

نقش واسطه‌ای راهبردهای تنظیم شناختی هیجان در رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی کار گروهی

The mediating role of cognitive emotion regulation strategies on the relationship between emotional intelligence and teamwork performance

Mohammadali Besharat

Professor, Department Of Psychology, Faculty Of Psychology And Education, University Of Tehran, Tehran, Iran.

Negin Afkham*

M.A in General Psychology. Department Of Psychology, Faculty Of Psychology And Education, University Of Tehran, Tehran, Iran.

negin.afkham@yahoo.com

دکتر محمدعلی بشارت

استاد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی،

دانشگاه تهران، تهران، ایران.

نگین افخم (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی

و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the mediating role of cognitive emotion regulation strategies on the relationship between emotional intelligence and teamwork performance. A total of 91 flight attendants and 34 pilots (49 women, 76 men) participated in this study. All participants were asked to complete Emotional Intelligence Scale (1997), Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (2006), and High-Performance Teamwork Scale (2007). For analyzing the data, Pearson correlation coefficient and analysis path are used. The results showed a significant positive relationship between emotional intelligence and teamwork performance ($P<0.05$). There were significantly positive and negative relationships between emotional intelligence and adaptive and non-adaptive cognitive emotion regulation strategies ($P<0.05$). Adaptive and maladaptive strategies of cognitive emotion regulation were also significantly associated with teamwork performance ($P<0.05$). The Pathway analysis showed that cognitive emotion regulation strategies have a mediator role in the relationship between emotional intelligence and teamwork performance. Based on the present study results, it can be concluded that high emotional intelligence in individuals in teamwork leads to the use of more adaptive cognitive-emotional regulation and ultimately increases team performance.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسطه‌ای راهبردهای تنظیم شناختی هیجان در رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی کار گروهی صورت گرفت. تعداد ۹۱ مهماندار و ۳۴ خلبان (۴۹ زن، ۷۶ مرد) در این پژوهش شرکت داشتند. از شرکت‌کنندگان خواسته شد مقیاس هوش هیجانی EIS (۱۹۹۷)، پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان CERQ (۲۰۰۶) و مقیاس بازدهی کار گروهی HPTS (۲۰۰۷) را تکمیل کنند. برای تحلیل داده‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی با بازدهی کار گروهی رابطه مثبت معناداری دارد ($P<0.05$). هوش هیجانی با راهبردهای انطباقی و غیر انطباقی تنظیم شناختی هیجان به ترتیب رابطه مثبت و منفی معنادار داشت ($P<0.05$). راهبردهای انطباقی و غیر انطباقی تنظیم شناختی هیجان نیز با بازدهی کار گروهی به ترتیب رابطه مثبت و منفی معنادار داشتند ($P<0.05$). تحلیل آماری داده‌ها نشان داد که راهبردهای تنظیم شناختی هیجان در رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی کار گروهی نقش واسطه‌ای دارند. بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی بالا در افراد یک گروه کاری منجر به استفاده از راهبردهای انطباقی‌تر تنظیم شناختی هیجان می‌شود و نهایتاً بازدهی کار گروهی را افزایش می‌دهد.

Keywords: emotion regulation, emotional intelligence, teamwork performance

واژه‌های کلیدی: تنظیم هیجان، هوش هیجانی، بازدهی کار گروهی

ویرایش نهایی: دی ۱۴۰۰

پذیرش: شهریور ۱۴۰۰

دریافت: تیر ۱۴۰۰

نوع مقاله: پژوهشی

مقدمه

امروزه کار کردن در یک گروه به‌عنوان یک ابزار ارزشمند برای سازمان‌ها تلقی می‌شود تا کیفیت تصمیم‌گیری و بازدهی خود را افزایش دهند (اشلی و ریتر پالمن، ۲۰۱۲). این باور که ایده‌های بهتر در یک گروه ایجاد می‌شود، سازمان‌ها را به سمت ایجاد گروه‌های کاری و تمایل بیشتر برای به اشتراک گذاشتن آنچه باعث می‌شود تا رویدادهای چالش‌برانگیز را پشت سر بگذارند، هدایت کرد (دروسکات و وولف، ۲۰۰۱). یک گروه شامل دو یا چند نفر است که نقش‌ها و وظایف مرتبط و درهم‌تنیده‌ای را بر عهده دارند، دارای یک یا چند هدف مشترک هستند و با یکدیگر تعامل اجتماعی دارند (دیچرج و مسمر مگنوس، ۲۰۱۰). کار گروهی کوشش مشترک یک تیم برای دستیابی به یک هدف یا تکمیل کار در مؤثرترین و کارآمدترین راه در هر زمینه‌ای است (مونتبیلو و بوزتا، ۲۰۱۸). الزامات اساسی برای کار گروهی مؤثر، اندازه کافی تیم، منابع موجود برای استفاده و نقش‌های به‌وضوح تعریف‌شده درون تیمی است (وست، ۲۰۱۲)؛ وودز و وست، ۲۰۱۴). درواقع، کار گروهی، شیوه مشخصی از کار کردن است که می‌کوشد از مجموع توانمندی‌ها، مهارت‌ها و انرژی اعضا، بیشترین بهره را برای بازدهی بالاتر خود کسب کند.

گراهام (۲۰۰۷) در مطالعه خود به عواملی که بر بازدهی یک گروه موفق اثرگذار است، پرداخت. او دریافت گروه‌هایی که زمانی را به انجام تمرین‌های گروه‌سازی اختصاص می‌دهند، موفق‌ترند و بازدهی بالاتری دارند. پژوهش آیوکو، کالان و هرتل (۲۰۰۸) نیز نشان داد گروه‌هایی که چالش‌ها را به‌طور معمول و طبیعی قلمداد می‌کنند و توانایی حل مسئله در آن‌ها بهتر است، بازدهی بالاتری دارند. پژوهش دیگری که در سال ۲۰۰۲ توسط سوپوویتز انجام شد، اهمیت ساختار گروه و شفافیت نقش‌ها برای بازدهی بالای آن را نشان داد. بهفر، پترسون، مانیکس و تروچیم (۲۰۰۸) برای مطالعه بازدهی و رضایت گروه‌ها ۶۵ گروه کاری با تعداد ۲۵۲ نفر را مورد بررسی قرار دادند. نتیجه پژوهش حاکی از آن بود که یک گروه با بازدهی بالا، بیشتر سعی در نادیده گرفتن رفتارهای منفی از سوی افراد و شنیدن تمام نظرات اعضا دارند؛ آن‌ها همچنین به‌طور مداوم در مورد مسئولیت‌های خود و چگونگی دستیابی به مصالحه گفتگو می‌کنند. از سوی دیگر، گروه‌هایی با بازدهی پائین، فضای بسته برای گفتگو، عدم درک توانایی‌های فردی و عدم مدیریت درگیری‌های بین فردی را گزارش کرده‌اند (بهفر، پترسون، مانیکس و تروچیم، ۲۰۰۸). به‌عبارت‌دیگر، بازدهی کارگروهی ارتباط نزدیکی با کیفیت تعاملات بین اعضا دارد. افزون بر این، متغیر دیگری که بر بازدهی کار کردن افراد در گروه نقش اساسی دارد، هوش هیجانی است. هوش هیجانی ارتباط مستقیمی با نگرش افراد به کار، رفتار دوستانه و خروجی کار آن‌ها دارد (کارملی، ۲۰۰۳). لئا، دئویس، ماهونی و کالتر (۲۰۱۹) در پژوهش خود که بر روی تأثیر هوش هیجانی بر استرس حاد بود، نشان می‌دهند که افراد با سطح بالای هوش هیجانی، به‌طورمعمول از نتایج مثبتی در زندگی مانند بهزیستی روانی، پیشرفت آموزشی و بازدهی کاری برخوردار می‌شوند. همچنین، در مطالعه‌ای که بر روی پرستاران انجام شد، نشان داده شده است که هوش هیجانی با استرس شغلی ارتباط منفی معناداری دارد و از آنجایی که استرس یکی از منابع فشارهای روانی

| | |
|--|---|
| 1 team | |
| 2 quality of decision making | |
| 3 performance | |
| 4 Ahley, G., & Reiter-Palmon, R. | |
| 5 Duskat, V., & Wolff, S. | |
| 6 common goal | |
| 7 social interaction | |
| 8 Church, L. A., & Mesmer-Magnus, J. R. | |
| 9 Mitebello, A., Buzzotta, V. | |
| 1 West, M. | 0 |
| 1 West, S., & West, M. | 1 |
| 1 Githam, P. | 2 |
| 1 team-building exercises | 3 |
| 1 Ayoko, O., Callan, V., & Hartel, C. | 4 |
| 1 Spovitz, J. A. | 5 |
| 1 Bhfar, K., Peterson, R., Mannix, A., & Trochim, W. | 6 |
| 1 teamwork performance | 7 |
| 1 emotional intelligence | 8 |
| 1 Carmeli, A. | 9 |
| 2 Iea, R.G., Davis, S.K., Mahoney, B., and Qualter, P. | 0 |
| 2 job stress | 1 |

پرتال جامع علوم انسانی

شناخته می‌شود به‌طور مستقیم بر نحوه پاسخ‌دهی فرد به محرک‌ها و رفتار او در موقعیت‌های مختلف تأثیرگذار است (خداوردی و پرند، ۱۳۹۱). هوش هیجانی را به‌گونه‌ای تعریف کردند که شامل درک احساسات و چگونگی اثرگذاری آن‌ها بر نگرش، ادراکات و دانش باشد؛ اما جنبه‌ای که بیشتر در حوزه گروه و کار گروهی نقش دارد مربوط به تنظیم هیجان می‌شود. او در مطالعه خود دریافت که بخشی از این ابزار برای اندازه‌گیری تنظیم هیجان اختصاص دارد. این بخش پیش‌بین خوبی برای حساسیت اجتماعی و تعاملات مثبت اجتماعی است (می‌یر، سالوی و کاروسو، ۲۰۰۴).

تنظیم هیجان همراه همیشگی آدمی است که به مدیریت یا تنظیم عواطف و هیجان‌ها کمک می‌کند؛ درواقع، به انسان توان سازگاری بیشتر می‌دهد و به‌طور مثبتی با بازدهی در محیط کار و امر رهبری درهم‌پیچیده شده است (فیوری، ۲۰۱۸). راهبردهای تنظیم شناختی هیجان به افراد کمک می‌کند تا برانگیختگی‌ها و هیجان‌های منفی را تنظیم کنند. راهبردهای تنظیم شناختی هیجان، پاسخ‌های شناختی به رویدادهای برانگیزاننده هیجان هستند که به‌طور هشیار یا ناهشیار در تغییر اهمیت و یا نوع تجربیات هیجانی یا خود اتفاق تلاش می‌کنند (گروس، ۲۰۰۲). گارنفسکی و کرایچ (۲۰۰۱) نه راهبرد متفاوت تنظیم شناختی را معرفی کرده‌اند. از میان این راهبردها، برخی سازش یافته و برخی سازش نایافته هستند. برای مثال، پاسخ افراد زمانی که درون گروه کار می‌کنند به استرس‌های موجود و عوامل تهدیدکننده ممکن است با راهبردهای شناختی که فرد در برخورد با عوامل استرس‌زا استفاده می‌کند، رابطه داشته باشد. شواهد نشان می‌دهد که راهبردهای شناختی تنظیم هیجان، نقش مهمی در پیدایش مشکلات هیجانی و رفتاری پس از رویارویی با رویدادهای استرس‌زا ایفا می‌کند (گارنفسکی و کرایچ، ۲۰۰۱).

یکی از مسائل مورد مطالعه در پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین راهبردهای شناختی تنظیم هیجان و بازدهی کارگروهی است. تنظیم شناختی هیجان و راهبردهای انطباقی و غیر انطباقی در مطالعات متعددی مورد بررسی قرار گرفته است، اما با جستجوی صورت گرفته مشخص شده است معبود پژوهش‌هایی مستقیماً به بررسی این رابطه پرداخته‌اند. برای مثال، ارتباط کارکردی بین هیجان و کار کردن مطرح شده است. جونگ، کیم و ریو (۲۰۱۸) پژوهشی انجام دادند که نشان می‌دهد ضعف مدیریت هیجان و نشان ندادن هیجان‌ها در مردان، ارتباط مستقیمی با پشتکار آن‌ها در کار و نتایج کاری آن‌ها دارد. همچنین، در زمان خستگی، ترس، تنش، استرس و... فرد بازدهی کمتری دارد. مطالعات نشان داده است که نحوه و کیفیت تصمیم‌گیری افراد با هیجان‌های آنی و مداومی که تجربه می‌کنند ارتباط دارد و از یک موقعیت به موقعیت دیگر منتقل می‌شود (لرنر، لی، والدسولو و کاسم، ۲۰۱۴). پژوهش‌ها این اصل را ثابت کرده‌اند که در زمان هیجان مثبت، گرایش افراد به تعهد کاری، تصمیم‌گیری صحیح، ارتباط مؤثر با همکاران بیشتر و در زمان هیجان منفی تصمیم‌گیری‌های عجولانه و اشتباه، عدم فهم درست و اهمال کاری افزایش می‌یابد که در محیط‌های کاری پراسترس بسیار تأثیرگذار است.

از پژوهش‌هایی که به تنظیم و مدیریت هیجان و ارتباط آن با روابط کاری افراد پرداخته، مطالعه باربوتا و استوری (۲۰۱۰) است. آن‌ها در پژوهش خود به مرزهای ذهنی پرداختند و نتایج نشان دادند که افراد با «مرزهای ذهنی باریک» در ارتباط با دیگران و هیجان‌های خود موفق‌ترند. اصطلاح مرزهای ذهنی در انعطاف‌پذیری افراد در روابط بین فردی خود را به‌خوبی نشان می‌دهد. در ادامه آن‌ها افزودند، کنترل درونی افراد بر اساس وابستگی آن‌ها به دیگران مشخص نمی‌شود، بلکه باور شخصی خود این افراد بر این‌که هیجان‌هایشان از درون هدایت می‌شود، آن را مشخص می‌کند. همچنین افراد دارای هوش هیجانی بالا، قادر به نظارت بر احساسات خود و دیگران هستند، مسئولیت رفتار خود را بر عهده می‌گیرند و محیط اطراف خود را به‌گونه‌ای مدیریت می‌کنند که با کنترل درونی افراد سازگار باشد (باربوتا و استوری، ۲۰۱۰). در آخر، پژوهش باربوتا و استوری اشاره می‌کند افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند قویاً معتقدند که احساسات و رفتارشان در کنترل خودشان است و برخاسته از یک منبع خارجی نیست؛ همچنین معتقدند که تلاش آن‌ها در راستای تغییرات کاملاً در قلمروی کنترل

1 emotion regulation

2 social sensitivity

3 positive social interactions

4 Meyer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D.

5 Fori, M., & Vasely-Maillefer, A.K.

6 Goss, J. J.

7 Gmefski, N., Kraaij, V.

8 Jang, K., Kim, D., & RYU, J.

9 Imer, J., Li, Y., Valdesolo, P., & Kassam, K.

10 Barbuto, J., & Story, J.

درونی‌شان قرار دارد. می‌توان نتیجه گرفت، هوش هیجانی دربرگیرنده طیفی از مهارت‌های اجتماعی و هیجانی، همچون تنظیم هیجان‌ها و مهارت‌های بین فردی است که روابط افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد (وبلیامز، دالی، برنسايد و هاموند راوولی، ۲۰۱۰). با استناد به اهمیت متغیرهای شناخته‌شده و مشاهده پژوهش‌های ذکرشده، پرسش پژوهش به این صورت مطرح شد که آیا راهبردهای تنظیم هیجان به‌عنوان متغیر واسطه‌ای در رابطه بین بازدهی کار گروهی و هوش هیجانی می‌تواند دارای نقش واسطه‌ای باشد؟

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، جزء پژوهش‌های کاربردی و از لحاظ روش، از نوع مطالعات همبستگی است. برای تحلیل‌های آماری داده‌ها از روش‌های همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر استفاده شد. متغیر واسطه‌ای در این پژوهش راهبردهای تنظیم شناختی هیجان، متغیر پیش‌بین، هوش هیجانی و متغیر ملاک، بازدهی کار گروهی بود. داده‌ها با نرم‌افزارهای SPSS و AMOS تحلیل شد. جامعه پژوهش را گروه پرواز شرکت هواپیمایی زاگرس شامل کلیه خلبانان ایرانی (کاپیتان و کمک‌خلبان) و مهمانداران ایرانی در دسترس آن شرکت انتخاب شدند. در این پژوهش از بین ۲۰۰ خدمه پرواز ۱۲۵ نفر شرکت داشتند. شرکت‌کنندگان را ۹۱ مهماندار و ۳۴ خلبان تشکیل دادند. ملاک‌های ورود نمونه به پژوهش حاضر عبارت بودند از: داشتن ملیت ایرانی، تسلط به زبان فارسی و استخدام رسمی شرکت هواپیمایی زاگرس بودن. سن شرکت‌کنندگان از ۲۰ تا ۶۳ سال بود (میانگین ۳۳/۳۳). از نظر جنسیت، مجموعاً ۴۹ زن که همگی مهماندار بودند و ۷۶ مرد بودند. از نظر وضعیت تأهل، از بین ۱۲۵ نفر ۷۴ نفر مجرد و ۵۱ نفر متأهل بودند و از این بین، ۱۱ نفر دارای مدرک دیپلم، ۱۸ نفر فوق‌دیپلم، ۸۴ نفر لیسانس و ۱۲ نفر فوق‌لیسانس بودند. قابل‌ذکر است که دارا بودن مدرک حداقل لیسانس یکی از شرایط استخدامی به‌عنوان خلبان در شرکت هواپیمایی زاگرس است.

ابزار سنجش

پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان (CERQ): پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان یک ابزار ۱۸ گویه‌ای است و راهبردهای تنظیم شناختی هیجان‌ها را در پاسخ به حوادث تهدیدکننده و استرس‌زای زندگی در اندازه‌های پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) برحسب نه زیرمقیاس به این شرح می‌سنجد: خود سرزنشگری؛ دیگر سرزنشگری؛ تمرکز بر فکر/نشخوارگری؛ فاجعه‌نمایی؛ کم‌اهمیت شماری؛ تمرکز مجدد مثبت؛ ارزیابی مجدد مثبت؛ پذیرش؛ تمرکز مجدد بر برنامه‌ریزی (گارفنسکی و کرایج، ۲۰۰۶). حداقل و حداکثر نمره در هر زیرمقیاس به ترتیب ۲ و ۱۰ خواهد بود و نمره بالاتر نشان‌دهنده استفاده بیشتر فرد از آن راهبرد شناختی است. ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان در پژوهش‌های خارجی مورد تأیید قرار گرفته است (گارفنسکی، کرایج و اسپینهاون، ۲۰۰۱؛ گارفنسکی و کرایج، ۲۰۰۶). در بررسی مقدماتی ویژگی‌های روان‌سنجی این پرسشنامه در نمونه‌ای از جمعیت عمومی (۳۶۸ = n؛ ۱۹۷ زن، ۱۷۱ مرد)، ضرایب آلفای کرونباخ برای زیرمقیاس‌ها از ۰/۶۷ تا ۰/۸۹ محاسبه شد (بشارت، ۱۳۸۸). این ضرایب همسانی درونی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان را تأیید می‌کنند. ضرایب همبستگی بین نمره‌های تعدادی از شرکت‌کنندگان در پژوهش (۴۳ زن، ۳۶ مرد) در دو نوبت با فاصله دو تا چهار هفته برای زیرمقیاس‌های پرسشنامه از ۰/۵۷ تا ۰/۷۶ محاسبه شد. این ضرایب که در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنادار بودند، پایایی بازآزمایی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان را تأیید می‌کنند (بشارت و بزازیان، ۱۳۹۳). روایی محتوایی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان بر اساس دآوری هشت نفر از متخصصان روانشناسی بررسی و ضرایب توافق کندال برای زیرمقیاس‌ها از ۰/۸۱ تا ۰/۹۲ محاسبه شد.

1 Williams, C., Daley, D., Burnside, E., & Hammond-Rowley, S.

2 first Officer

3 convenience sampling

4 Cognitive Emotion Regulation Questionnaire

5 Gmefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P.

6 internal consistency

7 test-retest reliability

8 content validity

مقیاس هوش هیجانی (EIS): مقیاس هوش هیجانی یک آزمون ۳۳ سؤالی است که به وسیله شاته و همکاران (۱۹۹۸) بر اساس مدل هوش هیجانی سالوی و می‌یر (۱۹۹۷) ساخته شده است. سؤال‌های آزمون، سه مقوله سازه هوش هیجانی شامل تنظیم هیجان‌ها، بهره‌وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها را در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از نمره یک (کاملاً مخالف) تا نمره پنج (کاملاً موافق) می‌سنجد. همسانی درونی سؤال‌های آزمون برحسب ضریب آلفای کرونباخ از ۰/۸۴ تا ۰/۹۰ (آستین، ساکلوفسک، هوانگ و مک‌کینی، ۲۰۰۴؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸) گزارش شده است. ضریب پایایی بازآزمایی مقیاس در مورد یک نمونه ۲۸ نفری از دانشجویان به فاصله دو هفته ۰/۷۸ محاسبه شد (شاته و همکاران، ۱۹۹۸). روایی مقیاس هوش هیجانی نیز از طریق سنجش همبستگی آن با سازه‌های مرتبط، کافی گزارش شده است (آستین و همکاران، ۲۰۰۴؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸). در فرم فارسی این مقیاس (بشارت، ۲۰۰۷) آلفای کرونباخ پرسش‌های مقیاس در مورد یک نمونه ۱۳۵ نفری از دانشجویان ۰/۸۸ محاسبه شد که نشانه همسانی درونی خوب آزمون است. ضرایب همبستگی بین نمره‌های ۴۲ نفر از نمونه مذکور در دو نوبت با فاصله دو هفته ۰/۸۳ محاسبه شد که نشانه پایایی بازآزمایی رضایت‌بخش مقیاس است.

مقیاس بازدهی کار گروهی (HPTS): مقیاس بازدهی کار گروهی مائو (ملک و همکاران، ۲۰۰۷) یک آزمون ۱۶ سؤالی است که کارایی کار تیمی افراد را ارزیابی می‌کند. سؤال‌های این آزمون ۴ عامل شناختی، ارتباطی، رفتاری و رهبری در بین گروه را می‌سنجد و در اندازه‌های سه‌درجه‌ای لیکرت از صفر (هرگز) تا نمره دو (همیشه) سنجیده می‌شود. حداقل و حداکثر نمره در این مقیاس به ترتیب ۰ و ۳۲ است. بر روی ۱۰۷ نفر از خدمه مرکزی امداد در بخش مدیریت منابع پرواز انجام شد که همسانی درونی و اعتبار سازه را نشان می‌دهد. ضریب پایایی بازآزمایی مقیاس در مورد این نمونه ۰/۷۷ و پایایی آیتم‌ها ۰/۹۶ گزارش شده است. همسانی درونی سؤال‌های آزمون بر اساس ضریب آلفای کرونباخ از ۰/۸۱ تا ۰/۸۵ گزارش شده است.

یافته‌ها

میانگین و انحراف استاندارد بازدهی کار گروهی، هوش هیجانی و راهبردهای انطباقی و غیر انطباقی تنظیم شناختی هیجان در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱- شاخص‌های آماری گرایش به مرکز و پراکندگی هر یک از متغیرهای پژوهش

| میانگین | انحراف استاندارد | حداقل | حداکثر |
|---------|------------------|-------|--------|
| ۸۶/۱۲۸۰ | ۲۲/۰۷۹۳۹ | ۴۴/۰۰ | ۱۲۶/۰۰ |
| ۷/۱۴۴۸ | ۱/۴۴۹۵۵ | ۴/۰۰ | ۱۰/۰۰ |
| ۵/۲۳۴۴ | ۱/۱۳۷۶۰ | ۳/۲۵ | ۹/۵۰ |
| ۱/۵۱۹۰ | ۰/۳۰۹۴۰ | ۰/۵۱ | ۲/۰۰ |

1 Emotional Intelligence Scale

2Schutte, N. S.

3 regulation of emotion

4 utilization of emotion

5 appraisal of emotion

6Austin, E. J., Saklofske, D. H., & Egan, V.

7 Sklofski, D. H., Austin, E. J., & Minski, P.

8 Myo High Performance Teamwork Scale

9Malec, J. F.

1 cognitive domain

0

1 affective/relational Domain

1

1 behavioral domain

2

1 leadership doma

3

نقش واسطه‌ای راهبردهای تنظیم شناختی هیجان در رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی کار گروهی
The mediating role of cognitive emotion regulation strategies on the relationship between emotional intelligence and ...

در جدول ۲ نیز ضرایب همبستگی پیرسون بین بازدهی کار گروهی، هوش هیجانی و راهبردهای تنظیم شناختی هیجان را نشان می‌دهد. بر اساس این نتایج، بین بازدهی کار گروهی و هوش هیجانی همبستگی مثبت معنادار و بین بازدهی کار گروهی و راهبردهای تنظیم شناختی هیجان نیز همبستگی مثبت معنادار وجود دارد.

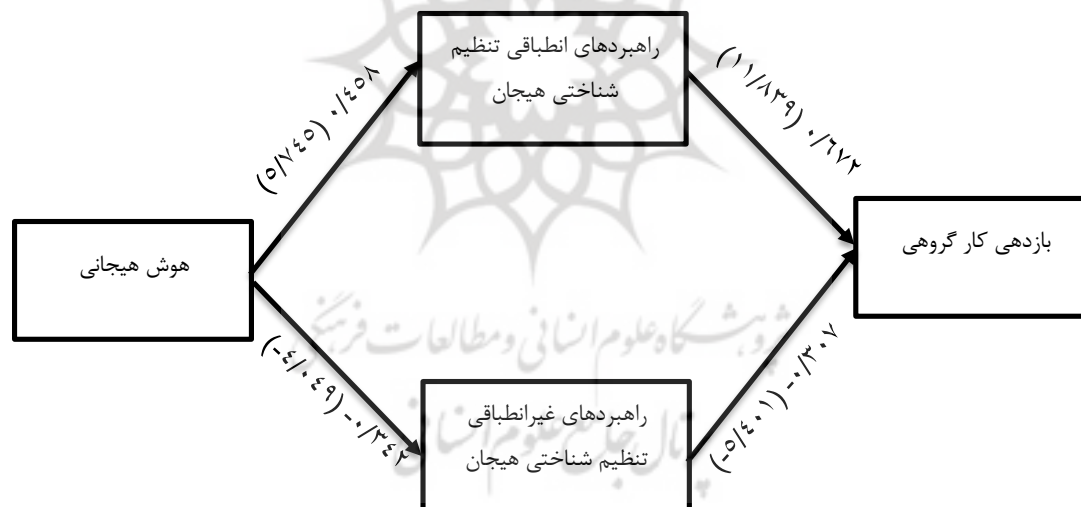
جدول ۲- ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای اصلی پژوهش

| ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
|---|-------|-------|-------|
| | | | ۱ |
| | | ۱ | ۰/۶۶* |
| | ۱ | ۰/۴۵* | ۰/۷۴* |
| ۱ | -۰/۳۰ | -۰/۲۰ | -۰/۴۹ |

* $P < 0/05$

بر اساس داده‌های جدول ۲، بازدهی کار گروهی به ترتیب با راهبردهای انطباقی تنظیم هیجان (۰/۷۴) و هوش هیجانی (۰/۶۶) بیشترین همبستگی را نشان می‌دهد.

به‌منظور بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بازدهی کار گروهی، با تأکید بر نقش واسطه‌ای راهبردهای تنظیم شناختی هیجان، از تحلیل مسیر استفاده شد. در این نوع تحلیل، متغیر واسطه بین دو متغیر مستقل و وابسته قرار می‌گیرد. به این معنا که نخست متغیر مستقل روی واسطه اثر گذاشته، سپس متغیر واسطه روی غیر وابسته تأثیر می‌گذارد. در واقع تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته از طریق متغیر واسطه صورت می‌پذیرد. نتایج تحلیل مسیرهای رگرسیونی مربوطه به متغیرهای این فرضیه، در شکل و جدول زیر ارائه شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی و ضرایب استاندارد شده بین متغیرهای پژوهش

در ادامه شاخص‌های برازش مدل بررسی شد که در جدول ۳ نمایش داده شده است. نسبت مربع کای به درجه آزادی نسبتاً مناسب (X^2/df)، شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)، شاخص برازندگی (GFI)، شاخص تعدیل‌یافته برازندگی (AGFI) مناسب و ریشه دوم برآورد تغییرات خطای تقریب (RMSEA) در حد نامطلوب بود.

1 Comparative Fit Index (CFI)

2 Goodness of Fit Index (GFI)

3 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

4 Root-Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل

| RMSEA | AGFI | GFI | CFI | X2/df |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| ۰/۰۹۴ | ۰/۸۳۸ | ۰/۹۰۲ | ۰/۹۹۴ | ۹/۱۹۹ |

در صورتی که مقدار RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد، در وضعیت خوب، در صورتی که بین ۰/۰۸ تا ۰/۱ باشد، برازش مدل متوسط و در صورتی که مقدار این شاخص بزرگ‌تر از ۰/۱ باشد، مدل ضعیف است. مقدار این شاخص در بررسی مدل مورداستفاده در پژوهش، ۰/۰۹۴ است که نشان‌دهنده برازش متوسط مدل است. از شاخص‌های برازش تطبیقی، مقدار CFI برابر ۰/۹۹۴ است که این مقدار در دامنه مقادیر بزرگ‌تر از ۰/۹ قرار داشته و مقداری قابل قبول است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی نقش واسطه‌ای راهبردهای تنظیم شناختی هیجان در رابطه بین هوش هیجانی و بازدهی کارگروهی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و بازدهی کارگروهی، رابطه مثبت معناداری وجود دارد. این نتایج هم سو با نتایج پژوهش‌های کم تعداد پیشین است. در تبیین این نتیجه، می‌توان به مطالعات گلمن (۱۹۹۸) مبنی بر این نکته اشاره کرد که هوش شناختی در بهترین شرایط فقط ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد به عوامل دیگر وابسته است. هوش هیجانی به‌عنوان سازه‌ای چندبعدی، با گستره‌ای از متغیرها و پیامدهای مرتبط با کیفیت زندگی همبستگی دارد که این همبستگی هم جنبه‌های بین فردی هوش هیجانی مانند کیفیت روابط اجتماعی و هم جنبه‌های درون فردی مانند مدیریت روابط و تنظیم خلق را شامل می‌شود (بشارت، ۱۳۸۷). توانایی‌های هیجانی به هم مرتبط، از آن‌هایی که کارکردهای روان‌شناختی اساسی را انجام می‌دهند گرفته تا آن‌هایی که باهدف خود مدیریتی شخصی عمل می‌کنند، در یک نظریه یکپارچه می‌شوند، به‌طوری که افراد دارای توانایی هیجانی بالاتر بهتر می‌توانند در محیط‌ها، تجربه‌ها و تعاملات هیجانی عمل کنند (مایر، سالووی و کاروسو، ۲۰۰۸). افراد دارای هوش هیجانی بالا، دارای رهبری مؤثرتری در تیم هستند (آبراهام، ۲۰۰۰) و رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتری دارند؛ آن‌ها با توانایی تفکر مثبت خود نیز می‌توانند در گروه، نقش مولدی ایفا کنند (ولکر، ۲۰۲۰).

بر اساس یافته دیگر این پژوهش، راهبردهای انطباقی تنظیم هیجان، به‌صورت مثبت، کارگروهی را پیش‌بینی می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که افراد دارای هوش هیجانی بالا، بیشتر از راهبردهایی مانند پذیرش، ارزیابی مجدد مثبت، تمرکز مجدد مثبت و تمرکز مجدد مثبت بر برنامه‌ریزی استفاده می‌کنند. بر اساس نتایج پژوهش گسترده لرنر، والدسولو و کسام (۲۰۱۴) بر روی تصمیم‌گیری، می‌توان گفت افرادی می‌توانند تصمیمات با خطای کم در شرایط پر استرس بگیرند که توجه بالایی نسبت به موقعیت داشته باشند. همچنین در پژوهشی که توسط آگوستا و همکاران در سال ۲۰۰۵ در دانشگاه نیوآرلینز آمریکا صورت گرفت نشان داد که مشخصاً پذیرش، ارتباط مثبتی با بهره‌وری کارگروهی دارد.

پژوهش مارتین و داهلن (۲۰۰۵) نشان دادند که راهبردهای تنظیم شناختی هیجان با افسردگی، اضطراب و استرس رابطه دارند. در آن پژوهش، راهبردهای غیر انطباقی تنظیم شناختی هیجان با افسردگی، اضطراب و استرس همبستگی مثبت معنادار داشتند. از آنجایی که کار کردن در یک محیط پرفشار و با مسئولیت بالا می‌تواند با اضطراب و استرس همراه باشد (هلمریش، ۲۰۱۰)، می‌توان نتیجه گرفت که نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های مارتین و داهلن (۲۰۰۵) هم‌سو هستند، زیرا امکان نقص تنظیم هیجان در این شرایط بسیار بالاتر از شرایط عادی برای افراد است. پژوهشی که در حوزه هوانوردی در سال‌های اخیر و پس از حوادث متعدد، انجام شد نیز نشان داد خلبانان بازممانده که بیشتر مزه‌های فکری و احساس سرزنش خود را داشتند، پس از بررسی و شنود اطلاعات پرواز مشخص شده است که عملکرد قابل قبولی از خود نشان نداده‌اند (هلمریش، ۲۰۱۰). هوش هیجانی دسته‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیر شناختی می‌دانند

1 Goleman, D.

2 Arahm, R.

3 Viker, J.

4 Imer, J., Li, Y., Valdesolo, P., & Kassam, K.

5 Mitin, R.C. & Dahlen, E.R.

6 Hinreich, R.

که توانایی موفقیت فرد در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی را افزایش می‌دهد و تفاوت‌های فردی را در قابلیت‌های عاطفی فردی (کنترل استرس) و بین فردی (ادراک استرس) پوشش می‌دهد (سانگ، هوانگ، پنگ، لو، وونگ و چن، ۲۰۱۰). به‌طور کلی، با توجه به پژوهش ساکلوفسکی و همکارانش می‌توان گفت که هوش هیجانی از روی منبع کنترل درونی قابل پیش‌بینی است و با توجه به نظریات بیان‌شده می‌توان چنین برداشت کرد که افراد با هوش هیجانی بالا از راهبردهای غیر انطباقی کمتری مانند نشخوار فکری، پرخاشگری و سرزنش خود و دیگران استفاده می‌کنند که این فرضیه به‌طور عکس هم قابل تبیین است (باران، ۲۰۰۲). این فرضیه با نظریه هوش هیجانی مایر و سالوی نیز هم سو است.

از سوی دیگر، گارنفسکی (۲۰۰۱) نیز عقیده دارد هیجان‌ها می‌توانند به وسیله فرایندهای شناختی ناهشیار مثل توجه؛ انتخابی، تحریف‌های حافظه، انکار یا فرافکنی یا به وسیله فرایندهای شناختی هشیارتر مثل سرزنش خود، سرزنش دیگران، نشخوارگری یا فاجعه‌نمایی مدیریت و تنظیم شوند. با توجه به ارتباط میان هوش هیجانی و راهبردهای انطباقی و غیر انطباقی تنظیم شناختی هیجان، شواهد اخیر نشان می‌دهد که ارتباط EI و عملکرد به شرایط مرزی وابسته است به‌طوری‌که EI باید با صفات دیگری همراه باشد تا سودمند باشد؛ بنابراین می‌توان گفت که راهبردهای شناختی هیجان در رابطه با هوش هیجانی و بازدهی کارگروهی نقش واسطه‌ای دارد. یک تبیین ممکن برای این رابطه این است که گروه پروازی شامل افرادی باشد که هوش هیجانی بالایی دارند و هرچه این میزان بیشتر شود امکان استفاده از راهبردهای انطباقی تنظیم هیجان نیز بیشتر می‌شود و در نتیجه سبب افزایش بازدهی کار در بین گروه و کاهش اشتباهات خواهد شد. در ادامه، راهبردهای انطباقی هیجان در بین کارمندان شغل‌های حساس، کنترل بیشتر هیجان‌هایی مانند اضطراب، خشم و غیره که در این محیط کاری بسیار بالاتر از محیط‌های کاری دیگر است را به دنبال داشته باشد.

پژوهش حاضر محدودیت‌هایی نیز داشته است؛ ماهیت طرح پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود و در نتیجه باید به محدودیت‌هایی در زمینه نتیجه‌گیری علی از آن احتیاط کرد. جامعه آماری پژوهش گروه پروازی هستند که تک جنسیتی بودن خلبانان در این نمونه می‌تواند از دقت تعمیم نتایج به دیگر جوامع بکاهد. جهت بررسی دقیق‌تر رابطه متغیرهای پژوهش می‌توان آن را در جوامع پژوهشی مختلف و مشابه (محیط‌های کاری با استرس بالا و پرفشار) بررسی کرد.

منابع

- بشارت، م. ع. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی. *مطالعات روان‌شناختی*، ۲، ۳۸-۲۵.
- بشارت، م. ع. (۱۳۸۸). بررسی مقدماتی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان. *گزارش پژوهشی*. دانشگاه تهران.
- خدایاری فرد، م. پرنده، ا. (۱۳۹۱). *استرس و روش‌های مقابله با آن*. انتشارات دانشگاه تهران. تهران.
- Abraham, R. (2000). The role of job controls as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134, 69-84.
- Ashley, G., & Reiter-Palmon, R. (2012). Self-awareness and the evolution of leaders: The need for a better measure of self-awareness. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 14(1), 2-17.
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., & Egan, V. (2005). Personality, well-being, and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38, 547-558.
- Ayoko, O., Callan, V., & Hartel, C. (2008). The influence of team emotional intelligence climate on conflict and team members' reactions to conflict. *Small Group Research*, 39(2), 121-149.
- Barbuto, J., & Story, J. (2010). Antecedents of emotional intelligence: An empirical study. *Journal of Leadership Education*, 9(1), 144-154.
- Bar-On, R. (2002). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Behfar, K., Peterson, R., Mannix, A., & Trochim, W. (2008). The critical role of conflict resolution in teams: A close look at the links between conflict management strategies and team outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 170-188.
- Besharat, M. A. (2007). Psychometric properties of Farsi version of the Emotional Intelligence Scale-41 (FEIS-41). *Personality and Individual Differences*, 43, 991-1.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior, and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.

1 Sng, L. J., Huang, G., Peng, K.Z., Law, K. S., Wong, C., & Chen, Z.

2 Bar-On, R.

- Cherniss, C. & Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, P. G. (2006). Emotional Intelligence: What Does It Really Indicate? *Educational Psychologist*, 41(4), 239-245.
- Cherniss, C. (2000). Emotional intelligence: What it is and why it matters. Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA, April 15, 2000.
- Cherniss, C., Goleman, D., Emmerling, R., Cowan, K & Adler, M. (1998). *Bringing Emotional Intelligence to the Workplace*. A Technical Report Issued by the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
- DeChurch, L. A., & Mesmer-Magnus, J. R. (2010). The cognitive underpinnings of effective teamwork. *Journal of Applied Psychology*, 95, 32-53.
- Druskat, V., & Wolff, S. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 80-90.
- Fiori, M., & Vasely-Maillefer, A.K. (2018). Emotional Intelligence as an Ability: Theory, Challenges, and New Directions.
- Garnefski, N., Kraaij, V. (2006). Cognitive emotion regulation questionnaire development of a short 18-item version (CERQ-short). *Personality and Individual Differences*, 41, 1045-1053.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311-27.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*. 76, 93-102
- Graham, P. (2007). Improving teacher effectiveness through structured collaboration: A case study of a professional learning community. *RMLE Online: Research in Middle Level Education*, 31(1), 1-17.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: affective, cognitive, and social consequence. Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology* 39, 281-291.
- Helmreich, R. (2010). *Crew Resource Management*, (2nd Edition), Cambridge: Academic Press.
- Jung, K., Kim, D., & RYU, J. (2018). Relationship between concealment of emotions at work and musculoskeletal symptoms: Results from the third Korean Working Conditions Survey. *Industrial Health*.
- Lea, R.G., Davis, S.K., Mahoney, B., and Qualter, P. (2019) Does Emotional Intelligence Buffer the Effects of Acute Stress? A Systematic Review, *Frontiers in Psychology*, 10(810).
- Lerner, J., Li, Y., Valdesolo, P., & Kassam, K. (2014). Emotion and decision making. *Annual Review of Psychology*, 66, 799-823.
- Lerner, S., Magrane, D., & Friedman, E. (2009). Teaching teamwork in medical education. *Mount Sinai Journal of Medicine*, 76(4), 328-329.
- Malec, J. F., Trosher, L.C., Dunn, W. F., Wiegmann, D. A., Arnold, J., Brown, D. A., Phatak, V. (2007). The Mayo High Performance Teamwork Scale: Reliability and Validity. *The society for stimulation in healthcare*. 2(1), 4-10.
- Martin, R.C. & Dahlen, E.R. (2005) Cognitive Emotion Regulation in the Prediction of Depression, Anxiety, Stress and Anger. *Personality and Individual Differences*, 39, 1246-1260.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic mix of traits? *American Psychologist*, 63, 503-517.
- Montebello, A., Buzzotta, V. (1993). "Work Teams That Work". *Questia.com*. Retrieved February 22, 2018.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). "The Science of Emotional Intelligence". *Current Directions in Psychological Science*, 14, 6.
- Saklofski, D. H., Austin, E. J., & Minski, P. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*. 34, 707-721.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hsll, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. 25, 167-177.
- Song, L. J., Huang, G., Peng, K.Z., Law, K. S., Wong, C., & Chen, Z. (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Personality and Individual Differences*, 38(1), 137-143.
- Supovitz, J. A. (2002). Developing communities of instructional practice. *Teachers College Record*, 104, 1591-1626.
- Volker, J. (2020). An Examination of Ability Emotional Intelligence and Its Relationships with Fluid and Crystallized Abilities in A Student Sample. *Journal of intelligence*, 8(18).
- West, M. (2012). *Effective Teamwork: Practical Lessons from Organizational Research*. New York: Wiley-Blackwell
- Williams, C., Daley, D., Burnside, E., & Hammond-Rowley, S. (2010). Can trait emotional intelligence and objective measures of emotional ability predict psychopathology across the transition to secondary school? *Personality and Individual Differences*, 48(2), 161-165.
- Woods, S., & West, M. (2014). *The Psychology of Work and Organizations*. Hampshire: Cengage Learning EMEA.