هوش مدیریت: یک مطالعه مروری نظام مند بر روی مدیران آزمایشگاه های بالینی

• دکتر حسین درگاهی
استاد دانشگاه علوم پزشکی تهران
hdargahi@sina.tums.ac.ir
• دکتر حجت رحمانی
استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
• زهرا بیگدلی
کارشناس ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
• اسماعیل جوادی قلعه
کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران
• نگار یوسف زاده
کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

خلاصه

در رویکرد جدید مدیریت، استفاده از هوش مدیریت اهمیت خاصی پیدا کرده است که شامل هوش هیجانی، منطقی، سیاسی، فرهنگی، معنوی و اخلاقی است. هوش مدیریتی بالا نزد مدیران، موجب افزایش بهره وری و عملکرد سازمانی و مهارت‌های مدیریتی مدیران خواهد شد. لذا این پژوهش بصورت مروری نظام مند با هدف معرفی، ارزیابی و تبیین هوش مدیریت در سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های بهداشتی درمانی و بویژه آزمایشگاه‌های بالینی تهیه و تدوین شده است.

با در نظر گرفتن هدف تحقیق، کلید واژه‌های مرتبط انتخاب شدند و به منظور یافتن منابع مرتبط با موضوع، علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای از چندین موتور جستجوگر استفاده لازم به عمل آمد. جستجوی منابع انگلیسی از سال ۱۹۸۵ تا ۲۰۱۵ و منابع فارسی از سال ۱۳۷۰ تا ۱۳۹۳ انجام شد و تعداد ۱۴۷ مقاله استخراج گردید از این میان تعداد ۸۳ مقاله، کتاب، پایان نامه و سایت معتبر در ارتباط با موضوع انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند.

نتایج مطالعات مختلف در میان آزمایشگاه‌های بالینی بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران نشان داد که این مدیران از بهره هوشی با هوش منطقی، هوش معنوی، اخلاقی و فرهنگی بالا برخوردار هستند. علاوه بر این از بالا بودن هوش‌های مزبور در میان این افراد ارتباط معنی داری با هنر مدیریت، رهبری تحول آفرین، داشتن سجایای اخلاقی و خلاقیت مدیران بدست آمد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که استفاده از هوش مدیریت به صورت هیپریدی در سازمان‌های ارائه دهنده مراقبت بهداشتی درمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. لذا استفاده از هوش مدیریت در انتخاب مدیران این سازمان‌ها همراه با دیگر فاکتورهای مورد نظر و هم چنین گنجاندن درس هوش مدیریت در برنامه‌های تحصیلی دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی و برگزاری دوره‌های کوتاه مدت برای مدیران فعلی پیشنهاد می‌شود.

واژه های کلیدی: هوش مدیریت، آزمایشگاه های بالینی، مدیران

مقدمه

سازمان‌ها از دیرباز تاکنون، در دنیای کسب و کار همواره به دنبال کسب امتیازهایی برای دستیابی به موقعیت و پیش گرفتن از رقبای خود بوده‌اند و در این میان راه هایی جهت انتخاب و پرورش نیروی انسانی همیشه مطرح بوده است (۱). تغییر واژه کارکنان به نیروی انسانی و سپس به منابع انسانی و پس از آن به سرمایه انسانی نشان دهنده سیر صعودی در این دیدگاه است. امروزه این واقعیت که موثرترین و مهم ترین نقش موفقیت هر سازمان بر عهده مدیران آن است، بر کسی پوشیده نیست (۲). توجه به مدیران از انتخاب و استخدام آنها آغاز شده و سپس با آموزش، توسعه دانش، مهارت‌ها و برنامه ریزی، پیشرفت کاری این افراد ادامه می‌یابد. نگرش سازمان‌ها در زمینه انتخاب مدیران مناسب و کارآمد نیز در طول سالیان زیاد دستخوش تغییرات بسیاری شد و به نوعی گرایش به سمت و سوی افراد با هوش با ظرفیت‌های بالا

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

افزایش یافت(۳).

هوش، توانایی ذهنی است و قابلیت‌های متنوعی هم چون استدلال، برنامه ریزی، حل مسئله، تفکر انتزاعی، استفاده از زبان و یادگیری را در بر می‌گیرد(٤). نظریه‌های مختلفی در مورد ابعاد و یا انواع هوش وجود دارد. بطور سنتی، هوش با توجه به توانایی‌های زبانی و منطقی – ریاضی افراد تعریف شده است. برای اولین بار در اوایل قرن بیستم، Alfred Binet توانست هوش ریاضی یا بهره هوشی (IQ یا Intelligence Quotient) را به دنیا معرفی کند. به نظر Binet، هوش ریاضی بالا متضمن فرآیند بسیار موثر به یادسپاری اقلام است که به خصوص در ایجاد سلسله مراتب مفهومی و حذف سازمان مند سلسله مراتب که مفید نیستند، ثمر بخش است. اگرچه سایر روانشناسی‌های شناختی به صورتی پیچیده تر به فرآیند حافظه و سیستم یادآوری پرداخته‌اند(۵).

Gardner در سال ۱۹۸۹ یک تئوری بحث انگیز از هوش را ارائه داد که در آن تفکرات سنتی را در مورد بهره هوش در هم ریخت. Gardner، هفت شکل مختلف از دانش را معرفی کرد که از نظر او تصویری جامع تر از هوش را ارائه می‌دهند که عبارت است از هوش زبانی – کلامی، منطقی – ریاضی (اعداد و ارقام)، هندسی یا فضایی (ایجاد تصویر ذهنی از واقعیت و تغییر بی درنگ و آسان آن)، موسیقیایی یا آهنگینی (توانایی درک و ایجاد الگوهای آهنگینی و نواختی)، احساسات، جسمانی – حرکتی(مهارت عضلانی و حرکت جنبشی مناسب)، میان فردی (توانایی درک دیگران، انگیزه‌ها و نحوه تعامل آنها با یکدیگر و سرانجام هوش درون فردی (توانایی درک و شناخت خویشتن، ایجاد حس خودشناسی یا آگاهی از هویت و ماهیت خود)(٦).

Gardner معتقد بود که با توجه به دو مشکل اول، سایر توانایی‌های ذهنی بشر نادیده گرفته می‌شود و فقط بخشی از توان مندی‌های انسان مد نظر قرار می‌گیرد(۸و۷). Sternberg نیز به صورتی مشابه و بنیادین، دنیای اندازه‌گیری هوش را تکان داد و در دیدگاه سه گانه خود در مورد هوش، سه نوع هوشمندی را به صورت زیر ارائه کرد:

– توانایی برای تحلیل جزء به جزء

– توانایی تجربی برای تفکر خلاق و ترکیب خردمندانه تجارب مجزا و متفاوت

– توانایی بافتی یا زمینه‌ای: همان "فن شهر زیستی" است که فرد را قادر می‌سازد تا بازی مدیریت محیط (دیگران، موقعیت‌ها، نهادها و یافت‌ها) را اجرا کند(۹). او توانست آزمون‌هایی را برای سنجش بصیرت، حل مسئله واقعی، شعور، ایجاد تصویر وسیع تر از اشیاء و سایر امور عملی در زندگی که در موفقیت در زندگی بسیار نزدیک هستند، ایجاد کند.

Goleman در اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی برای اولین بار مدل هوش هیجانی یا (EQ یا Emotional Quotient) را به جهان معرفی کرد. اگرچه قبل از آن در سال ۱۹۲۰، Thorndike مهارت‌های هوش هیجانی را با عنوان هوش اجتماعی (Social Quotient) نام گذاری کرد. واژه هوش اجتماعی از دیدگاه Thorndike، به توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه و زیرکانه در روابط با دیگران و به کارگیری آن در تعاملات اجتماعی سازگارانه اشاره می‌کند که خود دارای سه سطح است: توانایی درک و مدیریت افکار یا هوش انتزاعی (Abstract Intelligence)، اشیاء واقعی (هوش میکانیکی Mechanical Intelligence) و سرانجام مردم یا هوش اجتماعی. در این قاعده منظور از هوش اجتماعی به توانایی درک و مدیریت افراد و توانایی عمل خردمندانه در روابط انسان ها اشاره دارد (۱۱و۱۰).

مدل Golemen در مفهوم هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا احساسات خود و دیگران را بهتر درک کنند و آن را مدیریت نمایند و عکس العمل مناسبی را در قبال آن نشان دهند. هوش هیجانی باعث می‌شود تا افراد در روابط اجتماعی و خانوادگی موفق تر عمل کنند و روابط اجتماعی خود را نظام مند نمایند. Goleman چهار بعد خود آگاهی (داشتن درک عمیق از عواطف، احساسات، نقاط ضعف و قوت خود)، خود تنظیمی (مدیریت عواطف احساسات)، خود انگیزشی (امیدواری حتی در صورت مواجهه با شکست و ناکامی و سرانجام همدلی (تشخیص حالات عاطفی و احساسات دیگران و نشان دادن عکس العمل مناسب در قبال آنها) (۱۳و۱۲).

مفهوم هوش مفهومی برای اولین بار در سال ۱۹۹٦ توسط Stevens و سپس در سال ۱۹۹۹ توسط Emmons مطرح

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

شـد. هوش معنوی، سازه‌های معنویت و هوش را درون یک سـازه جدید ترکیب می‌کند و بـرای تطابق و کنش اثربخش و تولیـد محصـولات و پیامدهـای با ارزش از آن اسـتفاده می‌نمایـد(١٤). هـوش معنوی زمانی بکار مـی‌رود که افراد بخواهند از ظرفیت‌ها و منابع معنوی برای تصمیم گیری‌های مهم و هم چنین اندیشـه کـردن در موضوعات یا تلاش در جهـت حل مسـائل روزانه اسـتفاده کننـد. بنابراین، هوش معنوی، موضوعات ذهنی معنویت را با تکالیف بیرونی جهان واقعی ادغام می‌کند (١٥).

مفهوم هوش معنوی در بردارنده نوعی سـازگاری و رفتار حل مسـئله است که بالاترین سـطوح رشد را در حیطه‌های مختلـف شـناختی، اخلاقی، هیجانی و بین فردی را شـامل می‌شود. مطالعات جدید عصب شناسی نشان می‌دهد که برخی کنش‌های مغزی با تجربه‌های معنوی همراه اسـت؛ بطوریکه معنویـت روی برخـی از قسـمت‌های منفی اثـر می‌گذارد. عصب شناسـان، ایـن بخش را "منطقه خـدا" می‌نامند، زیرا بـا تحریک مصنوعی این منطقـه، موضوع‌های معنوی، مانند مناجات با خدا، گفتگوی دینی، از خود گذشتگی، فداکاری، انسان دوستی و مانند این‌ها پدیدار می‌شود (١٨-١٦).

Wigglos Worth هـوش معنوی را بـه عنوان توانایی رفتار کردن همراه با دلسـوزی، مهربانی، عقل و خرد با حفظ آرامش درونی و بیرونی بدون توجه به شرایط می‌داند (١٩). از نظـر Ennons هوش معنوی، کاربـرد انطباقی اطلاعات معنـوی در جهت حل مسـئله در زندگی روزانـه و فرآیند دسـتیابی به هدف اسـت(٢٠). از دیدگاه Nobel نیز هوش معنوی استعداد ذاتی بشری است (٢١). Sisk و Torrance هـم اعتقاد دارند هوش معنوی یک خودآگاهی عمیق اسـت که در آن فرد بیش از پیش از ابعاد خویشتن آگاه می‌شود. از نظر این افراد، هوش معنوی از ابعاد ذیل سـاخته شده است: دانش درونی (آگاهی از جوهر درونی، حسـن تفاهم و یکی بودن، جهان هسـتی)، شهود عمیق (پیوند و یکپارچگی افراد با یکدیگر)، یکی شـدن با طبیعت و جهان (همسـاز شدن با فرآیندهای زندگی) و حل مسـئله (تشـخیص معنا و ارزش مشکلات و حل آنها در یک زمینه بزرگ تر)(٢٢).

هـوش اخلاقی (Moral Intelligence) برای اولین بار توسـط Borba معرفی شـد. وی هوش اخلاقی را توانایی درک درسـت از نادرسـت، داشـتن اعتقادات قوی و عمل بـه آن ها و هم چنین رفتار در جهـت صحیح تعریف کرده اسـت (٢٣). Lennik & Kiel اعلام کردند هوش اخلاقی از چهار اصل درسـتکاری (ایجاد هماهنگی بین اعتقادات و اعمال افراد)، مسـئولیت پذیری (پذیرش اعمال و پیامدهای آن و پذیرش اشـتباهات و شکسـت ها) ، دلسوزی(توجه به دیگران) و بخشش(آگاهی از عیوب و اشتباهات و هم چنین بخشیدن خود و دیگران) تشکیل شده است(٢٤).

بسـیاری از رفتارها و عملکردهای انسان، ریشه در اصول و ارزش‌های اخلاقی دارد و از آنها متاثر می‌شـود(٢٥). افراد بـا هوش اخلاقـی بالا، همیشـه کارهای خـود را با اخلاق پیونـد می‌زنند که این خود باعث افزایش تعهد و مسـئولیت پذیری بیشـتر افراد و بهبود کارایی فردی و گروهی می‌شود. بهره‌گیری از هوش اخلاقی می‌تواند منجر به تشـخیص درد و رنـج دیگران، گوش کردن بیطرفانـه و همه جانبه پیش از قضاوت کردن، پذیرش تفاوت‌هـا، نپذیرفتن گزینه‌های غیر اخلاقـی، همدل بودن، مبارزه با بی عدالتی و رفتار محترمانه با دیگران شود(٢٦).

هوش فرهنگی، توانایی بـروز عکس العمل موثر در برابر اهالی فرهنگ‌های بیگانه اسـت که خود از سـطوح مختلف برخوردار است. هوش فرهنگی این امکان را به افراد می‌دهد تـا از طریـق و دقت عمل، تفاوت‌های فرهنگـی را در یابند و در برخـورد با دیگر فرهنگ‌ها، رفتار درسـتی را در پیش بگیرند. مدیری که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار اسـت با کمک تجربه‌های خویش، رفتاری را بروز می‌دهد که دقیقاً مناسـب با شرایط موجود باشـد. افراد با هوش فرهنگی بالا قادر هسـتند به آسـانی اختلاف‌ها را حل نموده و نوعی هم افزایی فرهنگـی بوجود آورند(٢٧). مفهـوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط Ang & Earley در سال ٢٠٠٣ در لندن مطرح شـد. آنها هـوش فرهنگی را توانایی یک فرد در راسـتای موفقیت‌آمیز با محیط‌های فرهنگی جدید که معمولا با بافت فرهنگی خود فرد متفاوت است، می‌دانند. از دیدگاه Ang & Early فـردی دارای هوش فرهنگی بالاسـت که بتواند در زمینه یک فرهنگ نوین و متفاوت با زمینه فرهنگی رشـد یافته در آن خود را سـازگار کند بـدون اینکه هویت فرهنگی خود را کنار بگذارد(٢٨).

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

هـوش فرهنگـی از چهـار مولفه زیرین تشـکیل شـده اسـت: مولفه فراشـناختی (اسـتدلال تجارب بین فرهنگی)، شناختی(شـناخت یک فرد در مورد شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگی)، انگیزش (تطبیق فرد با فرهنگ جدید) و سـرانجام رفتاری(قابلیـت فـرد بـرای نمایـش اعمال کلامـی و غیر کلامی مناسـب در تعامل با افـرادی از فرهنگ‌های مختلف) (۳۱و۳۰و۲۹و۲۸و۲۷).

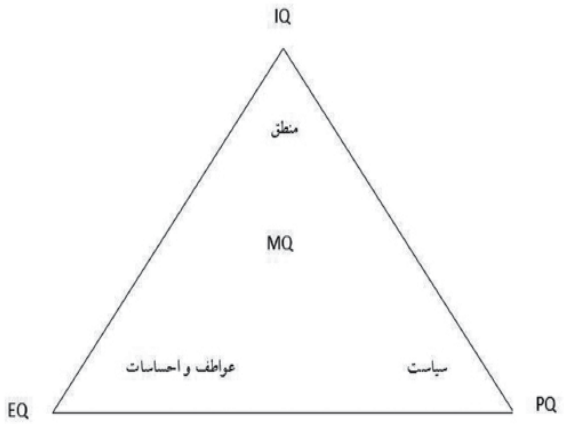
در رویکـرد جدید مدیریت، فرهنگ سـازمانی، کار تیمی و نحـوه همکاری مدیر با دیگـران، اهمیت خاصی دارد. لذا مدیـر در جایگاه و موقعیت‌های مختلـف نیازمند رفتارهای خاصـی اسـت تا بدینوسـیله عملکـرد موفـق و مفیدی را داشته باشند. آقا سید حسـینی اعتقاد دارد هوش مدیریتی یا Managerial quotient(MQ) مجموعـه‌ای از هـوش سیاسی، عاطفی و عقلایی است:

$$MQ = IQ + EQ + PQ$$

درباره هوش سیاسـی (PQ) بالا ذکر این نکته لازم است که منظور افرادی هسـتند که از IQ یا EQ بالایی برخوردار نیسـتند، اما مسیر پیشرفت در سازمان را به سمت بالای هرم قدرت در سازمان بسیار سریع طی می‌کنند. هوش سیاسی یا Political Quotient یـا (PQ) بیان کننده تحلیل افراد از تاثیر حوادث، ایجاد پایگاه قدرت، اسـتفاده از قدرت، ایجاد رابطـه با صاحبان قدرت و سـرانجام کنترل و مدیریت تغییر است. مدیران برای رسیدن به اهداف سازمانی باید بدانند که منابع و قدرت را چگونه به دسـت می‌آورند و مورد استفاده قرار می‌دهند(۳۲).

اگرچه بر طبق پژوهش‌های Forbes و به نقل از Jensen، اعتقاد بر این اسـت که در بسیاری از سازمان‌های بین المللی IQ ارزش پائین‌تری نسـبت به MQ و EQ و بهره هوشـی بدنی (BQ یا Body Quotient) دارد. BQ تا حد زیادی تعیین کننده واکنش‌ها، احساسـات، افکار، اعتماد به نفس و اعتماد پذیری است. تغذیه مناسب، ورزش منظم و استراحت کافی از عوامل اصلی افزایش و حفظ این نوع هوش به شمار می‌آید. هوش ریاضی یا عقلایی (IQ)، تنها مسـیر "توانایی اسـتدلال منطقی" و هـم چنین "قابلیت فنـی" را پیش بینی می‌کند، اما قادر بـه پیش بینی صلاحیت‌های اجرایی فرد در جهت موفقیت سازمان نخواهد بود(۳۳).

Owen اعلام کـرد که هوش مدیریتی دارای سـه عنصر دستیابی به ظرفیت‌های مدیریت در خود، کار با اعضای تیم، ارزیابی اعضـا و کمک به آنها در جهت بهبـود توانایی‌ها و مهارت‌ها و شناسایی قوانین مجرب به بقا در جهت موفقیت سازمان است(شکل ۱). (۳٤)



شکل ۱ : هرم هوش مدیریتی از نگاه Owen

یافته‌هـای جدید نشـان می‌دهد، عملکـرد مدیرانی که از وجدان کاری و احسـاس وظیفه شناسـی بالایـی برخوردار هسـتند، اما فاقد هوش هیجانی هستند، در مقایسه با مدیران مشـابه در دیگـر سـازمان‌ها کـه از هوش هیجانـی بالایی برخوردارند، ضعیف‌تر است. بطور میانگین، مدیران برتر، ۲۷ درصد بیشـتر از مدیران مشـابه خود از قابلیت‌های شناختی برخوردارند و مدیرانی که عملکرد عالی و موفق دارند، نسبت به سـایر مدیران از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند(۳۵). بررسـی‌های جدید نشـان می‌دهد که گـوی رقابت آینده را مدیـران خواهند برد که بتوانند بطور اثر بخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این میان، استفاده از هـوش هیجانی یکی از مولفه‌هایی اسـت کـه می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند(۳٦).

یکی از مهم‌ترین راه‌هـای افزایش نفوذ در دیگران، اعمال نفـوذ و قدرت وجودی مدیران اسـت که آنهـا را در جهت ایجـاد تغییر در کارکنان و سـازمان یاری می‌دهد و به تحقق اهداف سـازمانی کمـک خواهد کرد. اعمـال نفوذ و قدرت

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

نزد مدیران، نیازمند هوش سیاسی بالا است. هوش سیاسی، بعنوان توانایی فعال در مدیریت اهرم‌های قدرت و نفوذ قلمداد می‌شود. مدیران با استفاده از هوش بالای سیاسی خود قادرند که تغییرات سازمانی را هدایت کنند(۳۷).

در رویکرد جدید مدیریت، کار تیمی و نحوه همکاری مدیر با دیگران اهمیت خاصی دارد. تمرکز اصلی بر روی رشد و پرورش افراد است تا از این طریق بهره وری سازمان نیز افزایش یابد. از این رو، مدیرانی می‌توانند مد نظر سازمان‌ها باشند که از توان مندی‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند، شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساسات خود و دیگران و در بیان و انتقال احساسات به خوبی عمل کنند و بعبارتی EQ بالایی داشته باشند. مدیران دارای هوش سیاسی بالا نیز نیازمند کسب دامنه گسترده‌ای از مهارت‌ها و دانش هستند که در واقع از ابعاد و اجزای هوش سیاسی به شمار می‌روند(۳۸).

علیرغم یافته‌های بالا، پژوهش‌های جدیدتر نشان می‌دهد که هوش معنوی، هوش اخلاقی (MQ) و هوش فرهنگی نیز به همراه هوش هیجانی (EQ) و هوش ریاضی یا بهره هوشی یا هوش عقلایی (IQ) و هوش سیاسی می‌تواند جزو هوش مدیریتی به حساب آید. لذا این پژوهش به صورت مروری نظام‌مند با هدف ارزیابی و تبیین هوش مدیریتی در سازمان‌های ارائه کننده مراقبت بهداشتی درمانی بویژه آزمایشگاه‌های بالینی تهیه و تدوین شده است.

روش بررسی

این مطالعه بصورت مروری نظام مند در سال ۱۳۹٤ با عنوان هوش مدیریتی: یک مطالعه مروری نظام‌مند بر روی مدیران آزمایشگاه‌های بالینی، برای اولین بار در حوزه نظام سلامت کشور انجام شد. در ابتدا با در نظر گرفتن هدف تحقیق، کلید واژه‌های مرتبط شامل

Clinical Laboratory Management
Intelligence Quotient ، Emotional Quotient
Spiritual Quotient، Moral Intelligence
Cultural Intelligence، Political Quotient
Managerial Quotient

انتخاب شدند. به منظور یافتن منابع مرتبط با موضوع، علاوه بر مطالعه کتابخانه‌ای، از پایگاه‌های Google ، OVID ، Scopous ، Emerald ، Google Scholar ، SID ، Medline ، و PubMed استفاده شد. جستجوی مقالات و کتب انگلیسی از سال ۱۹۸۵ تا ۲۰۱۵ و مقالات و کتب فارسی از سال ۱۳۷۰ تا ۱۳۹۳ انجام شد. از کلید واژه‌های انتخاب شده بصورت ترکیب دو واژه و در مواردی به صورت جداگانه و یا سه‌تایی استفاده شد. اگرچه در ابتدای جستجو در پایگاه‌ها، محدوده زمانی خاصی در نظر گرفته نشده بود، اما مقالات استخراج شده مربوط به سال‌های مورد نظر بدست آمد. تعداد ۱٤۷ عنوان مقاله و کتاب در ابتدا مورد بررسی قرار گرفت و عناوین تکراری حذف شدند. تاکید نویسندگان بر روی مطالعات مروری و میدانی در حوزه هوش مدیریتی، انواع هوش‌های مختلف و مدیران و رهبران در حوزه سلامت و دیگر حوزه‌ها بود. مقالات بی نام، غیر علمی یا مواردی که با عنوان پژوهش هم خوانی نداشتند و مقالاتی که به غیر از زبان انگلیسی و فارسی نگارش شده بودند، از مطالعه حذف شدند. در نهایت تعداد ۸۳ مقاله، کتاب، پایان نامه و سایت معتبر برای موضوع مورد مطالعه در این مقاله انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته ها

براساس پژوهشی که توسط رئیسی در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران انجام شد، نتایج بدست آمده مشخص کرد بیش از ۵۰ درصد مدیران آزمایشگاه‌های بالینی در بیمارستان‌های مذکور از هنر مدیریتی تا حد زیاد، خیلی زیاد و بالنسبه زیاد برخوردارند. در این پژوهش تعریف هنر مدیریت از دیدگاه پژوهشگر، بهره هوشی و انواع مهارت‌های فنی، انسانی، ادراکی و سیاسی بود که نشان داد این مدیران از نظر هنر مدیریت وضعیت مناسبی دارند(۳۹).

یوسف زاده در سال ۱۳۹۱ توانست براساس مدل Zohar از هوش مصنوعی، پرسشنامه‌ای را تدوین و پس از تایید روایی و پایایی، آن را در میان مدیران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران توزیع کرد. این پرسشنامه از ٤۲ گویه و چهار مولفه شامل تفکر کلی و اعتقاد، توانایی مقابله و تعامل با مشکلات ، پرداختن به سجایای اخلاقی و در نهایت خود آگاهی و عشق و علاقه و همدلی نسبت به دیگران

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

تشـکیل شـده بود. نتایج بدست آمده نشـان داد که مدیران آزمایشگاه‌های بالینی بیمارسـتان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهـران در مولفه تفکر کلی و اعتقـاد میانگین ٤/٤٣، توانایی مقابلـه و تعامـل با مشـکلات میانگیـن ٣/١٨ ، پرداختن به سـجایای اخلاقـی ٤/٢٣ و خودآگاهی و عشـق و علاقه و همدلی با دیگران میانگین ٣/٨٦ را کسـب کردند که با توجه بـه میانگین هوش معنوی بالاتـر از ٣ نزد این مدیران به نظر می‌رسد مدیران آزمایشگاه های بالینی مزبور از هوش معنوی بالایی برخوردار هستند.

هم چنین بر مبنای آزمون همبسـتگی پیرسـون بین هوش معنوی و سبک رهبری تحول آفرین رابطه معنی داری وجود دارد؛ بدیـن معنی کـه مدیران مربوطه با توجـه به بالا بودن هوش معنوی در آن‌ها، از قدرت رهبری تحول آفرین بالایی برخوردار هستند(٤٠).

بیگدلی در سـال ١٣٩٢ با اسـتفاده از پرسشنامه استاندارد هـوش فرهنگـی مربوط به مرکز سـنجش هـوش فرهنگی آمریکا که توسـط راموز در سـال ١٣٨٥ بومی سازی شده و در پژوهـش خود بکار گرفته بود، توانسـت هوش فرهنگی مدیران آزمایشـگاه‌های بالینی بیمارسـتان‌های دانشگاه علوم پزشـکی تهران را مورد سـنجش قرار دهد. این پرسشنامه از ١٩ گویه و چهار بخش تشکیل شده بود که در نتیجه اکثریت مدیران مزبور از نظر مولفه فراشـناختی، شناخت، انگیزش و رفتار و در مجموع وضعیت مطلوبی داشتند و میانگین هوش فرهنگـی در این افراد بالاتر از حد میانگین بود. با اسـتفاده از آزمون پیرسـون نیز مشـخص شـد بین هوش فرهنگی و مولفه‌های آن با عملکرد آنها ارتباط و همبستگی معنی داری وجود دارد(P= ٠/٠٢).

جوادی قلعه (١٣٩٢) در پژوهش خود که بر روی ارزیابی میـزان هوش معنوی و هوش اخلاقی مدیران دانشـکده‌های دانشـگاه علوم پزشـکی تهران انجام داد گزارش کرد میزان هوش معنوی و هـوش اخلاقی در میان مدیران مزبور بالاتر از میزان متوسـط می‌باشـد. همچنین مشـخص شد میانگین هـوش معنوی در مدیـران مزبور در همه سـطوح تحصیلی بالاتر از میزان متوسـط اسـت. اگرچه مشـخص شد میزان هوش معنوی و هوش اخلاقی در سـطوح تحصیلی مختلف با یکدیگر تفـاوت معنی داری دارد و بعبارتی مدیران دارای سـطوح تحصیلی پائین تر از هوش اخلاقی و هوش معنوی بیشـتری برخوردار هستند. دیگر نتایج این پژوهش نشان داد بیـن هوش اخلاقی و خلاقیت رابطـه معنی دار منفی وجود دارد(P=٠/٠٢). یعنـی با افزایـش هوش اخلاقی در مدیران، میزان خلاقیت در آنها کاهش می‌یابد. هم چنین بین خلاقیت با بعد تفکر کلی و اعتقاد، و بعد سجایای اخلاقی رابطه منفی معنی داری وجود دارد.

به‌عبارتی با تقویت و افزایش این دو بعد از هوش معنوی، خلاقیت مدیران دانشکده ها کاهش می‌یابد. اگرچه بین ابعاد خود آگاهی و مقابله با مشکلات با خلاقیت رابطه مثبت معنی داری دیده شـد. در نهایت اینکه با اسـتفاده از آزمون آماری آنالیز همبسـتگی مشـخص شـد که هوش اخلاقی و هوش مصنوعـی با یکدیگر ارتباط معنی دار مثبت دارند. در نهایت اینکه با اسـتفاده از روش رگرسیون گام به گام مشخص شد کـه هوش اخلاقی می‌تواند میـزان ٨ درصد و هوش معنوی ٤ درصـد از واریانس خلاقیـت را تبیین کند. یعنی ٨ درصد تغییـرات متغیر خلاقیت ناشـی از هوش اخلاقی و ٤ درصد تغییرات آن مربوط به هوش معنوی است. با انجام رگرسیون چندگانه هوش اخلاقی و هوش معنوی با خلاقیت این نکته حاصل شـد که هوش اخلاقی و هوش معنوی قادر به پیش بینی خلاقیت نیستند و میزان تاثیر گذاری این دو نوع هوش بـر روی خلاقیت به اندازه‌ای نیسـت که بتـوان با تقویت و افزایش آن‌ها در مدیران، میزان خلاقیت در این افراد را بطور قابل توجهی افزایش داد(٤١).

بحث و نتیجه گیری

در سال اخیر مفهوم هوش تنها به‌عنوان بهره هوشی (IQ) در نظـر گرفته نمی‌شـود، بلکه حوزه‌هـای دیگری را نیز در بـر می‌گیـرد. Goldman و Hedlund & Sternberg اعتقـاد دارند که IQ فقط ٢٠ تـا ٣٠ درصد از موفقیت های شـغلی مدیران را تضمین می‌کند، در حالیکه موفقیت مدیران در سازمان‌ها نیازمند جنبه‌های دیگری از هوش نیز می‌باشند (١٣و١٢). Salovey در سـال ٢٠٠٢ بیـان کـرد در هوش مدیـران جنبه‌های هیجانی نیز مطرح اسـت (٤٢). Mayer و Salovey در سـال ١٩٩٧ عنوان کردند که هوش هیجانی شـامل توانایی برای تشخیص درسـت هیجان‌ها و عواطف

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

دیگران و پاسخ متناسب به آنها است(۴۳).

از سوی دیگر، هوش معنوی، هوش ذاتی انسان است. این هوش زمینه ساز انسان برای دستیابی به معنای زندگی است که خود از سه جنبه هدف داری، ارزشمندی و کارکرد زندگی تشکیل شده است. بنظر می‌رسد هوش معنوی در رشد هوش هیجانی نقش بسیار تقویت کننده و فعال کننده دارد. از سوی دیگر، هوش هیجانی نیز در رشد و ارتقای هوش معنوی موثر است. در واقع، این دو هوش تاثیری مستقیم و مثبت بر یکدیگر دارند و رشد و توسعه هر یک باعث پرورش و توسعه دیگری می‌شود. در ده سال گذشته محققان علاقه زیادی به مطالعه هوش عاطفی در رهبری اثر بخش و تحول آفرین نشان داده‌اند. نتایج این مطالعات نشان داده است که هوش عاطفی نقش زیادی در اثر بخشی رهبری تحول آفرین دارد (۴۵و۴۴و۷). حتی برخی از محققان اظهار می‌کنند که هوش عاطفی، پیش بینی کننده بیش از هشتاد درصد اثر بخشی رهبران است و به‌عبارتی هوش عاطفی، رابطه معنی داری با سبک رهبری تحول آفرین دارد. اگرچه این اعتقاد نیز وجود دارد که هوش عاطفی رهبران سازمان‌ها بیشتر برای اقناع عاطفی پیروان موثر است، نه اقناع منطقی آن‌ها (۴۶).

Brown و همکاران نیز رابطه معنی داری بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرینی بدست نیاوردند. اگرچه این افراد اعتقاد دارند این امر الزاما نفی کننده وجود این رابطه نیست، بلکه به دلیل استفاده از یک مقیاس متفاوت برای سنجش هوش عاطفی است(۴۷).

اگرچه یافته‌های قبلی مشخص کرد که بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین ارتباط وجود دارد، اما این ارتباط بین بهره هوشی (IQ) و رهبری تحول آفرین دیده نشد.

EQ از چهار ویژگی خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط تشکیل شده است که در میان این ویژگی‌ها، خود آگاهی می‌تواند عواطف و احساسات مدیران را ارزیابی کند و خود مدیریتی در ارتباط با یادگیری چگونگی کنترل عواطف و احساسات مدیران در محیط کار محسوب می‌شود. منظور از آگاهی اجتماعی، نزد مدیران، همدل بودن با کارکنان است و سرانجام منظور از مدیریت روابط، بکار گیری آگاهی‌های اجتماعی در محیط کار است(۴۹). نتایج پژوهش Turner & Muller در سال ۲۰۱۰ نشان داد استفاده از ابعاد EQ مانند تفکر انتقادی، نفوذ، انگیزش و هوشیاری می‌تواند مدیران را در کلیه پروژه‌ها موفق کند(۵۰). Cartwright & Slaski در سال ۲۰۰۲ گزارش کردند که بین میزان EQ مدیران با فشار عصبی ذهنی، استرس‌های خوب، سلامت عمومی، ملاحظات اخلاقی، کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیریتی آن‌ها ارتباط وجود دارد. به نوعی مدیرانی که امتیاز بالاتری از EQ کسب کرده بودند، از استرس ذهنی کمتر، سلامت عمومی بالاتر و عملکرد مدیریت بهتری برخوردار بودند(۵۱). نتایج پژوهش Barling و همکاران در سال ۲۰۰۰ ثابت کرد که میزان سه بعد رهبری تحول آفرین، یعنی نفوذ آرمانی (ویژگی‌های آرمانی و رفتارهای آرمانی)، انگیزش الهام بخش، ترغیب ذهنی و ملاحظات فردی بر حسب سطح هوش عاطفی یا IQ با یکدیگر تفاوت دارند(۵۲).

باقرپور و عبداله زاده در سال ۱۳۹۱ اعلام کردند که بین هوش معنوی با سبک رهبری مدیران ارتباط وجود دارد. به‌عبارتی، مدیرانی که از سبک رهبری تلفیقی یعنی رهبری معتقد به بهره وری بالا توامان با رهبری دارای رابطه مناسب و تعاملی با کارکنان برخوردارند، از هوش معنوی بالاتری بهره می‌برند(۵۳). گلچین و سنجری در سال ۱۳۹۱ گزارش کردند که بین خود کارآمدی یعنی نحوه اندیشه، باور و احساس افراد با هوش معنوی مدیران ارتباط معنی داری وجود دارد و هوش معنوی و خود کارآمدی در مدیران قابل رشد و پرورش هستند و سازمان‌ها می‌توانند نقش به سزایی در افزایش این دو در مدیران داشته باشند(۵۴). قربانی و همکاران نیز توانستند رابطه بین تعهد سازمانی مدیران و هوش معنوی آن‌ها را بدست آورند(۵۵).

ارتباط بین هوش معنوی و اثر بخشی رهبری توسط Amram مورد بررسی قرار گرفت که مشخص شد افزایش هوش معنوی نیز مانند افزایش هوش عاطفی در ارتقاء اثر بخشی رهبری مدیران اجرایی نقش موثری دارد (۵۶).

محمودی و همکاران توانستند در سال ۱۳۹۰ رابطه مولفه‌های هوش اخلاقی با رهبری تیمی را در میان مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های شهر زاهدان بدست آورند. مولفه‌های هوش اخلاقی را درستکاری، مسئولیت پذیری،

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

دلسوزی و بخشش تشکیل می‌دهند که همگی با رهبری تیمی رابطه مثبت و معنی دار داشتند. سیادت و همکاران نیز در سال ۱۳۹۱ در مطالعه ای مشابه اعلام کردند که بین مولفه‌های هوش اخلاقی مدیران آموزشی و غیر آموزشی و رهبری تیمی رابطه مثبت و معنی دار دیده می‌شود (۵۸و۵۷). اسماعیل طرزی و همکاران در سال ۱۳۹۱ مشخص کردند که بین هوش اخلاقی با میزان اعتماد آفرینی توسط مدیران رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد و مدیران دارای هوش اخلاقی بالا می‌توانند مرز بین نوع دوستی و خود پرستی را به خوبی توصیف کنند و با ایجاد اعتماد بین خود و کارکنان باعث بهبود سودآوری در سازمان و اطمینان خاطر در کسب و کار می‌شود (۵۹).

با استفاده از تعداد ۵۸ نفر از کارکنان دانشگاه‌ها در ایالت اونتاریو کانادا، Fekken & Sivanathan توانستند ارتباط بین هوش هیجانی و انجام رفتارهای اخلاقی را در اثر بخشی رفتار رهبران، نشان دهند. بر مبنای این مطالعه مشخص شد رهبرانی که دارای سطوح بالایی از هوش هیجانی بودند از دیدگاه زیر دستان آن‌ها، از قدرت رهبری تحول آفرینی و موثرتر برخوردار بودند. اگرچه، درجه اثر بخشی سرپرستان با درجه بالای هوش هیجانی در این افراد ارتباط نداشت، اما اثر بخشی شغلی ارتباط مستقیم و معنی داری با هوش اخلاقی آن ها پیدا کرد(۶۰). اگرچه رهبری اخلاقی امروزه بطور گسترده بصورت نظری مطرح شده است، اما پژوهش‌های نظام‌مند کمی در ارتباط با ابعاد اخلاقی اجتماعی و رهبری در سازمان‌ها انجام شده است. بنابراین Turner و همکاران توانستند ارتباط بین رعایت ملاحظات اخلاقی با رفتارهای رهبری تعاملی و تحول آفرینی مدیران را از دیدگاه زیردستان آن‌ها تعیین کنند. نتایج بدست آمده مشخص کرد که مدیران دارای هوش اخلاقی بالا از قدرت رفتارهای رهبری تحول آفرین بیشتری برخوردار هستند. اگرچه بین هوش اخلاقی مدیران با رفتارهای رهبری تعاملی ارتباط معنی داری بدست نیامد(۶۱).

Watson و همکاران دیدگاه خود در مورد هوش فرهنگی را این طور بیان کردند که هوش فرهنگی مشتمل بر فهم و درک بنیان‌های تعامل بین فرهنگ‌ها، توسعه رویکرد خلاقانه و قابل انعطاف به تعامل‌های بین فرهنگی و در نهایت ایجاد مهارت سازگاری و نشان دادن رهیافت هایی است که می‌توان آن‌ها را در موقعیت‌های بین فرهنگی یا چند فرهنگی اثر بخش دانست (۶۲). میرسپاسی در سال ۱۳۸۷ اعلام کرد مدیرانی که هوش فرهنگی بالایی دارند، از سه عامل دانش فرهنگی، توجهات فرهنگی و مهارت‌های فرهنگی برخوردارند بین هوش فرهنگی رهبران و موفقیت آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد(۶۳). Thomas و همکاران دریافتند که در سازمان‌ها، تنوع فرهنگی و هنجاری اجتماعی – فرهنگی گروه و فاصله نسبی فرهنگ اعضای گروه از یکدیگر بر اثر بخشی گروه کاری تاثیر دارد و گروه‌های کاری متجانس از نظر فرهنگی عملکرد بالاتری نسبت به گروه‌های نامتجانس فرهنگی داشتند(۶۴). Grisham & Walker نشان دادند ابعاد پنج گانه هوش فرهنگی، رهبران را قادر می‌سازد تا بطور اثر بخشی در فرهنگ های مختلف انجام وظیفه نمایند(۶۵).

Van Driel در سال ۲۰۰۸ اعلام داشتند که بالا بودن هوش فرهنگی نزد مدیران و رهبران سازمان‌ها، رابطه معنی‌داری با اثر بخشی و عملکرد بالای سازمانی دارد (۶۶). Ang و همکاران با اندازه گیری هوش فرهنگی مدیران و هم چنین ارزیابی عملکرد، تصمیم گیری و سازگاری نزد این افراد، مشخص کردند بین هوش فرهنگی با متغیرهای پیشفگت، ارتباط معنی داری وجود دارد و در واقع هوش فرهنگی به نوعی پیش بینی کننده این متغیرها است(۲۸). Chen & Isa مشخص کردند که بین اجزای هوش فرهنگی رابطه معنی‌داری وجود دارد. به عبارتی شوک فرهنگی در مدیرانی که از هوش فرهنگی بالایی برخوردارند، پائین تر است(۳۱).

پرهیزکاری در سال ۱۳۸۹ اعلام کرد مولفه‌های فراشناختی و انگیزش هوش فرهنگی با اثربخشی مدیران دانشگاه‌ها رابطه معنی داری دارد(۶۷). علاوه بر این، خانی و اعتباریان در سال ۱۳۸۹ نیز گزارش کردند ارتباط معنی داری بین اثر بخشی گروهی با ابعاد هوش فرهنگی دیده می‌شود. بدین معنی که هر چه اثر بخشی گروه‌های دارای تنوع فرهنگی بیشتر باشد، سازگاری آن‌ها نسبت به رفتارها و هنجارهای مختلف فرهنگی بالاتر خواهد بود (۶۸). مشبکی و تیزرو در سال ۱۳۸۸ مشخص کردند که هوش فرهنگی به همراه هوش

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

هیجانی بالا می‌توانند پایه گذار موفقیت رهبران سازمان‌ها در کلاس جهانی باشند (۷۰و۶۹). اگرچه دلارام درسال ۱۳۸۸ توانست رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران را بدست آورد (۷۱). فیاض در سال ۱۳۸۵ و راموز در سال ۱۳۸۵ نیز به این نتیجه رسیدند که بالا بودن هوش فرهنگی نزد مدیران در اکثر سازمان‌ها، ایجاد یک محیط رقابتی و راهبردی در بازار جهانی ایجاد می‌کند و به نوعی هوش فرهنگی، اهرم مورد نیاز رهبران و مدیران در عرصه جهانی تلقی می‌شود(۷۳و۷۲).

هوش سیاسی عبارت است از مجموعه‌ای از مهارت‌ها و رفتارهای مورد نیاز مدیران در سازمان‌ها تا محیط سیاسی خود را بطور موثر اداره و مدیریت کنند. هوش سیاسی به مدیران کمک می‌کند تا از چگونگی فعالیت سازمان‌های خود که آیا واقعاً در حال کار است یا خیر و از مفهوم قدرت در سازمان درک مناسب داشته باشند و منابع جایگزین و اضافی در جذب قدرت را به خوبی بشناسند(۷٤). توسعه هوش سیاسی امروزه بعنوان عنصری مهم از آموزش‌های مدیریتی به شمار می‌رود. هوش سیاسی بالا در مدیران باعث می‌شود رفتار عاقلانه‌ای در سازمان اختیار کنند (۷۵). هوش سیاسی بالا در مدیران باعث می‌شود تا این افراد بتوانند بطور نظام‌مند موقعیت سازمان خود را ارزشیابی کنند و مراحل مختلف را به منظور درک شرایط سیاسی سازمان طی کنند. بنابراین هوش سیاسی مانع بروز تضاد در سازمان توسط مدیران می‌شود(۷٦).

دستورالعمل‌های مختلفی برای ارتقا هوش سیاسی مدیران ارائه شده است. به همین منظور اولا باید مهارت‌های ارتباطی مدیران تقویت شود؛ به عبارتی گفت و شنود با کارکنان و شبکه سازی را توسعه داد؛ ثانیاً باید شبکه سازی را توسعه داد؛ یعنی صحبت با همکاران را باید در دیگر واحدها و بخش‌های سازمان در مورد موضوعات مشترک ترویج کرد و سرانجام باید مهارت‌های نفوذ مدیران را در زیردستان خود قوت بخشید تا پیامدهای مناسب نصیب سازمان گردد(۷۷).

یکی از مهمترین راه‌های افزایش نفوذ در دیگران و هدایت و رهبری آن‌ها داشتن هوش سیاسی بالا است. هوش سیاسی توانایی فعال مدیران در کنترل و هدایت اهرم‌های قدرت و نفوذ در سازمان می‌باشد(۷۸).

در سال‌های اخیر، مطالعات مختلفی بر روی هوش عاطفی در سازمان‌های ارائه کننده مراقبت سلامت انجام شده است، از جمله نصیری پور و همکاران با انجام پژوهش بر روی رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری بیمارستان‌های تامین اجتماعی شهر تهران و با استفاده از روش‌های آمار استنباطی گزارش کردند که بین هوش عاطفی مدیران و سبک رهبری تحول آفرین آنها رابطه معنی دار و مثبت وجود دارد(۷۹).

ملازمیان و همکاران موفق شدند تا رابطه بین هوش عاطفی با کسب رهبری تحول آفرین را در میان مدیران پرستاری بدست آورند که بر این مبنا مشخص شد بین هوش عاطفی و کسب رهبری تحول آفرین در میان مدیران همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد(۸۰).

اگرچه اسدی و همکاران نیز با پژوهش بر روی ۱۲ بیمارستان عمومی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی مشهد نشان دادند که بین هوش سازمانی برگرفته از Albrecht با شاخص‌های عملکرد بیمارستان‌ها تعیین شده از سوی وزارت بهداشت شامل ضریب اشغال تخت، درصد اعمال جراحی به تخت عمل، فاصله چرخش عملکرد تخت و میانگین طول اقامت بیمار به جز ضریب اشغال تخت و درصد اعمال جراحی به تخت همبستگی مثبت و رابطه آماری وجود دارد(۸۱). علاوه بر این مجتبی و همکاران گزارش کردند که بین هوش عاطفی مدیران بیمارستانها با تعهد سازمانی آنها ارتباط مستقیم و قوی وجود دارد. این پژوهش در میان مدیران بیمارستان‌های آموزشی شیراز در سال ۱۳۸۷ انجام شد(۸۲).

Price و Bymes در سال ۲۰۱۳ در پژوهش خود هوش عاطفی را در آزمایشگاه‌های پزشکی با هدف نمایش نقش هوش عاطفی در مدیران آزمایشگاه مطرح کردند. به منظور جمع آوری و ارزشیابی داده‌ها، این مطالعه بر روی ۱٤۰۰ نفر از مدیران آزمایشگاه‌های پزشکی در سراسر آمریکا در طول ماه‌های ژانویه و فوریه ۲۰۱۳ انجام شد. علاوه بر این، به منظور ارائه سوالات مربوط به یافته‌های دموگرافیک، این مطالعه با استفاده از ۱٦ عنوان یا بخش شامل سه مهارت که بطور سنتی بر موفقیت در کار در آزمایشگاه پزشکی مهم هستند و مانند ۱۳ عنوان مربوط به هوش عاطفی انجام شد. از مدیران آزمایشگاه پزشکی خواسته شد تا اهمیت

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

هــر یک از عناوین را از نظر عملکرد شــغلی، میزان رضایت آنها از عناوینی که مربوط به متخصصین علوم آزمایشــگاهی پزشــکی (MLS) هســتند و میزان کارایی برنامه‌های رشته علوم آزمایشگاهی در دانشکده‌ها که می‌تواند بر روی توسعه هــر یک از مهارت‌ها موثر باشــد، مشــخص کنند. هم چنین از شــرکت کنندگان خواســته شــد تا درباره آموزش هوش عاطفی در آزمایشگاه‌های پزشــکی و ارائه فرصت به منظور بیــان هر نوع تفکر و عقیده درباره هوش عاطفی و ارتباط آن در آزمایشــگاه‌های پزشکی اظهار نظر کنند. نتایج این مطالعه مشخص کرد که هر یک از عناوین مربوط به هوش عاطفی از اهمیت بالایی در عملکرد موفق شغلی آزمایشگاه‌های پزشکی برخوردار است. مدیران آزمایشگاه های مزبور رضایت خود را از این امر اعلام داشــتند و عنوان کردند که هوش عاطفی باید در کلیه بخش‌ها و نواحی آزمایشگاه‌های پزشکی توسعه یابد. این افراد هم چنین تاکید کردند که برنامه‌های آموزشــی رشته علوم آزمایشگاهی باید حاوی مجموعه ای از مسئولیت پذیری برای توســعه و پیشــرفت مهارت‌هــای فنی و دانش نظری باشــد و بتواند افزایش توجه به مفاهیم هوش عاطفی برای هریک از کارکنان و ســطوح برنامه را هدایت کند(۸۳). Adams و همــکاران در ســال ۲۰۱۱ هــوش عاطفی را به منزلــه توانایی درک و مدیریت احساســات و عواطف خود و تفســیر عواطف و احساسات دیگران بیان کردند. این افراد اعلام داشــتند که دانشجویان رشته علوم آزمایشگاهی ممکن اســت فاقد هوش عاطفی به منظــور تعامل موثر با بیماران و دیگر کارکنان بیمارستان‌ها و مراکز درمانی باشند. بنابراین، به نظر می رســد هوش عاطفی دانشجویان این رشته در مقایسه با دانشجویان سایر رشته‌ها کمتر باشد.

Adams و همکاران توانســتند هوش عاطفی دانشجویان رشــته علوم آزمایشگاهی را در مقایســه با دیگر دانشجویان علــوم آزمایشــگاهی در کالج Dumke در دانشــگاه ایالت Weber با اســتفاده از پرسشنامه خود ارزیابی، مورد مطالعه قــرار دهند. نتایج مطالعه انجام شــده بر روی تعداد ٤٠١ نفر از دانشجویان، نشــان داد که اختلاف معنی داری بین هوش عاطفی دانشــجویان رشته علوم آزمایشــگاهی در مقایسه با سایر رشته‌ها وجود ندارد(٨٤).

ایــن مطالعه برای اولین بار در ســطح کشــور و در حوزه سلامت توانســت به ارزیابی هوش مدیریتی در میان مدیران این حوزه و بویژه در میان مدیران آزمایشــگاه بالینی بپردازد. اگرچه Owen, Jensen و Forbes اعتقاد دارند که هوش مدیریت یک هوش هیپریدی است و از هوش منطقی یا بهره هوشــی، هوش هیجانی و هوش سیاسی تشکیل شده است، اما با توجه به مطالعات انجام شــده پیشــین، هوش اخلاقی، هوش معنوی و هوش فرهنگی نیز در هوش مدیریتی ســهم مهمی دارد. لذا به نظر می‌رسد هوش مدیریتی ترکیب جامعی از هوش‌های پیشگفت باشد.

هدف اصلی این مطالعــه ارزیابی هوش مدیریتی در میان مدیران آزمایشگاه‌های بالینی بود که علیرغم مطالعات انجام شده در ســطح بیمارستانهای دانشــگاه علوم پزشکی تهران که در بخش یافته‌ها ارائه شــد، مطالعــات محدود و اندکی در این رابطه و حتی در حیطه مدیریت نظام ســلامت انجام شده است که ســعی شد همگی آنها در مطالعه حاضر مورد اســتفاده قرار گیرد. یافته‌های بدست آمده از دیگر مطالعات در زمینــه هوش مدیریتی و لزوم اســتفاده از آن به صورت هیبریــدی و جامع در اداره ســازمان‌های بهداشــتی درمانی بویژه در آزمایشــگاه های بالینی بــا یافته‌های مطالعه حاضر که در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، مطابقــت دارد که بر اهمیت اســتفاده از هوش مدیریتی نزد مدیران این حوزه تاکید دارد.

لذا با توجه به نتایج بدست آمده و بحث و تفسیر و تحلیل این نتایج می‌توان انتظار داشــت و پیشــنهاد کــرد که هنگام انتخــاب مدیران در حوزه نظام ســلامت یکی از فاکتورهایی که می‌تواند نقش مهمی داشــته باشــد، هوش مدیریتی است که باید مورد ارزیابی قــرار گیرد. اگرچه فاکتورهای دیگری در انتخــاب مدیــران ضرورت دارنــد که موضــوع مطالعه حاضر نمی‌باشــد. هم چنین پیشنهاد می‌شــود در برنامه‌های درسی رشــته‌های علوم آزمایشگاهی در مقاطع کارشناسی و کارشناســی ارشد و حتی در مقطع Ph.D که منجر به تربیت و تعلیم Scientist در این رشته می‌شود و در دوره دستیاری رشــته پاتولوژی دروس مربوط به هــوش مدیریت گنجانده شــود و برای مدیران فعلی آزمایشگاه‌های بالینی نیز یکی از دوره‌های بازآمــوزی درچارچوب آموزش مــداوم می‌تواند هوش مدیریتی باشد.

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

References

1- Amram J. Intelligence beyond IQ: the contribution of emotional & spiritual intelligences to effective business leadership. Institute of Transpersonal psychology; 2005: 8-22.

2-Avolio BJ, Zhu W, Kohw & Bhatia P. Transfermational leadership & organizational commitment: mediating role of psychological empowerment & moderating role of structural distance. Journal of organizational Behavior 2004; 25(8): 951-968.

3- Appelbaum S, Bartolomucci N, Beaumier E, Boulanger J, Carrigan R et al. Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust management decision 2004; 42(1): 13-40.

4- Loehlin JC, Perloff Q, Sternberg Rj & Urbina S. Intelligence: knows and unknowns. American Psychologist 1996; 5(2): 77-101.

۵- باقری مسعود، امیری آتنا و نمازیان مریم. بررسی رابطه بین هوش معنوی با خلاقیت و انگیزه پیشرفت مورد مطالعه دانش آموزان متوسطه ناحیه یک کرمان . کنفرانس ملی کارآفرینی و مدیریت کسب و کارهای دانش‌های دانشگاه مازندران، مازندران، ایران : ۱۳۹۲

6- Gardner H & Hatch H. Multiple intelligences to school: educational implications of the theory of multiple intelligence. Educational Researcher 18(8): 4.

7- Gardner L & Stough C. Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level manager. Leadership & Development journal 2002; 23(2): 68-79.

8- Gardner H. Changing minds: Heart and science of changing our own and other people's mind (lidership for compound god). USA, Boston : Harward Business Review Press; 2006:72-85.

9- Sternberg RJ, Grigorenko EL & Bundy DA. The Practice value of IQ. Merrill – Palmer Quarterly 2001; 47.1: 1-141.

10- Bjorkqvist K & oysterman K. Social intelligence – empathy – oggression? Aggression and Violent Behavior 2000; 5(2): 191-200.

11- Crowne KA. The relationship among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. Organization Management journal 2009; 6: 178-163.

12- Goleman DD. Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. Learning 1996; 24(6): 49-50.

13- Hedlund J & Sternberg R. Too much intelligence? Integrating social, emotional, and practical intelligence. In Reuven Bar-on & james Parker (Eds.), the handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment and applications of home, school, and in the workplace. San Franciseco, CA: JOSSEY – BASS; 2000; 136-167.

14- Criechton JC. A qualitative study of spiritual intelligence in organizational leaders. ancieant International University, San Francisco Bay; 2008: 92-105.

15- Zohar D. Spiritual intelligenl leadership. Leader to Leader 2005; 38: 1-8.

16- Bennis WG & Nanus B. Leaders: the strategically for taking change. New York: Harper & Row; 1985: 23-30.

17- Bienstokh C, Demoranville WC & Smith KR. Organizational citizenship behavior and service quality. Journal of Services Working 2003; 17(4): 357-378.

18- Boenke B, Distefano JJ & Distefano Ac. Transformational leadership. Leadership & organizational journal 2003; 1(24): 5-6.

19- Wiggles Worth C. Spiritual intelligence and why it matter. The inner words messenger, a newsletter to spark the inner journal . www. consciouspursuits. com, Accessed on: 2004.

20- Emmons RA. Is spirituality an intelligence? Motivation, cognition, and psychology of ultimate concean. International journal for the psychology of Religion 2000; 10(1): 3-26.

21- Nobel KD. Riding the wind horse: spiritual intelligence and the growth of the self: New jersey, USA: Hampton press; 2008; 112-116.

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

22- Sisk DA & Torrence EP. Spiritnal intelligence: developing higher consciousness. Buffalo, New York: Crative Education Foundation Press; 2009: 15-25.

23- Borba M. Building moral intelligence: the seven essential virtues that teach kids to do the right thing. The University of Michigan: Jossey Bass; 2005: 55-70.

24- Lennick D & Kiel F. Moral intelligence. USA: Wharton School Publishing; 2005: 16-26.

25- Flite CA & Harman LB. Code of ethics: Principles for ethical leadership. Perspect Health Information Management 2013; 10: 1d.

۲۶- محمدی سمیه، نخعی برهانی فریبا و روشن زاده مصطفی. ابعاد هوش اخلاقی در حرفه پرستاری: یک مطالعه توصیفی - مقطعی در شرق ایران. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ششم، شماره ۵ آذر ۱۳۹۲: ۵۷.

27- Early PC & Ang S. Cultural intelligence: individual interactions across culture. Stanford, CA: Stanford Business Books; 2003; 12-18.

28- Ang S, Van Dyne L, Koh Ch, Ngk Y, Templer Kj et al. Cultural intelligence : its measurement and effects on cultural judgment and dicision making, cultural adaptation and task performance. Management & Organization 2007; 3: 335-371.

29- Van Dyne L, Graham J & Dienesch RM. Organizational citizaenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. Academy of Management journal 1994.

۳۰- محجوب محمد ابراهیم. عملکرد وظیفه‌ای برتر: هوش فرهنگی. گزیده مدیریت، شماره ۴۳ ؛ ۱۳۸۳: ۹۶-۹۴.

31- Chen L & Isa M. Intercultural communication and cultural learning: the experience of Japanese visiting students in the U.S. Howard journal of Communications 2003; 14(2): 75-96.

۳۲- آقا سید حسینی سید رضا. رابطه هوش مدیریتی با استخدام مدیران در شرکت‌های بین المللی. تیم مشاوران مدیریت ایران (IranMCT) Iranmct.com/news. قابلیت دسترسی در تاریخ ۳ خرداد ؛ ۱۳۹٤.

33- Jensen K. Intelligence is overrated: what you really need to succeed. www. forbes. com, Accessd on: 2012.

34- Owen J. How to manage. Art of making things happen 3rd Edition. England: Prentice Hall; 2006: 45-60.

۳۵- صادقی ابوالفضل . هوش هیجانی یک مهارت مدیریتی. پایگاه اطلاع رسانی صنعت، پورتال جامع مدیریت و صنعت . قابلیت دسترسی به آدرس www.mjindustry.ir ، در سال ۱۳۹٤.

۳۶- حسینی سید سجاد. نقش هوش هیجانی در مدیریت سازمان. قابلیت دسترسی به آدرس www.smsplz.com ، سال ۱۳۹٤.

۳۷- ممبینی یعقوب، خدادادی سارا، قاسمی نسب روح ا... و حدیدی مرجان. هوش سیاسی، نیاز امروز مدیران برای مدیریت. نشریه مرجع دانش، ۱۳۹۲ : ۹-۱.

۳۸- مختاری پور مرضیه و سیادت سید علی. مدیریت و رهبری با هوش هیجانی. ماهنامه تدبیر، سال شانزدهم، شماره ۱٦۵، سال ۱۳۸٤ : ۲۱-۱۸.

۳۹- رئیسی میترا. سنجش هنر مدیریت در مدیران دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران ؛ ۱۳۹۰.

٤۰- یوسف زاده نگار. بررسی رابطه هوش معنوی و سبک رهبری تحول آفرینی در میان مدیران ارشد بیمارستان‌های عمومی - آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران ؛ ۱۳۹۱.

٤۱- جوادی قلعه اسماعیل. تعیین رابطه بین هوش معنوی و هوش اخلاقی، خلاقیت در میان مدیران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه در رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده پیراپزشکی ، دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۹۳.

42- Salovery P. Emotions: current issues and failure directions. New York: Guitford Press; 2002: 72-80.

43- Mayer JD & Salovey P. what is emotional intelligence? In P. Salovey & D.J. Sluyer (Eds). Emotional development and emotional intelligence: Educational Implications. New York: Basic Books; 1997: 55-90.

44- Dulewicz V & Higgs M. Assessing leadership styles and organizational context. Journal of Management Psychology 2005; 200(2): 105-123,

45- Higgs M. How can we make sense of leadership in the 21th century? Leadership and Organization Development Journal 2003; 24(5): 271-284.

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

46- Humphreys JH & Einstein WO. Noting new "under the sun": transformational leadership form a historical perspective. Management Decision 2008; 41(1): 85-95.

47- Brown FW, Bryant SE & Reilly MD. Does emotional intelligence as measured by the EQI- influence transformational leadership and / or desirable outcomes? Leadership & Organization Development journal 2006; 27(5): 330-351.

٤٨- عابدی جعفری حسن، تسلیمی محمد سعید، مرددی محمد و پور ابراهیم سهراب . بررسی رابطه بین سبک رهبری تحول آفرین با هوش عاطفی و بهره هوشی . پژوهشگر (مدیریت). دوره ۷، شماره ۲۰ ، زمستان ۱۳۸۹: ۷۵-۶۲.

49- Anonymous. The importance of EQ for managers. www. kirana. edu. au, Accessed on: 2015.

50- Muller R & Turner R. Leadership competency profiles of successfoul project managers. International journal of Project Management 2010; 28(5): 437-448.

51-Slaski M & Cartwright S. Health , performance and emotional intelligence: an explanatory study of retail managers. Stress and Health 2002; 18(2): 63-68.

52- Barling J, Slater F & Kelloway EK. Transformational leadership and emotional intelligence: an explanatory study. Leadership & organization Development journal 2000; 21(3): 157-161.

۵۳- باقرپور معصومه و عبداله زاده حسن. رابطه بین هوش معنوی و سبک رهبری مدیران توسعه شهرستان گرگان. رهیافت نو در مدیریت آموزشی، دوره ۳ ، شماره ۲ (پیاپی ۱۰) ؛ ۱۳۹۱: ۹۸-۸۷

٥٤- گلچین مجتبی و سنجری احمدرضا. بررسی رابطه بین هوش معنوی و خودکارآمدی مدیران و کارکنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال اول ، شماره ۳ ، زمستان ۱۳۹۱ : ۲۷-۱٦.

۵۵- قربانی محبوبه، حقیقی مهدی، محمد علی تجریشی ایمان و رسته مقدم آرش. بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در یک سازمان دولتی. فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵ ، شماره ۳ ، پیاپی ۸۱ ، سال ۱۳۹۱ : ۹۲-٦۷.

56- Amram Jr. The Contribution of emotional and spintual intelligences to effective business leadership. a dissertation in partial fulfillment of the erequiements for the degress of doctor of philosophy in clinical psychology. Institute of Transpersonal Psychology. palo alto, California; 2009.

۵۷- محمودی محمد تقی،سیادت سید علی و شادان فر فائزه . رابطه مولفه‌های هوش اخلاقی و رهبری تیمی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های شهر زاهدان. آموزش و ارزشیابی (علم تربیت) ، دوره ۵ ، شماره ٦۹ ، پائیز ۱۳۹۱ : ۱۲٦-۱۰۷.

۵۸- سیادت سید علی ، کاظمی ایرج و مختاری پور مرضیه. رابطه بین هوش اخلاقی و رهبری تیمی در مدیران آموزشی و غیر آموزشی از دیدگاه اعضای هیئت عملی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، نشریه مدیریت سلامت، جلد ۱۲ ، شماره ۳۵ ، سال ۱۳۸۸ : ٦۹-٦۱.

۵۹- اسماعیلی طرزی زهرا ، بهشتی فر ملیکه و اسماعیل طرزی حمیده. رابطه هوش اخلاقی با اعتماد آفرینی مدیران. فصل نامه اخلاق در علوم و فناوری ، سال هشتم، شماره ۱ (پیاپی ۲۳) بهار ۱۳۹۲ : ۸٤-۷۰.

60- Sivanathan N & Fekken GC. Emotional intelligence, moral reasoning and transformational leadership. Leadership & Organization Development journal 2002; 23(4): 198-204.

61- Turner N, Barling J, Epitropaki O, Butcher V & Milner C. Transformational leadership and moral reasoning. Journal of Applied Bychology 2002; 87(2): 304-311.

62- Watson WE, Kuman K & Michaelsen LK. Cultural diversities impact on integration process and pertormance: comparing homogeneous and divsese task groups. Academy Management journal 1993; 36: 590-602.

٦۳- توماس دیوید و انیکسون کر. هوش فرهنگی مهارت‌های انسانی برای کسب و کار جهانی. ترجمه ناصر میرسپاسی. تهران: انتشارات میثاق؛۱۳۸۷: ۷۵-٦۵.

64- Thomas DC. Domain and development of cultural intelligence the importance of mindfulness. Group and Organization Management 2006; 31(3): 78-99.

65- Grisham TW & Derek HT. Gross- Cultural leadership. International journal of Managing Projects in Business 2008; 1(3): 439-445.

66- Van Driel M. Cultural intelligence as an emergent organizational level contract. Florida Institute of Technology; 2008; 307.

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]

٦٧- پرهیزگاری جعفر. بررسی رابطه هوش فرهنگی با اثر بخشی و سبک های تعارض مدیران در دانشگاهها و مراکز آموزش عالی شهر ارومیه. پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت، دانشگاه ارومیه ؛۱۳۸۰

٦٨- خانی اعظم و اعتباریان اکبر. تاثیر هوش فرهنگ بر اثر بخشی گروهی . پژوهشنامه مدیریت تحول، سال ۲ ، شماره ٤ ؛ ۱۳۸۹ : ۳۳-۳۰.

٦٩- مشبکی اصغر و تیزرو علی . تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس های جهانی . پژوهش های مدیریت ، سال ۲ ، شماره ۳ ؛ ۱۳۸۸: ٥-۳.

۷۰- تسلیمی محمد سعید، قلی پور آرین و من آل آقا میترا . ارائه راهکارهایی برای ارتقا هوش فرهنگی مدیران دولتی در امور بین الملل. پژوهش‌های مدیریت ، سال ۲ ، شماره ٤ ؛ ۱۳۸۸: ۳٦-۳۰.

۷۱- رحیم نیا فریبرز، مرتضوی سعید ، دل آرام طوبی . بررسی میزان هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران . نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال ۸ ، شماره ۲۲ ؛ ۱۳۸۸ : ۷۰-٦۷.

۷۲- فیاضی مرجان ، جان نثار احمدی هدی . هوش فرهنگی نیاز مدیران در قرن تنوع. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۲ ؛ ۱۳۸۵: ٤۳-٤۱.

۷۳- راموز نجمه. هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی. مجله علمی پژوهشی اقتصاد و مدیریت، شماره ۳ ؛ ۱۳۸۵: ۱۲٦-۱۰۷.

74- Anonymous. What is political intelligence? Academy for political intelligence. www. tafpi.com, Accessed on : 2015.

75- Baddeley S. Owl, Fox, Donkey or sheep: political skills for managers. Learning Management 1987; 18(1): 3-19.

76- Adams SM & Zanzi A. Developing political intelligence for making feasible decisions. Journal of management Development 2006; 25(4): 350-367.

77- Anonymous. Political intelligence at work. STEP, advising families across generations. www. step. org, Accessed on: 2015.

۷۸- ممبینی یعقوب، خدادادی سارا، قاسمی نسب روح ا... و حدیدی مرجان. هوش سیاسی ،نیاز امروز مدیران برای مدیریت . اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، موسسه بین المللی آموزشی و پژوهشی خوارزمی، شیراز، ایران؛ ۱۳۹۲.

۷۹- نصیری پور امیر اشکان، رئیسی پوران و جعفری مهرنوش. رابطه هوش عاطفی با سبک رهبری در مدیران بیمارستان های تامین اجتماعی شهر تهران. نشریه تعلیم و تربیت، سال هفتم ، شماره ۹ و ۱۰ : آذر و دی ۱۳۸٦ : ۲٦-۱۸.

۸۰- ملازمیان محمد حسین، صیدی معصومه و کریمی هادی. رابطه بین هوش عاطفی مدیران پرستاری با سبک رهبری تحول آفرین آنان. فصلنامه مدیریت پرستاری ،سال اول ، شماره دوم ؛ تابستان ۱۳۹۱ : ٦۹-٦۳

۸۱- اسدی محبوبه، طباطبایی سید سعید و خیاط مقدم سعید. بررسی رابطه بین هوش سازمانی با شاخص‌های عملکردی بیمارستانهای منتخب دانشگاه علوم پزشکی مشهد. فصلنامه بیمارستان، دوره ۱۳، شماره ۱۳؛ سال ۱۳۹۳ : ۹۸-۸۹

۸۲- مجتبی فاطمه، کشتکاران ویدا ، هدایت سید پوریا، حاتم ناهید و فتحی وحیده. رابطه هوش عاطفی با تعهد سازمانی مدیران بیمارستان‌های آموزشی شیراز . طلوع بهداشت، فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، سال ۱۲ ، شماره ٤ ؛ زمستان ۱۳۹۲ : ۱۰-۱.

83- Price T. Emotional intelligence in medical laboratory science. Utah State University. a dissertation submitted to partial fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of philosophy in Education(curriculum and Instruction); 2013.

84- Adams A, Mc Cabe K, Cassandra Z, Travis P & Corey D. Perceived emotional aptitude of clinical laboratory sciences students compared to students in other health care profession majors. American Society for Clinical Laboratory Science; 2011.

[Downloaded from labdiagnosis.ir on 2025-12-08]