

# بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

■ فاطمه فرهمند نسب\*  
■ محمدعلی حسینی\*\*  
■ کامران محمدخانی\*\*\*

## چکیده:

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه منطقه ۱۹ آموزش و پرورش شهر تهران بوده است. روش تحقیق در این مطالعه از نوع شبه تجربی با پیش‌آزمون - پس‌آزمون در دو گروه مداخله و کنترل می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه معلمان زن شاغل در دبیرستان‌های منطقه ۱۹ آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ بوده است. نمونه آماری تعداد ۵۰ نفر از معلمان این جامعه بودند که مبتنی بر معیار ورود انتخاب و سپس با روش تصادفی ساده به دو گروه مداخله (۲۵ نفر) و گروه کنترل (۲۵ نفر) تخصیص داده شدند. ابزارهای گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه جمعیت‌شناسی، پرسش‌نامه تعارض کار و زندگی کارلسون و پرسش‌نامه هوش هیجانی بار-آن بود. پس از تأیید اعتبار پرسش‌نامه‌ها مبتنی بر مطالعات انجام شده، همبستگی درونی پرسش‌نامه‌ها با آلفای کرونباخ محاسبه و برای تعارض (۰/۹۰) و هوش هیجانی (۰/۹۵) تأیید گردید. قبل از شروع مداخله هر دو پرسش‌نامه توسط هر دو گروه تکمیل شد، سپس آموزش کلیات هوش هیجانی همراه با یادآورهای هفتگی به گروه مداخله در طی ۴ هفته ارائه گردید. یک ماه پس از آموزش، هر دو پرسش‌نامه مجدداً توسط هر دو گروه تکمیل شد، آن‌گاه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون تی مستقل و وابسته و کوواریانس) استفاده گردید. نتایج حاصل از یافته‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی موجب کاهش تعارض میان کار و زندگی معلمان گروه مداخله شده است.

## کلید واژه‌ها: معلمان، هوش هیجانی، تعارض کار و زندگی

## کلید واژه‌ها:

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۱۲/۲۲ تاریخ شروع بررسی: ۹۲/۳/۱۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۲/۶/۱۶

\* دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم و تحقیقات تهران، دانشکده مدیریت و اقتصاد  
ffarahmand89@yahoo.com

\*\* دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران. ایران

\*\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، دانشکده مدیریت و اقتصاد، گروه دکتری مدیریت آموزش عالی

www.SJP.ir

■ شماره ۴۹۳  
■ سال سیزدهم  
■ بهار ۱۳۹۳

## مقدمه

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، تعارض به صورت یک مسئله جدی وجود دارد. اگرچه در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نیست که موجب انحلال سازمان گردد، ولی تردیدی هم نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرات ناگوار بگذارد، یا شرایطی پدید آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد (رابینز، ۱۳۸۶). یکی از تعارضاتی که برای هر فرد، به خصوص افراد شاغل، ممکن است به وجود آید، تعارض میان کار و زندگی است. تعارض کار-زندگی<sup>۱</sup> مسئله اغلب افراد، سازمان‌ها و جوامع است (مدنی، ۱۳۸۵). این تعارض را شکلی از تعارض بین نقشی که در آن فشار نقش‌ها در حوزه‌های مختلف کار و زندگی منجر به تعارض دو طرفه می‌شود، تعریف می‌کنند (گرین‌هاوس و بیوتل<sup>۲</sup>، ۱۹۸۵). انواع تعارض عبارت است از: تعارض بر پایه زمان، که وقتی ایجاد می‌شود که در مقدار زمان صرف شده در یک حوزه مثل کار، به دلیل روبه‌رو شدن با نیازهای حوزه دیگر مثل زندگی اختلال به وجود می‌آید. تعارض بر پایه تنش یا فشار، که زمانی رخ می‌نماید که عملکرد یک نقش به دلیل استرس‌زا بودن نقش مقابل کاهش یابد، و تعارض بر پایه رفتار، و آن شامل مشکلات رفتاری است که در نتیجه جابه‌جایی بین نقش‌ها ایجاد می‌شود (سیمون، کامرلینگ و هاسل هورن، ۲۰۰۴).

استرس ناشی از عدم تعادل میان کار و زندگی روی عوامل مختلفی هم چون بهره‌وری، رضایت و کیفیت زندگی افراد تأثیر گذاشته و میزان آن را کاهش می‌دهد (امیدوار، ۱۳۸۴). تعارض کار - زندگی بر روی همه جنبه‌های زندگی افراد، از جمله خانواده‌های آن‌ها، محل کار و حتی روی ذهن خود افراد و سلامت فیزیکی و روانی آن‌ها تأثیرگذار است (رابینز، ۲۰۰۴).

تحقیقات نشان می‌دهد که مهارت در کنترل هیجان‌ها و عواطف یکی از عوامل مهم در برقراری ارتباط موفق و حل تعارض با دیگران است و لذا افراد باهوش هیجانی بالا در برقراری ارتباط و حل تعارض با دیگران در محیط کاری موفق‌تر هستند (گلمن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸).

معلمان از جمله افرادی هستند که از دیر باز با کار و فعالیت سخت سر و کار داشته‌اند، به طوری که در تمام مدت آموزش علاوه بر فعالیت فکری و روحی باید فعالیت جسمانی هم داشته باشند (علاقه‌بند، ۱۳۷۵). تعارض میان کار و زندگی چالش مهمی برای معلمان محسوب می‌شود. هر چند هنوز دقیقاً مشخص نیست که معلمان چگونه این تعارض را تجربه می‌کنند، اما نتایج مطالعات شیوع و تکرار بالای این واقعیت را نشان می‌دهد که هر فرد به میزان محدودی منابع روان‌شناختی، زمان و انرژی جسمی در اختیار دارد، و هر یک از نقش‌های زندگی او تقاضای به‌کارگیری این منابع محدود را دارد (کارلسون، کاسمار، ویلیلمز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰).

استرس‌های بالای محیط کار موجبات بروز تعارض‌هایی می‌شود که موجب به هم خوردن تعادل بین کار و زندگی می‌گردد (لطفی، ۱۳۸۵). تعارض کار و زندگی به دو شاخه تقسیم می‌شود: تداخل زندگی با کار و تداخل کار با زندگی. تداخل زندگی با کار، زمانی است که کار خانوادگی مانع از انجام

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه هائل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

وظایف شغلی می‌شود و تداخل کار با زندگی وقتی است که مسئولیت‌ها و وظایف شغلی مانع رسیدگی و مشارکت در وظایف خانوادگی می‌شود (رایبیز، ۲۰۰۴).

اکینتایو، (۲۰۱۰) در پژوهش خود تحت عنوان «تأثیر هوش هیجانی در نقش کار - خانواده و مدیریت تعارض و کاهش قصد خروج کارگران در سازمان‌های خصوصی» به این نتایج دست یافت که هوش هیجانی دارای تأثیر قابل توجهی در نقش مدیریت تعارض کار - خانواده است. همچنین یافته‌ها نشان داد که ارتباط معناداری بین هوش هیجانی و کاهش قصد خروج کارگران از کار وجود ندارد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان داد که ارتباط معناداری بین نقش کار - خانواده، مدیریت تعارض و نیت خروج کارگران از کار وجود دارد. آگوستالاندا، استرلوپیز، پیلابریراز، کارمناجیلار، لوزو<sup>۷</sup> (۲۰۰۸) در مقاله‌ای که با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی، استرس شغلی و سلامتی در شاغلین» با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی و سلامت آن‌ها به چاپ رساندند، نشان دادند که هوش هیجانی بر سلامتی و میزان استرس مؤثر است. برای مثال پرستاران با سطح هوش هیجانی پایین‌تر استرس بیشتر و در عین حال تعارض بیشتری از خود نشان دادند. چان - شنگ، جانلی، جینگ هوا<sup>۸</sup> (۲۰۰۶) تحقیقی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی با روش‌های مدیریت تعارض (یک آزمایش تجربی) در دانشگاه هوستون، ویکتوریا<sup>۹</sup> در امریکا انجام دادند. آن‌ها در این تحقیق حدود ۲۲۷ دانشجوی رشته MBA در کشور چین را در نظر گرفتند و رابطه بین هوش هیجانی سرپرستان آن‌ها و روش‌های اداره کردن تعارضات بین فردی در زیردستان را مورد بررسی قرار دادند. پنج بُعد از هوش هیجانی و پنج روش از اداره کردن تعارضات در سرپرستان بررسی شد. نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان داد که هوش هیجانی بر هر دو مهارت یکپارچه کردن و مصالحه، در روش‌های مدیریت حل تعارض، تأثیر معناداری دارد (P < ۰/۰۵). روش‌های یکپارچه کردن می‌تواند به وسیله هوش هیجانی پیش‌بینی شود. یافته جالب دیگر این بود که هوش هیجانی سرپرستان بر روش‌های غلبه و سلطه زیردستان تأثیر مثبت، و نه منفی، داشته است. آبوکو، کالان و هارتل (۲۰۰۸) در مقاله‌ای با عنوان: «تأثیر جو هوش عاطفی گروه بر تعارض و بر عکس‌العمل‌های افراد گروه نسبت به تعارض» به آزمون این ارتباط پرداختند. داده‌ها از ۵۲۸ کارمند در ۹۷ تیم سازمانی گردآوری شد. نتایج آزمون نشان داد که تیم‌های با جو هوش عاطفی کمتر، با تعارضات کاری و ارتباطی و نیز با فشردگی تعارضات در حال افزایش بیشتر در گروه روبه‌رو بودند. علاوه بر این نشان داد که جو هوش عاطفی تیم، و مخصوصاً هنجارهای مدیریت تعارض، بین تعارض کار و عکس‌العمل‌های مخرب نسبت به تعارض، نقش میانجی را بازی کرده و به مدیریت تعارض کمک می‌کند. نصیری (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران مدارس متوسطه دولتی دخترانه شهر تهران» انجام داده که کاربردی و توصیفی از نوع همبستگی بود. نمونه آماری او ۱۶۵ نفر از مدیران بودند که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده بودند. نتایج به دست آمده از تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی با راهبردهای مقابله با تعارض به میزان ۰/۴۷۸ همبستگی معنادار وجود دارد. همچنین نتایج

به دست آمده از آزمون ضریب همبستگی بیانگر وجود رابطه مثبت و معنادار بین دو متغیر هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌گرایی مدیریت تعارض بوده است. این به آن معناست که مدیرانی که هوش هیجانی بالایی دارند ترجیح می‌دهند «از راهبردهای راه‌حل‌گرایی» برای برخورد با تعارض استفاده کنند. حسینی، آخوند لطفعلی، فلاحی و حسین زاده (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش هوش هیجانی بر سبک مدیریت تعارض پرستاران شاغل در بیمارستان روان‌پزشکی رازی تهران» با انجام یک مطالعه نیمه‌تجربی بر روی تعداد ۶۰ پرستار شاغل در بیمارستان، به بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض و سبک مدیریت تعارض پرستاران پرداختند و چنین نتیجه گرفتند که: آموزش هوش هیجانی موجب بهبود وضعیت روابط شغلی و گرایش پرستاران نسبت به سبک‌های مثبت مدیریت تعارض می‌گردد. پرستاران پس از شرکت در کارگاه آموزشی هوش هیجانی، در وضعیت هوش هیجانی و سبک مدیریت تعارض خود بهبود داشتند و با افزایش هوش هیجانی آن‌ها در میزان تعارض میان کار و زندگی آنان کاهش معناداری به وجود آمد. پیشرفت و ترقی هر جامعه‌ای منوط به پیشرفت در نظام آموزشی آن جامعه است. در این میان نقش معلمان و دبیران از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. آموزش و پرورش از ارکان مهم پیشرفت کشورهاست چرا که پایه‌ها و ریشه‌های تعلیم و تربیت نیروی انسانی خلاق، آموزش دیده و مسئولیت‌پذیر که سکان‌دار توسعه و ترقی جامعه است، از ابتدا در این دستگاه شالوده‌ریزی می‌شود. لذا افزایش بهره‌وری این نیروی تأثیرگذار در گرو دریافت آموزش‌های مناسب در جهت ارتقای توانمندی‌ها و کاهش نقاط ضعف افراد در این دستگاه می‌باشد (فصیحی، ۱۳۹۰)

برخی از مسائلی که باعث شد تا به این مقوله نگاه ویژه شود عبارتند از:

۱. برخی معلمان در مدرسه آرامش و تمرکز لازم را برای انتقال مطالب به طور کامل و جامع به دانش‌آموزان ندارند و فکر و ذهنشان درگیر مسائل و مشکلات زندگی درونی و بیرونی است.
۲. کیفیت کار آن‌ها به شدت متأثر از مسائل و مشکلات زندگی شخصی خود و خانواده است.
۳. با توجه به نقش مهم آموزش و بهره‌وری سودمند از کلاس درس، معلمانی که در محیط‌های پر استرس و تشنج‌زا قرار دارند، این استرس را به کلاس درس منتقل می‌کنند که باعث بروز مشکلات و افت تحصیلی در بین دانش‌آموزان می‌گردد.

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که، آموزش مهارت‌های هیجانی و اجتماعی به عنوان مدلی از مداخله که به تعبیری «تقویت هوش هیجانی» نامیده می‌شود، نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی و ارتقاء سلامت روانی داشته و به تعادل کار و زندگی افراد کمک شایانی می‌کند (گلگمن، ۱۹۹۵). از نظر ایون بار-آن<sup>۱۱</sup> هوش هیجانی طیفی از توانایی‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را برای ارضای نیازها و موفقیت در برابر فشارهای محیطی تحت تأثیر قرار می‌دهد. به عقیده او هوش اجتماعی\_ هیجانی ترکیبی از شایستگی‌های درون فردی و میان فردی است که تعیین‌کننده رفتار انسانی اثربخش می‌باشد (زیدنر و ماتیوس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴). در این پژوهش هوش هیجانی براساس

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

نمره‌ای که فرد از پرسش‌نامه هوش هیجانی بار- آن به دست می‌آورد، محاسبه و ارائه شده است. مدل بار- آن، به عنوان یک رویکرد ترکیبی که هوش هیجانی را با ویژگی‌های دیگری چون، انگیزش، بهبود روابط و سلامت فردی در هم می‌آمیزد، شناخته می‌شود. نمونه‌ای از این رویکرد را می‌توان در مدل بار- آن که مبتنی بر تئوری شخصیت و سلامت فردی است مشاهده نمود.

بار- آن، در ابتدای دهه ۱۹۸۰، سیاهه ضریب هوش هیجانی<sup>۱۳</sup> را طراحی کرد. او در این زمینه گفت: «این سیاهه اساساً به عنوان یک ابزار تجربی برای آزمون مفهوم کارکرد عاطفی و اجتماعی ساخته شده است». بار- آن اصطلاح ضریب هوش هیجانی را به منظور توصیف رویکرد ترکیبی خود از هوش عمومی فردی ابداع نمود. او در همان جا شرح می‌دهد که ضریب عاطفی نشانگر توانایی افراد برای تعامل موفقیت‌آمیز با دیگران و با عواطف خود است. مدل بار- آن به ۵ مقیاس مختلف و ۱۵ زیر مقیاس تقسیم می‌شود. اولین مقیاس، «ضریب هوش هیجانی درون فردی» را اندازه‌گیری می‌کند که شامل زیر مقیاس‌هایی چون: خودآرامی، خودآگاهی عاطفی، قاطعیت، استقلال و خودشکوفایی است. «ضریب هوش هیجانی میان فردی» دومین مقیاس بار- آن است که مواردی چون همدلی، مسئولیت اجتماعی و روابط بین فردی را شامل می‌شود. از «سازگاری» به عنوان سومین مقیاس سنجش هوش هیجانی بار- آن می‌توان نام برد. از این مقیاس برای آزمون راستی‌آزمایی، انعطاف‌پذیری و حل مسئله استفاده می‌شود. ابزار سازگاری در واقع بر چگونگی تدابیر احساسات در لحظه تأکید دارد. چهارمین مقیاس «سطح مدیریت اضطراب فردی» را می‌سنجد. این مقیاس از زیرمقیاس‌های تحمل فشار و کنترل تکانه‌ها، تشکیل شده است. پنجمین مقیاس «حالات روحی عمومی افراد» مانند خوشبینی و شادکامی را اندازه‌گیری می‌کند (بار- آن، ۲۰۰۱، صص. ۱۶۱-).

اینکه چگونه می‌توان بین خود و تعارضات محیط کار و زندگی رابطه برقرار کرد، یک مهارت مهم برای معلمان است. به منظور مدیریت مؤثر تعارض، معلمان در محیط کار و خانواده بایستی با مهارت هوش هیجانی آشنا باشند. با عنایت به نقش محوری آموزش و پرورش در توسعه و پیشرفت جوامع امروزی و تأثیر معلمان مدارس بر چگونگی شکل‌گیری کیفیت آموزش، مطالعه و توجه به راهبردهایی که به کاهش تنش و تعارض معلمان کمک می‌کند از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. لذا ما پژوهشگران را بر آن داشت که با انجام پژوهشی در این خصوص، به این نیاز پاسخ دهیم. این مطالعه با هدف تعیین تأثیر آموزش هوش هیجانی بر کاهش تعارض، کار و زندگی معلمان زن شاغل دوره متوسطه، در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران، در قالب یافتن پاسخ برای دو سؤال زیر انجام شد:

۱. آیا آموزش هوش هیجانی بر کاهش تعارض میان کار و زندگی معلمان زن دوره متوسطه، شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ مؤثر است؟
۲. آیا آموزش هوش هیجانی بر افزایش هوش‌بهر هیجانی معلمان زن دوره متوسطه، شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ مؤثر است؟

## روش پژوهش

این پژوهش به صورت یک مطالعه شبه تجربی دو گروهی انجام گرفت. جامعه پژوهش شامل کلیه معلمان زن شاغل در دوره متوسطه آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران بودند. معیارهای ورود به پژوهش عبارت بود از کلیه معلمان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم به بالا، با حداقل ۵ سال سابقه کاری، با تمایل به شرکت در پژوهش. نمونه‌گیری در این مطالعه مبتنی بر معیارهای ورود انجام گرفت و ۶۰ نفر از معلمان منطقه ۱۹ (۱۰ نفر از نمونه‌ها از ادامه همکاری انصراف دادند) انتخاب و سپس به صورت تصادفی ساده به دو گروه کنترل (۲۵ نفر) و گروه مداخله (۲۵ نفر) تخصیص داده شدند. ابتدا به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای از بین مدارس دخترانه دبیرستان‌های منطقه ۱۹ شهر تهران تعداد ۲ مدرسه به صورت تصادفی انتخاب شد و از بین معلمان هر کدام از این مدارس ۲۵ نفر به عنوان گروه مداخله و ۲۵ نفر به عنوان گروه کنترل انتخاب گردیدند. داده‌ها از طریق سه پرسش‌نامه به دست آمد:

۱. اطلاعات جمعیت‌شناسی: این پرسش‌نامه شامل سؤالاتی بود در زمینه جنس، سن، وضعیت تأهل، تعداد افراد خانواده، میزان تحصیلات، میزان سابقه کاری، پست سازمانی، وضعیت استخدامی، میزان ساعات اضافه کاری، شیفت کاری، شاغل بودن در مکانی دیگر، تعارض در محیط کار، داشتن سابقه آموزش رسمی هوش هیجانی و استفاده از آرام بخش‌ها.

۲. پرسش‌نامه دوم مربوط به تعارض کار و زندگی کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) بود. این پرسش‌نامه دارای ۱۸ آیتم بود که در دو جهت و شش بعد برای تعارض کار و زندگی بسط یافته بود. پرسش‌نامه دارای شش بخش و هر بخش دارای ۳ سؤال بود که در دو جهت، تداخل کار در خانواده و تداخل خانواده در کار را اندازه‌گیری می‌کرد و ابعاد آن بر پایه زمان، تنش و رفتار بود. کارلسون و همکارانش ضریب پایایی را برای هر کدام از خرده‌مقیاس‌ها در حدود ۰/۷۶ تا ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند (کارلسون و همکارانش، ۲۰۰۰). با توجه به اینکه ابزار کارلسون بارها توسط پژوهشگران مختلف بررسی و روایی آن مورد تأیید خبرگان قرار گرفته و پایایی آن نیز بالاتر از ۰/۷۰ بوده است نیاز مجدد به روایی و پایایی ابزار احساس نگردید.

۳. پرسش‌نامه سوم هوش هیجانی بار-آن (۱۹۹۷) بود. این پرسش‌نامه دارای ۹۰ سؤال بود که با سیستم لیکرتی در پنج آیتم «کاملاً موافقم»، «موافقم»، «تا حدودی»، «مخالفم» و «کاملاً مخالفم» تنظیم شده بود. پرسش‌نامه دارای یک نمره کلی (هوش هیجانی کلی)، پنج عامل مرکب (روابط درون فردی، روابط بین فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی) و ۱۵ خرده‌مقیاس (حل مسئله، خوشبختی، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت نفس، کنترل تکانه<sup>۱۴</sup>، انعطاف‌پذیری<sup>۱۵</sup>، مسئولیت‌پذیری<sup>۱۶</sup>، همدلی<sup>۱۷</sup> و خوددرازی) بود. سؤالات در این پرسش‌نامه دو دسته بود: سؤالات با محتوای مثبت و سؤالات با محتوای منفی. سؤالات با مضمون مثبت به ترتیب از گزینه کاملاً موافقم به کاملاً

## پرسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

مخالقم از ۵ تا ۱ امتیاز دریافت می‌کرد، به این ترتیب که برای گزینه کاملاً موافقم امتیاز ۵، موافقم ۴، تا حدودی ۳، مخالفم ۲، و کاملاً مخالفم ۱ تعلق می‌گرفت. برای سؤالات منفی روند به صورت عکس بود. به طور کلی میانگین نمره هوش هیجانی هر فرد بین ۴۵۰ - ۹۰ قرار می‌گیرد. جهت تعیین اعتبار، پرسش‌نامه ابتدا، با توجه به شرایط فرهنگی ایران، به زبان فارسی ترجمه شد و سپس جهت کسب اعتبار صوری و محتوایی و نیز اطمینان از ترجمه صحیح، پرسش‌نامه حاوی متن ترجمه شده به همراه متن انگلیسی در اختیار ۱۰ نفر از مدرسان دانشگاه علوم پزشکی تهران، علوم پزشکی شهید بهشتی و علوم بهزیستی قرار داده شد. پس از انجام تغییرات و اصلاحات پیشنهادی، اعتبار پرسش‌نامه مذکور تأیید شد. در این پژوهش برای ارزیابی پایایی از روش آزمون مجدد استفاده شد. پس از دریافت معرفی‌نامه از پژوهش دانشگاه و انتخاب آموزش و پرورش منطقه ۱۹ به عنوان محیط پژوهش، ۲ مدرسه به صورت تصادفی ساده انتخاب شد و با کسب اجازه از مدیریت آموزشگاه‌ها با در نظر گرفتن معیارهای ورود، تعداد ۶۰ نفر انتخاب شدند که ۱۰ نفرشان از ادامه همکاری با این پروژه امتناع کردند و از تحقیق خارج شدند (۲۵ نفر گروه کنترل و ۲۵ نفر گروه مداخله). سپس هر دو گروه با ابزارهای تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفتند. پس از توجه و جلب همکاری مشارکت‌کنندگان مداخله به ترتیب زیر برای گروه مداخله انجام شده است: ابتدا پژوهشگر در یک جلسه ۳ ساعته برای افراد گروه مداخله، مفاهیم کلی هوش هیجانی (آشنایی با تاریخچه، تعریف هوش هیجانی و روش کاربرد آن در محل کار و محیط خانواده و تأثیر آن بر کار و زندگی) را بیان نمود. جلسه دوم با آموزش ۳ مهارت از ۱۵ مهارت تکنیک‌های ارتقا دهنده هوش هیجانی بار - آن، همراه با تمرین‌های عملی، شامل خودآگاهی هیجانی، عزت نفس، استقلال با حضور استاد مدعو به مدت ۸ ساعت انجام شد.

سومین مرحله آموزش، تحویل کتابچه‌های آموزشی به افراد به مدت دو هفته، همراه با آموزش‌های مکتوب از طریق کتابچه‌ها بود. در این مرحله ۱۵ مهارت هوش هیجانی بار - آن، با یادآوری آن‌ها پیگیری و نهادینه‌سازی شد؛ در هر هفته پیگیری شش مهارت از ۱۵ مهارت، که شامل مباحثی همچون حل مسئله، خوشبختی، استقلال، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، عزت نفس، کنترل تکانه، همدلی و خودابرازی، انعطاف‌پذیری، تحمل فشار روانی، خوش بینی بود. این تمرین‌ها سبب ایجاد تغییراتی در سطح هوش هیجانی افراد می‌گردید. پس از طی دوره آموزش یک جلسه یادآوری و مرور مطالب برای معلمان برگزار گردید. این فرایند به مدت ۴ هفته استمرار داشت. پس از طی دوره آموزش مجدداً هر دو گروه کنترل و مداخله با استفاده از ابزارهای تحقیق (پرسش‌نامه بار - آن و کارلسون) مورد ارزیابی قرار گرفتند. یک ماه بعد از مداخله مجدداً پرسش‌نامه‌ها توسط مشارکت‌کنندگان در هر دو گروه تکمیل گردید. پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها یک عدد سی دی، شامل کل محتوای آموزش‌های ارائه شده، در اختیار گروه کنترل قرار گرفت. برای مقایسه میانگین نمره هوش و تعارض در درون گروه‌ها از آزمون تی زوجی و بین گروه‌ها از آزمون تی مستقل استفاده شد.

## یافته‌ها

قبل از شروع مداخله، هر دو گروه مداخله و کنترل از نظر همسانی ارزیابی شدند. نتایج نشان داد که متغیرهای جمعیت‌شناسی هر دو گروه همسان بوده‌اند و اختلاف معناداری بین دو گروه وجود نداشت. ( $p < 0/05$ )، متغیرهای جمعیت‌شناسی شامل: سن ( $p = 0/585$ ) میزان تحصیلات ( $p = 0/184$ ) سابقه کاری ( $p = 0/670$ ) تأهل ( $p = 0/454$ ) پست سازمان ( $p = 0/423$ ) وضعیت استخدامی ( $p = 0/176$ ) اضافه‌کاری ( $p = 0/204$ ) شیفت کاری ( $p = 0/134$ ) شغل دوم ( $p = 0/321$ ) داشتن تعارض در کار و زندگی ( $p = 0/434$ ) وجود اختلال روانی ( $p = 0/232$ ) اختلاف معناداری مشاهده نشد. به‌علاوه هیچ یک از افراد گروه مداخله و کنترل سابقه، آموزش هوش هیجانی را ذکر نکردند.

جدول ۱. مقایسه میانگین نمره هوش هیجانی کل در گروه مداخله و کنترل قبل و بعد از مداخله

گروه‌ها	میانگین و انحراف معیار قبل از مداخله	میانگین و انحراف معیار بعد از مداخله	مقایسه میانگین‌ها آزمون تی زوجی
گروه کنترل	۳۶۱/۹۶ ± ۳۶/۳۲۴	۳۲۵/۲۴ ± ۳۱/۹۹۶	P = ۰/۹۶
گروه مداخله	۳۳۹/۴۴ ± ۳۶/۵۷۲	۳۴۲/۹۲ ± ۳۴/۳۴۱	P = ۰/۰۴۹
مقایسه میانگین‌ها آزمون تی مستقل	P = ۰/۱۶۷	P = ۰/۰۶۶	

همان‌طور که در جدول شماره ۱ ملاحظه می‌شود آزمون تی زوجی در گروه مداخله، قبل و بعد از مداخله، اختلاف معناداری (۰/۰۴۹) نشان داده در حالی که در گروه کنترل این اختلاف معنادار نبوده‌است. بعد از انجام مداخله، میانگین نمره هوش در گروه مداخله افزایش نشان داد. لیکن این اختلاف از نظر آماری معنادار نبود.

جدول ۲. شاخص‌های آزمون تحلیل کوواریانس مربوط به تأثیر آموزش پرافزایش هوش هیجانی معلمان زن شاغل در دوره آموزش متوسطه آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

منابع تغییرات	مجموع مجذورات نمره‌ها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معنی دار بودن	مجذورات
گروه	۸۱۵/۸۰۹	۱	۸۱۵/۸۰۹	۴۸۸/۱	۰/۲۲۹	۰/۰۳۱
پیش‌آزمون	۲۷۱۱۳	۱	۲۷۱۱۳	۴۶۶/۴۹	۰/۰۰۱	۰/۵۱۳
خطا	۲۵۷۶۱/۴	۴۷	۵۴۸/۱۱۵			
کل	۵۶۳۷۲۵۴	۵۰				



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

با توجه به نتایج تحلیل به عمل آمده  $p = 0/031$  و  $p = 0/229$  و  $F_{(27,1)} = 1/488$  یافته‌ها نشان می‌دهد که آموزش هوش هیجانی به معلمان زن شاغل در دوره متوسطه منطقه ۱۹ آموزش و پرورش بر افزایش هوش هیجانی آنان بعد از مداخله تأثیر معناداری نداشته است.

جدول ۳. مقایسه تعارض کل در گروه مداخله و کنترل قبل و بعد از مداخله

مقایسه میانگین‌ها آزمون تی زوجی	میانگین و انحراف معیار از مداخله	میانگین و انحراف معیار قبل از مداخله	گروه‌ها
$P = 0/849$	$54/44 \pm 17/621$	$53/88 \pm 19/462$	گروه کنترل
$P = 0/060$	$40/96 \pm 12/769$	$48/80 \pm 18/804$	گروه مداخله
	$P = 0/003$	$P = 0/353$	مقایسه میانگین‌ها آزمون تی مستقل

همان‌طور که در جدول شماره ۳ ملاحظه می‌شود آزمون تی مستقل در میزان تعارض بین دو گروه بعد از مداخله اختلاف معناداری ( $0/003$ ) نشان داده است.

جدول ۴. شاخص‌های آزمون تحلیل کوواریانس مربوط به تأثیر آموزش هوش هیجانی بر کاهش تعارض میان کار و زندگی معلمان زن شاغل در دوره متوسطه آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران

منابع تغییرات	مجموع مجذورات نمره‌ها	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معنی دار بودن	مجذورات آتا
گروه	۱۵۹۵/۸۹۳	۱	۱۵۹۵/۸۹۳	۹۰۳/۸	۰۰۵/۰	۱۵۹/۰
پیش آزمون	۲۹۴۰/۴۶۲	۱	۲۹۴۰/۴۶۲	۴۰۴/۱۶	۰/۰۰۱	۰/۲۵۹
خطا	۸۴۲۴/۶۵۸	۴۷	۱۷۹/۲۴۸			
کل	۱۲۷۴۰/۱۰۰۰	۵۰				

با توجه به نتایج تحلیل به عمل آمده  $p = 0/159$  و  $p = 0/005$  و  $F_{(27,1)} = 8/903$  یافته‌ها نشان داد که آموزش هوش هیجانی به معلمان زن شاغل در دوره متوسطه منطقه ۱۹ آموزش و پرورش بر کاهش تعارض میان کار و زندگی آنان به‌طور معناداری اثر داشته است.

## ■ بحث و نتیجه‌گیری ■

با توجه به هدف پژوهش، ابتدا میانگین نمرات کل هوش هیجانی معلمان در گروه مداخله و کنترل تعیین شد. معلوم شد که میانگین امتیاز هوش هیجانی در دو گروه، قبل از مداخله، اختلاف معناداری نداشت اما در گروه مداخله، پس از انجام دوره آموزش، نمره هوش افزایش یافته و تفاوت معناداری بین قبل و بعد از مداخله وجود دارد.

با توجه به سؤال شماره ۱ پژوهش، نتایج تحلیل کوواریانس به عمل آمده  $F_{(۲۷,۱)} = ۸/۹۰۳$  و  $p = ۰/۰۰۵$  و نشان داد که آموزش هوش هیجانی توانسته است تعارض میان کار و زندگی معلمان تحت مطالعه را کاهش دهد. این در حالی است که در گروه کنترل در قبل و بعد تأثیر معناداری مشاهده نشد.

با توجه به سؤال شماره ۲ پژوهش، نتایج تحلیل کوواریانس به عمل آمده  $F_{(۲۷,۱)} = ۱/۴۸۸$  و  $p = ۰/۲۲۹$  می‌توان نتیجه گرفت که آموزش هوش هیجانی به معلمان زن شاغل در دوره متوسطه منطقه ۱۹ آموزش و پرورش بر افزایش هوش هیجانی آنان در گروه مداخله تأثیر معناداری داشته است. نتایج به دست آمده پژوهش فوق با نتایج تحقیق قنبری و باقری (۱۳۸۶) که به منظور بررسی کارایی آموزش هوش هیجانی بر افزایش آن انجام گرفته بود، همسویی دارد.

در پژوهش حاضر بین هوش هیجانی و تعارض میان کار و زندگی معلمان همبستگی معناداری یافت شد. به این معنا که پس از آموزش هوش هیجانی سطح تعارض معلمان به میزان قابل توجهی کاهش نشان داد. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات اکینتایو (۲۰۱۰) و چانگ-شنگ و همکاران (۲۰۰۶) و آگوستالاندا، استرلوپیز، پیلاریراز، کارمناجیلار و لوزو (۲۰۰۸) همسو می‌باشد.

نتایج تحقیق حاضر با پژوهش نصیری (۱۳۹۰) همسو است. در پژوهش فوق با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران متوسطه دخترانه شهر تهران، نتایج نشان داد که مدیرانی که از مهارت‌های هوش هیجانی بالایی برخوردارند، در کنترل استرس و ارتباط کلامی در روابط بین فردی موفق‌تر هستند. نتایج تحقیق حاضر با پژوهش حسینی و همکاران (۱۳۹۰) همسو است. در پژوهش مذکور ۶۰ پرستار تحت آموزش هوش هیجانی قرار گرفته بودند و نتایج نشان داده بود که آموزش هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری در سبک مدیریت تعارض و تعارض این پرستاران دارد. نتایج تحقیق هاشمیان (۱۳۸۵) با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت روان در بین معلمان مدارس تربیت‌جام هم نشان داد رابطه معناداری بین هوش هیجانی و سلامت معلمان مرد و زن و سلامت روان وجود دارد.

در نهایت پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض میان کار و زندگی معلمان زن مقطع متوسطه شاغل در آموزش و پرورش منطقه ۱۹ تهران انجام شد و نتایج نشان داد که آموزش هوش هیجانی در گروه مداخله موجب افزایش هوش هیجانی گروه مداخله شده و تعارض کار و زندگی این معلمان را کاهش داده است.

### پیشنهاد:

با توجه به محدودیت نمونه پژوهش توصیه می‌شود تحقیقی مشابه با این تحقیق در جامعه‌ای بزرگ‌تر و با زمان طولانی‌تری تکرار گردد. این تحقیق نیز مانند پروژه‌های دیگر محدودیت‌هایی داشته‌است که چشمگیرترین آن‌ها کوتاه بودن زمان برای دوره آموزش بود.

با توجه به اهمیت تعارض میان کار و زندگی معلمان و تأثیر آن بر کیفیت آموزش آن‌ها، به مسئولان محترم توصیه می‌شود به پرورش هوش هیجانی به‌عنوان یک متغیر تأثیرگذار در کاهش تعارض کار و زندگی اهمیت بیشتری قائل شوند. جهت ارتقاء سطح هوش هیجانی و مهارت‌های مرتبط با آن می‌توان از طریق آموزش هوش هیجانی در قالب کلاس‌های آموزش ضمن خدمت، جلسات بازآموزی، سمینارها و نشست‌های علمی تخصصی و کارگاه‌های مهارتی علمی اقدام نمود.

**تقدیر و تشکر:** پژوهشگران بر خود واجب می‌دانند از مسئولان محترم آموزش و پرورش منطقه ۱۹ و همچنین تمامی معلمان عزیز شرکت‌کننده در این پژوهش تقدیر تشکر نمایند. این پژوهش به مثابه پایان‌نامه کارشناسی ارشد، در رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات انجام گرفته است.

منابع

Intelligence on work –family role conflict Management & Rduction In With drawal intentions of work ers In private organtations. *The international Busins & Economics research journal*, 9(12), 131-141.

■ Bar-On, R. (2001). Emotional Intelligence and Self Actualization. In C. Ciarrochi, J.P. Forgas, and J.D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence and Everyday Life: An Introduction* (pp. 82-97). Philadelphia, P.A: Psychology Press.

■ Carlson ,D.S, Kacmar, K.M.,& Williams, L.G. (2000).Construction and initial validation of a multi dimentional measure of work-family conflict. *Journal of vocational behavior*, 56(2), 249-276

■ Yu, Chun-Sheng., Sardessai, Ron, M., Lu, June. & Zhao, Jing-Hua. (2006). Relationship of emotional intelligence with conflict management styles: an empirical study in China. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 3 (1-2), 19– 29.

■ Greenhaus, jh. & Beutell, NJ. (1985). *Sources of conflict between work &family roles. Academy of management Review*, (10) 76-88.

■ Golman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligences*. New York, N.Y: Bantam.

■ Augusto Landa, J.M., López-Zafra, E., Berrios Martos, M.P. & Aguilar-Luzón, M.D.C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 888–901.

■ Robbins A. (2004). *Work family conflict*, (Masters Thesis). College of Arts and Sciences, Boston College.

■ Simon, M., Kummerling, A. & Hasselhorn, HM. (2004). Work-home conflict in the European nursing profession. *Int J Occup Environ Health*, 10(4), 384-391.

■ Ziedner, M. Matthews, R. P. (2004). Emotional Intelligence in the Workplace, A Critical Review. *Applied Psychology*, 53(3), 371-399

■ امیدوار، مجید. (۱۳۸۴). مدیریت زمان. قابل دسترسی در <http://www.mgtsolution.com>

■ حسینی، محمدعلی؛ آخوند لطفعلی، پریناز؛ فلاحی، مسعود و حسین‌زاده، سمانه. (۱۳۹۰). تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض و سبک مدیریت تعارض پرستاران. *مجله مدیریت ارتقای سلامت*، ۱، (۱)، ۷-۱۶.

■ رابینز، استیفن. پی. (۱۳۸۶). رفتار سازمانی سه جلدی (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی). تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

■ علاقه‌بند، علی. (۱۳۷۵). *مقدمات مدیریت آموزشی*. تهران: انتشارات چهر.

■ فصیحی، حبیب ا. (۱۳۹۰). *اهمیت و چگونگی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در آموزش و پرورش*. قابل دسترسی در سایت <http://city-life.blogfa.com>

■ قنبری هاشم‌آبادی، بهرام علی و باقری، حسین. (۱۳۸۶). بررسی میزان کارایی آموزش هوش هیجانی بر افزایش آن در نوجوانان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده روان‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

■ گل‌من، دانیل. (۱۳۸۰). *هوش هیجانی* (ترجمه نسرتین، پارسا). تهران: انتشارات رشد. (۱۹۹۵). تاریخ انتشار به زبان اصلی)

■ لطفی، بهناز. (۱۳۸۵). *تأثیر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر کاهش تعارضات والد - فرزند در دختران نوجوان شهرستان کرمان*، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده توانبخشی دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

■ مدنی، حسین. (۱۳۸۵). *مدیریت تعارض بین کار و زندگی. ماهنامه مدیریت تدبیر*، (۱۶۴)، ۴۱-۴۵.

■ نصیری، زهره. (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران متوسطه دخترانه شهر تهران* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه الزهراء، تهران.

■ رجایی، علیرضا؛ نجات، حمید و هاشمیان، علی. (۱۳۸۵). *رابطه هوش هیجانی با سلامت روانی معلمان تربیت‌جام. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۲، (۱)، ۶۱-۷۲

■ Ayoko, Oluremi. B., Callan Victor J., & Hartel, Charmine E. J. (2008). The Influence of Team Emotional Intelligence Climate on Conflict and Team Members' Reactions to Conflict. *Small Group Research*, 39( 2), 121-149 . Retrieved from <http://proquest.umi.com>

■ Akintayo, DI. (2010). Influence of Emotional

پی‌نوشت‌ها

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| 1. Robbins, S                                 | 7. Akintayo   | 12. Bar-on, R                        |
| 2. Work-Family Conflict                       | 8. Jose Maria Augusto, Esther Lopez-Zafra, M. pilar Berros Martos, Maria del Carmen, Lozo.n | 13. Ziedner, M, Mathews. R.P         |
| 3. Greenhouse, & Beutell                      | 9. Yu, Chun-Sheng., Sardessai, Ron, M., Lu, June. & Zhao, Jing-Hua                          | 14. Emotional Intelligence Inventory |
| 4. Simon, M., Kummerling, A. & Hasselhorn, HM | 10. Hooston Victoria University   | 15. Impulse Control                  |
| 5. Goleman                                    | 11. Ayoko, Callan & Hartel  | 16. Anzaf Taking                     |
| 6. Karlson, D.S, Kacmar, K.M, & Williams      |   | 17. Responsibility                   |
|   |   | 18. Empathy                          |