

طراحی مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش لرستان

مراد روشنی^۱، دکتر ایرج نیک‌پی^۲ و دکتر ابراهیم پورحسینی^۳

تاریخ وصول: ۱۴۰۱/۸/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۰

چکیده:

امروزه یکی از مباحث مهم حوزه توسعه سازمانی، هوش عاطفی - اجتماعی مدیران است. بنابراین هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش لرستان بود. روش پژوهش حاضر کیفی با تحلیل مضمون بود. جامعه پژوهش شامل ۱۷ خبرگان دانشگاهی آشنا با هوش عاطفی - اجتماعی در سال ۱۴۰۰ در شهر خرم‌آباد بودند که به صورت هدفمند و بر اساس روش اشباع نظری انتخاب شدند. ابزار پژوهش مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته بودند که اعتبار آن با دیدگاه صوری و واریسی مجدد فرایند گذاری و پایایی نیز با ضریب توافق کدگذاری انجام شد که مقدار آن ۰/۸۸ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش کدگذاری استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد ۵۴ مضمون فرعی و ۶ مضمون محوری شامل انگیزش، خودآگاهی، دگر آگاهی، انطباق‌پذیری، مهارت ارتباطی و مهارت اجتماعی برای مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران شناسایی شدند. می‌توان نتیجه گرفت مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران دارای ۶ مضمون محوری است که برنامه‌ریزان جهت ارتقای هوش عاطفی - اجتماعی مدیران باید به تمام این محورها توجه نمایند.

مفاهیم کلیدی: هوش، عاطفی، اجتماعی، مدیران، روش کیفی، آموزش و پرورش

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد خرم‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم‌آباد، ایران
morad.roshani1400@gmail.com

^۲ دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران (نویسنده مسئول) nikpay.i@lu.ac.ir

^۳ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد خرم‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم‌آباد، ایران
pourhosseini518@yahoo.com

مقدمه و بیان مسأله

امروزه نظام آموزش و پرورش یکی از سازمان‌های پیچیده اجتماعی در هر کشوری محسوب می‌شود و با توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی پیوندی ناگسستنی دارد (Safi, 2006). اساسی‌ترین عامل برای ایجاد شرایط مطلوب به منظور تحقق اهداف این نظام، اداره‌کنندگان زیربخش‌های این سیستم همچون مدیران مدارس هستند (Qarabaghi & Rahimnia, 2013). مدرسه به عنوان مهمترین و بزرگ‌ترین مرکز تربیت افراد جامعه تلقی می‌شود و افراد در بستر مدرسه هستند که دانش، مهارت، فرهنگ، خرد و آگاهی را کسب می‌کنند و پس از مدرسه و دانشگاه وارد اجتماع می‌شوند و نقش‌های اجتماعی را بر عهده می‌گیرند (Parsons, 2007). مدیران مدرسه به‌عنوان مجریان اصلی پیاده‌سازی برنامه‌های آموزشی شناخته می‌شوند که نقش اساسی را در رشد و شکوفایی استعداد دانش‌آموزان و همچنین تحقق اهداف نظام آموزشی ایفا می‌کنند (Yahun & Du, 2019). به خاطر اهمیت نقش مدیران مدارس در تحقق اهداف نظام آموزشی، متغیرهای مختلفی که می‌تواند در بهبود و ارتقای توانمندی و عملکرد مدیران در رسیدن به این اهداف مؤثر باشد، حائز اهمیت است. برای مثال، توجه به سبک رهبری مدیران می‌تواند نقش مهمی در مشارکت افراد و رسیدن به اهداف سازمان داشته باشد (Achimugu & Obaka, 2019). بررسی پیشینه تاریخی تحول مدیریت نشان می‌دهد که با آغاز نهضت‌های سازمان و مدیریت، صاحب‌نظران علم سازمان بر این عقیده بودند که مدیریت و رهبری سازمان بر خرد و عقلانیت نیاز دارد و این قوه منطقی و خرد است که می‌تواند تمامی مشکلات پیش رو را حل کند. اصول منبای پیدایش نظریات کلاسیک، عقلانیت بوده است.

در سال‌های اخیر، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها که به موضوع مهم مدیریتی نیز تبدیل شده است توجه به هیجانات مدیر است (Dasborough, 2006). در همین راستا، هوش هیجانی و احساس را با احساسات به‌عنوان منابع اطلاعاتی که برای درک محیط اجتماعی به کار می‌روند در کنار یک دیگر قرار می‌دهند (Aqqad, Obeidat, Tarhini, & Masa'deh, 2019). برخی از صاحب‌نظران بر این باورند که هوش هیجانی مهارت مدیریت بر قلب‌ها را بهبود می‌بخشد و منجر به تحول عظیم در سیستم‌های مدیریتی سازمان‌ها می‌شود (Mazzella Ebstein & et. al, 2019). توجه به هوش هیجانی ریشه در اهمیت روابط انسانی در سازمان‌ها دارد و توجه به قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی تأثیر انکارناپذیری در بهبود روابط و پرورش افراد درون سازمان دارد که تاکنون در پژوهش‌های

حوزه مدیریت آموزشی به نحو شایسته به آن توجه نشده است (Salemi & et. al, 2016).

هوش هیجانی یا عاطفی به تعبیر *Goleman (2001)* مهارتی است که دارنده آن از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل می‌کند و از طریق خود مدیریت آن را بهبود می‌بخشد و از طریق همدلی تأثیر آن‌ها را درک می‌کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه رفتار می‌کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (*Mohammadpour, 2011*). گلمن هوش عاطفی را به چهار بعد تقسیم می‌کند: خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط. بعد خودآگاهی شامل سه شایستگی عاطفی یعنی خودآگاهی عاطفی، ارزیابی صحیح از خود و اعتماد به نفس می‌شود. بعد مدیریت خود شامل شش شایستگی عاطفی به شرح خودکنترلی عاطفی، قابلیت اعتماد، وظیفه‌شناسی، انطباق‌پذیری، گرایش به کسب موفقیت و ابتکار عمل می‌شود. بعد آگاهی اجتماعی شامل مهارت‌های زیربنایی شایستگی عاطفی شامل همدلی، گرایش به ارائه خدمت و آگاهی سازمانی می‌شود و در نهایت بعد مدیریت روابط شامل هشت شایستگی عاطفی به شرح کمک به پیشرفت دیگران، تأثیرگذاری، ارتباطات، مدیری تعارض، رهبری مبتنی بر چشم‌انداز، تسهیل تغییر، تشکیل شبکه و کار گروهی و همکاری می‌شود (*Peter & Honea, 2017*). مایر و سالوی (۲۰۱۶)، 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. به تعبیر مایر و سالوی هوش هیجانی یا عاطفی شامل دو حوزه تجربی (توانایی ادراک، پاسخگویی و ماهرانه به کار بردن اطلاعات عاطفی بدون اینکه الزاماً عواطف درک یا کاملاً تجربه شوند) و حوزه استراتژیک (توانایی درک و مدیریت عواطف بدون اینکه الزاماً عواطف درک یا تجربه شوند) می‌باشد (*Ramezani, 2016*). محققان معتقدند که داشتن توانایی هوش عاطفی و هیجانی نه تنها یک امتیاز بلکه یک ضرورت برای مدیران سازمان‌ها محسوب می‌شود (*Edelman & Van Knippenberg, 2018; Radosavljevic & Andjelkovic, 2019*). با توجه به اهمیت و ضرورت تقویت و بهبود هوش هیجانی - اجتماعی در مدیران آموزشی، طراحی مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش امری ضروری و در راستای توسعه سازمانی است. بنابراین، با توجه به توضیحات مطرح شده، هدف اصلی این پژوهش طراحی مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش می‌باشد.

پیشینه پژوهش

الف) تحقیقات داخلی

قره‌بیگلو و فیضی (۱۴۰۰)، در پژوهشی نتیجه گرفتند که بین هوش اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی با سطح کیفیت خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نقش تعدیل‌گری مثبت رضایت شغلی در رابطه بین هوش اجتماعی کارکنان و سطح کیفیت خدمات تأیید شد (Gharehbiglo & Feyzi Ilkhchi, 2021).

جلالی (۱۳۹۸)، در پژوهشی به بررسی نقش هوش عاطفی در مسئله‌یابی و افزایش کارآیی پرداخته است. نتایج نشان داد هوش عاطفی نقش اثربخش و معناداری در افزایش و ارتقای مهارت مسئله‌یابی و افزایش کارایی کارکنان دارد (Jalali, 2019).

شاکری و اسماعیلی شاد (۱۳۹۸)، در پژوهشی به آزمون نقش میانجی هوش عاطفی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و کارگرزی شغلی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد مقدار ضریب مسیر میان سرمایه روان‌شناختی و هوش عاطفی ۰/۶۴ است. مقدار ضریب مسیر بین هوش عاطفی و کارگرزی شغلی ۰/۶۱- است. همچنین بین سرمایه روان‌شناختی و کارگرزی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی رابطه وجود دارد (Shakeri and Ismaili & Shad, 2019).

علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی نتیجه گرفتند ابعاد سه‌گانه هوش اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر میزان قابلیت کارآفرینی دانشجویان داشته‌اند (Alizade Aghdam & et. al., 2016).

باقری هشی و حدادی (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش عاطفی بر بهره‌وری کارکنان سازمان‌های امنیتی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که هوش عاطفی کارکنان بر بهره‌وری تأثیر معناداری دارد. همچنین، هوش عاطفی کارکنان با بهره‌وری رابطه معناداری دارد (Baghiri Heshi & Hadadi, 2014).

کشاوری و یوسفی (۱۳۹۱)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش عاطفی، هوش معنوی و تاب‌آوری پرداخته‌اند. نتایج نشان داد هوش عاطفی و هوش معنوی به‌طور مثبت و معنی‌داری نمره کلی تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کنند (Keshavarzi & Yousefi, 2012).

ب) تحقیقات خارجی

Thakur, Lakhani & Maniar (2020) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی پرداختند و در یافته‌های خود گزارش دادند که هوش هیجانی نقش مثبت و اثرگذاری بر رضایت شغلی افراد دارد.

Udayar, Fiori & Bausseron (2020) در پژوهشی به بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان در موقعیت‌ها و وظایف استرس‌زا پرداختند و در نتایج خود گزارش دادند که افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند در موقعیت‌های استرس‌زای کاری عملکرد بهتری می‌توانند ایفا کنند.

Bibi & et. al. (2020) در پژوهش خود به بررسی نقش هوش هیجانی در پرخاشگری دانشجویان دانشگاه در پاکستان می‌پردازند و در نتایج خود گزارش می‌دهند که هوش هیجانی نقش مثبت و سازنده‌ای می‌تواند در کاهش پرخاشگری دانشجویان داشته باشد.

Aqqad, Obeidat, Tarhini & Masa'deh (2019) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، عملکرد شغلی و سبک‌های مدیریت تعارض پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه مستقیم و معنادار دارد و همچنین هوش هیجانی باعث کاهش تعارضات و بهبود مدیریت تعارض می‌شود.

Libbrecht (2014) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و موفقیت شغلی در دانشگاه‌های پزشکی می‌پردازد و در نتایج خود گزارش می‌دهد که فارغ‌التحصیلان پزشکی موفق افرادی بودند که از هوش هیجانی بالاتری هم برخوردار بودند.

مبانی نظری پژوهش

دانیل گلمن به مسأله پردازش صحیح و مؤثر اطلاعات هیجانی پرداخته است این نظریه هوش درون فردی و بین فردی گاردنر را گسترش داده و بر توانایی شناخت درک و تنظیم و نظارت بر احساسات و هیجانات خود و دیگران را استفاده از آن در جهت هدایت افکار اعمال و ارتباطات خود و دیگران تأکید می‌کند (*Goleman & Boyatzis, 2017*). مایر و کوپ می‌گوید، چهار توانایی عمومی در محور نظریه هوش هیجانی قرار دارد که عبارت‌اند از: دریافت، ترکیب، فهم، مدیریت هیجانی، آنان می‌گویند وقتی که شما بتوانید آنچه را احساس می‌کنید دریابید چگونه خواهید توانست انتخاب درستی در موارد مختلف

داشته باشید همچنین آنان قادرند هیجانانگیزان را دریابند و بفهمند بهتر می‌توانند پاسخ مناسبی بدهند، ترکیب هیجان‌های خود درباره یک موقعیت با افکار نیز باعث واکنش بهتر و موفقیت‌آمیزتر می‌شود و بالاخره مدیریت هیجان‌ها، خاصه هیجان‌های منفی چون خشم و افسردگی به موفقیت فرد کمک می‌کند.

اگر چه نظریه هوش هیجانی مورد انتظار برخی از روانشناسان قرار گرفته و آن را از مقوله هوش بلکه برخی صفات شخصیتی شمرده‌اند (Schulze & Roberts, 2005). با نگاه به تعاریف متعدد هوش هیجانی می‌توان دو راهبرد نظری کلی را در این زمینه مشخص نمود: ۱- دیدگاه اولیه از هوش هیجانی که آنرا به‌عنوان نوعی از هوش تعریف می‌کند که در بر گیرنده عاطفه و هیجان می‌باشد؛ ۲- دیدگاه دوم که به دیدگاه مختلط مشهور است و هوش هیجانی را با دیگر توانمندی‌ها و ویژگی‌های شخصی مانند انگیزش ترکیب می‌کند.

عوامل مؤثر در هوش هیجانی

۱- تأثیر والدین بر ارتقای رشد اخلاقی و در نتیجه افزایش هوش هیجانی فرزندان: اکثر ما با یک هوش ذاتی به دنیا می‌آییم که محیط غنی می‌تواند آن را تقویت کند ولی هیچگاه میزان هوش ما از توانش فراتر نمی‌رود. از سوی دیگر حوزه‌های هوش هیجان از طریق تدریس و آموزش قابل تغییر کردن هستند. اگر از اهمیت هوش هیجانی آگاه‌تر باشیم و در آموزش آن به فرزندانمان بهتر عمل کنیم به‌عنوان جامعه‌خشنودتر خواهیم بود. راهکارهای مهم برای والدین جهت ارتقای رشد اخلاقی و در نتیجه هوش هیجانی کودکان عبارت‌اند از:

۲- همدلی کردن صرف کافی نیست، کودک با همدلی ذاتی به دنیا می‌آید و محیط صمیمانه و دلسوزانه موجب شکوفا شدن این توانایی ذاتی می‌شود. سوء استفاده کافی کلامی، هیجانی با جسمانی توانایی مذکور را از بین می‌برد.

۳- در حالی که همدلی پایه و بنیان اخلاقیات بشمار می‌آید دومین عامل سازنده اخلاقیات خویش دارد یا انضبات فردی است، والدین می‌توانند رشد و توسعه خویشتن داری و همدلی را با پذیرش و گرمی، قواعد انضباطی ثابت و حمایت از فردیت کودک ارتقا باشد.

۴- ترکیب صفات پذیرش و گرمی، قواعد ثابت و احترام به خود مختاری کودک توسط والدین پیام مهمی را به کودکان ارسال می‌دارد. این پیام در قالب ویژگی‌های

شخصی‌ای چون عزت نفس، خود کنترلی، کفایت اجتماعی و مسئولیت‌پذیری کودک درونی می‌شود. والدین طرد کننده، به شدت مشعل گیر یا کنترل کننده می‌توانند چنین صفاتی شوند (Corcoran & Tormey, 2012).

بار - آن نیز هوش هیجانی را به پنج عامل ترکیبی که شامل پانزده خرده عامل است، تقسیم‌بندی می‌کند که این پنج عامل و خرده عامل‌های آن به شرح زیر می‌باشند:

۱- مؤلفه‌های درونی: این مؤلفه به منبع خودآگاهی و ابراز وجود فرد اشاره می‌کند. کسانی که دارای هوش درونی فردی بالا هستند در تماس با عواطف خود هستند و در بیان باورها و عقاید خود مطمئن و سطح بالای توانایی درون فردی می‌تواند مزیت به حساب آید.

۲- مؤلفه میان فردی: این مؤلفه به معنی آگاهی اجتماعی در روابط بین شخصی می‌باشد. افرادی که دارای هوش بین فردی بالا هستند در موقعیت‌هایی که احتیاج به کار گروهی و تعامل با دیگران است خوب می‌باشند. مهارت‌های بین فردی برای افرادی که در خدمات فروش، مدیریت و رهبری مشغول هستند، یک ویژگی مهم است. این افراد دارای مهارت‌های اجتماعی خوبی هستند و در روابط و تعامل و درک دیگران خوب عمل می‌کنند. توانایی حفظ روابط خوب با افراد عوامل کلیدی عملکرد مدیریتی می‌باشد (Longhorn, 2004).

۳- مؤلفه مدیریت استرس: این مؤلفه به معنی مدیریت و تنظیم استرس است. افرادی که دارای میزان بالایی از تحمل تنیدگی و کنترل تکانه می‌باشند، اشخاصی هستند که قادر به مشاهده و تحمل استرس، بدون اجتناب از آن و عدم از دست دادن کنترل خود می‌باشند و در شرایط تحت فشار روانی خوب کار می‌کنند. این اشخاص قادر به کنار آمدن با وظایف پرتنش بوده و در موقعیت‌های اضطراب برانگیز یا موقعیت‌های خطرناک از تسلط برخوردار هستند.

۴- مؤلفه سازگاری: این مؤلفه به معنی توانایی فرد در کنار آمدن موفقیت‌آمیز با مقتضیات محیطی و کنار آمدن با موقعیت‌های دشوار می‌باشد. میزان بالای سازگاری نشان‌دهنده انعطاف‌پذیری عمومی، واقع‌گرایی، توانای درک موقعیت‌های دشوار و کفایت لازم در پیدا کردن راه حل مناسب است. به‌طور کلی، این افراد قادر به یافتن راه حل‌های خوب در مواجهه و مقابله با مشکلات روزمره هستند.

۵- مؤلفه خلق عمومی: این مؤلفه به معنی ایجاد انگیزه در خود می‌باشد. این مؤلفه توانایی فرد در لذت بردن از زندگی و دید او نسبت به زندگی و احساس کلی رضایت را

اندازه می‌گیرد. توانایی بالا در این مؤلفه نشان‌دهنده افرادی است بشاش، مثبت، امیدوار و خوش بین که می‌دانند چگونه از زندگی لذت ببرند. این صفت علاوه بر اینکه در تعامل با دیگران یک عنصر اساسی است. همچنین یک مؤلفه انگیزشی مؤثر در حل مسئله و تحمل فشار است (Bibi & et. al, 2020).

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر کیفی با تحلیل مضمون بود. جامعه پژوهش شامل ۱۷ خبره دانشگاهی شهر خرم‌آباد در سال ۱۴۰۰ بودند که به صورت هدفمند و بر اساس قاعده اشباع نظری انتخاب شدند. بدین معنی که نمونه‌گیری تا زمانی ادامه پیدا کرد که محقق دیگر داده تازه و جدیدی از مصاحبه بدست نیاورد و به عبارت دیگر اشباع نظری صورت بگیرد. از مصاحبه بدون ساختار برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق استفاده شد در این مرحله، محقق به مصاحبه با متخصصان موضوع تحقیق پرداخت. هدف از انجام این مصاحبه، جمع‌آوری داده‌ها از متخصصان موضوعی برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش بود. سؤالات انتخاب شده برای مصاحبه به صورت باز پاسخ و بدون ساختار بود؛ یعنی مصاحبه‌شوندگان هم از لحاظ زمانی و هم از لحاظ حجم پاسخگویی به سؤالات محدودیت نداشتند. برای اعتبار یافته‌ها ابتدا فرایند کدگذاری توسط محقق مجدد واریسی شد و همچنین از کدگذاران دیگری خواسته شد تمام مراحل کدگذاری را بررسی نمایند. برای پایایی نیز از ضریب توافق کدگذاری استفاده شد. بر این اساس ۳ مصاحبه به تصادف انتخاب و توسط دو کدگذار مجرب دیگر کدگذاری شدند که ضریب توافق ۰/۸۸ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش کدگذاری استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ مراحل حاصل از کدگذاری هوش عاطفی - اجتماعی ارائه شده است.

جدول ۱: یافته‌های حاصل از کدگذاری باز برای شناسایی کدهای مؤلفه‌های مدل هوش عاطفی مدیران آموزش و پرورش

Table 1: Findings Obtained From Open Coding To Identify the Component Codes of the Emotional Intelligence Model of Education Managers

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
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 بالا است 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 اطرافیان است که با آنها ارتباط هستند کمک می‌کند.
۸	استفاده از هیجان برای تسهیل عملکرد	۷	مدیران موفق کسانی هستند که با اتکا به هوش هیجانی و عاطفی خود می‌توانند از هیجانات خود برای تسهیل عملکرد

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
			استفاده کنند
۹	انعطاف پذیری هیجانی	۱۱	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 انعطاف‌پذیری هیجانی نشان دهند
۱۰	همدلی با دیگران	۲	مدیرانی که هوش هیجانی و عاطفی پایین دارند سطوح پایین همدلی دارند و نمی‌توانند احساسات دیگران را درک کنند
۱۱	ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده	۲	مدیری که هوش هیجانی و عاطفی بالا دارد شرایط ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده را فراهم می‌کند
۱۲	ایجاد محیط بدون استرس	۴	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
۱۳	توانایی ذهنی بیان عاطفه	۲	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
۱۴	زمینه یادگیری سازمانی	۲	امروزه در سازمان‌ها وقتی صحبت از یادگیری سازمانی می‌شود یکی از مؤلفه‌هایی که به آن توجه اساسی می‌شود بحث هوش هیجانی و عاطفی است
۱۵	انگیزه در برقراری ارتباط	۱	هوش عاطفی و هیجانی به مدیر کمک می‌کند تا درک عمیق تری از عوامل برانگیزاننده برقراری ارتباط داشته باشد.
۱۶	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های خود	۳	هوش عاطفی و هیجانی مهارتی است که به فرد کمک می‌کند تا نسبت به قوت‌ها

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
			و ضعف‌های خود آگاهی داشته باشد
۱۷	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های سایرین	۵	همچنین، در رابطه با شناخت قوت‌ها و ضعف‌های افراد دیگر نیز هوش عاطفی نقش مؤثری دارد
۱۸	مهارت در جلب توجه دیگران	۴	افرادی که در سازمان دارای هوش هیجانی بیشتری هستند در کار خود موفق هستند و در جلب توجه دیگران توانایی‌های بیشتری دارند.
۱۹	پردازش اطلاعات عاطفی	۳	برخی از صاحب‌نظران هوش عاطفی را به‌عنوان مهارت در پردازش اطلاعات عاطفی می‌دانند که شامل ارزیابی گام به گام عواطف خود و دیگران است
۲۰	خودآگاهی	۱۰	اگر از منظر دیدگاه گلمن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش از مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می‌تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند
۲۱	خودکنترلی	۵	اگر از منظر دیدگاه گلمن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش از مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می‌تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند
۲۲	انگیزش	۴	اگر از منظر دیدگاه گلمن به هوش هیجانی نگاه کنیم، مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش از مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی است که نقش متمایزی می‌تواند در موفقیت عاطفی مدیران داشته باشند.
۲۳	مدیریت بهتر سازمان	۱	مزیتی که هوش عاطفی برای برای سازمان و به‌ویژه مدیران به ارمغان می‌آورد امکان فراهم آوردن مدیریت بهتر سازمان از طریق درک روابط عاطفی بین

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
<i>Number</i>	<i>Theme</i>	<i>Code Frequency</i>	<i>Sample Code</i>
			کارکنان می باشد
۲۴	بیان صحیح احساس	۴	هوش عاطفی به فرد کمک می کند تا به طرز صحیحی احساس خود را بیان کند
۲۵	انضباط عاطفی	۵	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
۲۶	سازماندهی احساسات	۳	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
۲۷	خودانگیزی	۱	خوش‌بین بودن، خوش‌رو بودن و داشتن روحیه شاد نیازمند انگیزش درونی است که هوش عاطفی توانایی فراهم آوردن خودانگیزی را در فرد دارد
۲۸	همدلی	۱	ویژگی‌های نظیر درک و فهم دیگران زمانی حاصل می‌شود که فرد توانایی همدلی با دیگران را داشته باشد. در سازمان‌ها همدلی کردن یکی از روش‌های مؤثر در ارتقای اثربخشی سازمان می‌باشد
۲۹	مهارت اجتماعی	۲	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
۳۰	مهارت ارتباطی	۱	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

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
			کار برد
۳۱	خودارزیابی	۱	فرد با هوش عاطفی از توانایی خودارزیابی برخوردار است که به معنای آگاهی فرد از محدودیت‌ها و نقاط قوت و ضعف خود
۳۲	خودتنظیمی	۲	مدیر هوشمند از توانایی خودتنظیمی بالا برخوردار است. یعنی می‌تواند حالات درونی، محرک‌های آنی و منابع درونی شخصی را مدیریت کند
۳۳	تلفیق هیجان و رفتار	۳	کسانی که هوش عاطفی بالا دارند می‌توانند مؤلفه هیجان را در رفتار خود کنترل کرده و رفتار هیجانی شدید از خود نشان ندهد
۳۴	شایستگی شخصی	۱	یعنی اینکه فرد چگونه خود را مدیریت می‌کند؛ فردی که شایستگی شخصی دارد از توانایی خودمدیریتی بالایی برخوردار است
۳۵	انطباق‌پذیری	۱	مدیر با هوش عاطفی از انعطاف‌پذیری هیجانی برخوردار است و می‌تواند شرایط روحی خود را با موقعیت‌های مختلف تطبیق دهد
۳۶	وظیفه‌شناسی	۱	وظیفه‌شناسی تنها یک نشانه رفتاری نیست بلکه فرد وظیفه‌شناس 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 بیشتر وظیفه‌شناس است
۳۷	خوش‌بینی	۱	من فکر می‌کنم یک جنبه از هوش عاطفی خوش‌بینی است. اینکه با امیر کار کند با اینکه مشکلات و موانع وجود دارد. امید داشتن و خوش‌بین بودن یکی از ویژگی‌های هوش عاطفی است
۳۸	متعهد بودن	۱	پرورش روابط مؤثر و ایجاد شبکه‌های

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
			ارتباطی غیررسمی در سازمان که باعث ایجاد منافع دو طرفه می‌شود باعث ایجاد تعهدات بیشتر از وظیفه‌شناسی می‌شود که مدیر با هوش عاطفی به آن توجه دارد
۳۹	برانگیختگی یا اشتیاق	۱	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
۴۰	ضرورت رهبری	۱	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
۴۱	هدایت عواطف	۱	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
۴۲	کنار آمدن با تنوع فرهنگی	۲	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
۴۳	مدیریت عملکرد	۳	مدیریت عملکرد از مهم‌ترین پیشرفت‌های اخیر در مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها است. مدیرانی که هوش عاطفی بالا دارند می‌توانند مدیریت عملکرد بهتری داشته باشند

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
۴۴	شایستگی مدیریت فشارهای محیطی	۱	به نظر من هوش هیجانی یا هوش احساسی مهارت‌ها و شایستگی‌های هیجانی فرد در روبرویی با تقاضاها و فشارهای محیطی است. مدیری که از لحاظ روحی تحت فشار باشد نمی‌تواند تصمیمات درست اتخاذ کند
۴۵	ادراک هیجانات جاری	۲	یکی از ویژگی‌های هوش هیجانی توانایی فرد در درک هیجانات جاری روحی خود می‌باشد که در مطالعات مربوط به این حوزه نیز به آن اشاره شده است
۴۶	توانایی تسهیل تفکر	۱	من معتقد هستم که تفکر تنها ریشه در شناخت ندارد و یکی دیگر از عامل‌هایی که تفکرات یک مدیر را می‌تواند تحت تأثیر قرار دهد، هیجانات و عواطف مدیر است. زمانی که مدیر از هوش عاطفی بالا برخوردار باشد، بازدهی تفکر او نیز بالا می‌رود و فرایند تفکر تسهیل می‌یابد
۴۷	جرأت مدیریتی	۲	لازمه تصمیمات سخت مدیریتی، جرأت مدیریتی است. مدیری که از هوش عاطفی و هیجانی کمی برخوردار است و توانایی مدیریت هیجان‌ها را ندارد، نمی‌تواند تصمیمات سخت و حساس بگیرد
۴۸	متمرکز بودن بر هدف	۳	مدیر با هوش عاطفی بالا خود را درگیر احساسات و موفقیت‌های زودگذر نمی‌کند، برنامه بلندمدت فراهم می‌کند و در مسیر دست‌یابی به اهداف اسیر لذت‌های آنی مدیریتی و تزلزل احساس نمی‌گردد
۴۹	پردازش اطلاعات عاطفی	۴	فرد با هوش عاطفی بالا توانایی پردازش اطلاعات عاطفی دارد. یعنی می‌تواند نسبت به احساسات خود و دیگران درک منطقی داشته باشد
۵۰	درک ارزش‌های	۲	به نظر من مدیری که از هوش عاطفی

شماره	مضمون	فراوانی کد	نمونه کد
Number	Theme	Code Frequency	Sample Code
	سازمانی		بالا برخوردار است، درک درستی از ارزش‌های سازمانی دارد
۵۱	تلفیق هوشیارانه احساس و افکار در عمل	۳	هوش هیجانی یعنی تلفیق هوشیارانه احساس و افکار در عمل است که منجر به ایجاد نتایج بهینه در روابط با خود و دیگران می‌شود
۵۲	طلاقی احساس و عقل	۱	باید بدانیم که هوش عاطفی به معنای برتری احساس بر عقل نیست بلکه هوش عاطفی نقطه اتصال احساسات و منطق فرد است
۵۳	توانایی خوب کنار آمدن با دیگران	۲	افرادی که هوش عاطفی دارند می‌دانند 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 می‌آورد
۵۴	بلوغ هیجانی	۴	مدیر بالغ دارای هوش عاطفی بالا است. او در کنترل هیجانات خود بالغانه عمل می‌کند و می‌توان گفت که بلوغ هیجانی دارد

طبق یافته‌های بدست آمده از تحلیل کدگذاری باز برای داده‌ها می‌توان گفت که در حدود ۵۴ کد شناسایی شد که از این میان کدهای شماره ۶ "مهارت تنظیم هیجان" با ۱۲ مورد فراوانی و کد شماره ۹ "انعطاف‌پذیری هیجانی" با ۱۱ مورد فراوانی و کد شماره ۲۰ "خودآگاهی" با ۱۰ مورد فراوانی بیشترین فراوانی کد را در بین همه کدها داشتند.

جدول ۲: مراحل کدگذاری محوری برای شناسایی مؤلفه‌های مدل هوش عاطفی - اجتماعی

مدیران آموزش و پرورش

Table 2: Axial Coding Steps To Identify the Components of the Emotional-Social Intelligence Model of Education Managers

مضمون محوری	مضمون فرعی
<i>Axial Theme</i>	<i>Sub-Theme</i>
خودآگاهی	درک صحیح از هیجانات
	ارزیابی عمیق از هیجانات
	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های خود
	پردازش اطلاعات عاطفی
	خودآگاهی
	خودکنترلی
	انضباط عاطفی
	سازماندهی احساسات
	ادراک هیجانات جاری
	بلوغ هیجانی
دگرآگاهی	درک و شناخت هیجانات دیگران
	همدلی با دیگران
	شناخت قوت‌ها و ضعف‌های سایرین
	پردازش اطلاعات عاطفی
	توانایی خوب کنار آمدن با دیگران
انطباق‌پذیری	انعطاف‌پذیری هیجانی
	مهارت تنظیم هیجان
	آماده کردن برای تطابق با محیط
	انطباق‌پذیری
	کنار آمدن با تنوع فرهنگی
	خودتنظیمی
مهارت ارتباطی	خودارزیابی
	برقراری رابطه خوب با دیگران
	ایجاد روابط بین فردی مثبت و سازنده
	توانایی ذهنی بیان عاطفه
	انگیزه در برقراری ارتباط
	مهارت در جلب توجه دیگران
	بیان صحیح احساسات

مضمون محوری	مضمون فرعی
<i>Axial Theme</i>	<i>Sub-Theme</i>
	همدلی
	مهارت ارتباطی
	هدایت عواطف
	ایجاد انگیزه بعد از شکست
	انگیزش
انگیزش	خودانگیزی
	خوش بینی
	برانگیختگی یا اشتیاق
	طلاقی احساس و عقل
	تلفیق هوشیارانه احساس و افکار در عمل
مهارت اجتماعی	درک ارزش‌های سازمانی
	متمرکز بودن بر هدف
	توانایی تسهیل تفکر
	شایستگی مدیریت فشارهای محیطی
	مدیریت عملکرد
	ضرورت رهبری
	متعهد بودن
	جرأت مدیریتی
	وظیفه‌شناسی
	شایستگی شخصی
	تلفیق هیجان و رفتار
	مهارت اجتماعی
	مدیریت بهتر سازمان
	زمینه یادگیری سازمانی
	ایجاد محیط بدون استرس
	استفاده از هیجان برای تسهیل عملکرد

نتایج جدول ۲، نشان می‌دهد مؤلفه‌های مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش شامل ۶ مؤلفه خودآگاهی، دگرآگاهی، انطباق‌پذیری، مهارت ارتباطی، انگیزش و مهارت اجتماعی است.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف طراحی مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران آموزش و پرورش لرستان انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که مدل هوش عاطفی - اجتماعی مدیران از شش مؤلفه اصلی تشکیل شده است که عبارتند از: انگیزش، خودآگاهی، دگرآگاهی، انطباق‌پذیری، مهارت ارتباطی و مهارت اجتماعی. یافته‌های این پژوهش همسو با برخی نتایج پژوهش‌های پیشین از جمله مک کن^۱ و همکاران (۲۰۲۰)، متینگلی و کرایگر^۲ (۲۰۱۹)، پتریدس^۳ و همکاران (۲۰۱۶)، مایر و همکاران (۲۰۱۶)، میائو^۴ و همکاران (۲۰۱۷)، گلمن^۵ (۱۹۹۵)، پون^۶ (۲۰۰۸)، سالوی و مایر^۷ (۱۹۹۰)، گلمن (۲۰۰۶)، کوپر و ساواف^۸ (۱۹۹۸)، بار - آن (۲۰۰۶)، کیاروچی^۹ و همکاران (۲۰۰۶) و بویاتز^{۱۰} و همکاران (۲۰۰۰) است. به‌عنوان مثال، در مدل هوش هیجانی گلمن نیز به شاخص‌های همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودآگاهی هیجانی و خود انگیزشی هیجانی به‌عنوان مؤلفه‌های هوش هیجانی ذکر شده‌اند که همسو با نتایج و یافته‌های این پژوهش است. یا در مدل سالوی و میار (۱۹۹۰)، به درک فهم هیجان، نظم بخشی و مدیریت هیجان به‌عنوان برخی از مؤلفه‌های هوش هیجانی اشاره می‌شود که همسو با مؤلفه‌های انطباق‌پذیری و خودآگاهی پژوهش حاضر می‌باشد.

در تبیین همسویی این یافته‌ها می‌توان چنین استنباط کرد که هوش هیجانی همان‌گونه که در تعاریف مختلف آمده است به معنای بکارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با دیگران است (Serrat, 2017). با توجه به تعریفی که از هوش هیجانی و عاطفی شده است، شناخت و درک احساسات خود و دیگران به‌عنوان دو مهارت کلیدی هوش هیجانی تعریف شده است. در این پژوهش نیز به مؤلفه‌های خود آگاهی و دگر آگاهی به‌عنوان مهارت‌هایی که به فرد کمک می‌کند تا نسبت به احساسات خود و دیگران آگاهی پیدا کنند اشاره شده است. طبق این یافته‌ها، مدیر موفق آموزش و

¹ MacCann

² Mattingly & Kraiger

³ Petrides

⁴ Miao

⁵ Goleman

⁶ Poon

⁷ Salovey & Mayer

⁸ Cooper & Sawaf

⁹ Ciarrochi

¹⁰ Boyatzis

پرورش باید توانایی خودآگاهی و دگرآگاهی داشته باشد که نشانگر هوش عاطفی او می‌باشد. بیکرمن و زمبیلان^۱ (۲۰۱۸)، در پژوهش خود به انگیزش در هوش هیجانی اشاره می‌کنند. این محققان بیان می‌کنند که افراد با هوش عاطفی بالا دارای ویژگی‌های خودانگیزی هستند. منبع انگیزش آنها درونی است و نه بیرونی و دارای ویژگی‌هایی از قبیل داشتن انگیزه برای موفقیت حتی بعد از شکست، خوش‌بین بودن و امید داشتن به آینده و همچنین اشتیاق آنها برای رشد شخصی است. با توجه به این توضیحات، می‌توان گفت که خودانگیزی و انگیزه داشتن یکی از ویژگی‌های افرادی است که هوش عاطفی دارند. انطباق‌پذیری به‌عنوان دیگر شاخصه هوش عاطفی نشانگر انعطاف‌پذیری هیجانی، مهارت تنظیم هیجان و کنار آمدن و منطبق شدن با تفاوت‌های محیطی و فرهنگی است. در این زمینه باید به این نکته توجه شود که در مبانی نظری مربوط به هوش عاطفی و هیجانی، صاحب‌نظران مهمی چون گلنن (۱۹۹۵) و بار - آن (۲۰۰۶)، به قابلیت سازگاری و انعطاف‌پذیری هیجانی به‌عنوان 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. در پژوهش‌های سالورا، اوسان و جاری^۲ (۲۰۱۷)، پولو^۳ (۲۰۱۴) و ایپ و مارتین^۴ (۲۰۰۶)، به رابطه مهارت‌های اجتماعی و هوش هیجانی و عاطفی اشاره شده است که در راستای تأیید یافته‌های پژوهش حاضر است. با توجه به این توضیحات، می‌توان گفت که مؤلفه‌های مستخرج از داده‌های حاصل از مصاحبه با متخصصان همسو با یافته‌های پژوهشی و مبانی نظری هوش عاطفی - اجتماعی است. پیشنهاد می‌شود نظام آموزش و پرورش به توسعه و ارتقای هوش هیجانی و اجتماعی مدیران بیشتر توجه کند. زیرا بکارگیری مدیرانی که دارای هوش هیجانی و اجتماعی هستند باعث می‌شود اداره مدرسه برای مدیر بهتر میسر شود. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگری در حوزه هوش هیجانی و اجتماعی مدیران و همچنین معلمان انجام شو تا کاربرست هوش هیجانی در آموزش و پرورش با سهولت بیشتری انجام شود.

¹ Bekerman & Zembylas

² Salavera, Usan & Jarie

³ Poulou

⁴ Yip & Martin

References:

- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. E. (2019). "The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks", *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225-265.
- Alizade Aghdam, M., Abbaszadeh, M., Hayati, S. (2016). "The Relationship between social intelligence with entrepreneurial Ability Graduate students of Tabriz University", *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, 5(3), 345-368. doi: 10.22059/jisr.2016.60083. (Persian).
- Achimugu, L., & Obaka, H. P. (2019). Influence of Principals' Leadership Styles on Senior Secondary School Students' Achievement in Chemistry. *Science Education International*, 30(2).
- Bagheri Hashi, M. and Haddadi, M. (2014). "The effect of emotional intelligence on the productivity of security personnel", *Research Security Quarterly*, 45, 42-23. (Persian).
- Bibi, A., Saleem, A., Khalid, M. A., & Shafique, N. (2020). "Emotional Intelligence and Aggression among University Students of Pakistan: A Correlational Study", *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 1-15.
- Dasborough, M. T. (2019). "Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional Responses to Leadership", *Emotions and Leadership (Research on Emotion in Organizations)*, 15, 69-88.
- Edelman, P., & Van Knippenberg, D. (2018). "Emotional intelligence, management of subordinate's emotions, and leadership effectiveness", *Leadership & Organization Development Journal*, 39(5), 592-607.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*, Harvard Business Press.
- Gharehbiglo, H., Abchar, B., Feyzi Ilkhchi, R. (2021). "Relationship between Employees' Social Intelligence and Service Quality Level According to the Moderating Role of Job Satisfaction in the Holy Shrine of Imam Riḍā (as)", *Journal of*

Razavi Culture, 8(32), 121-149. doi: 10.22034/farzv.2021.125758. (Persian).

Jalali, M. R. (2019). "The role of emotional intelligence in problem solving and increasing efficiency", *Journal of Management Engineering*, 76. (Persian).

Keshavarz, S., and Yousefi, F. (2012). "The relationship between emotional intelligence, spiritual intelligence and resilience", *Journal of Psychology*, 16 (3). (Persian).

Mazzella Ebstein, A. M., Sanzero Eller, L., Tan, K. S., Cherniss, C., Ruggiero, J. S., & Cimiotti, J. P. (2019). "The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses", *Psycho-oncology*, 28(2), 278-283.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). "The ability model of emotional intelligence: Principles and updates", *Emotion review*, 8(4), 290-300.

Mohammadpour, F. (2011). "The role of emotional intelligence in improving organizational citizenship behavior", Master Thesis, Allameh Tabatabai University. (Persian).

Peter, P. C., & Honea, H. (2017). "Emotional Intelligence, Behavioral Procrastination, and Online (Over) consumption", In *The Dark Side of Social Media* (pp. 133-146). Routledge.

Qarabaghi, N., and Rahimnia, F. (2013). "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*, 5 (10), 112-121. (Persian).

Ramezani, I. (2014). *The Impact of Servant Leadership and Emotional Intelligence on Employee Commitment*, Master Thesis, Allameh Tabatabai University. (Persian).

Radosavljevic, M., & Andjelkovic, A. (2019). *Assessment of Business Culture Impact on Process Management Implementation: Mediating Role of Emotional Intelligence*.

Salimi, Q., Mohammadi, M. and Mokhtari, Z. (2015). "The impact of emotional intelligence on employees' job satisfaction and job performance in higher education institutions: Shiraz University

as a case study”, *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 6(22), 39-60. (Persian).

Safi, A. (2006). *Education issues and ways to reduce them in Iran*, (1st nd). Tehran: Virayesh publication. (Persian).

Salimi, G., Mohammadi, M., Hosayni, T. (2017). “Structural Equation Modeling of the Role of Emotional Intelligence and Job Performance among Educational Managers: Organizational Learning as a Mediator”, *Journal of School Administration*, 4(2), 45-67. (Persian).

Shakeri M, Esmaeili Shad, B. (2019). The relationship between psychological capital and job loafing with the mediating role of emotional intelligence. *Rooyesh*. 2019; 8 (7):1-8. (Persian).

Yip, J. A., & Martin, R. A. (2006). Sense of humor, emotional intelligence, and social competence. *Journal of research in personality*, 40(6), 1202-1208.

Yalun, A., & Du, C. (2019). The Development of Educational Administration System in China. *International Education Studies*, 12(2), 25-35.

Designing a Model of Emotional-Social Intelligence of Lorestan Education Managers

Morad Roshani¹, Iraj Nik Pay (Ph.D)², Ebrahim Pour Hosseini (Ph.D)³

DOI: 10.22055/QJSD.2023.40614.2652

Abstract:

Today, one of the most important issues in the field of organizational development is the emotional-social intelligence of managers. Therefore, the main purpose of this study was to design a model of emotional-social intelligence of Lorestan education managers. The method of the present study was qualitative with thematic analysis. The study population consisted of 17 academic experts familiar with emotional-social intelligence in 2021 in Khorramabad who were purposefully selected based on theoretical saturation method. The research tools were semi-structured interviews that were validated with a formal view and process review and reliability was done with a coding agreement coefficient of 0.88. Coding method was used to analyze the data. Data analysis showed that 54 sub-themes and 6 central themes including motivation, self-awareness, other awareness, adaptability, communication skills and social skills were identified for the managers' emotional-social intelligence model. It can be concluded that the model of emotional-social intelligence of managers has 6 central themes that planners to improve the emotional-social intelligence of managers should pay attention to all these axes.

Key Concepts: *Intelligence, Emotional, Social, Managers, Qualitative Method, Education*

¹ Ph.D student in educational management, Khorramabad Branch, Islamic Azad University, Khorramabad, Iran, morad.roshani1400@gmail.com

² Associate Professor, Department of Educational Sciences, Lorestan University, Khorramabad, Iran (Corresponding Author), nikpay.i@lu.ac.ir

³ Assistant Professor, Department of Educational Management, Khorramabad Branch, Islamic Azad University, Khorramabad, Iran, pourhosseini518@yahoo.com

