

بررسی رابطه هوشمندی مدیران ناجا با خلاقیت و عملکرد شغلی آنان^۱

احمدرضا رادان^۲

چکیده

این پژوهش در پی آن است تا رابطه عوامل پنجگانه هوشمندی و چهارگانه خلاقیت را با عملکرد شغلی مدیران ناجا مورد بررسی قرار دهد. برای این منظور از بین فرماندهان ناجا یک گروه معرف انتخاب، و با بهره‌گیری از سه مقیاس اندازه‌گیری معتبر و پایا سه ویژگی هوشمندی، خلاقیت و عملکرد شغلی آنان اندازه‌گیری شد. نتایج با استفاده از چندآزمون آماری و به کمک نرم افزار کامپیوتری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که هم عامل هوشمندی و هم خلاقیت با عملکرد شغلی مدیران ناجا همبستگی معناداری دارد؛ گرچه ضریب همبستگی برخی از آن عوامل با عملکرد شغلی بیش از بقیه بود؛ همچنین، یافته‌ها آشکار ساخت که از بین عوامل مختلف، چهار عامل سهم و نقش بیشتری در پیش‌بینی هوشمندی مدیران پلیس دارند. از همین رو برای افزایش تراز هوشمندی مدیران ناجا، توجه به عوامل و ساز و کارهای مختلف ضروری است این چند عامل بیشتر مورد تأکید قرار گیرد.

واژگان کلیدی

هوشمندی و خلاقیت مدیران، خلاقیت و عملکرد شغلی مدیران، ناجا و مدیریت پیشرفته.

۱. تاریخ دریافت: ۹۱/۱/۲۵؛ تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۱۸

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی Bazresi_dtk@police.ir

۱. مقدمه

شواهد متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد عملکرد یک سازمان، به ویژه کارایی یکپاک کارکنان آن، بیش از هر چیز متأثر از «کارآمدی» مدیر یا مدیران، آن سازمان است. چه، یک مدیر کارآمد و اثرگذار اولاً: راهبردها و خط‌مشی‌های سازمان را تدقیق می‌نماید. ثانیاً: فرایند تحقق راهبردها و اهداف کلان سازمان را معین می‌سازد. ثالثاً: الگویی از رفتار و عملکرد عالی و روزافزون را به نمایش می‌گذارد و رابعاً: رفتار و عملکرد کارکنان را با بازخوردهای منظم و قاعده‌مند جهت می‌بخشد.

در دنیای امروز، بویژه در سازمان پلیس و سازمان‌های نظامی، چه نوع مدیری را می‌توان «کارآمد» و «اثرگذار» نام نهاد؟ برای یافتن این پاسخ ناگزیر باید «ویژگیها»ی مدیران را مورد مدافه روشمند قرار داد. چون به زعم و باور بسیاری از اندیشمندان «ویژگیها» هستند که بستر نسبتاً پایدار و هماهنگی را به دست می‌دهند که با تأمل در آنها می‌توان به «پیش‌بینی» عملکرد، برآورد رفتار و ارزشیابی کنش‌وری و کارکرد مدیران پرداخت. ناگفته آشکار است که «ویژگیها» متعدد و متنوع‌اند و لاجرم تأمل و مذاقه در آنها با رویکرد جزئی‌نگرانه، نه تنها پیش‌بینی رفتار و عملکرد را با دشواری روبه‌رو می‌سازد بلکه موجب سردرگمی کسانی می‌شوند که به ارزشیابی منظم و دوره‌ای عملکرد و کارکرد مدیران می‌پردازند و به همین سبب، ناگزیر باید ویژگیها را «خوشه‌بندی» نمود و ارتباط هر خوشه و در صورت لزوم عناصر و مؤلفه‌های زیرمجموعه هر خوشه را با کل عملکرد مورد تأمل روشمند قرار داد. یکی از تلاشهای علمی صورت گرفته در این قلمرو خوشه‌بندی پاره‌ای از ویژگیهای بنیادی (اعم از ویژگیهای شناختی، شخصیتی، هیجانی و ...) مدیران در دو قالب «هوشمندی» و «خلاقیت» است. با برآورد این دو مؤلفه از یک سو، و سنجش رابطه آنها با مؤلفه برون دادی تحت عنوان «عملکرد شغلی» می‌توان به داده‌های مقتنی پیرامون کارآمدی و کارایی مدیران دست یافت.

در این نوشتار با بهره‌گیری از یک پژوهش روشمند ابتدا دو مؤلفه کلان مدیران ناجا، یعنی هوشمندی و خلاقیت، مورد امعان نظر قرار گرفته‌اند، آنگاه رابطه هر یک از این دو با عملکرد شغلی آنان بررسی شده است. داده‌های حاصل از این دو گام، که در صفحات بعد ارائه

شده است، از یک سو زمینه را برای داوری نسبتاً عادی از خطا پیرامون مدیران ناجا فراهم می‌سازد و از دیگر سو مسیر و خطی را پیش روی برنامه‌ریزان قرار می‌دهد که با امعان نظر در آن می‌توانند برای فزون‌سازی هر یک از سه مؤلفه مورد سنجش و بررسی گام فراسو نهند. پیشنهاد می‌شود چند اثر مکتوب پیرامون مدیریت هوشمند پلیس تهیه و در اختیار مدیران سطوح مختلف ناجا قرار گیرد.

چون بین خلاقیت، هوشمندی و عملکرد مدیران ناجا رابطه معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود سایر مولفه‌های مربوط به این سه ویژگی مورد مذاقه بیش‌تری قرار گیرند و برای تقویت رابطه آنها در سطح مدیران اهتمام بیش‌تری صورت می‌گیرد.

۲. طرح مسئله

چندی است که در محافل مدیریتی بویژه در سازمان‌های نظامی و انتظامی، سخن از «مدیران هوشمند»^۱ به میان آمده است. زیرا برخی نظریه پردازان و تعدادی از پژوهشگران فعال در قلمرو «رفتار سازمانی»^۲، در تلاشهای روشمند علمی و تحقیقی خود دریافته‌اند که به سامان رساندن مأموریتها و وظایف مدیریتی در دنیای پیچیده امروزی به مهارتها، ویژگیها، قابلیتها، توانایی‌های فراتر از قابلیتها، یادگیریها و استعدادهای عادی نیاز دارد. آنان این ویژگی و مهارت نوین را «هوشمندی» نام نهاده‌اند.

نویسندگان و پژوهشگران جدید معنا و مفهومی گسترده‌تر از «تراز هوشی»^۳ و حتی توانمندیها و مهارت‌های شناختی^۴ از هوشمندی به دست داده‌اند. به زعم آنان، هوشمندی استعدادی است که مدیر را برای تصمیم‌گیری مناسب در وضعیت عادی و نیز در فوریت‌های زمانی، یاری می‌کند؛ به بیان واضحتر، مدیر هوشمند می‌داند که در چه موقعیتی، چگونه و در چارچوب چه راهبردهایی و برای تحقق چه اهدافی از چه ابزارها، روشها و فنونی بهره گیرد. از یک سو این توانمندیها در ویژگیهای شخصیتی مدیر هوشمند ریشه دارد و از دیگر سو او

-
1. Smart managers
 2. Organizational
 3. Intelligence Level
 4. Cognitive skills

بسیاری از مهارت‌های پردازش اطلاعات و شیوه بهره جستن از آن را در وضعیت‌ها و موقعیت‌های متغیر فرا گرفته و به بخشی از «خزانه رفتاری» و «الگوی مدیریتی» خود تبدیل کرده است. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با اذعان به اهمیت ویژگی «هوشمندی» از یک سو، و آگاهی از ایجاد، تقویت و گسترش این ویژگی از طریق فرایندهای آموزشی (اعم از آموزش‌های رسمی و غیررسمی) در چند سال اخیر، گام‌هایی برای پرورش و انتصاب مدیران هوشمند، برداشته است. افزون بر آن از مدیران خود خواسته است تا برای گسترش و تقویت هوشمندی خویش جهد نمایند. اما، علیرغم بذل توجه ویژه پلیس برای تقویت هوشمندی مدیران به سبب خلأ پژوهشی و انجام نشدن مطالعات روشمند در این قلمرو، همچنان این ابهام هست که:

اولاً: میزان بهره‌مندی مدیران ناجا از عوامل مختلف مدیر هوشمند چه میزان است؟
ثانیاً: میزان بهره‌مندی مدیران ناجا از خلاقیت چقدر است؟
ثالثاً: عوامل مؤثر بر هوشمندی مدیران ناجا کدام است؟
رابعاً: آیا بین هوشمندی مدیران ناجا و عملکرد شغلی آنان رابطه معناداری هست؟
خامساً: با بهره‌گیری از چه ساز و کارهایی بهتر می‌توان هوشمندی مدیران ناجا را فزونی بخشید؟

۳. سئوالات تحقیق

این نوشتار، که بر گرفته از یک پژوهش همبستگی است، می‌کوشد تا به سئوالات زیر پاسخ دهد:

- میزان هوشمندی مدیران چقدر است؟
- میزان ارتباط ویژگی‌های فردی و سازمانی مدیران با هوشمندی آنان چقدر است؟
- میزان خلاقیت مدیران چقدر است و هر یک از ویژگی‌های خلاقیت آنان چه ارتباطی با هوشمندی آنان دارد؟
- میزان عملکرد شغلی مدیران چقدر است؟
- میزان ارتباط هوشمندی و خلاقیت مدیران با عملکرد آنان چقدر است؟
- مهمترین عوامل مؤثر بر هوشمندی مدیران کدامند؟

۴. مرور ادبیات موضوع

شاید بتوان جوزف نای^۱ (۲۰۰۸) را از نخستین نظریه پردازانی دانست که از مدیریت هوشمند و مدیران هوشمند، سخن به میان آورده است. او، که به تفصیل به بحث درباره انواع قدرت بویژه قدرت نرم^۲ پرداخته، شواهد متقن و مستندی به دست داده است که نشان می‌دهد در دنیای امروز تنها آن دسته از مدیران قادرند اراده خود را به دیگران تحمیل، و رضایت خاطر آنها را جلب کنند که هم ابزارهای قدرت سخت را در اختیار داشته باشند و هم به عوامل قدرت نرم دسترسی داشته باشند. چنین باوری اخیراً مورد تأیید پژوهشگران دیگری نظیر لینز^۳ (۲۰۱۱) قرار گرفته است. این محقق نیز با مطالعات گسترده‌ای که در سازمانهای نظامی، پلیس و غیر نظامی به سامان رسانده، نشان داده که مدیر همانند قطب نمایی است که باید رفتار مدیریتی خود را در چهار جهت تنظیم کند. او از یک سو باید مأموریتها و وظایف محول را از سوی مدیران ارشد خود بخوبی درک کند و به سامان برساند. از دیگر سو او باید بدون بهره‌گیری پیوسته از زور و حتی قدرت قانونی، بتواند پیروان و افراد تحت امر خود را به اجرای مطلوب مأموریتها ترغیب کند؛ افزون بر آن، او باید با یک عده‌ای کار کند و به عده‌ای نیز سرویس دهد. به زعم لینز تنها مدیری می‌تواند در هر چهار جهت موفقیت را فرا چنگ زند که «هوشمند» باشد.

به زعم نویسندگان و نظریه‌پردازان (به عنوان مثال گرین^۴، ۲۰۱۱) مدیریت هوشمند دارای چند عامل و ویژگی کلیدی است که از آن میان پنج عامل ذیل از اهمیت بیشتری برخوردار است:

- هوش محیطی (زمینه‌ای)^۵
- هوش هیجانی (احساسی)^۶
- قدرت مجاب سازی^۷

1. J. Nay
2. SOFTPOWER
3. Linz
4. Green
5. Contextual intelligence
6. Emotional intelligence
7. Persuasion

- ظرفیت سازمانی^۱
- اقتدار اخلاقی^۲

نای (۲۰۰۸) مفهوم عامل هوش محیطی را با دقت و ظرافت مورد بحث قرار داده است؛ به زعم او، هوش محیطی یعنی درک الزامات محیط اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و اقدام در چارچوب آن الزامات. نای تأکید می‌کند که «هوش محیطی مهارت تشخیص شهودی است که به مدیر کمک می‌کند تا شیوه‌ها را با اهداف هماهنگ کند تا در وضعیت متغیر، راهبردهای هوشمندانه‌ای ارائه کند» (ص ۱۷۵)؛ به تعبیر دقیقتر، زمانی می‌توان مدیر را واجد هوش محیطی دانست که او بداند چه زمانی، چگونه از چه روشهایی برای تحقق چه اهدافی و در چارچوب چه راهبردهایی باید مأموریتها و وظایف خویش را به سامان برساند.

پژوهشگران و نویسندگان مختلف بویژه نای، نشان داده‌اند که هوش محیطی متشکل از پنج عامل (ویژگی) کلیدی است که عبارت است از:

- درک محیط فرهنگی
- شناخت منابع قدرت
- درک درخواستها و نیازهای افراد تحت امر
- درک و مدیریت فوریت‌های زمانی
- درک و هدایت جریان‌های اطلاعاتی.

اخیراً میلر^۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی دقیق، رابطه میزان برخورداری مدیران چند سازمان از جمله سازمان پلیس انگلستان از هر یک از این پنج عامل هوش محیطی را با عملکرد سازمانی و اجتماعی آنان بررسی کرده، و نشان داده است که هر پنج عامل با عملکرد شغلی و اجتماعی آنان همبستگی معناداری دارد. خلاصه یافته‌های آن محقق در جدول ذیل درج شده است:

-
1. Organizational potential
 2. Moral authority
 3. Miller

جدول (۱): رابطه عامل هوش محیطی با عملکرد سازمانی و اجتماعی مدیران
(برگرفته از میلر ۲۰۱۲ ص ۱۸۲)

عامل هوش محیطی	عملکرد سازمانی	عملکرد اجتماعی
درک محیط فرهنگی	۰/۲۱	۰/۴۶
شناخت منابع قدرت	۰/۲۵	۰/۳۹
درک خواسته‌های همکاران	۰/۵۲	۰/۲۷
مدیریت فوریتها	۰/۳۸	۰/۴۱
مدیریت جریانهای اطلاعاتی	۰/۳۵	۰/۳۰

یافته‌های میلر بیانگر این است که: اولاً: هر پنج عامل هوش محیطی بر عملکرد مدیران (خواه عملکرد سازمانی یا عملکرد اجتماعی) تأثیر معناداری دارد. ثانیاً: درک محیط فرهنگی و شناخت منابع قدرت و مدیریت فوریتهای زمانی بر عملکرد اجتماعی مدیران تأثیر بیشتری دارد. ثالثاً: عامل سوم (یعنی درک خواسته‌های همکاران) بیشترین رابطه را با عملکرد سازمانی دارد.

دومین عامل هوشمندی، یعنی هوش هیجانی، نیز به تفصیل مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است. گلمن^۱ (۱۹۹۶) نخستین نظریه پرداز است که به تفصیل هوش هیجانی را مورد بحث قرار داده است. از نظر او هوش هیجانی یعنی درک هیجانات خود و دیگران و مدیریت آن هیجانات.

رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران نیز پژوهشهای زیادی را برانگیخته است. چرنیس^۲ (۲۰۰۰) و اخیراً دیویس^۳ (۲۰۱۱) برخی از آن پژوهشها را مرور کرده‌اند. آنان شواهد متعددی ارائه کرده‌اند که نشان می‌دهد مدیران برخوردار از هوش هیجانی به سبب برخورداری از ویژگیهایی نظیر اعتماد به نفس زیاد، خویشتن داری، توانایی حل مسئله، نشاط و جز آن، بهتر می‌توانند با دیگران ارتباط برقرار کنند و آنان را برای اجرای بهینه مأموریتهای سازمانی برانگیزند.

1. Golman
2. CHernis
3. Danies

گاردنر^۱ (ترجمه خرازی، ۱۳۸۹)، بانی نظریه هوشهای چندگانه در نوشتاری کوتاه، ویژگیهای اساسی مورد استفاده مدیران را در مجاب سازی دیگران مورد تحلیل دقیق قرار داده است؛ به باور او، مدیران با استفاده از استدلال، تکیه بر یافته‌های پژوهشی، برقراری رابطه عاطفی با دیگران و شناسایی مقاومت مخاطبان و تلاش برای از میان راندن آن، می‌توانند مخاطبان، پیروان و همکاران خود را متقاعد سازند و آنان را برای تغییر اذهان و نگرش‌هایشان ترغیب کنند.

نای (۲۰۰۸) ظرفیت سازمانی را به عنوان یکی از ویژگیهای مدیران هوشمند ذکر کرده است؛ به باور او مدیران برخوردار از این ویژگی اولاً: پاداشها و اطلاعات و ثانیاً: موقعیتهای درونی و بیرونی را بخوبی مدیریت می‌کنند.

اقتدار اخلاقی نیز به عنوان یکی از ویژگیهای برجسته مدیران هوشمند ذکر شده است. منظور از اقتدار اخلاقی این است که هر مدیر به سبب ویژگیهای فرهمندی و توانمندی اخلاقی خویش مورد اطاعت دیگران قرار می‌گیرد و دیگران به سبب علاقه فراوانی که به او دارند، کنش‌های او را مورد تقلید و همانندسازی قرار می‌دهند و آن گونه عمل می‌کنند که او دوست دارد (کاوی، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۴).

رابطه هوشمندی (با ویژگیهای پنج گانه یاد شده) و دو متغیر خلاقیت و عملکرد مدیران تنها در چند سال اخیر مورد مطالعه قرار گرفته است. نوئل^۲ و دیگران (۲۰۱۱) در یک مطالعه جامع نشان داده‌اند که مدیران برخوردار از تراز هوشمندی زیاد معمولاً از استعداد خلاقیت زیادی نیز برخوردارند. آنان در تبیین یافته‌های خود اذعان کرده‌اند که افراد خلاق چون قدرت مسئله‌گشایی زیادی دارند، ذهن انعطاف‌پذیرتری دارند و دانش و تجربه آنان زیاد است؛ از یک سو آسانتر و بهتر مسائل پیش روی سازمان را حل می‌کنند و از دیگر سو بهتر و بیشتر می‌توانند روشهای اجرای مأموریتها را با راهبردهای پیش رو هماهنگ سازند. به همین سبب، آن پژوهشگران اذعان کرده‌اند که خلاقیت یکی از عوامل پیش‌بینی کننده هوشمندی مدیران است؛ به زعم آنان با پرورش و تقویت خلاقیت می‌توان هوشمندی مدیران را افزایش داد. این استعداد (یعنی هوشمندی و خلاقیت) نیز با عملکرد مدیران رابطه معناداری دارد.

1. Gardner

2. Noel

یافته اخیر (یعنی رابطه هوشمندی و خلاقیت با عملکرد) مورد چالش برخی پژوهشگران قرار گرفته است؛ به عنوان مثال کالان^۱ و دیگران (۲۰۱۲) نشان داده‌اند که این رابطه تنها در مورد تکالیف دشوار و در مدیرانی دیده می‌شود که درگیر مأموریت‌های پیچیده و چندگانه (بویژه دارای پیچیدگی اطلاعاتی) هستند. از این مطالب می‌توان نتیجه گرفت که عواملی نظیر خلاقیت، تجربه و دانش موجب افزایش و تقویت هوشمندی مدیران می‌شود؛ هوشمندی نیز عملکرد مدیران را بویژه در تکالیف دشوار و پیچیده، افزایش می‌دهد. نیازی به گفتن نیست که چنین برداشتی حاصل مرور پژوهشهایی است که در دنیای خارج صورت گرفته است. بنابراین، هر نوع نتیجه‌گیری در مورد ارتباط این عوامل در مدیران ناجا تنها پس از به سامان رسیدن پژوهشهای بومی فراهم خواهد شد.

۵. روش‌شناسی

در این پژوهش از روش «تحقیق همبستگی» استفاده شد. در تحقیق همبستگی، همان گونه که از نام آن پیداست، رابطه دو یا چند متغیر مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد و بر اساس آن میزان اشتراک متغیرها معین می‌شود. افزون بر آن، پس از تعیین میزان ارتباط بین متغیرها می‌توان نوعی رابطه علی نیز استنباط کرد. متغیرهای اصلی مورد بررسی در این پژوهش، نوع و سطح اندازه‌گیری هر یک از آنها در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۲): متغیرهای اصلی تحقیق و نوع و سطح اندازه‌گیری هر یک

نام متغیر	نوع متغیر	سطح اندازه‌گیری
هوشمندی	اثرگذار	فاصله‌ای
عملکرد شغلی خلاقیت	اثرگذار - اثر پذیر	فاصله‌ای
تحصیلات	اثرگذار	رتبه‌ای
درجه	اثرگذار	رتبه‌ای
سابقه خدمت	اثرگذار	فاصله‌ای
میزان آموزشهای ضمن خدمت	اثرگذار	رتبه‌ای
سابقه مدیریت	اثرگذار	رتبه‌ای

جامعه آماری: جامعه آماری تحقیق، فرماندهان با جایگاه شغلی ۱۷ و بالاتر از آن هستند.

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری: حجم نمونه بر اساس جدول فیشر، ۱۳۸ نفر تعیین شد. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. برای این منظور از بین استانهای مختلف کشور، پنج استان و از هر استان تعدادی آزمودنی انتخاب گردید. ویژگیهای آزمودنیها: برخی ویژگیهای آزمودنیها در سطور ذیل گزارش می‌شود:

• **تحصیلات پاسخ دهندگان**

میزان تحصیلات پاسخ دهندگان در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۳): فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
کاردانی	۳۸	۲۸	۲۸
کارشناسی	۸۰	۵۸	۸۶
کارشناسی ارشد	۱۷	۱۲	۹۸
دکترا	۳	۲	۱۰۰
جمع	۱۳۸	۱۰۰	-

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود دارندگان مدرک تحصیلی کارشناسی با ۵۸ درصد بیشترین میزان پاسخ دهندگان را به خود اختصاص داده‌اند.

• **درجه پاسخ دهندگان**

درجه پاسخ دهندگان در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۴): فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک درجه

درجه	فراوانی	درصد
سرگرد	۴۱	۳۰
سرهنگ ۲	۳۱	۲۲
سرهنگ	۶۲	۴۵
سرتیپ ۲	۴	۳
جمع	۱۳۸	۱۰۰

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بیشترین فراوانی به درجات سرهنگی مربوط بوده است.

• **سابقه خدمت پاسخ دهندگان**

فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک سابقه خدمت در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۵): سابقه خدمت پاسخ دهندگان

سابقه (به سال)	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
زیر ۱۰ سال	۱۷	۱۰	۱۰
۱۰-۱۵	۲۱	۱۵	۲۵
۱۶-۲۰	۱۳	۱۷	۴۲
۲۱-۲۵	۴۹	۳۵	۷۷
۲۶-۳۰	۳۱	۲۳	۱۰۰
جمع	۱۳۸	۱۰۰	-

داده‌های درج شده در جدول نشان می‌دهد که سابقه خدمت بیش از نیمی از پاسخ دهندگان بیش از ۲۰ سال بوده است.

۶. ابزار اندازه‌گیری

برای اندازه‌گیری سه متغیر اصلی تحقیق، یعنی هوشمندی، خلاقیت و عملکرد شغلی از دو مقیاس محقق ساخته و یک مقیاس استاندارد استفاده شد. ویژگیهای هر یک از این سه مقیاس در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۶): مقیاسهای اندازه‌گیری و ویژگیهای هر یک

نام مقیاس	شاخصها	تعداد مواد	میزان پایایی
هوشمندی	۱- هوش محیطی ۲- قدرت مجاب سازی ۳- هوش هیجانی ۴- ظرفیت سازمانی ۵- اقتدار اخلاقی	۳۰	۰/۹۴
خلاقیت	۱- انعطاف ۲- سیالی ۳- ابتکار ۴- گسترش	۶۰	۰/۹۲
عملکرد شغلی	۱- عوامل شغلی ۲- عوامل رفتاری ۳- عوامل اخلاقی	۳۰	۰/۸۷

همان‌گونه که ضرائب جدول نشان می‌دهد هر سه مقیاس از پایانی مناسبی برخوردارند. بنابراین، داده‌های آنها از دقت و ثبات کافی برخوردار است.

۷. یافته‌ها

در سطوری که در پس می‌آید یافته‌های تحقیق گزارش می‌شود:

۷-۱. میزان هوشمندی مدیران

برای یافتن پاسخ سؤال اول تحقیق، میزان هوشمندی مدیران ناجا با یک مقیاس ۳۰ ماده‌ای اندازه‌گیری شد. میانگین و انحراف معیار نمره‌های پاسخ دهندگان در چهار

خرده مقیاس هوشمندی و کل مقیاس در جدول ذیل درج شده است. یادآور می‌شود که میانگین نمره‌های پاسخ دهندگان بهتر از ۱۰۰ تبدیل شده است.

جدول (۷): میانگین و انحراف معیار نمره‌های پاسخ دهندگان در پرسشنامه هوشمندی (بر

اساس تراز ۱۰۰)

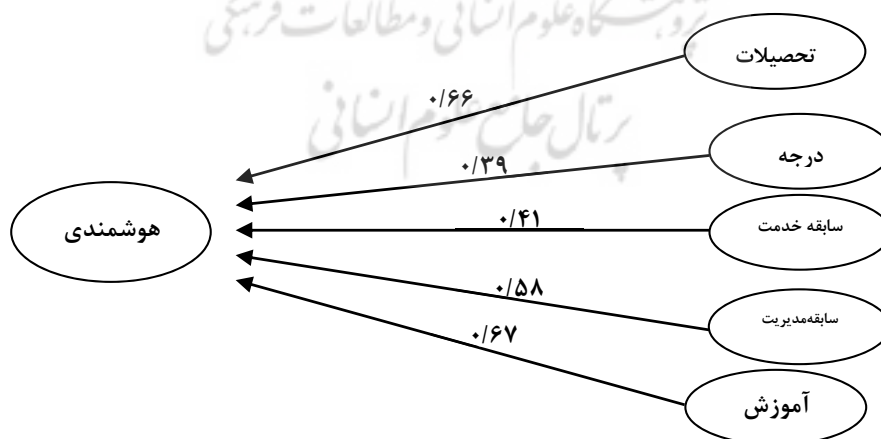
نام خرده مقیاس	میانگین	انحراف معیار
هوش محیطی	۶۸	۱۷
قدرت مجاب سازی	۶۴	۲۱
هوش هیجانی	۷۳	۱۹
ظرفیت سازمانی	۷۶	۲۴
اقتدار اخلاقی	۶۹	۲۰
کل مقیاس	۷۱	۱۹

همان گونه که ملاحظه می‌شود میانگین نمره‌های آزمودنیها در عامل ظرفیت سازمانی بیش از عوامل دیگر است. میانگین نمره آنان در عامل مجاب سازی از سه عامل دیگر کمتر است.

۷-۱-۱. رابطه میزان هوشمندی مدیران با ویژگیهای آنان

برای سنجش رابطه تحصیلات، درجه، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و میزان آموزشهای ضمن خدمت مدیران با میزان هوشمندی آنان از آزمونهای همبستگی پیرسون واسپیرمن استفاده شد. نتایج در تصویر ذیل درج شده است:

شکل (۱): ضریب همبستگی ویژگیهای مدیران با هوشمندی آنان



ضرائب تصویر نشان می‌دهد که هر پنج ویژگی مدیران همبستگی مثبت و معناداری با میزان هوشمندی مدیران دارد؛ لیکن از آن میان ضریب دو ویژگی آموزشهای ضمن خدمت و تحصیلات با هوشمندی بیش از سه عامل دیگر است.

۲-۷. خلاقیت مدیران

میانگین و انحراف معیار نمره‌های پاسخ دهندگان در مقیاس خلاقیت بر اساس تراز

۱۰۰ در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۸): میانگین و انحراف معیار نمره‌های پاسخ دهندگان در عامل خلاقیت (بر اساس تراز ۱۰۰)

نام عامل	میانگین	انحراف معیار
ابتکار	۵۶	۱۶
سیالی	۶۱	۱۹
انعطاف پذیری	۶۲	۱۷
گسترش	۵۸	۲۲
کل مقیاس	۶۰	۱۸

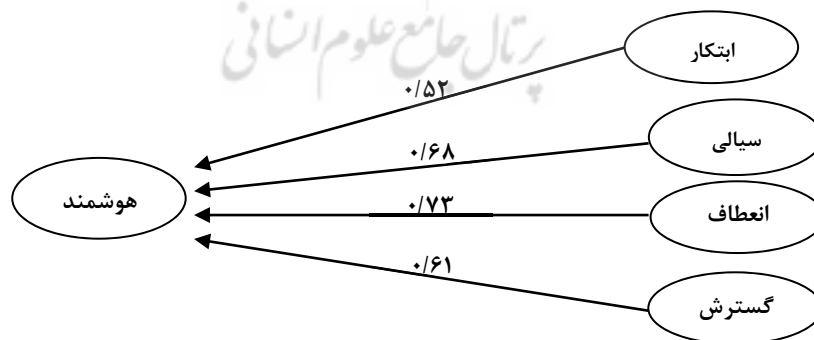
همان‌گونه که ملاحظه می‌شود اولاً: میانگین خلاقیت مدیران بیش از حد متوسط است. ثانیاً: میانگین نمره پاسخ دهندگان در عامل انعطاف بیش از عوامل دیگر است.

۱-۲-۷. رابطه خلاقیت و هوشمندی

برای سنجش رابطه عوامل چهارگانه خلاقیت مدیران با هوشمندی آنان از آزمون

همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در تصویر ذیل درج شده است:

شکل (۲): ضریب همبستگی عامل خلاقیت با هوشمندی مدیران



ضرائب تصویر نشان می‌دهد که:

اولاً: هر چهار عامل خلاقیت همبستگی معنا دار مثبتی با هوشمندی مدیران ناجا دارد. ثانياً: ضریب همبستگی عامل انعطاف‌پذیری با هوشمندی ۰/۷۳ بوده که بیش از سه عامل دیگر است.

۷-۳. عملکرد شغلی

برای سنجش عملکرد مدیران از روش «دیگر سنجی» استفاده شد. برای این منظور مقیاس ۳۰ ماده‌ای، که بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت تهیه شده بود در اختیار مدیران مستقیم هر یک از مدیران مورد بررسی قرار گرفت و از او خواسته شد تا با تکمیل آن، عملکرد شغلی مدیر مورد بررسی را مشخص سازد. میانگین و انحراف معیار نمره‌های مدیران مورد بررسی در کل مقیاس و هر یک از سه خرده مقیاس آن در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۹): میانگین و انحراف معیار نمره‌های مدیران در عملکرد شغلی

نام عامل	میانگین (براساستراز ۱۰۰)	انحراف معیار
عوامل شغلی	۷۶	۲۱
عوامل فرایند رفتاری	۷۴	۲۴
عوامل فرایند اخلاقی (منش)	۸۱	۲۳
کل مقیاس	۷۸	۲۳

اطلاعات جدول نشان می‌دهد که اولاً: میانگین نمره‌های مدیران در هر سه عامل عملکرد شغلی و کل مقیاس نسبتاً زیاد است. ثانياً: پراکندگی نمره‌ها نیز نسبتاً زیاد است.

۷-۴. رابطه هوشمندی و خلاقیت با عملکرد شغلی

برای بررسی رابطه دو متغیر هوشمندی و خلاقیت با عملکرد شغلی مدیران ناجا از آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۱۰): رابطه هوشمندی و خلاقیت مدیران با عملکرد آنان

رابطه	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
هوشمندی با عملکرد شغلی	۱۳۲	۰/۷۱	۰/۰۰۱
خلاقیت با عملکرد شغلی	۱۳۴	۰/۵۸	۰/۰۰۱

ضرائب جدول نشان می‌دهد که هم هوشمندی و هم خلاقیت همبستگی معنادار زیادی با عملکرد شغلی دارد؛ لیکن، ضریب همبستگی هوشمندی با عملکرد شغلی ۰/۷۱ بوده که بیش از ضریب همبستگی بین خلاقیت و عملکرد است. بنابراین از این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که هوشمندی بیش از خلاقیت می‌تواند عملکرد شغلی خوب را پیش‌بینی کند.

۷-۵. سهم عوامل مختلف در تبیین هوشمندی مدیران

برای تعیین سهم عوامل مختلف در تبیین واریانس هوشمندی مدیران ناجا از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۱۱): ضریبهای رگرسیونی عوامل مؤثر بر هوشمندی مدیران ناجا

متغیر (عامل)	ضریب B	انحراف استاندارد b	ضریب بتا	t	sig
مقدار ثابت	۱۶/۲۱	۲/۲۴	-	۶/۵۱	۰۰۰
خلاقیت	۰/۲۳	۰/۰۵	۰/۱۸	۴/۲۱	۰/۰۰۱
تحصیلات	۰/۲۸	۰/۱۳	۰/۲۰	۳/۵۷	۰/۰۱
آموزشها	۰/۳۶	۰/۱۷	۰/۰۹	۲/۶۸	۰/۰۵
درجه	۰/۷۰	۰/۰۴	۰/۱۲	۱/۴۶	-
سابقه مدیریت	۰/۲۶	۰/۱۸	۰/۲۱	۳/۲۲	۰/۰۵
سابقه خدمت	۰/۱۵	۰/۱۳	۰/۱۰	۱/۱۹	-

ضریب همبستگی چند گانه $R = ۰/۵۲ - ۰/۶۹$

همان گونه که ملاحظه می‌شود چهار عامل زیر به ترتیب سهم و نقش بیشتری در

تبیین هوشمندی مدیران ناجا دارد:

- آموزشهای ضمن خدمت
- میزان تحصیلات
- سابقه مدیریت
- خلاقیت

۸. نتیجه گیری

یافته‌های این پژوهش آشکار ساخت که:

اولاً: هر پنج عامل هوشمندی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد. در تبیین این یافته می‌توان در موافقت با نویل و دیگران (۲۰۱۱) و کلال و دیگران (۲۰۱۲) اذعان کرد که افراد برخوردار از ویژگی‌هایی نظیر هوش محیطی، اقتدار اخلاقی، ظرفیت سازمانی، هوش هیجانی و قدرت مجاب‌سازی، می‌توانند مواضع، رفتارها و عملکردهای خود را متناسب با وضعیت زمانی و مکانی و موقعیتهای اجتماعی، فرهنگی و سیاسی تنظیم کنند و بر آن اساس بهترین و بیشترین عملکرد را از خود نشان دهند. یادآور می‌شود که از میان پنج عامل هوشمندی، اهمیت هوش محیطی فزونتر از دیگر عوامل است؛ چه افراد برخوردار از این نوع هوش، هم فوریت‌های سازمانی را بخوبی درک و مدیریت می‌کنند و هم در موقعیت عادی بهتر می‌توانند با افراد و مدیران بالاتر از خود ارتباط برقرار کنند؛ افزون بر آن، آنان به سبب شناخت منابع قدرت و نیز آگاهی از ظرفیتهای رسانه‌ای و ارتباطی جامعه، می‌توانند بحرانها و تهدیدها را به فرصت تبدیل، و از آن برای افزایش کارایی سازمان خود استفاده کنند.

ثانیاً: هر پنج ویژگی فردی یعنی تحصیلات، درجه و سابقه خدمت، سابقه مدیریت و مدت دوره‌های آموزش ضمن خدمت مدیران با هوشمندی آنان همبستگی معناداری دارد؛ این بدان معنا است که هوشمندی ویژگی اکتسابی است که در گذر زمان و در گامهای تدریجی و بر اثر تجارب مختلف شکل می‌گیرد؛ لیکن از این یافته می‌توان استنباط کرد که با غنی ساختن تجربه مدیران و گسترش آموزشهای آنان می‌توان فراگیری ویژگی هوشمندی را به جلو انداخت و به مدیران کمک کرد تا این ویژگی را در همان سالهای آغازین مأموریت و مدیریت خود به دست آورند.

ثالثاً: یافته‌ها نشان داد که خلاقیت مدیران یکی از پیش‌بینی‌های هوشمندی آنان است؛ چه افراد خلاق به سبب ذهن واگرای خود و نیز به سبب تجربه غنی و آموخته‌های متعدد خویش، سریعتر از دیگران محیط اجتماعی و فرهنگی خود درک، و خود را با آن سازگار می‌کنند؛ افزون بر آن، بین ویژگیهای خلاقیت و هوشمندی همپوشانی‌های زیادی هست و به همین سبب، تقویت یکی موجب تقویت دیگری می‌شود.

رابعاً: بر اساس یافته‌های این پژوهش خلاقیت همانند هوشمندی می‌تواند عملکرد موفقیت آمیز مدیران پلیس را تبیین و پیش‌بینی کند؛ یعنی آن دسته از مدیرانی که تراز خلاقیت آنان زیاد است، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند. در تبیین این یافته می‌توان به ابعاد چند گانه مأموریت‌های پلیس و ضرورت تصمیم‌گیری سریع و اقدام بموقع در بسیاری از آنها اشاره کرد. پیداست که تصمیم‌گیری سریع و عملکرد شناختی خوب تنها از عهده مدیرانی بر می‌آید که تراز خلاقیت آنان زیاد است و بهتر می‌توانند زوایا و ابعاد هر مسئله را درک کنند و متناسب با موقعیت به حل آن مبادرت ورزند.

سرانجام یافته‌های این پژوهش نشان داد که از بین چند گزینه و عامل مؤثر بر هوشمندی، سهم آموزش، تحصیلات، خلاقیت و سابقه مدیریت بیش از بقیه عوامل است. در تبیین این یافته می‌توان اذعان کرد که هوشمندی ویژگی وابسته به یادگیری و تجربه است و نه ویژگی ذاتی و ناآموخته. بنابراین، آن دسته از مدیرانی که در معرض آموزش‌های بیشتری قرار گرفته، و تجربه فرونتری اندوخته‌اند، قدرت سازگاری بیشتری دارند و در به سامان رساندن مأموریت‌ها بهتر می‌توانند از انواع ابزارها و روشها برای تحمیل اراده خود بر دیگران استفاده کنند.

۹. پیشنهادها

۱. توصیه می‌شود با یک اقدام روان‌سنجی آزمون جامعی تهیه و هنجاریابی (استاندارد) شود که با بکار بستن آن بتوان به صورت دوره‌ای هوشمندی مدیران را اندازه‌گیری نمود. مقیاس مورد استفاده در این پژوهش می‌تواند به عنوان مبنای اولیه آزمون جامع مطمع نظر قرار گیرد.
۲. میزان هوشمندی تمامی مدیران مورد اندازه‌گیری قرار گیرد و بر اساس یافته‌های حاصل از آن مدیران کمتر برخوردار از هوشمندی شناسایی و در معرض آموزش قرار گیرند.
۳. توصیه می‌شود با برگزاری یک دوره کوتاه (یک کارگاه آموزشی)، تمامی ارزشیابان با عناصر و مولفه‌های هوشمندی آشنا شوند.
۴. «برآورد سطح هوشمندی» در زمره ویژگیهای مورد سنجش بازرسی قرار گیرد.
۵. چون بین خلاقیت، هوشمندی و عملکرد مدیران ناجا رابطه معناداری هست، پیشنهاد

می‌شود سایر عوامل مربوط به این سه ویژگی، مورد مذاقه بیشتری قرار گیرد و برای تقویت رابطه آنها در سطح مدیران اهتمام بیشتری شود.
۶. همان‌گونه که نشان داده شد، هوشمندی ویژگی اکتسابی است؛ به همین سبب توصیه می‌شود دوره‌هایی برای افزایش مهارت‌های چندگانه مربوط به مدیریت هوشمند مدیران برگزار شود.

منابع فارسی

۱. گاردنر، هوارد (۱۳۸۹). تعبیر ذهن (ترجمه علینفی خرازی)، تهران: نشر نی.
۲. کاوی، استفان (۱۳۸۴). عادت هشتم (ترجمه مهدی قراچه داغی)، تهران: نشر پیکان

منابع انگلیسی

1. Callan., M.etal. (2012). Social and moral power. www. society. Ln. Lin7, L.M.(2011). Management and soft power. London: oxford press.
2. Chernis, J.D.(2000). Emotional intelligence and performante Bostom: John wily.
3. Daries, M. (2011). Emotional intelligence. Free press.
4. Golman, D. (1996). Emotional intelligence: why it can matter more than IQ? London: Bloomsbury publishing.
5. Grenn.t. (2011). Organizational behavior. New York: Mcgraw- Hill
6. Miller. M.s.(2012). Contextual intelligence and performance. Journal of british management. 10, 131, 140
7. Noel,s.et al. (2011). Creativity and management. oxford press.
8. Nye,J.s. (2008). The power it lead. Boston: john wiley.