



BRANDAFARIN JOURNAL OF MANAGEMENT

Volume No.: 2, Issue No.: 21, Dec 2021

Print ISSN: 2717-0683

**Provide a proposed model on the relationship between emotional intelligence
and individual communication skills in crisis management**

Homayoun Monazami

DBA graduate of Tarjoman Oloom Higher Education Institute

Abstract

Emotional intelligence combined with building effective communication skills enables for improved relationships with co-workers, your manager, customers and others within the organization. The ability to understand and control one's own emotions as well as understand other people's emotions enables for improvements in how we communicate with others.

The purpose of this paper is to explain the relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in the context of disaster management in Malaysia and to provide a conceptual framework for the future research. This paper also discusses some previous studies on emotional intelligence, interpersonal communication skills and disaster management in Malaysia that constitute the building of the conceptual framework. The main aim of the framework is to outline the relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in Malaysian disaster management context.

Keywords: Crisis management, emotional intelligence, communication skills

ارائه مدل پیشنهادی در خصوص رابطه بین هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی فردی در مدیریت بحران

همایون منظمی

دانش آموخته DBA موسسه آموزش عالی ترجمان علوم

چکیده

هوش عاطفی همراه با ایجاد مهارت‌های ارتباطی مؤثر، بهبود روابط با همکاران، مدیر، مشتریان و سایرین در سازمان را امکان‌پذیر می‌سازد. توانایی درک و کنترل احساسات خود و همچنین درک عواطف دیگران باعث بهبود نحوه ارتباط ما با دیگران می‌شود. هدف این مقاله بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی بین فردی در زمینه‌ی مدیریت بحران در مالزی می‌باشد تا چارچوبی مفهومی برای پژوهش‌های آینده فراهم شود. این مقاله هم‌چنین درباره‌ی پژوهش‌های قبلی در زمینه‌ی هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی بین فردی و مدیریت بحران در مالزی می‌باشد که این چارچوب مفهومی را می‌سازد. هدف اصلی این چارچوب، بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی بین فردی در زمینه‌ی مدیریت بحران در مالزی است.

واژگان کلیدی: مدیریت بحران، هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی

1. مقدمه

مدیریت بحران را می‌توان کارکرد مدیریتی دانست که درباره‌ی ایجاد چارچوب درون اجتماعات برای کاهش آسیب‌پذیری برای پرداختن به بحران می‌باشد. چهار اصل مدیریت بحران عبارتند از: جامع بودن، تدریجی بودن، حرفه‌ای و منسجم بودن. ریو (2011) توضیح می‌دهد که اولین اصل در مدیریت بحران این است که مدیران بحران باید تمامی مخاطرات، تمامی مراحل، تمامی ذی‌نفعان و تمامی تأثیرات مرتبط با فجایع را در نظر بگیرند. دومین اصل درباره‌ی پیش‌بینی مدیران بحران از فجایع آینده برای اقدامات پیشگیرانه و مقدماتی برای ساختن اجتماعات مقاوم و انعطاف‌پذیر در برابر بحران‌هایی باشد و سومین اصل درباره‌ی کارهای مدیر بحران برای تضمین انسجام تلاش‌ها در بین تمامی سطوح دولت و عناصر اجتماع است. اصل‌نهایی مدیریت بحران، ارزش مدیر بحران را در رهیافت دانش و علم مینا در آموزش، تجربه، کاربست اخلاقی، نظارت عمومی و بهبود مستمر نشان می‌دهد. هدف این اصل مدیریت بحران تضمین این است که آژانس‌های بحران و جامعه می‌توانند با هم کار کنند تا از اثر بحران‌هایی یابند و این بر ابعاد روانشناختی و کالبدی جامعه تأثیرگذار می‌باشد.

در مالزی سه سطح مدیریت بحران بر بمنای شورای امنیت ملی اصل شماره 20 و قوانین عملیاتی ثابت PTO وجود دارد. در هر سطح، سازمان‌هایی هستند که کارهای خاصی دارند. در بین سازمانها یا بخش‌هایی که درگیر می‌باشند می‌توان از بخش رفاه اجتماعی DOSW، شورای امنیت ملی NSC و وزارت دفاع نام برد. در سطح 1، سازمانها تضمین می‌کنند که اقدامات مشترک و ظرفیت انسانی برای فراهم کردن اخبار برای رسانه‌ها وجود دارد. در سطح 2 سازمانها باید بتوانند کمک‌هایی همانند کمک مالی، حمایت اجتماعی و منابع انسانی را برای اجتماع فراهم کنند. در سطح سوم، سازمانها یا بخش‌ها باید سیاست، امور مالی، دارایی‌ها و منابع انسانی مدیریت بحران ملی را تعیین کنند. این مقاله درباره‌ی شرایط و اصول مدیریت بحران بحث کرده و توضیح مختصری درباره‌ی هر سطح از مدیریت بحران در مالزی ارائه می‌کند. هم‌چنین درباره‌ی مبانی نظری مدیریت بحران در مالزی نیز بحث می‌کند که شامل هوش هیجانی و ارتباطات بین فردی در بین کارکنان آژانس‌های بحران می‌باشد.

2. مدیریت بحران در مالزی

مکانیسم داخلی اصلی مدیریت بحران، تحت شورای امنیت ملی در بخش نست وزیری، در می 1994 تشکیل شد تا تمامی آژانس‌های اضطراری را هماهنگ کرده و به فعالیتهای آرامش‌دهنده در بین هر گونه رویداد بحران بپردازد. بیانیه‌ی سیاست برای عملیات از میان برداشتن بحران، در اصل 20 شورای امنیت ملی مطرح شده‌اند که در 11 می سال 1997 تصویب شد.

هدف اصلی اصل 20 این‌ات که برنامه‌ی مدیریتی فوری و منظمی را مطرح کند که به دنبال تعدیل تأثیرات مخاطرات گوناگون، آماده کردن اقداماتی می‌باشد که زندگی را حفظ می‌کنند و آسیب را برای محیط به حداقل می‌رسانند، و در مدت بحران‌ها

پاسخگو می باشند و کمک هایی را فراهم کرده و سیستم بازیابی را وضع می کنند تا تضمین کند که اجتماع تحت تاثیر به حالت عادی بازمی گردد. در بین انواع بحران که در اصل 20 مطرح شده اند می توان به بحران های طبیعی همانند سیل، خشکسالی، و نیز وقایع صنعتی اصلی همانند آتش سوزی و انفجار و فروپاشی ساختمانها و سوانح ریلی اشاره کرد. در 26 اکتبر سال 2004 مالزی شاهد تسونامی بود که یکی از مرگبارترین فجایع در دوره ی مدرن می باشد. مقامات بحران مالزی، آماده نبودند، زیرا هیچ هشدار ی مطرح نشده بود، با وجود آنکه بین زلزله و تاثیر اولین تسونامی بر ساحل لانگکاو، 3 ساعت فاصله بود. به نظر براون (2005) مدیریت بحران در مالزی باید کیفیت رهبری را در بین رهبران و کارگران در آژانس های بحران بهبود بخشد، بنابراین آنها بتوانند اقدامات سریع و درستی را داشته باشند. او هم چنین ارتباطات منظم بین سازمانها و نیز بین سازمانها و جامعه را توضیح می دهد که برای کاهش تسونامی و سایر فجایع ضروری می باشند.

3. هوش هیجانی

در دهه اخیر، موضوع بحثی در مبانی نظری در بین تعریف هوش هیجانی و مفهوم درباره ی هوش هیجانی باید به شیوه ی درستی به کار رود. یکی از محققان اولیه که مفهوم هوش هیجانی را مطرح کرد تورنر (1920) می باشد که هوش هیجانی را، توانایی یا مهارتی در رابطه با فهم عواطف سایر افراد می دانست و این که فرد چطور می تواند فرد دیگر را مدیریت کند. در سال 1940 وشلر اصطلاح هوش هیجانی را معرفی کرد که معتقد بود هوش هیجانی چیزی است که تحت تاثیر رفتار افراد دیگر و افرادی می باشد که می خواهند بر دیگران تاثیر بگذارند، اما آنها باید در ابتدا عواطف خودشان را درک کنند.

علاقه به مطالعه ی هوش هیجانی، در دهه 1990 عمومیت می یابد و در سال 1997 تعدیل می شود. مایور و سالوری تعریف هوش هیجانی را ارائه می کنند که بعدها گلن (1995) به آن عمومیت بخشید. گلن، هوش هیجانی را به صورت توانایی درک درست، ارزیابی و بیان عواطف می داند؛ توانایی برای تولید احساسی که فرد درباره ی احساسات دیگران فکر می کند؛ توانایی برای فهم عواطف خود و دیگران و داشتن دانش در رابطه با تنظیم عواطف و ارتقای عواطف.

پژوهش های قبلی که توسط هس و باسیگالپو (2011) درباره ی رفتار انسان مرتبط با هوش هیجانی انجام شدند را می توان به صورت عملی به کار برد تا تصمیم گیری گروهی و فردی بهبود یابد. تمرکز اصلی این پژوهش درباره ی شناسایی منظم ترین و عملی ترین رهیافت های استفاده از هوش هیجانی برای تصمیم گیری می باشد. هم چنین به آموزش و کمک به تصمیم گیران مرتبط است تا مهارت های هوش هیجانی را برای بهبود تصمیم گیری به حداکثر برساند. نتیجه ی پژوهش آنها نشان می دهد که سازمانها و افراد می توانند از هوش هیجانی برای ارتقای فرایندهای تصمیم گیری شان استفاده کنند.

پژوهشی که توسط نورحافظا و فرلیس (2010) انجام شده به بررسی رابطه ی بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمان بین کارکنان می پردازد. هم چنین سن کارکنان و رابطه اش را با تعهد سازمانی در نظر می گیرد. کلا 67 نفر از کارکنان سازمانهای دولتی در این پژوهش شرکت کردند. نتایج نشان دادند که هوش هیجانی رابطه ی معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد. نتایج هم چنین نشان دادند که کارکنان از شغل شان و نحوه ی برخورد سازمانها با آنها رضایت دارند.

زمینه ی هوش هیجانی در مدیریت بحران ضروری می باشد زیرا هوش هیجانی می تواند نقش مهمی در بهبود مدیریت بحران داشته باشد. همانطور که آژانس های مدیریت بحران با نیازها، خواسته ها و ویژگی های قربانیان بحران مواجه می شوند وقتی بحرانی روی می دهد، اینها می توانند منبع خشم و عصبانیت باشند. گرچه آژانس های مدیریت بحران به عنوان آژانس های تحویل خدمات به جامعه، لازم است خدمات عالی را برای قربانیان بحران فراهم کنند حتی اگر خشم و استرس وجود داشته باشد. خدمات آنها باید نیاز قربانیان را برآورده کند زیرا می تواند کیفیت خدمات را تعیین کرده و تاثیر بحران بر جامعه را کاهش دهد. آژانس های بحران که کارکنان آنها هوش هیجانی دارند می توانند خدمات بهتری را برای قربانی عرضه کنند زیرا آنها توانایی پرداختن به استرس را دارند و می توانند عواطف سایرین را بهتر درک کرده و تصمیمات درستی بگیرند.

4. مهارت های ارتباط بین فردی

مهارت های ارتباط بین فردی درباره ی توانایی فرد برای ارتباط برقرار کردن به شیوه ی همکارانه در گروهها، به صورت کلامی یا غیرکلامی می باشد و نیز فردی که دارای مهارت های بین فری موثر و حساسا به احساسات و عواطف دیگرانی می باشد که در پیرامون او هستند. معمولا مهارت های ارتباطی را شامل سه نوع می دانند: مهارت های ارتباط بین فردی، مهارت های ارتباطی فرا فردی و مهارت های ارتباطی غیرکلامی. ارتباطات درون معنای مهارت های بین فردی را می توان به صورت شنیدن، پرسیدن، صحبت کردن، بازخورد دادن، زبان، تغییر نگرش و رفتار، ظاهر و ارتباطات غیرکلامی دانست.

هکمن و جانسون (2004) در پژوهش شان، نقش مهارت های ارتباطی بین فردی را در مدیریت برای مدیران عمومی و یا فردی تعریف می کنند که در سازمان مسئول می باشد و علاقه مند به ساختن و یادگیری ارتباطی به شیوه ی موثر است. سازمانهای

موفق، بسته به ارتباطات شفافا بر مبنای فناوری های گوناگون هستند. رهبران با محیط تعامل دارند، که شامل منابع انسانی گوناگون می باشد. نتیجه ی پژوهش آنها نشان دهنده ی کارآمدی سازمان برای پرداختن به مدیریت بحران و بسته به این می باشد که چطور رهبر سازمان نسبت به موقعیت کنونی و شیوع ای که با کارکنان و جامعه ارتباط دارد، واکنش نشان می دهد.

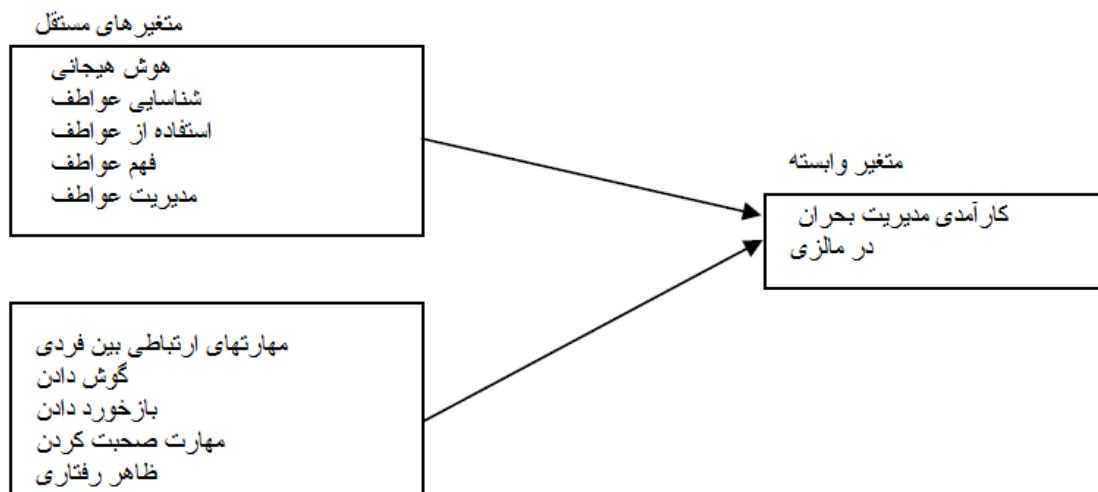
پژوهشی توسط باننیل (2006) درباره ی نقش مهارتهای ارتباطی بین فردی و مدیریت اطلاعات بعد از طوفان کاترینا انجام شده که در باره ی فراهم کردن پاسخ موثر و درست به مدیریت بحران در مقیاس بزرگ و توضیح عملکرد مهارتهای ارتباطی بین فردی و مدیریت اطلاعات در طوفان کاترینا می باشد این پژوهش در منطقه ی ساحلی در امریکا انجام شد. نتیجه اش نشان می دهد که در موقعیت بحرانی، عوامل زیادی وجود دارند که فرایند ارتباطی را در بین سازمانها و یا حتی در خود سازمان مختل می کنند. وقتی که طوفان کاترینا روی داد، برق قطع شد و باعث شد در موثر بودن ارتباطات، مدیریت اطلاعات اختلال ایجاد شود و شروع SAR مستلزم زمان بیشتری می باشد. هم چنین نشان می دهد که با فقدان مهارتهای ارتباطی بین فردی و مدیریت اطلاعات، رهبر نجات و جستجو، اطلاعات کافی درباره ی جغرافیای ساحل گلف، را ندارد که شهری برجسته می باشد و باعث می شود عملیات نجات طولانی تر شود.

پژوهش دیگری که توسط پاتیزاژ،سنورانت، اماراتونگا و های (2011) انجام شده است درباره ی نحوه ی مدیریت بحران از طریق دانش درباره ی ارتباطات بین فردی می باشد. این پژوهش نشان دهنده ی اهمیت دانش در مهارتهای ارتباطی بین فردی می باشد که عامل مهمی برای مدیریت بحران به شیوه ای موثر می باشد. این پژوهش مبنای نظری درباره ی مدیریت بحران و مصاحبه هایی را در بین سازمانها مشخص کرده که در مدیریت بحران درگیر می باشند. یافته های این پژوهش نشان دهنده ی نیاز به بروز رسانی دانش درباره ی مهارتهای ارتباطی بین فردی، سبک رهبری، مدیریت اطلاعات در بین آژانس های مدیریت بحران می باشد که باعث می شود هنگام وقوع بحران، جامعه احساس امنیت بیشتری داشته باشد.

بنابراین مهارتهای ارتباطی بین فردی، از عواملی می باشند که می توانند برای آژانس های مدیریت بحران، خدمات و اطلاعات مناسبی را هنگام بحران فراهم کنند. بر مبنای پژوهشی که پیتینوا، بارتولومی و ریس (2007) انجام داده اند، این طور دریافت شد که مهارتهای ارتباطی خوب در بین آژانس های بحران و قربانی بحران می تواند به قربانی کمک کند تا قبل از روی دادن بحران خود را آماده کند. این پژوهش هم چنین نشان می دهد که ارتباطات خوب می تواند منجر به کاهش مشکلاتی همانند استرس، آسیبها و سایر تاثیرات روانشناختی حاصل از بحران شود.

5. چارچوب مفهومی پیشنهاد شده برای رابطه بین متغیرها

بر اساس مبنای نظری، مشخص شده است که هوش هیجانی و مهارتهای ارتباطی بین فردی، در زمینه ی مدیریت بحران اخیر در مالزی مطالعه نشده اند. بنابراین چارچوب را می توان مطابق با مدیریت بحران در مالزی همانند شکل 1 عرضه کرد. بر مبنای این چارچوب، هوش هیجانی و مهارتهای ارتباطی بین فردی، نقش مهمی در بهبود موثر بودن مدیریت بحران در مالزی دارند. این چارچوب مفهومی نشان دهنده ی متغیرهای وابسته و مستقلی برای پژوهش های آینده می باشد. متغیرهای مستقل نشان دهنده ی توانایی و مهارتهای آژانس های مدیریت بحران قبل و هنگام روی دادن بحران می باشند و این که چطور توانایی و مهارت در فرایند بهبود از بحران روی می دهد. با این حال، متغیر وابسته موثر بودن مدیریت بحران، قبل، در مدت و بعد از بحران می باشد. مهارت و توانایی هوش هیجانی و ارتباطات بین فردی کارکنان در آژانس های گوناگون نشان می دهد که درگیری در مدیریت بحران بر کارآمدی مدیریت بحران در مالزی تاثیر گذار است.



شکل 1. چارچوب مفهومی که روابط بین متغیرها را توصیف می کند.

6. نتیجه گیری

تمرکز اصلی این مقاله بر توضیح رابطه ی بین هوش هیجانی، ارتباطات بین فردی و مدیریت بحران در مالزی در رابطه با اهمیت این می باشد که چطور آژانس های مدیریت بحران نقشی در پرداختن به رویدادهای موفق دارند. بعدها، چارچوب مفهومی بر مبنای پژوهش های قبلی مرتبط با مدیریت بحران برای پژوهش های آینده توسعه می یابند تا به موثر بودن آژانس های مدیریت بحران کمک کنند وقتی که موقعیت دشواری مدیریت می شود و برای قربانی بحران، حمایت های جسمی و روانشناختی فراهم کنند. منافع این پژوهش اگر به شیوه ی موفقیت آمیزی اجرا شوند، به آژانس های مدیریت بحران کمک می کند تا اهمیت آماده شدن در بین آژانس های مدیریت بحران را درک کنند. هم چنین به راهبرد مدیریت بحران موثر و بهتر کمک می کند وقتی که این آژانس ها با قربانیان تعامل دارند.

7. منابع و مراجع

- Banipal, K., (2006). Strategic approach to disaster management: lesson learned from Hurricane Katrina. *Disaster Prevention and Management*, 3(4), 485-494.
- Hess, James D. & Bacigalupo, Arnold, C. (2011). Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills. *Management Decision*, 49(4), 710-721.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3- 31). New York, NY: Basic Books.
- Pathirage, C., Baldry, D., & Seneviratne, K. (2010). Disaster knowledge factors in managing disasters successfully. *International Journal of Strategic Property Management*, (4), 376-390.
- Peek, L., & Fothergill, A. (2008). Displacement, gender, and the challenges of parenting after Hurricane Katrina. *National Women's Studies Association Journal*, 20(3), 69-105.
- Reeves, A. (2011). Political disaster: unilateral powers, electoral incentives, and presidential disaster declarations. *The Journal of Politics*, 73,211-348.