



طراحی مدل هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش استان لرستان: یک مطالعه کیفی

مراد روشنی^۱، ایرج نیک پی*^۲، ابراهیم پور حسینی^۳

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>شاپا الکترونیکی: ۴۵۶۵-۲۷۸۳</p> <p>شاپا چاپی: ۹۷۷۵-۲۰۰۸</p>	<p>زمینه: متغیرهای مختلفی می‌تواند در بهبود و ارتقای توانمندی و عملکرد مدیران مدارس مؤثر باشد. یکی از این عوامل که امروزه در رابطه با مدیران مورد توجه قرار گرفته، توجه به هیجانات مدیر یا هوش عاطفی است. لذا، هدف پژوهش حاضر، طراحی مدل هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش لرستان بود.</p> <p>روش: پژوهش حاضر کیفی و از نظر هدف نیز پژوهشی کاربردی بود. جامعه آماری شامل خبرگان دانشگاهی استان لرستان بودند که به صورت هدفمند انتخاب شدند و حجم نمونه بر اساس قاعده اشباع نظری ۱۴ نفر انتخاب شد. ابزار مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته بود و برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد. اعتبار یافته‌ها نیز از طریق روایی صوری با دیدگاه ۴ خبره بررسی شد و برای پایایی نیز از روش کدگذاری مجدد استفاده شد که حاصل کدگذاری مجدد ۳ مصاحبه ۰/۸۹ به دست آمد.</p> <p>یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد مدل هوش عاطفی مدیران مدارس دارای ۵۴ شاخص و ۶ مؤلفه خودآگاهی با ۵ مفهوم، دگر آگاهی با ۵ مفهوم، انطباق پذیری با ۴ مفهوم، مهارت ارتباطی با ۷ مفهوم، انگیزش با ۴ مفهوم و مهارت اجتماعی با ۴ مفهوم است.</p> <p>نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج می‌توان نتیجه گرفت برای ارتقای هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش، برنامه ریزان و دست اندرکاران نظام آموزش و پرورش باید بتوانند در سه حوزه فردی، انگیزشی و اجتماعی اثرگذار بر هوش عاطفی مدیران اقدام کنند تا بتوان شاهد هوش عاطفی مطلوبی در مدیران بود.</p>
<p>واژه‌های کلیدی:</p> <p>روش کیفی، مدیران آموزش و پرورش، هوش، هوش عاطفی،</p>	

۱-دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران، morad.roshani1400@gmail.com

۲-استادیار گروه علوم تربیتی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران (نویسنده مسئول)، nikpay.i@iu.ac.ir

۳- استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران، pourhosseini518@yahoo.com

مقدمه:

مدیران مدرسه به عنوان مجریان اصلی پیاده سازی برنامه‌های آموزشی هستند که نقش اساسی در رشد و شکوفایی استعداد دانش‌آموزان و تحقق اهداف نظام آموزشی ایفا می‌کنند (۱). متغیرهای مختلفی می‌تواند در بهبود و ارتقای توانمندی و عملکرد مدیران در رسیدن به این اهداف مؤثر باشد (۲). در سال‌های اخیر، یکی از مهم‌ترین عواملی که در رابطه با مدیران مورد توجه قرار گرفته توجه به هیجانات مدیر یا هوش عاطفی است (۳). گلمن هوش عاطفی را مهارتی دانسته که صاحب آن می‌تواند به واسطه خودآگاهی و خودمدیریتی، روحیات خود را تحت کنترل داشته باشد و از طریق همدلی تأثیر آنها را درک نماید و با مدیریت روابط موجب بهبود روحیه خود و دیگران می‌شود (۴). مایر و سالوی نیز هوش هیجانی را توانایی درک دقیق، ارزیابی، بیان احساس، توانایی دستیابی و ایجاد احساس برای کمک به تفکر، توانایی فهم احساسات و دانش احساسی و توانایی تنظیم احساسات برای ارتقاء و رشد هیجانی می‌دانند (۵). همچنین هوش هیجانی را به کارگیری عاطفه و احساس در جهت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج نیز تعریف شده است (۶). در دیدگاه صاحب نظران، هوش عاطفی دارای برخی ابعاد و مولفه‌هاست. گلمن هوش عاطفی از چهار مؤلفه خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی تشکیل شده است (۷). کوپر و سواف نیز چهار بعد هوش عاطفی را شامل سواد عاطفی، تناسب عاطفی، عمیق عاطفی و کیمیاگری عاطفی دانسته‌اند (۸). بار- آن نیز هوش درون فردی، هوش عاطفی میان فردی، توان سازگاری، مدیریت استرس و خلق و خوی عمومی را به عنوان ابعاد مهم هوش عاطفی ذکر کرده است (۹). هوش عاطفی می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران آموزشی با اعضای مدرسه و سازمان‌های آموزشی نقش مهمی ایفا کند. اخیراً برخی از دانشمندان نیز دریافته‌اند که هوش عاطفی با اهمیت‌تر از بهره هوشی برای یک مدیر و رهبر آموزشی است (۱۰). تحقیقات نشان می‌دهد هوش عاطفی مهارت مدیریت بر قلب‌ها را بهبود می‌بخشد و به تحول عظیمی در سیستم‌های مدیریتی سازمان‌ها منجر می‌شود (۱۱). برخی محققان معتقدند که داشتن توانایی هوش عاطفی نه تنها یک امتیاز بلکه یک ضرورت برای مدیران سازمان‌ها محسوب می‌شود (۱۲). به ویژه در حوزه مدیریت آموزشی و توجه به مدیران مدارس که نقش حیاتی و مهمی در تربیت نیروهای متخصص و آحاد جامعه دارد (۱۳، ۱۴).

پژوهشگران در مورد هوش هیجانی مطالعاتی انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهشی نشان داده است که هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن بر خودکارآمدی افراد تأثیر معنی‌داری داشته که آموزش هوش هیجانی می‌تواند بر خودکارآمدی افراد تأثیر چشم‌گیری داشته باشد (۱۵). محققان در پژوهشی نتیجه گرفتند هوش عاطفی نقش اثربخش و معناداری در افزایش و ارتقای مهارت مسئله‌یابی و همچنین افزایش کارایی کارکنان دارد (۱۶). نتایج دیگری نشان داد بین سرمایه روان‌شناختی و کارگریزگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی رابطه وجود دارد (۱۷). نتایج دیگری نشان داد موفقیت‌های زندگی حرفه‌ای، ۲۰ درصد به بهره هوشی و ۸۰ درصد به هوش هیجانی بستگی دارد (۱۸). یافته پژوهش دیگری نشان داد هوش عاطفی کارکنان بر بهره وری تأثیر معناداری دارد (۱۹). یافته‌های دیگری نشان داد هوش هیجانی نقش مثبت و اثرگذاری بر رضایت شغلی افراد دارد (۲۰). یافته‌های دیگری نشان داده است افرادی

که هوش هیجانی بالایی دارند در موقعیت‌های استرس‌زای کاری عملکرد بهتری می‌توانند ایفا کنند (۲۱). نتیجه دیگری نشان داده است هوش هیجانی نقش مثبت و سازنده‌ای می‌تواند در کاهش پرخاشگری داشته باشد (۲۲). بر اساس توضیحات مطرح شده، هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌های مدل هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش استان لرستان است.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر کیفی و از نظر هدف نیز پژوهشی کاربردی بود. جامعه آماری شامل خبرگان دانشگاهی استان لرستان بودند بودند که به صورت هدفمند ۱۴ انتخاب شدند و حجم نمونه بر اساس قاعده اشباع نظری بود. ابزار پژوهش مصاحبه‌های نیمه ساختارافته بود و برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد. از آنجایی که زمان مصاحبه‌ها مقارن با شیوع کرونا بود هر خبره که ملاک‌های مشارکت در پژوهش را داشت شناسایی شد. ملاک‌های مورد شامل مدرک دکتری تخصصی در رشته روان‌شناسی و علوم تربیتی، سابقه تألیف در حوزه هوش هیجانی و میل به شرکت در مصاحبه بودند. بعد از شناسایی خبره و با توجه به هماهنگی با ایشان، مشارکت کنندگان با توجه به شیوع کرونا مایل بودند در مصاحبه‌ها به شکل تلفنی شرکت کنند. در ترتیب سؤالات مصاحبه محدودیتی وجود نداشت و هر نکته مفیدی که از دیدگاه مشارکت‌کننده قابل توجه بود دنبال می‌شد. زمان مصاحبه‌ها با توجه توان سخنوری مشارکت‌کنندگان به طور میانگین ۴۵ دقیقه بود. هر مصاحبه بعد از انجام مورد تحلیل قرار می‌گرفت. شیوه تحلیل مصاحبه بر اساس کدگذاری باز و محوری بود. ابتدا عبارات و مفاهیم مرتبط شناسایی شدند و به کد باز تبدیل شدند. در این مرحله تعداد ۸۲ مفهوم اولیه شناسایی که با حذف کدهای تکراری و مشابه در نهایت ۵۴ کد باز باقی ماند. در مرحله دوم نیز تمام کدهای باز در ۶ طبقه کد محوری تقلیل داده شدند. برای اعتبار یافته‌ها نیز از دیدگاه خبرگان استفاده شد به این شکل که تمام فرایند تحلیل داده‌ها و نحوه کدگذاری در اختیار آنان قرار گرفت تا به نقادی آن بپردازند و برخی نکات اصلاحی نیز اعمال شد. برای پایایی نیز از روش توافق کدگذاری مجدد استفاده شد که در نهایت کدگذاری مجدد ۳ مصاحبه با ضریب توافق کدگذاری ۰/۸۹ همراه بود.

یافته‌ها

در بخش کیفی، ۱۴ خبره (صاحب نظران و متخصصان دانشگاهی در رشته‌های روان‌شناسی و علوم تربیتی) مورد مصاحبه قرار گرفتند که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: برخی از ویژگی‌های مشارکت کنندگان در پژوهش

جنسیت	سن	رتبه علمی	سنوات خدمت (سال)
مرد	۳۶ تا ۴۱	استادیار	۱ تا ۱۱
زن	۳۰ تا ۳۵	دانشیار	۱۰ تا ۲۰
متغیر	۴۶ تا ۵۰	استاد	۲۱ تا ۳۰
فرآوانی	۱ تا ۴	۴ تا ۷	۳ تا ۸
درصد	۰/۲۸	۰/۵۰	۰/۲۲

یافته‌های حاصل از مصاحبه از طریق نرم افزار MAXQDA2018 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج آن در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲) نمونه‌هایی از نحوه کدگذاری باز هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش

شماره	مضمون	فرآوانی کد	نمونه کد
۱	آماده کردن برای تطابق با محیط	۳	هوش عاطفی عاملی است که فرد را برای تطابق با محیط آماده می‌سازد.
۲	ایجاد انگیزه بعد از شکست	۲	یکی از مواردی که درباره هوش عاطفی قابل تأمل است این است که فرد مدیر زمانی که شکست می‌خورد این هوش به او کمک می‌کند تا دوباره انگیزه خود را بدست آورد.
۳	برقراری رابطه خوب با دیگران	۱	با توجه به اینکه هوش عاطفی نیازمند مهارت‌های اجتماعی بالاست باعث می‌شود مدیر رابطه خوبی با دیگران داشته باشد.
۴	درک صحیح از هیجانات	۳	هوش عاطفی به مدیر کمک می‌کند تا درک صحیحی از هیجانات خود داشته باشد.
۵	ارزیابی عمیق از هیجانات	۲	از مزیت‌های هوش عاطفی این است که ارزیابی عمیق و درست‌تری از هیجانات فرد ارائه می‌دهد.
۶	مهارت تنظیم هیجان	۱۲	مهارت تنظیم هیجان از طریق هوش هیجانی یا عاطفی است که تحقق می‌یابد. مدیری که هوش عاطفی پایین داشته باشد در تنظیم هیجانات خود با مشکل مواجه است.
۷	درک و شناخت هیجانات دیگران	۲	هوش عاطفی یا هیجانی توانایی به مدیران در درک و فهم هیجانات اطرفیانی است که با آنها ارتباط هستند کمک می‌کند.

مدیران موفق کسانی هستند که با اتکا به هوش هیجانی و عاطفی خود می‌توانند از هیجانات خود برای تسهیل عملکرد استفاده کنند.	۷	استفاده از هیجان برای تسهیل عملکرد	۸
زمانی که صحبت از هوش هیجانی و عاطفی می‌کنیم بدین معنا است که از مدیر آموزش و پرورش انتظار داریم تا با توجه به شرایط هیجانی مدارس بتوانند از خود انعطاف پذیری هیجانی نشان دهند.	۱۱	انعطاف پذیری هیجانی	۹
مدیرانی که هوش هیجانی و عاطفی پایین دارند سطوح پایین همدلی دارند و نمی‌توانند احساسات دیگران را درک کنند.	۲	همدلی با دیگران	۱۰
مدیری که هوش هیجانی و عاطفی بالا دارد شرایط ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده را فراهم می‌کند.	۱	ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده	۱۱
استرس‌ها شغلی ریشه در هیجانات منفی در محیط کار دارند که یک مدیر موفق با هوش هیجانی و عاطفی می‌داند که باید تدابیری بیاندیشد تا از این استرس‌ها و اضطراب‌ها در محیط کار و مدرسه اجتناب شود.	۴	ایجاد محیط بدون استرس	۱۲
هوش عاطفی یعنی توانایی ذهنی در بیان عاطفه و مدیری که این قابلیت را نداشته باشد در تنظیم روابط کارکنان با مشکل مواجه خواهد شد.	۲	توانایی ذهنی بیان عاطفه	۱۳
امروزه در سازمان‌ها وقتی صحبت از یادگیری سازمانی می‌شود یکی از مؤلفه‌هایی که به آن توجه اساسی می‌شود بحث هوش هیجانی و عاطفی است.	۲	زمینه یادگیری سازمانی	۱۴
هوش عاطفی و هیجانی به مدیر کمک می‌کند تا درک عمیق‌تری از عوامل برانگیزاننده برقراری ارتباط داشته باشد.	۱	انگیزه در برقراری ارتباط	۱۵
هوش عاطفی و هیجانی مهارتی است که به فرد کمک می‌کند تا نسبت به قوت‌ها و ضعف‌های خود آگاهی داشته باشد.	۳	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های خود	۱۶
همچنین، در رابطه با شناخت قوت‌ها و ضعف‌های افراد دیگر نیز هوش عاطفی نقش مؤثری دارد.	۵	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های سایرین	۱۷
افرادی که در سازمان دارای هوش هیجانی بیشتری هستند در کار خود موفق هستند و در جلب توجه دیگران	۴	مهارت در جلب توجه دیگران	۱۸

توانایی های بیشتری دارند.			
برخی از صاحب نظران هوش عاطفی را به عنوان مهارت در پردازش اطلاعات عاطفی می دانند که شامل ارزیابی گام به گام عواطف خود و دیگران است.	۳	پردازش اطلاعات عاطفی	۱۹
اگر از منظر دیدگاه گلنن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه های خود آگاهی، خود کنترلی و انگیزش از مؤلفه های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند.	۱۰	خود آگاهی	۲۰
اگر از منظر دیدگاه گلنن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه های خود آگاهی، خود کنترلی و انگیزش از مؤلفه های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند.	۵	خود کنترلی	۲۱
اگر از منظر دیدگاه گلنن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه های خود آگاهی، خود کنترلی و انگیزش از مؤلفه های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند.	۴	انگیزش	۲۲
مزیتی که هوش عاطفی برای برای سازمان و به ویژه مدیران به ارمغان می آورد امکان فراهم آوردن مدیریت بهتر سازمان از طریق درک روابط عاطفی بین کارکنان می باشد.	۱	مدیریت بهتر سازمان	۲۳
هوش عاطفی به فرد کمک می کند تا به طرز صحیحی احساس خود را بیان کند.	۴	بیان صحیح احساس	۲۴
تنظیم انضباطی احساس مهارتی است که هر کارمند و مدیری به آن نیاز دارد. انضباط عاطفی امروزه نقش مهمی در عملکرد سازمانی دارد که توجه ویژه به آن می شود.	۵	انضباط عاطفی	۲۵
هوش عاطفی بالای مدیر به او کمک می کند تا در شرایط سخت و دشوار خود را از لحاظ روحی نبازد و بتواند احساسات و هیجانات خود را سازمان بخشد.	۳	سازماندهی احساسات	۲۶
خوش بین بودن، خوش رو بودن و داشتن روحیه شاد نیازمند انگیزش درونی است که هوش عاطفی توانایی فراهم آوردن خود انگیزی را در فرد دارد.	۱	خود انگیزی	۲۷
ویژگی های نظیر درک و فهم دیگران زمانی حاصل می شود	۱	همدلی	۲۸

که فرد توانایی همدلی با دیگران را داشته باشد. در سازمان‌ها همدلی کردن یکی از روش‌های مؤثر در ارتقای اثربخشی سازمان می‌باشد.			
افرادی در مهارت‌های اجتماعی موفق هستند که علاوه بر آگاهی به ملزومات روابط اجتماعی از هوش عاطفی بالا برخوردار هستند و قابلیت خودکنترلی، خودآگاهی و تنظیم هیجان بالایی دارند.	۲	مهارت اجتماعی	۲۹
ارتباطات تنها محدود به واژه‌ها نیست بلکه احساس و عاطفه‌ای که در پشت واژه‌ها است، نقش مهمی در تأثیرگذاری واژه‌ها دارد. مدیری که هوش عاطفی بالا دارد می‌داند چگونه احساسات خود را در واژه‌ها برای برانگیزاندن کارکنان خود به کار برد.	۱	مهارت ارتباطی	۳۰
فرد با هوش عاطفی از توانایی خودارزیابی برخوردار است که به معنای آگاهی فرد از محدودیت‌ها و نقاط قوت و ضعف خود.	۱	خودارزیابی	۳۱
مدیر هوشمند از توانایی خودتنظیمی بالا برخوردار است. یعنی می‌تواند حالات درونی، محرک‌های آنی و منابع درونی شخصی را مدیریت کند.	۲	خودتنظیمی	۳۲
کسانی که هوش عاطفی بالا دارند می‌تواند مؤلفه هیجان را در رفتار خود کنترل کرده و رفتار هیجانی شدید از خود نشان ندهد.	۳	تلفیق هیجان و رفتار	۳۳
یعنی اینکه فرد چگونه خود را مدیریت می‌کند. فردی که شایستگی شخصی دارد از توانایی خودمدیریتی بالایی برخوردار است.	۱	شایستگی شخصی	۳۴
مدیر با هوش عاطفی از انعطاف پذیری هیجانی برخوردار است و می‌تواند شرایط روحی خود را با موقعیت‌های مختلف تطبیق دهد.	۱	انطباق پذیری	۳۵
وظیفه شناسی تنها یک نشانه رفتاری نیست بلکه فرد وظیفه شناس باید از علاقه و تعهد نسبت به کار خود برخوردار باشد که به نظر من این موضوع بیشتر به هوش عاطفی مدیر برمی‌گردد. بنابراین، مدیری که هوش عاطفی بالا دارد	۱	وظیفه شناسی	۳۶

بیشتر وظیفه شناس است.			
من فکر می‌کنم یک جنبه از هوش عاطفی خوش بینی است. اینکه با امیر کار کند با اینکه مشکلات و موانع وجود دارد. امید داشتن و خوش بین بودن یکی از ویژگی‌های هوش عاطفی است.	۱	خوش بینی	۳۷
پرورش روابط مؤثر و ایجاد شبکه‌های ارتباطی غیررسمی در سازمان که باعث ایجاد منافع دو طرفه می‌شود باعث ایجاد تعهدات بیشتر از وظیفه شناسی می‌شود که مدیر با هوش عاطفی به آن توجه دارد.	۱	متعهد بودن	۳۸
هیجان‌های مثبت باعث ایجاد برانگیختگی و اشتیاق در افراد می‌شود که می‌تواند یک نقطه مثبت در روابط بین کارکنان باشد. مدیر با هوش عاطفی بالا به دنبال ایجاد اشتیاق و برانگیختگی در بین کارکنان خود است.	۱	برانگیختگی یا اشتیاق	۳۹
پژوهش‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است. مدیر باید توانایی رهبری داشته باشد. یکی از ملزومات رهبری این است که مدیر بتواند با تمامی کارکنان سازمان ارتباط دوستانه و حسنه برقرار کند که لازمه‌اش داشتن هوش هیجانی است.	۱	ضرورت رهبری	۴۰
افرادی که از هوش عاطفی برخوردار هستند، نسبت به عواطف خود شناخت دارند و می‌توانند عواطف خود را هدایت کنند و در اتخاذ تصمیم‌های شخصی اعتماد به نفس بیشتری داشته باشند.	۱	هدایت عواطف	۴۱
محیط کاری پر است افراد با گرایش‌های فرهنگی و شخصیتی مختلف، مدیر با هوش عاطفی بالا باید بتواند بین تنوعات فرهنگی سازمانی ارتباط دوستانه برقرار کرده و این تهدید را به فرصت تبدیل کند.	۲	کنار آمدن با تنوع فرهنگی	۴۲
مدیریت عملکرد از مهمترین پیشرفت‌های اخیر در مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها است. مدیرانی که هوش عاطفی بالا دارند می‌توانند مدیریت عملکرد بهتری داشته باشند.	۳	مدیریت عملکرد	۴۳
به نظر من هوش هیجانی یا هوش احساسی مهارت‌ها و شایستگی‌های هیجانی فرد در رویارویی با تقاضاها و	۱	شایستگی مدیریت فشارهای محیطی	۴۴

فشارهای محیطی است. مدیری که از لحاظ روحی تحت فشار باشد نمی تواند تصمیمات درست اتخاذ کند.			
یکی از ویژگی های هوش هیجانی توانایی فرد در درک هیجانات جاری روحی خود می باشد که در مطالعات مربوط به این حوزه نیز به آن اشاره شده است.	۲	ادراک هیجانات جاری	۴۵
معتقد هستم که تفکر تنها ریشه در شناخت ندارد و یکی دیگر از عامل هایی که تفکرات یک مدیر را می تواند تحت تأثیر قرار دهد، هیجانات و عواطف مدیر است.	۱	توانایی تسهیل تفکر	۴۶
لازمه تصمیمات سخت مدیریتی، جرأت مدیریتی است. مدیری که از هوش عاطفی و هیجانی کمی برخوردار است و توانایی مدیریت هیجان ها را ندارد، نمی تواند تصمیمات سخت و حساس بگیرد.	۲	جرأت مدیریتی	۴۷
مدیر با هوش عاطفی بالا بر برنامه بلند مدت تمرکز می کند	۳	متمرکز بودن بر هدف	۴۸
فرد با هوش عاطفی بالا توانایی پردازش اطلاعات عاطفی دارد. یعنی می تواند نسبت به احساسات خود و دیگران درک منطقی داشته باشد.	۴	پردازش اطلاعات عاطفی	۴۹
به نظر من مدیری که از هوش عاطفی بالا برخوردار است، درک درستی از ارزش های سازمانی دارد.	۲	درک ارزش های سازمانی	۵۰
هوش هیجانی یعنی تلفیق هوشیارانه احساس و افکار در عمل است که منجر به ایجاد نتایج بهینه در روابط با خود و دیگران می شود.	۳	تلفیق هوشیارانه احساس و افکار در عمل	۵۱
باید بدانیم که هوش عاطفی به معنای برتری احساس بر عقل نیست بلکه هوش عاطفی نقطه اتصال احساسات و منطق فرد است.	۱	طلاقی احساس و عقل	۵۲
افرادی که هوش عاطفی دارند می دانند چگونه با دیگران ارتباط مؤثر برقرار کنند. توانایی خوب کنار آمدن با دیگران یکی از مزایای مثبتی است که هوش عاطفی برای فرد به ارمغان می آورد.	۲	توانایی خوب کنار آمدن با دیگران	۵۳
مدیر بالغ دارای هوش عاطفی بالا است. او در کنترل هیجانات خود بالغانه عمل می کند و می توان گفت که بلوغ هیجانی دارد.	۴	بلوغ هیجانی	۵۴

در مرحله اول کدگذاری تعداد ۸۲ کد باز شکل گرفت که با حذف کدهای همسان و تکراری در نهایت ۵۴ باقی ماند و در سطح کدگذاری دوم یعنی محوری به ۶ کد محوری تقلیل داده شدند. در جدول (۲) مضامین اولیه و محوری نشان داده شده است.

جدول (۳) نتایج کدگذاری محوری برای شناسایی مؤلفه‌های مدل هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش

کدگذاری محوری	کدگذاری باز
خودآگاهی	درک صحیح از هیجانات
	ارزیابی عمیق از هیجانات
	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های خود
	پردازش اطلاعات عاطفی
	خودکنترلی
دگر آگاهی	درک و شناخت هیجانات دیگران
	همدلی با دیگران
	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های سایرین
	پردازش اطلاعات عاطفی
	توانایی خوب کنار آمدن با دیگران
انطباق پذیری	انعطاف پذیری هیجانی
	مهارت تنظیم هیجان
	آماده کردن برای تطابق با محیط
	کنار آمدن با تنوع فرهنگی
	برقراری رابطه مطلوب با دیگران
مهارت ارتباطی	ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده
	توانایی ذهنی بیان عاطفه
	انگیزه در برقراری ارتباط
	مهارت در جلب توجه دیگران
	بیان صحیح احساس
	همدلی

ایجاد انگیزه بعد از شکست	انگیزش
خودانگیزی	
خوش بینی	
برانگیختگی یا اشتیاق	
مهارت جذب مخاطبان	مهارت اجتماعی
مسئولیت اجتماعی	
جرأت مدیریتی	
مهارت رهبری و مدیریتی	

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف شناسایی مولفه‌ها و شاخص‌های هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد ۵۴ شاخص و ۶ مؤلفه (خودآگاهی، دگر آگاهی، انطباق پذیری، مهارت ارتباطی، انگیزش و مهارت اجتماعی) برای هوش عاطفی مدیران قابل طبقه‌بندی است. یافته‌های این پژوهش با برخی نتایج مطالعات انجام شده همسو است (۱۵-۱۹، ۲۱-۲۲). به عنوان مثال، در مدل هوش هیجانی گلمن نیز به شاخص‌های همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودآگاهی هیجانی و خود انگیزشی هیجانی به عنوان مؤلفه‌های هوش هیجانی ذکر شده‌اند که همسو با نتایج و یافته‌های این پژوهش است. یا در مدل بار-آن به مهارت‌های درونی فردی و بین فردی از قبیل همدلی، روابط بین فردی، خودآگاهی هیجانی و مهارت‌های انطباق پذیری از قبیل انعطاف پذیری و حل مسئله به عنوان مؤلفه‌های هوش هیجانی اشاره می‌شود که در نتایج پژوهش حاضر نیز برخی از این مؤلفه‌ها حاصل شده است و همسو با یافته‌های این پژوهش می‌باشد. در مدل هوش هیجانی کوپر و ساواف (۱۹۹۸) نیز چهار بعد بنیادی برای هوش هیجانی ذکر شده است که شامل سواد هیجانی، تناسب هیجانی، عمق احساس و کیمیای احساس است. سواد هیجانی به معنای خود واقعی بودن و ایجاد آگاهی نسبت به هیجانات خود می‌باشد که همسو با مؤلفه خودآگاهی پژوهش حاضر می‌باشد یا تناسب هیجانی به معنای واضح بودن، همراه بودن و روابط درست است که همسو با مؤلفه مهارت ارتباطی پژوهش حاضر است.

در تبیین همسویی این یافته‌ها می‌توان چنین استنباط کرد که هوش هیجانی به معنای بکارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با دیگران است. بنابراین، با توجه به تعریفی که از هوش هیجانی و عاطفی شده است، شناخت و درک احساسات خود و دیگران به عنوان دو مهارت کلیدی هوش هیجانی تعریف شده است. در این پژوهش نیز به مؤلفه‌های خود آگاهی و دگر آگاهی به عنوان مهارت‌هایی که به فرد کمک می‌کند تا نسبت به احساسات خود و دیگران آگاهی پیدا کند اشاره شده است. طبق این یافته‌ها، مدیر موفق آموزش و پرورش باید توانایی خودآگاهی و دگرآگاهی داشته باشد که نشانگر هوش عاطفی او می‌باشد. در مبانی نظری مربوط به هوش عاطفی و هیجانی، صاحب نظران مهمی چون گلمن و بار-آن نیز به قابلیت

سازگاری و انعطاف پذیری هیجانی به عنوان یکی از ابعاد اصلی هوش هیجانی اشاره کرده‌اند. بدین معنا که فرد با هوش عاطفی و هیجانی بالا توانایی کنار آمدن با هیجان‌ها، افکار و رفتار فرد را در شرایط و متغیرهای مختلف را دارد. همچنین مهارت‌های ارتباطی یکی از مزیت‌هایی است که هوش عاطفی برای فرد به ارمغان می‌آورد. فردی که از هوش عاطفی بالا برخوردار است با توجه به اینکه می‌تواند درک درستی از احساسات و هیجانات خود و دیگران داشته باشد و همچنین با توجه به اینکه از توانایی انطباق پذیری و انعطاف پذیری برخوردار است، می‌تواند ارتباط مؤثر با دیگران برقرار کند. به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت هوش عاطفی می‌تواند مدیران مدارس را که با شرایط محیط کاری متنوعی سر و کار دارند و انجام این وظایف مستلزم توانایی و قابلیت‌های پاسخ‌دهی، مهارتی و ارتباطی است را ارتقا دهند و از عهده وظایف حرفه‌ای خود بر آیند. بر اساس نتایج پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- یافته‌های این تحقیق نشان داد که انگیزش و خودانگیزی یکی از مؤلفه‌های اصلی هوش عاطفی می‌باشد. بنابراین، به مدیران آموزش و پرورش توصیه می‌شود به منظور تقویت هوش عاطفی خود بر روی عواملی که باعث تقویت ویژگی‌های انگیزشی آنها می‌شود از قبیل امیدآوری، خوش بینی، آینده نگری و کسب موفقیت تمرکز داشته باشند.
- پیشنهاد می‌شود که بر روی درک صحیح از هیجانات و احساسات خود تمرکز داشته باشند.
- پیشنهاد می‌شود دوره‌های توانمندسازی ارتباطی برای مدیران آموزش و پرورش با محوریت ارتقای مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی برگزار شود.
- به مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که بر روی مهارت‌های اجتماعی خود کار کرده و آن را بهبود بخشند. زمانی که مهارت اجتماعی مدیران آموزش و پرورش در حالت مطلوب باشد می‌توان انتظار داشت که عملکرد مدیریتی بهتری از آنها شاهد باشیم.

محدودیت‌های پژوهش

هر پژوهشی دارای برخی محدودیت‌هاست که این پژوهش حاضر نیز مستثنا از آن نیست. با توجه به انجام این پژوهش با روش کیفی، استفاده از داده‌های کمی می‌توانست به غنای نتایج بیفزاید و نتایج را تکمیل کند که این امر به خاطر چالش انجام بخش کیفی و صرف وقت زیاد محقق نشد. همچنین با توجه به شرایط همه گیری بیماری ویروس کرونا انجام مصاحبه‌ها برای محقق چالش‌های زیادی ایجاد کرد. محدودیت دیگر به تعمیم‌پذیری نتایج مربوط می‌شود؛ با توجه به اینکه مطالعه حاضر محدود به مکان خاصی بوده است در تعمیم نتایج باید احتیاط لازم داشت.

کاربرد پژوهش

نتایج پژوهش حاضر، مطالعه‌ای کیفی بود که می‌تواند به بهبود و ارتقای هوش سازمانی برای مدیران شاغل در آموزش و پرورش بینجامد. نتایج نشان داد هوش سازمانی سازه‌ای چند بعدی و متشکل از مولفه‌های مختلف است که با برنامه‌ریزی و توانمندسازی مدیران در حین خدمت می‌توان نتایج مثبت آن را در آموزش و پرورش شاهد بود.

تضاد منافع

بین نویسندگان هیچ گونه تعارض منافی وجود ندارد.

ملاحظات اخلاقی

اگرچه پژوهش حاضر از نظر شیوه جرای پژوهشی غیر بالینی بود اما برای رعایت ملاحظات اخلاقی، ابتدا هدف اصلی پژوهش برای مشارکت کنندگان شرح داده شد و به آنان یادآوری شد که چنانچه به هر دلیلی قصد ادامه در مصاحبه‌ها را ندارند، می‌توانند مصاحبه‌ها را ترک کنند. همچنین این اطمینان داده شد که نتایج صرفاً برای کاری پژوهشی است و در اختیار فقط محقق است.

References

1. Yalun A., Du C. The Development of Educational Administration System in China. *International Education Studies*, 2019; 12(2): 25-35.
2. Achimugu L., Obaka H. P. Influence of Principals' Leadership Styles on Senior Secondary School Students' Achievement in Chemistry. *Science Education International*, 2019; 30(2):92-96.
3. Dasborough M. T. Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional Responses to Leadership. *Emotions and Leadership (Research on Emotion in Organizations)*, 2019; 15, 69-74.
4. Goleman D. Emotional intelligence: Issues in paradigm building. *The emotionally intelligent workplace*, 2001; 13, 26.
5. Mayer J. D., Caruso D. R., Salovey P. The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion review*, 2016; 8(4), 290-300.
6. Serrat O. Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions*, 2017; Springer, Singapore.
7. Nadiia R., Sergey B. Emotional Intelligence in Project Management in the Transition to a Behavioral Economy, 2018; In 2018 IEEE 13th International Scientific and Technical Conference on Computer Sciences and Information Technologies (CSIT) (Vol. 2, pp. 183-186). IEEE.
8. Cooper R. K., Sawaf A. *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*, 1998, Penguin.
9. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 2006; 18, 13-25.
10. Nouri L., Dehghani Y., Pouladi Reyshahri A. The Effectiveness of Emotional Intelligence Training on Nurses' Responsibility. *Caring Today*, 2020; 12(42-43): 21-29. (In Persian).
11. Mazzella Ebsstein A. M., Sanzero Eller L., Tan K. S., Cherniss, C., Ruggiero, J. S., & Cimiotti, J. P. The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psycho-oncology*, 2019; 28(2): 278-283.

12. Goleman D., Boyatzis R. Emotional intelligence has 12 elements. Which do you need to work on. *Harvard Business Review*, 2017; 84(2): 1-5.
13. Salimi G., Mohammadi M., Hosayni T. Structural Equation Modeling of the Role of Emotional Intelligence and Job Performance Among Educational Managers: Organizational Learning as A Mediator. *Journal of School Administration*, 2017; 4(2): 45-67. (In Persian).
14. Qarabaghi, Nastaran and Rahimnia, Fariborz Investigating the mediating role of managers' emotional intelligence in the effect of transformational leadership style on the underlying performance of employees. *Transformation Management Research Journal*, 2013; 5(1):29-41. (In Persian).
15. Amiri Muslim, Misrabadi J. Meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and its components with self-efficacy. *Journal of Teaching and Learning Studies*, 2019; 11(1): 45-69. (In Persian).
16. Jalali M. R. The role of emotional intelligence in problem solving and increasing efficiency. *Journal of Management Engineering*, 2019; 2(3):7699. (In Persian).
17. shakeri M, Esmaeili Shad B. The relationship between psychological capital and job loafing with the mediating role of emotional intelligence. *Rooyesh*. 2019; 8 (7):1-8. (In Persian).
18. Rahimi E., Abbasi Rostami N. The role of emotional intelligence skills in the workplace. *Karafan Quarterly Scientific Journal*, 2017; 14(41), 33-49. (In Persian).
19. Bagheri Hashi, Mehdi and Haddadi, M. The effect of emotional intelligence on the productivity of security personnel. *Research Security Quarterly*, 2014; 45(4): 42-23. (In Persian).
20. Thakur M. B., Lakhani M., Maniar R. (2020). Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Our Heritage*, 2020; 68(1):1082-1093.
21. Udayar S., Fiori M., Bausseron, E. (2020). Emotional intelligence and performance in a stressful task: The mediating role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 156, 109790.
22. Bibi A., Saleem A., Khalid M. A., Shafique N. Emotional Intelligence and Aggression among University Students of Pakistan: A Correlational Study. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 2020; 3(3): 1-15.



Identify the components and indicators of emotional intelligence of education managers

Morad Roshani¹, Iraj Nikpay², Ebrahim Pourhosseini³

Article Info	ABSTRACT
<p>Article type: Research Article</p> <p>eISSN: 2008-9775 pISSN: 2783-4565</p> <p>Keywords: Intelligence, Emotional Intelligence, Education Managers, Qualitative Method</p>	<p>Background: Various variables can be effective in improving the ability and performance of school principals. One of the factors that is considered in relation to managers today is paying attention to the manager's emotions or emotional intelligence. so, the aim of this study was to identify the components and indicators of emotional intelligence of Lorestan education managers.</p> <p>Method: The present study was qualitative and applied in terms of purpose. The statistical population consisted of 14 university experts in Lorestan province who were purposefully selected and the sample size was based on the theoretical saturation rule. The interview tool was semi-structured and the content analysis method was used to analyze the data. The validity of the findings was assessed through face validity with the view of 4 experts and for reliability, the re-coding method was used, which resulted in the re-coding of 3 interviews of 0.89.</p> <p>Results: The findings showed 54 indicators and 6 components of self-awareness; Other awareness; Adaptability; Communication skills; Motivation and social skills for emotional intelligence.</p> <p>Conclusion: According to the results, it can be concluded that in order to improve the emotional intelligence of education managers, planners and those involved in the education system should be able to act in three areas of individual, motivational and social affecting the emotional intelligence of managers to witness emotional intelligence. It was desirable in managers.</p>

1-PhD Student in Educational Management, Khorramabad Branch, Islamic Azad University, Khorramabad, Iran,
 2-Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Khorramabad Branch, Islamic Azad University, Khorramabad, Iran (**Corresponding Author**), nikpay.i@iu.ac.ir
 3-Assistant Professor, Department of Educational Management, Khorramabad Branch, Islamic Azad University, Khorramabad, Iran, pourhosseini518@yahoo.com