که بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران آموزشی همبستگی معنی دار نمی باشد. همچنین نتایج نشان داد که بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با ابعاد هوش هیجانی رابطه معنی دار نمی باشد. پژوهش همچنین نشان داد که بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با کارایی مدیران همبستگی معنی دار نمی باشد. علاوه بر این بین ابعاد هوش هیجانی و کارایی مدیران رابطه معنادار مشاهده نشد.

واژگان کلیدی: تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان، هوش هیجانی، کارایی، مدیران آموزشی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول:
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسئله
۵	۳-۱- اهمیت و ضرورت
۶	۴-۱- اهداف تحقیق:
۶	۵-۱- فرضیات تحقیق
۷	۶-۱- تعریف مفاهیم:
۸	فصل دوم:
۱۱	۱-۲- هوش هیجانی
۱۲	۱-۱-۲- مفهوم هوش هیجانی
۱۶	۲-۱-۲- عوامل مرتبط با هوش هیجانی
۱۷	۳-۱-۲- هوش هیجانی در سازمان
۱۹	۲-۲- تفکیک رفتار از شخصیت در تشویق و انتقاد
۲۰	۱-۲-۲- تشویق
۲۱	۱-۱-۲-۲- کنترل و تشویق
۲۲	۲-۱-۲-۲- کاربردهای کنترل و تشویق
۲۳	۳-۱-۲-۲- شیوه‌های صحیح کنترل و تشویق
۲۳	۴-۱-۲-۲- اصول تشویق
۲۴	۵-۱-۲-۲- تمجید از شخصیت
۲۶	۲-۲-۲- انتقاد
۲۶	۱-۲-۲-۲- اهمیت انتقاد
۲۷	۲-۲-۲-۲- انواع انتقاد
۲۸	۳-۲-۲-۲- انتقاد از رفتار
۳۰	۳-۲-۲-۲- کارآیی

۳۱ مفهوم کارآیی ۱-۳-۲
۳۲ عوامل موثر بر کارآیی ۲-۳-۲
۳۹ نتیجه گیری ۴-۲
۴۱ فصل سوم:
۴۲ روش تحقیق ۱-۳
۴۲ جامعه آماری، نمونه آماری، روش نمونه گیری ۲-۳
۴۲ ابزار پژوهش ۳-۳
۴۴ روش های آماری و تحلیل داده ها ۴-۳
۴۵ فصل چهارم:
۴۶ مقدمه ۱-۴
۴۶ بررسی سوالات پژوهش: ۲-۴
 سوال اول پژوهش: آیا بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران رابطه وجود دارد؟ ۱-۲-۴
۴۶
۴۷ سوال دوم پژوهش: آیا بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با ابعاد هوش هیجانی رابطه وجود دارد؟ ۲-۲-۴
۴۷ سوال سوم پژوهش: آیا بین تفکیک شخصیت رفتار از کارکنان با کارایی رابطه وجود دارد؟ ۳-۲-۴
۴۷ سوال چهارم پژوهش: آیا بین ابعاد هوش هیجانی و کارایی مدیران رابطه وجود دارد؟ ۴-۲-۴
۴۹ فصل پنجم:
۵۰ سوال های تحقیق ۱-۵
۵۲ پیشنهادات ۲-۵
۵۲ پیشنهاد به محققان در آینده: ۱-۲-۵
۵۲ پیشنهاد با توجه به نتایج سوال های پژوهش: ۲-۲-۵
۵۲ محدودیتهای تحقیق: ۳-۵
۵۳ منابع
۶۰ پیوست ها :

فهرست جداول

- مدل تحلیلی: رابطه بین تفکیک شخصیت از رفتار با هوش هیجانی و کارایی مدیران آموزشی..... ۴۰
- جدول ۱-۳-ویژگیهای جامعه آماری و نمونه آماری..... ۴۲
- جدول ۲-۳- ابعاد هوش هیجانی و سوالات مربوط به هر مولفه..... ۴۳
- جدول ۳-۳- ضرایب پایایی پرسشنامه ها..... ۴۴
- جدول ۱-۴- ماتریس همبستگی بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران..... ۴۶
- جدول ۲-۴- ماتریس همبستگی بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با ابعاد هوش هیجانی..... ۴۷
- جدول ۳-۴- بررسی رابطه بین ابعاد هوش هیجانی و کارایی مدیران..... ۴۸

فصل اول
کلیات طرح

رهبری کارآمد ضامن موفقیت سازمان محسوب می‌شود. مدیرانی که برای رهبری تأثیرگذار اهمیت زیادی قائل‌اند حتی در زمان‌های هرج و مرج می‌توانند موجب اعتمادسازی و افزایش تعهد نسبت به اهداف، رسالت و دیدگاه سازمانی شوند. این همان تعهدی است که منجر به سودآوری می‌شود. امروزه عمده‌ترین تغییر و روند در رهبری سازمان، تغییر جهت از الگوی فرماندهی و نظارت، که تصمیمات و دستورات همیشه در عالی‌ترین سطوح سازمانی انجام می‌شود به الگویی که هدفش روحیه و انگیزه دادن به کارکنان از طریق اجرای توانمندسازی و مشارکت فعالانه در فرآیندهای تصمیم‌گیری است (سیادت، ۱۳۸۴). امروزه بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تغییرند و هر گونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق‌پذیر بوده و با تغییرات سازگار شوند، در این میان تعامل اجتماعی به شیوه‌ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان کلیدی در مدیریت تغییرات سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد. مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند، در این زمینه هوش هیجانی یکی از مولفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند به گفته "گلمن" به نقل از "وینبرگر" کاربرد هوش هیجانی شرط حتمی و اجتناب‌ناپذیر در سازمان به حساب می‌آید. اخیراً برخی از دانشمندان نیز دریافته‌اند که هوش هیجانی با اهمیت‌تر از بهره‌مندی هوشی (IQ) برای یک مدیر و رهبر است. امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانات و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که مهارت‌های هوش هیجانی ذاتی نیست، آنها می‌توانند آموخته شوند (سیادت و مختاری پور، ۱۳۸۴). شناسایی، درک، توجه و کنترل هیجانات درون خود و دیگران و چگونگی مدیریت این هیجانات حوزه اصلی جهت هوش هیجانی را شامل می‌شود (حسین بیگی، ۱۳۸۵). گلمن ادعا می‌کند که هوش هیجانی بر روی تجارب محیط کاری تأثیر دارد. توانایی‌های غیر شناختی و هوش، نظیر توانایی‌های هیجانی و کرداری در پیش‌بینی مهارت شخص برای موفقیت در زندگی اهمیت دارند. در حقیقت رفتار هوشمندانه، تلفیقی از مولفه‌های شناختی، اجتماعی و هیجانی می‌باشد (جاوید، ۱۳۸۱). طبق نظر کارملی (۲۰۰۳) افراد دارای هوش هیجانی انتظار می‌رود هیجان‌هایشان را شناسایی و مدیریت کنند و آن را برای کاهش موانع آینده به کار گیرند و افق‌های شغلی‌شان را بهتر از افراد دارای هوش هیجانی پایین رشد دهند، این به ویژه هنگامی صادق است که شغل سطوح بالای پیچیدگی و تقاضا را داشته باشد. هوش هیجانی می‌تواند

مردم را قادر سازد تا استرس‌شان را به طور اثربخشی کنترل کنند و از تاثیرات منفی آن بر روی نگرش شخص نسبت به حرفه‌اش جلوگیری کند (قمری، ۱۳۸۸).

۱-۲- بیان مسئله

همان‌گونه که در جامعه‌ی پیشرفته و متحول امروز همه‌ی مشاغل و حرفه پیچیده شده‌اند و برای تصدی آنها افراد بایستی به دانش و مهارت مورد نیاز آن شغل مجهز شوند، مؤسسات آموزشی نیز به دلیل پیچیدگی زیادشان به مدیری آموزش‌دیده، با صلاحیت علمی، آگاه و متخصص نیاز دارند (میرکمالی، ۱۳۸۳). ماهیت اساسی مدیریت، هماهنگی منابع انسانی و مادی سازمان در جهت حصول هدف‌های معین می‌باشد و در نتیجه موفقیت مدیر آموزشی در موفقیت سازمانی به لحاظ سر و کار داشتن با افراد انسانی مستلزم توانایی‌های علمی، اخلاقی و شخصیتی ویژه‌ای است که مدیریت آموزشی را از مدیریت در سایر سازمان‌ها متمایز می‌سازد (یزدچی، ۱۳۸۶). اهمیت ویژه دیگری که مدیریت‌های آموزشی در مدارس دارند در این است که تمام اهداف و عوامل این سازمان انسانی است (احمد صافی، ۱۳۷۱). به تعبیر دکتر ساموئل جی ساوا پست مدیریت مدرسه، فرصتی طلائی برای فعالیت‌های اجرایی قابل توجه و معتبر است که طی آن مدیریت می‌تواند یک مدرسه معمولی را به یک مدرسه برجسته و چشمگیر تبدیل کند (ساموئل جی ساوا، ۱۹۹۶). از آن جایی که هر مدیر باید بتواند از طریق افراد به اهداف سازمانی برسد سال‌هاست به مدیران می‌آموزند که توانایی آنها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آنها در برانگیختن افراد زیردست، همکار و فرا دست خود دارد. این امر امروزه اهمیت بیشتری پیدا کرده زیرا مسائل انسانی و ارتباطات انسانی افزایش یافته است. به ویژه آن که کارهای فردی رو به کاهش و اهمیت کارهای تیمی و گروهی رو به افزایش بوده است. این مهم شکل‌دهنده رویکرد جدیدی است که اهمیت آن روز به روز آشکارتر می‌شود. در رویکرد جدید فرهنگ سازمانی، کار تیمی و نحوه همکاری فرد با دیگران اهمیت خاصی دارد. در واقع تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا از این طریق بهره‌وری سازمان نیز افزایش یابد (میکه، ۱۹۹۹). نظام آموزشی کشور ایران با بیش از یک صد هزار واحد آموزشی و قریب بر هجده میلیون دانش‌آموز در مقاطع مختلف تحصیلی با تولید انبوه نیرو مواجه است. در این شبکه عظیم مدیر به منزله نقطه اتکایی است که وظیفه برقراری تعادل بین هدف‌های سازمانی، شخصی و اجتماعی را بر عهده دارد. مدیران مدرسه زمانی به تحقق کامل اهداف سازمان نائل می‌شوند که از نفوذ بالایی بین معلمان برخوردار باشند و از همراهی توأم با رضایت آنها بهره‌مند شوند. به طور کلی هوش هیجانی درصد

ارتباط مؤثر در سازمان ها است زیرا هوش هیجانی علاوه بر شایستگی در بعد شخصی، در بعد اجتماعی نیز به فرد شایستگی می دهد به طوری که براساس آن می تواند روابط بین خود و دیگران را مدیریت کند (گلمن ۱۹۹۸).

کارکنان علاوه بر این در برخی جنبه ها با یکدیگر شباهت دارند، اما هریک از آن ها موجود منحصر به فرد و دارای شخصیت مجزایی از دیگران هستند پس مدیر باید متناسب با شخصیت آن ها با آنان رفتار نماید، از این رو، مدیرانی مد نظر سازمانها هستند که از توانمندیهای اجتماعی و مهارتهای ارتباطات 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. مدیران در ارتباطات خود به خوبی باید عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش هیجانی بالایی برخوردارند (بابایی و مؤمنی، ۱۳۸۴). در دنیایی که اجبارهای غیر اخلاقی استرسزا هر روز بیش از پیش جامعه را در معرض از هم پاشیدگی قرار می دهند، درحالی که خودخواهی، خشونت و فرومایگی گاهی حتی ویژگی اخلاقی افراد دارای هوش بهر بالا شده است، این پرسش منطقی به نظر می رسد که ۸۵ درصد از رفتارهای معمولی افراد بزرگسال که بخشی اساسی عمر خود را صرف تحصیل کرده اند، اثری از منطق دیده نمی شود (دبونو ۱۹۸۹، به نقل از ریاضی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی عاملی مهم برای افراد خصوصاً مدیران به حساب می آید. هوش هیجانی را می توان به کارگیری قابلیت های عاطفی خود و دیگران، در رفتار فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج، تعریف کرد (بابایی و مؤمنی، ۱۳۸۴). امروزه، دیگر توجه صرف به برنامه ریزی و فرایندها کافی نیست زیرا این افراد می باشند که برنامه ها را تدوین و فرایندها را کنترل و اجرا می کنند. باید توجه داشت که دانش، مهارت و تجربه افراد سازمان عواملی مؤثر در موفقیت سازمان می باشند. در نتیجه انتظار می رود که مدیران آینده بیشتر به توسعه افراد در سازمانها توجه کنند. توانایی به کارگیری هیجانها یا تولید هیجانها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی مدیران نقش مهمی را ایفا می کند. گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و در میزان کارآیی مدیران مؤثر می باشد (سیادت و مختاری پور، ۱۳۸۴).

لذا هدف از این تحقیق پاسخی برای این سوال است که آیا رابطه ای بین رفتار مدیران در زمینه ی تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی آنها وجود دارد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت

از آن جا که رشد و گسترش نظام‌های آموزش و پرورش ویژگی بارز جامعه‌های عصر ماست. این امر به ویژه در دهه‌های اخیر در کشورهای رو به توسعه به مسأله‌ای مهم مبدل شده است. پیامد این رشد روزافزون تبدیل نظام آموزشی به سازمانی عظیم و فراگیر است که با تعداد کثیری دانش‌آموز سر و کار دارد، وظایف متعدد و متنوعی انجام می‌دهد، معلمان و کارکنان فراوانی با دانش و مهارت‌های گوناگون به خدمت می‌گیرد، منابع مالی و مادی عظیمی مصرف می‌کند و روی هم رفته اثرات و نتایج دامنه‌داری به بار می‌آورد. گردش کار چنین سازمانی بی‌تردید در گروه هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی سنجیده و سازماندهی هوشمندانه است و نتیجه بخشی فعالیت‌ها و خدمات حساس و خطیر آن نیز مستلزم رهبری و مدیریت کارآمد است (علاقه‌بند، ۱۳۷۷: ۴۵).

سازمانها برای این که بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند، هوش هیجانی است (سیادت و مختاری پور، ۱۳۸۴). مدیران و رهبران که با تأثیر بدون فریب یا اعمال نفوذ و شناختن، آموختن، ارتباط برقرار کردن، نوآوری کردن، پیشرو بودن و عمل نمودن به طریقی که به جای اتکا به دانش یا تجزیه و تحلیل فنی به ظرفیت عاطفی توجه شود. هوش هیجانی از درون به رهبران کمک می کند و آن ها را راهنمایی کرده تا به دامنه گسترده تری از قابلیت ها دست یافته و تنها به قدرت شناخت خود تکیه نشود، این نوعی نفوذ است که بهتر است به جای قدرت طلبی، طنین نامیده شود. مدیران کارا با هوش هیجانی بالای خود، در ارتباطات بسیار موفق تر از دیگر مدیران عمل می کنند و این امر را به خوبی به اثبات می‌رسانند که مدیری که هوش عقلی (IQ) بالایی دارد، نمی تواند تنها با اتکا بر هوش عقلی خوب خود رهبری کند بلکه مدیری کارا است که شنونده و سخنگوی خوبی باشد، رابطه پایدار و مثبت با دیگران برقرار سازد. احساسات خود و دیگران را به

خوبی درک کند و در ارتباطات خود به درستی عکس العمل نشان دهد. بنابراین، می توان این مهم را این چنین بیان کرد که مدیر کارا قابلیت عاطفی بالایی دارد و در تصمیم‌گیری بر عناصر عاطفی تاکید می کند. او به خوبی می داند زمانی رهبری کارآمد است که به کارکنان خود به عنوان یک انسان توجه کند و همواره با برقراری رابطه اثربخش و سازنده، در صدد رشد و پرورش کارکنان خود برآید (بابایی و مؤمنی، ۱۳۸۴).

سازمان آموزش و پرورش به منظور بهبود کارایی نیروهای سازمانی خود می تواند از نتایج این تحقیق استفاده کند. یعنی برای افزایش هوش هیجانی و تقویت شیوه های درست تمجید و انتقاد و برای افزایش بهره وری کارکنان خود می توانند از نتایج این تحقیق استفاده نمایند. علاوه بر این مدیران سایر سازمان ها می توانند در زمینه برخورد با کارکنان خود از این نتایج استفاده کنند.

۴-۱- اهداف تحقیق:

اهداف اصلی:

هدف این تحقیق بررسی رابطه بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران است.

اهداف فرعی:

۱- شناسایی رابطه بین ابعاد مختلف هوش هیجانی مدیران با کارایی مدیران

۲- شناسایی رابطه بین ابعاد مختلف هوش هیجانی مدیران با تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان

۳- شناسایی رابطه بین کارایی مدیران با تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان

۵-۱- فرضیات تحقیق

۱- بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با هوش هیجانی و کارایی مدیران رابطه وجود دارد.

۲- بین تفکیک شخصیت از رفتار کارکنان با ابعاد هوش هیجانی مدیران رابطه وجود دارد.

۳- بین تفکیک شخصیت رفتار از کارکنان با کارایی مدیران رابطه وجود دارد.

۴- بین ابعاد هوش هیجانی و کارایی مدیران رابطه وجود دارد.

۱-۶- تعریف مفاهیم:

تفکیک شخصیت از رفتار

تعریف نظری: یعنی هنگام بروز خطا یا کار مثبت از طرف دیگران نسبت به رفتار آن ها قضاوت شود، نه نسبت به شخصیت آنها (گینات، ۱۳۷۲: ۳۰). همچنین برچسب زدن به شخصیت و مورد تهدید قرار دادن خود پنداره (ارونسون، ۱۳۶۶) در همین مضمون مطرح می شود.

تعریف عملیاتی: در این تحقیق منظور از تفکیک رفتار از شخصیت عبارت از نمره به دست آمده مدیران از پرسشنامه محقق ساخته می باشد. این پرسشنامه شامل مولفه های تفکیک رفتار کارکنان از شخصیت در اشتباهات کاری آنها، دائمی تلقی نکردن صفت هایشان، تفکیک رفتار از موفقیت های آنها می باشد.

هوش هیجانی

تعریف نظری: هوش به کار گیری عاطفه و احساسات جهت هدایت رفتار افکار ارتباط موثر با همکاران سرپرستان مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج (وی/ سینگر، ۲۰۰۰). ریون بار-ان هوش هیجانی مجموعه ای از قابلیت های غیرشناختی و مهارت هایی است که به فرد امکان می دهد تا بتواند در برابر خواسته ها و فشارهای محیطی از عهده آنها برآید (آقاپار، شریفی درآمدی، ۱۳۸۶). هوش هیجانی از نظر مایرو مجموعه ای از توانایی های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرو نشاندن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش بین هستند (استوار و امیرزاده خاتونی، ۱۳۸۷).

تعریف عملیاتی: هوش هیجانی در این تحقیق عبارتست از نمره به دست آمده از پرسشنامه (وی سینگر، ۱۹۹۸) توسط مدیران است. این پرسشنامه دارای ۵ مولفه خود نظمی، خود انگیزی، همدلی، مهارتهای اجتماعی و خودآگاهی مدیران می باشد.

کارآیی مدیران

تعریف نظری: کارآیی مربوط به اجرای درست کارها در سازمان است؛ یعنی تصمیماتی که با هدف کاهش هزینه‌ها، افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت محصول اتخاذ می‌شوند (طاهری، ۱۳۷۸: ۹). کارآیی عبارتست از رابطه بین دروندادها و برون دادها برای به حداقل رسانیدن هزینه‌های منابع (رابینز، ۱۹۹۱: ۵).

تعریف عملیاتی: برای تعیین میزان کارایی مدیران از پرسشنامه‌ی محقق ساخته توسط خسروپور، اقتباس از بنی هاشم (۱۳۷۷) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۴ مؤلفه استعداد و توانایی مدیران، خصوصیات ابزار و محیط کار، داشتن تجربه، مهارت و اطلاعات کافی در مورد کار و انگیزه و شرایط جو سازمانی می‌باشد.

فصل دوم
ادبیات تحقیق

هزاره سوم میلادی عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصر تغییر و تحولات شتابنده است. در چنین فضائی سازمانها علی‌الخصوص سازمانهای آموزشی باید دائماً آماده تحولات و رویارویی با تغییرات باشند و بر پایه این نظریه که هر نظام و سیستمی متأثر از نظام برین خود می‌باشد، خود را با تحولات آن هماهنگ سازند؛ زیرا جز این راهی برای دوام بقاء وجود ندارد. نیاز به مدیریت و رهبری مدیرانی که از عهده حل مسائل سازمانی در این عصر شتابان برآیند کاملاً محسوس می‌باشد و این احساس در سازمانهای آموزش و پرورش که زیر بنای تربیت نیروهای سایر سازمانهای اجتماعی است از اهمیت بیشتری برخوردار است. لذا لازم است که مدیران و کارکنان از دانش و تجربه کافی برخوردار باشند یعنی مدیران علاوه بر داشتن تعهد و شایستگی های فردی و اجتماعی باید به علم و دانش روز مجهز باشند و خود را با تحولات همپا سازند. بنابراین، با تربیت مدیران و کارکنان شایسته برای سازمانهای آموزشی می‌توان کیفیت تمام حرفه موجود در جامعه را رشد داد و در صورت انتخاب مدیران ناشایسته در مراکز آموزشی باید سقوط کیفیت آموزش و پرورش و در نتیجه همه رشته های آموزش عالی و بالاخره جامعه و تمامی حرفه موجود آن را پیش بینی کرد (بهرنگی: ۱۳۷۱: ۱۱). دراکر^۱ (۱۹۵۴)، می‌گوید، امروزه حیات موثر سازمانها از طریق کارائی مدیران و کارکنان آگاه، ماهر، خلاق و توانا میسر می‌گردد. پیتدراکر در مورد اهمیت مدیران در سازمان می‌گوید: "مدیران کمیاب ترین و در عین حال با ارزش ترین سرمایه سازمانها می‌باشند".

نظام آموزش و پرورش و تعلیم و تربیت، در جهان امروز وظایف سنگینی به عهده دارند. اساسی ترین عامل، برای ایجاد شرایط مطلوب به منظور تحقق هدف های آموزش، اداره کنندگان این سیستم از جمله مدیران و معلمان هستند. شیوه مدیریت، نحوه رفتار، درک متقابل، وضعیت شغلی زیردستان و در نهایت کارآمدی بالای مسئولین نظام آموزش و پرورش، طبیعتاً می‌تواند در بهبود وضعیت تحصیلی دانش آموزان مؤثر باشد و آینده علمی و پیشرفت فرهنگی یک جامعه را نیز تحت تأثیر قرار دهد (بنی هاشمیان، بهرامی احسان و مؤذن، ۱۳۸۹).

هوش هیجانی، تحولی در زمینه فهم رابطه میان تعقل و هیجان است و از آن به عنوان ماشه چکان یک انقلاب بزرگ در زمینه ارتقای بهداشت روانی یاد می‌شود. در واقع، مفهوم هوش هیجانی، یک حیطة چند عاملی از مجموعه مهارتها و صلاحیت های اجتماعی است که بر تواناییهای فرد برای تشخیص درک و مدیریت هیجان، حل مسأله و سازگاری تأثیر می‌گذارد و به طرز موثری فرد را با نیازها، فشارها و چالشهای زندگی سازگار می‌سازد.

¹ Drucker

کند. ریشه های تاریخی این مفهوم را می توان در قرن ۱۹ جستجو کرد. داروین در سال ۱۸۷۲ میلادی، اولین اثر معروف خود را در این زمینه منتشر نمود. او اثبات کرد که ابراز عواطف در رفتارهای سازگارانه افراد، نقشی اساسی ایفا می کند. این یافته به عنوان یک اصل مهم هوش هیجانی تا امروز مورد قبول صاحب نظران بوده است (صفوی، ۱۳۸۸). یکی از موضوعاتی که در حوزه مدیریت و رهبری نیز مطرح شده است، هوش هیجانی است. کاربرد مناسب هیجان ها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن داری، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجانها در تفکر و شناخت، موضوع هوش هیجانی است که در نحوه برخورد مدیران با زیردستان تأثیر بسزایی دارد. تأثیر هوش هیجانی با توجه به تعریف ویژگیهای متنوع مربوط به آن در مشاغل، حرفه ها و مسئولیت ها از جمله مدیریت، به دلیل اهمیت تعامل و تقابل با افراد مختلف با خصوصیات شخصیتی و هیجانی متفاوت، بسیار چشمگیر و غیرقابل انکار به نظر می رسد (بنی هاشمیان، بهرامی احسان و مؤذن، ۱۳۸۹).

۲-۱- هوش هیجانی

در این بخش موضوعات مرتبط با هوش هیجانی از جمله مفهوم هوش هیجانی، اهمیت هوش هیجانی و اثرات هوش هیجانی بررسی می شود.

در سالهای ۱۹۰۰ تا ۱۹۲۰، جنبش جدیدی پدید آمد که می خواست برای اندازه گیری هوش شناختی یا *IQ* راهی پیدا کند. دانشمندان آن زمان *IQ* را، که روشی سریع برای جدا کردن افراد متوسط از افراد با هوش بود، مورد مطالعه قرار دادند. آنها خیلی زود متوجه محدودیت های این روش شدند. *IQ* تنها حیطه محدود مهارت های کلامی و ریاضی را شامل می شود و هوشبهر بالا، اگر چه می تواند موفقیت فرد در کلاس درس و مراکز آموزشی را پیش بینی کند، اما در ابعاد دیگر زندگی پیش بینی کننده موثری نیست. بسیاری از مردم خیلی باهوش بودند اما توانایی آنها در اداره کردن رفتارشان و کنار آمدن با دیگران را محدود کرده بود. به علاوه تحقیقات نشان داد افرادی وجود دارند که هوش متوسطی دارند ولی در زندگی بسیار موفق هستند. ثرندایک استاد دانشگاه کلمبیا اولین کسی بود که مهارت های هوش هیجانی را نام گذاری کرد. اصطلاحی که او به کار برد هوش اجتماعی بود که نشانگر مهارت افراد در کنار آمدن موثر با مردم است (برادبری و جین، ۱۳۸۶: ۱۷). در سالهای دهه ۱۹۸۰ هوش هیجانی (*EQ*) نام فعلی خود را به دست آورد. *EQ* نشان داد که چرا دو نفر با *IQ* یکسان ممکن است به درجات بسیار متفاوت از موفقیت در زندگی دست یابند. هوش هیجانی در مقایسه با

² Cognitive Intelligence