

The Evaluation and Prioritization of the Components of Emotional Intelligence of the Employees of the Executive Units of the Police Command of Qom Province

Received: 12, October, 2022

Accepted: 09, December, 2022

Article type: Research Article

PP: 63-90

DOI:

[10.22034/entezam.2023.1273152.2508](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273152.2508)

Javad Paydar

Lecturer, Amin Police
University, Tehran, Iran. Email:
Javad1395u@gmail.com

Abstract

Background and objectives: Emotional intelligence is a set of abilities that help employees recognize emotions in themselves and others and perform tasks correctly. The present study aims to evaluate and prioritize the components of emotional intelligence of the employees of the executive units of the Police Command of Qom province.

Method: In terms of its objectives this study is of an applied research type and in terms of the nature and method of data collection it is descriptive-survey, and in terms of time cross-sectional. The statistical population includes all employees working in the executive units of the police command of Qom province, numbering 332 people. The sample size was calculated using Cochran's formula as 288 people. The random sampling method is also employed. The data collection tool includes documentary studies and the standard questionnaire of Bar-On's "Emotional Intelligence", whose reliability and validity have been confirmed in various researches and calculated as 0.89 in the current research.

Findings: The mean score emotional intelligence of the examined sample is higher than the standard mean score and according to the variance analysis test. This difference is not significant between different educational classes. For example, in the scales of independence, tolerance of psychological pressure, optimism, self-esteem, and impulse control, they have a higher mean score than the standard, and in the scales of happiness, interpersonal relationships and empathy, they have obtained a lower mean score than the standard average. This mean score difference is noteworthy for the scales of interpersonal relationships and empathy. The resulting mean score for the scales of problem solving, self-actualization, emotional self-awareness, realism, self-expression, flexibility, and responsibility is normal.

Results: According to the results of this research, it can be said that the condition of emotional intelligence in the studied sample is good and it needs training in some scales.

Keywords: Evaluation and prioritization, Intelligence, Emotional intelligence, Police officers, Executive units.

ارزیابی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی کارکنان واحدهای اجرایی فرماندهی انتظامی استان

قم

چکیده

زمینه و هدف: هوش هیجانی مجموعه توانایی‌هایی است که به کارکنان کمک می‌کند هیجانات را در خود و دیگران، تشخیص داده و در مأموریت‌ها به‌درستی عمل کنند. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی کارکنان واحدهای اجرایی فا. استان قم اجرا شد.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی و به لحاظ زمان از نوع «مقطعی» است. جامعه آماری شامل همه کارکنان شاغل در واحدهای اجرایی فرماندهی انتظامی استان قم به تعداد 332 نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به تعداد 288 نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری نیز به‌صورت تصادفی ساده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل مطالعات اسنادی و پرسش‌نامه استاندارد «هوش هیجانی بار - آن» است که پایایی و روایی آن‌ها در تحقیقات مختلف تأیید و در پژوهش حاضر نیز 0/89 محاسبه شده است.

یافته‌ها: میانگین هوش هیجانی نمونه مورد بررسی از میانگین استاندارد بالاتر است و بر طبق آزمون تحلیل واریانس؛ بین طبقات مختلف تحصیلی این اختلاف معنی‌دار نیست. نمونه در مقیاس‌های استقلال، تحمل فشار روانی، خوش‌بینی، عزت‌نفس و کنترل تکانش میانگین بالاتری از استاندارد داشته‌اند و در مقیاس‌های شادمانی، روابط بین‌فردی و همدلی میانگین پایین‌تر از میانگین استاندارد کسب کرده‌اند؛ که این اختلاف میانگین برای مقیاس‌های روابط بین‌فردی و همدلی درخور توجه است. میانگین حاصله برای مقیاس‌های حل مسئله، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، خود ابرازی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری در حد طبیعی است.

نتیجه‌گیری: به‌موجب نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان گفت وضعیت هوش هیجانی در نمونه مورد بررسی خوب است و در برخی از مقیاس‌ها نیاز به آموزش دارد.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی و اولویت‌بندی، هوش، هوش هیجانی، کارکنان انتظامی، واحدهای اجرایی.

دریافت: 1401/07/20

پذیرش: 1401/09/18

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

صص: 63-90

شناسه دیجیتال (DOI):

[10.22034/entezam.2023.1273152.2508](https://doi.org/10.22034/entezam.2023.1273152.2508)

جواد پایدار

مری دانشگاه جامع علوم انتظامی امین،

تهران، ایران. رایانامه:

Javad1395u@gmail.com

عملکرد انسان در گرو دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی اوست. آنچه از این حیث برای سازمان اهمیت دارد، چگونگی بهبود و ارتقای عملکرد کارکنان است تا متعاقب آن بهره‌وری سازمانی افزایش یابد. در این راستا، ارزیابی توانمندی‌های کارکنان عملی است که به‌منظور سنجش خصایص مذکور و ایجاد انگیزه، ارتقاء و شکوفایی ایشان صورت می‌پذیرد (آزاده‌دل و احمدی، 1397). هوش هیجانی کارکنان ضمن تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی از جمله مفاهیمی است که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم نقش مهمی در افزایش بهره‌وری سازمان ایفا می‌کند (شریفی و تابان، 1393). هوش هیجانی نوعی از هوش درون‌فردی است که افراد با دریافتن و کشف این مهارت در خود به موفقیت‌های بیشتری نائل می‌شوند (هوئی هائو و شات، 2015). پژوهشگران بر این باورند که چنان‌که فرد از لحاظ هیجانی توانمند باشد، بهتر می‌تواند با چالش‌های زندگی مواجه شود و هیجانات را به‌گونه‌ای تنظیم نماید که از سلامت روانی بهتری برخوردار باشد. اهمیت هوش هیجانی در انطباق با رویدادهای زندگی و رسیدن به سلامت روانی و جسمانی، موفقیت شغلی و تحصیلی و کیفیت مطلوب در روابط با دیگران مشخص می‌شود؛ بنا براین، هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌های بسیار مهمی است که در فرایند تفکر، کاهش آسیب‌ها و استرس‌ها، سلامت جسمانی، کنترل هیجانات، بهبود روابط اجتماعی و موفقیت شغلی افراد نقش ایفا می‌نماید (سوری، 1392). از سویی نظر به اهمیت هوش هیجانی با توجه به ابعاد آن برای موفقیت فرد در شغل پلیس به‌واسطه نقش مهم در کسب مهارت‌های اجتماعی و روابط مؤثر با آحاد جامعه شاید بتوان گفت اهمیت این نوع هوش برای پلیس به لحاظ ماهیت شغلی بیشتر از سایر مشاغل است، نکته قابل‌توجه در مورد هوش هیجانی این است که ذاتی نبوده و می‌توانند آموخته شوند؛ نظر به اینکه کارکنان با برخورداری از هوش هیجانی به نحو بهینه به زندگی خود نظم و ثبات بخشیده و سازگاری

بیشتری از خود نشان می‌دهند (اویانگ، زنگ، لی و پنگ^۱، 2015). باید گفت شغل پلیس یکی از مشاغلی است که تا حد زیادی منوط به تعامل با دیگران است (آرمو و تجمولا^۲، 2008). هوش هیجانی برای شغل پلیس ضروری است زیرا اساساً و عمدتاً با افراد دیگر در ارتباط هستند؛ به عبارت دیگر، توانایی برقراری ارتباط مؤثر باید از ویژگی‌های شخصی افسران پلیس در مواقع بحرانی باشد (سندرز^۳، 2003). به عنوان مثال، در برخورد با افراد مهاجم و شاهدان صحنه جرم یا قربانیان نیاز به سطح بالایی از مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های روابط بین‌فردی و همدلی است (هاویت^۴، 2006).

اما در زمینه رابطه هوش هیجانی با موفقیت کارکنان پلیس مطالعات کمی انجام گرفته است. به این خاطر بررسی هوش هیجانی آنان به ویژه کارکنان واحدهای اجرایی که در تعامل مستمر با آحاد جامعه هستند یک موضوع جدی است؛ زیرا سازمان پلیس یک سازمان اجتماعی است که کارکنان آن می‌بایست دارای مهارت‌های اجتماعی بوده تا بتوانند عملکرد بهتری داشته باشند. علاوه بر آن، هوش هیجانی دارای ابعاد مختلفی نظیر؛ خودتنظیمی، همدلی یا هوشیاری اجتماعی، خود انگیزی، خودآگاهی و غیره است که موفقیت شغلی را به دنبال دارند. از طرف دیگر، می‌توان گفت در شرایط حاضر که مسئولین نظام و سازمان تأکید بسیار زیادی بر مؤلفه‌های هوش هیجانی به ویژه مهارت‌های ارتباطی دارند، تقویت هوش هیجانی به عنوان یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای سازمان فراجا است.

هوش هیجانی شامل توانایی‌های عاطفی، اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی و نیز چگونگی برخورد با چالش‌ها، تقاضاها و فشارهای روزمره است. توانایی‌ها و مهارت‌های هیجانی شامل تعریفی فراتر از ساختار آن است و براساس پنج مؤلفه زیر شناخته می‌شود: صلاحیت هیجانی درون‌فردی، صلاحیت هیجانی بین‌فردی، صلاحیت هیجانی مدیریت تنش، صلاحیت هیجانی انعطاف‌پذیری و

1- Ouyang, Sang, Li & Peng

2- Aremu. AO& Tejumola. TA

3- Sanders. BA

4- Howitt. D

صلاحیت هیجانی خلق عمومی (هاویت، 2006). هوش هیجانی، بیشتر از هوش انتزاعی با موفقیت فردی و بهره‌وری سازمانی و توسعه افراد رابطه دارد؛ زیرا اصول آن روش جدیدی برای درک و ارزیابی رفتارها، سبک مدیریت، نگرش، مهارت‌های بین فردی و توانایی افراد ارائه می‌دهد. این امر به‌طور فزاینده‌ای در برنامه‌ریزی منابع انسانی، مشخصات شغلی، مصاحبه استخدام و انتخاب، یادگیری و توسعه روابط اهمیت دارد. با وجود تحقیقاتی که در نقش هوش هیجانی در نیروی پلیس انجام شده نتایج همواره نشان می‌دهد که هوش هیجانی به‌طور قابل توجهی با کار پلیس مربوط می‌شود. مطالعات قبلی نشان می‌دهد که هوش هیجانی برای ارتباط با افراد دیگر چه در داخل و چه خارج از سازمان مهم است؛ بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که اولویت‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی کارکنان واحدهای اجرایی فرماندهی انتظامی استان قم چگونه است؟

پیشینه پژوهش

بریمانی (1399) پژوهشی همبستگی با عنوان «بررسی رابطه بین نگرش مذهبی و هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی» انجام داد. نمونه آماری این پژوهش شامل 165 نفر از کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی بندر امیرآباد بود که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان انتخاب شدند. نتایج حاصل از داده‌ها نشان داد که بین نگرش مذهبی و مؤلفه‌های آن و هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با سلامت روانی کارکنان همبستگی مثبت و رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین سهم هر یک از مؤلفه‌های نگرش مذهبی و هوش هیجانی در پیش‌بینی سلامت روانی کارکنان متفاوت است. گراوند و وهابی (1395) در پژوهشی نیمه‌تجربی با عنوان «تأثیر آموزش هوش هیجانی بر عزت‌نفس در پلیس امداد تهران بزرگ» با هدف بهبود عملکرد پلیس امداد تهران بزرگ از طریق تقویت عزت‌نفس در میان کارکنان پلیس با جامعه آماری 1500 نفر، 60 نفر را به‌عنوان نمونه به شیوه هدفمند انتخاب و تحت آموزش قرار دادند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از آزمون کوواریانس

نشان داد در مقایسه بین گروه شاهد و مداخله، آموزش هوش هیجانی بر عزت نفس در پلیس امداد تهران بزرگ تأثیر مثبتی داشته است. همچنین بین گروه شاهد و مداخله، آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی) نیز تأثیر مثبتی بر عزت نفس در پلیس امداد تهران بزرگ نشان داد. معتمدی و عبدالهی (1395) در پژوهشی همبستگی با عنوان «بررسی هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان رسته انتظامی شاغل فراجا (در سه گروه سنی)» 120 نفر از کارکنان فراجا را در سه گروه سنی 20-30 سال، 31-40 سال و 41-50 سال را به شیوه تصادفی انتخاب و مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاکی از آن بود که با بالا رفتن سن، نمرات هوش هیجانی نیز افزایش می‌یابد. براساس نتایج تحقیق نمرات خود مقیاس‌های حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی، خود شکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط میان فردی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری و مسئولیت در گروه‌های بالاتر از 31 سال بالاتر از گروه سنی 20-30 سال بود. قربانی، پرافکنند، حیدری و علیمردانی صومعه (1395) در پژوهشی همبستگی با عنوان «رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان فراجا» 65 نفر از کارکنان مرد نیروی انتظامی شهرستان فامنین را به روش تصادفی ساده انتخاب و مورد مطالعه قرار دادند. براساس یافته‌های حاصل از تحقیق، بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی و بین ویژگی‌های برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی و نوروگرایی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد. ولی بین گشودگی به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معناداری حاصل نشد. همچنین، نتایج نشان داد که هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی 30 درصد از کل واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند.

سانتوش کرپدات، مبین ویلسون و ویدیا¹ (2021) در مطالعه‌ای با عنوان «هوش هیجانی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده استرس عملیاتی پلیس» 80 افسر

پلیس از بنگلور هند را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج تحقیق نشان داد که تفاوت در رتبه، تأثیر معناداری بر همدلی، خودانگیختگی، ثبات عاطفی، مدیریت روابط، صداقت، جهت‌گیری ارزشی و تعهد دارد. تفاوت در وضعیت تأهل بر ارزش‌مداری تأثیر معنی‌داری داشت. استرس عملیاتی با هوش هیجانی و عوامل آن مانند خودانگیختگی، ثبات عاطفی، جهت‌گیری ارزشی و رفتار نوع‌دوستانه رابطه منفی معناداری دارد. همچنین تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و عامل آن یعنی ثبات هیجانی را به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده معنادار استرس عملیاتی پلیس نشان داد. کلارنس جوزف کالینز استوارت¹ (2021) در پژوهشی به «بررسی رابطه بین هوش هیجانی، مشارکت کارکنان، و فرسودگی شغلی: مقایسه افسران اداری، بازپرسان جنایی و افسران گشت در اجرای قانون» پرداخت. نمونه آماری 335 نفر از مجریان قانون در ایالات متحده بودند تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از رگرسیون خطی چندگانه انجام دادند. نتایج نشان داد که سن و هوش هیجانی با مشارکت کارکنان و فرسودگی شغلی رابطه دارد. علاوه بر این، درجه تأثیر تعدیلی بر هوش هیجانی دارد. به نظر می‌رسد خطر فرسودگی شغلی برای افسران گشت مجری قانون بیشتر است. روجیس و همکاران² (2019) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی در افسران پلیس» به بررسی چهار بُعد از هوش هیجانی (ارزیابی عاطفی، ارزیابی عاطفی دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات) در پیش‌بینی تعهد پرداختند. نمونه مورد استفاده برای این پژوهش 372 نفر از افسران پلیس انتخاب‌شده از پنج گروه کوالالامپور، سلانگور، جوهور، صباح و ساراواک بودند. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش چهار بُعد از هوش هیجانی تعهد در نیروی پلیس افزایش می‌یابد.

1- Clarence Joseph Collins Stewart

2- Rogis, Amar Hisham, Hasimi, Mohamed Ayyub & Rosmah

مبانی نظری

هوش هیجانی

هوش هیجانی تلفیق هوشیارانه احساس افکار و عمل در ایجاد نتایج بهینه در روابط با خودتان و دیگران است (ملک محمدی، نوریه و ابن الشریه، 1394). وری سینگر¹ (1998) هوش هیجانی را هوش به کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان و چگونگی انجام دادن کارها برای ارتقای نتایج تعریف می‌کند. هوش هیجانی اشاره به رفتارهای مربوط به احساسات و توانایی‌های خود ادراک دارد (کلوند²، 2014). هوش هیجانی شامل توانایی شناسایی و درک احساسات، با استفاده از احساسات برای تسهیل شناخت، عواطف، درک و مدیریت احساسات می‌باشد (اسچیندر³، 2005). از نظر بارون⁴، هوش هیجانی آرایشی از استعدادها و غیر شناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌ها است که توانایی فرد در سازگاری با شرایط و فشارهای محیطی را افزایش می‌دهد (طبری و قربانی، 1388)

رویکردهای هوش هیجانی

در حال حاضر می‌توان از دو رویکرد عمده در تعریف هوش هیجانی نام برد:

- 1) رویکرد اصیل و غیر ترکیبی (رویکرد توانایی⁵) که هوش هیجانی را به عنوان هوشی که شامل عاطفه است، تعریف می‌کند.
- 2) رویکردهای معمولی و ترکیبی (رویکرد مختلط⁶) که هوش هیجانی را با مهارت‌ها و خصیصه‌های دیگری چون بهزیستی روانی، انگیزش و توانایی برقراری رابطه را در هم می‌آمیزد و بر ترکیبی از آن‌ها تأکید دارند

1- Vey singer

2- Cleveland

3- Schneider

4- Baron

5- ability approach

6- mixed approach

(سیاروچی، فورگاس و مایر، 1393). مایر و همکارانش نیز در سال 1999 تعریف خود را از هوش هیجانی مفصل‌تر ساخته‌اند. «هوش هیجانی به توانایی تشخیص و شناسایی معانی و مفاهیم عواطف، روابط بین آن‌ها، استدلال کردن در مورد آن‌ها و نیز در حل مسئله بر اساس آن‌ها اشاره دارد. این هوش شامل توانایی دریافت عواطف، هماهنگ ساختن عواطف و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به عواطف و نیز مدیریت عواطف می‌باشد در قالب رویکرد معمولی و ترکیبی یک مدل متفاوت دیگر توسط بار - آن در سال 1997 ایجاد و هوش هیجانی را چنین تعریف نمود: مجموعه‌ای از توانایی‌ها، کفایت‌ها و مهارت‌های غیر شناختی، که توانایی‌های فرد برای کسب موفقیت در مقابله با اقتضات و فشارهای محیط تحت تأثیر قرار می‌دهد (سیاروچی، فورگاس و مایر، 1393).

ابعاد هوش هیجانی

هوش هیجانی دارای ابعاد مختلفی است که در زیر به آن‌ها اشاره می‌شود:

الف) قابلیت‌های هیجانی که متشکل از ظرفیت واکنش یا پاسخ مناسب به محرک‌های هوش هیجانی در شرایط مختلف داشتن حس خوش‌بینی و اعتماد به نفس بالا، کنترل هیجانات ناگوار مانند ناکامی و تعارض‌ها و هیجانات شادی‌بخش، توانایی برقراری ارتباط دیگران، خودکنترلی هیجانات، ظرفیت جلوگیری از سرکوب هیجانات شادی‌بخش، پرهیز از بروز هیجانات منفی، کنترل غرور بی‌جا؛

ب) بلوغ هیجانی که متشکل از ارزیابی هیجانات خودمان و دیگران، شناسایی و ابزار احساسات خود و دیگران، تعادل ایجاد کردن بین عقل و دل، قدرت انعطاف‌پذیری، پذیرفتن و تحسین عقاید دیگران به تأخیر انداختن نیازهای آنی و روانی؛

ج) حساسیت هیجانی که متشکل از شناخت ایجاد آستانه برانگیختگی هیجانی و مدیریت به‌واسطه محیط، حفظ تفاهم با دیگران.

بنابراین، هوش هیجانی متشکل از سه بُعد روان‌شناختی قابلیت هیجانی، بلوغ هیجانی و حساسیت هیجانی است که موجب می‌شود شناخت واقعی، تفسیر صادقانه، کنترل مدبرانه از رفتارهای پویای انسانی داشته باشیم (ملک-محمدی، نوری و ابن‌الشریه، 1394).

مایر و سالووی (1997)، برای هوش هیجانی چهار مؤلفه بیان کردند که عبارت‌اند از:

1- شناسایی عواطف در خود و دیگران: ضروری‌ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که از هیجان‌ها و احساس‌های خودآگاه باشد. توانایی خودآگاهی به افراد اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. افراد خودآگاه برای آزمون دقیق روحيات خود از خودآگاهی استفاده می‌کنند و به‌طور شهودی و از راه درک مستقیم می‌دانند که چگونه دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهند (مایر، سالوی و کارسو¹، 2000).

2- استفاده هیجان‌ها: این مؤلفه شامل مهارت‌هایی چون توانایی برای ایجاد هیجان‌هایی جهت تسهیل تصمیم‌گیری و استفاده از هیجان‌های مختلف برای تشویق افراد به استفاده از رویکردهای گوناگون برای حل مشکلات می‌باشد.

3- درک و پیش‌بینی هیجان‌ها: یعنی درک این‌که هیجان‌ها چگونه تغییر می‌کنند و از مرحله‌ای وارد مرحله‌ی دیگر می‌شوند. شناخت علت هیجان‌ها و نهایتاً درک روابط بین هیجان‌ها در این مؤلفه هیجانی قرار دارد. (داودی و شکرالهی، 1390، ص 16).

4- مدیریت هیجان‌ها: مدیریت هیجان‌ها، توانایی کنترل و اداره کردن هیجان‌ها در خود و دیگران است. افرادی که این توانایی را دارند، اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌های گاه و بی‌گاه در طول روز از آن‌ها سر بزند. آنان از توانایی مدیریت هیجان‌ها به این منظور استفاده می‌کنند که بدخلقی و

1- Salovey & Caruso

روحیهٔ بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند یا منشأ و علت بروز آن را به شیوه‌ای منطقی برای مردم توضیح دهند؛ بنابراین، آن‌ها می‌دانند که منشأ این بدخلقی‌ها کجاست و چه مدت به طول می‌انجامد (مایر و همکاران، 2000).

گلمن پس از آشنایی با کارهای مایر و سالووی تحقیقات گسترده‌ای دربارهٔ نقش مسائل هیجانی و عاطفی بر عملکرد کاری در سازمان‌ها انجام داد. او مشاهده کرد که نتایج بسیاری از تحقیقات نشان‌دهندهٔ تأثیر زیاد قابلیت‌های عاطفی در عملکرد، رهبری و به‌طور کلی در موفقیت انسان‌هاست.

هشت قابلیت مدیریت هوش هیجانی عبارت‌اند از: 1. خودآگاهی و خودارزیابی صحیح؛ 2. ابتکار؛ 3. تصمیم‌گیری درست؛ 4. همدلی؛ 5. ارتباط؛ 6. نفوذ / تأثیرگذاری؛ 7. تطبیق‌پذیری / تطابق؛ و 8. خودمدیریتی (چرنیس¹، 2001). نظریه‌های هوش هیجانی: هوش هیجانی، سازه‌ای نظری است که تعریف آن بستگی به بنیاد نظری مورد نظر دارد. نظریه‌های متفاوتی را که تاکنون در مورد چیستی هوش مطرح شده‌اند، می‌توان در یک پیوستار دید که در یک‌سوی آن هوش یک توانایی عمومی (توانایی شناختی، سازگاری با محیط و...) به‌شمار می‌رود و در سوی دیگرش ترکیبی از مهارت‌ها و توانایی‌های اجتماعی و عاطفی است؛ بنابراین، نظریه‌های هوش هیجانی را می‌توان در دو گروه جای داد:

الف) نظریه‌های توانایی

این نظریه‌ها هوش هیجانی را توانایی شناسایی یا ورود اطلاعات و پردازش آن‌ها از طریق دستکاری فوری نمادها و توانایی دریافت اطلاعات عاطفی از محرک‌های دیداری و شنیداری تعریف کرده‌اند و آن را یک توانایی ذهنی می‌پندارند و معتقدند که ساختارهای شناختی و عاطفی به‌صورت یکپارچه کار می‌کنند. توانایی درک و ابراز عاطفه‌ها، توانایی درونی‌سازی تجربه‌های عاطفی در شناخت توانایی شناسایی و درک عاطفه‌ها و استدلال از طریق آن‌ها و

توانایی مهار کردن عاطفه‌ها در خود و دیگران مجموعه توانایی‌هایی هستند که هوش هیجانی هر فرد را تعیین می‌کنند (مایر، سالووی و کارسو، 2000).

ب) نظریه‌های ترکیبی

مدل‌های ترکیبی، هوش هیجانی را ترکیبی از توانایی‌های ذهنی و رگه‌های شخصیتی معرفی می‌کنند. این نظریه‌ها هوش هیجانی را با سایر مهارت‌ها و ویژگی‌ها مانند انگیزه و توان برقراری ارتباط با دیگران می‌آمیزد و بر ایجاد انگیزه در خود، مهار خود و مدیریت روابط اجتماعی تأکید دارند. مایر و همکاران (2000) نظریه‌هایی مانند گلمن و بار - آن را در این دسته جای می‌دهند، زیرا این نظریه‌ها مهارت‌هایی که در قلمرو توانایی‌های ذهنی قرار دارند، مانند حل مسئله را با ویژگی‌های شخصیتی مانند خوش‌بینی درمی‌آمیزند (هدلند و استینبرگ¹، 2001).

فریمن² (1997)، هوش هیجانی را بر اساس ویژگی‌های شخصیتی تعریف کرده است. طبق نظریه بار - آن هوش هیجانی مجموعه توانایی‌ها، استعدادها و مهارت‌هایی را شامل می‌شود که دانش لازم برای برخورد مؤثر در زندگی را در اختیار فرد قرار می‌دهد. بار آن، آنچه را که به‌عنوان توانایی ذهنی تعریف شده است، با دیگر ویژگی‌ها از قبیل استقلال فردی، حرمت نفس ترکیب می‌کند (دهکردی، 1386). وی معتقد است که هوش هیجانی، مجموعه‌ای از توانایی‌ها، مهارت‌هایی است که فرد برای سازگاری مؤثر با محیط و کسب موفقیت در زندگی، تجهیز می‌کند. بر اساس دیدگاه بار - آن، هوش هیجانی دارای پنج طبقه کلی و پانزده مؤلفه است که در درون این طبقه‌ها قرار می‌گیرند.

پنج طبقه کلی مدل ترکیبی بار - آن عبارت‌اند از:

- 1- مؤلفه درون فردی شامل عوامل خودآگاهی هیجانی، جرئت‌ورزی، حرمت نفس، خودشکوفایی و استقلال عمل؛

1- Hedland&Stenberg

2- Freeman

2- مؤلفه‌های بین فردی: دربرگیرنده عوامل همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، روابط بین فرد؛

3- توان سازگاری: شامل واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری و حل مسئله می‌باشد؛

4- مدیریت استرس: تحمل تنش و کنترل تکانه را در برمی‌گیرد؛

5- خلق‌وخوی عمومی که عوامل خوش‌بینی و نشاط را شامل می‌شود. (سیاروچی و همکاران، 1393).

هوش هیجانی و موفقیت در کار پلیسی

اهمیت هوش هیجانی در انطباق با رویدادها زندگی و رسیدن به سلامت روانی و جسمانی، موفقیت شغلی و تحصیلی و کیفیت مطلوب در روابط با دیگران مشخص می‌شود؛ بنابراین، هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌های بسیار مهم در فرایند تفکر، کاهش آسیب‌ها و استرس‌ها، کنترل هیجانات، بهبود روابط اجتماعی و موفقیت شغلی می‌باشد (معمدی و عبدالهی، 1395). در خصوص اهمیت هوش هیجانی با توجه به ابعاد آن برای موفقیت فرد در شغل پلیس این‌گونه می‌توان اظهار داشت؛ نظر به اینکه بنیاد پلیس بر کسب مهارت اجتماعی و روابط مؤثر با آحاد جامعه استوار است؛ ازاین‌رو، اهمیت هوش هیجانی در این شغل بیش از سایر مشاغل می‌باشد. پلیس به‌منظور ارائه عملکرد بهتر نیاز به مهارت‌هایی همچون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، هشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی دارد. تجمولو و آرمو¹ (2008) ضرورت هوش هیجانی بر ای نیروی پلیس را به دلیل ارتباط گسترده با سایر افراد دانسته‌اند؛ ازاین‌رو، توانایی ارتباط مؤثر باید از ویژگی‌های شخصیتی افسران پلیس باشد (عباسی و مالمیر، 1400).

به‌علاوه، کارکنان پلیس به دلیل برخورد مداوم با افراد مهاجم و شاهدان جرم و قربانیان، نیازمند توانایی بالا برای نظارت بر احساسات خود و کنترل آن

هستند. همچنین آن‌ها توانایی تعدیل احساسات منفی و تبدیل آن به احساسات دلپذیر را دارا می‌باشند (جووزف و نیومن¹، 2010). سومین عامل نشان‌دهنده ارتباط بالای هوش هیجانی با موفقیت شغلی پلیس کار تیمی است. هوش هیجانی به دلیل شمولیت عملکرد خوب شناختی و احساسی از عوامل مهم و اثرگذار در عملکرد تیمی است (معتمدی و عبدالهی، 1395).

همچنین نیروهای پلیس به لحاظ مأموریت‌های ویژه حرفه‌ای با مسائل شغلی بیشتری مواجه‌اند و فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، احتمال مجروحیت و برخی قوانین سخت، از جمله مسائلی است که احتمال بروز آن‌ها در مشاغل نظامی بیشتر از مشاغل غیرنظامی است. با توجه به گستردگی وظایف و مأموریت‌های نیروهای پلیس، می‌توان گفت فرسودگی شغلی در این شغل به واسطه فشار مداوم روانی ایجاد می‌شود که پیامدش افت کیفیت خدماتی است که توسط فرد ایجاد می‌شود. هوش هیجانی به عنوان عاملی حمایتی در برابر فشار کاری با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان پلیس و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آنان از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته و آنان را در برابر فرسودگی زودهنگام شغلی مقاوم می‌سازد (قربانی، پرافکند، حیدری و علیمردانی صومعه، 1395).

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی و به لحاظ زمان از نوع «مقطعی» می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، مطالعات اسنادی و پرسش‌نامه استاندارد «هوش هیجانی بار - آن» است که یکی از پرکاربردترین ابزارهای روان‌سنجی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل همه کارکنان واحدهای اجرایی شاغل در فرماندهی انتظامی قم به تعداد 332 نفر می‌باشد که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد و تعداد 288 نفر را شامل می‌شود. روش نمونه‌گیری در این پژوهش

1- Joseph&Newman

به صورت تصادفی ساده می‌باشد. اطلاعات پرسش‌نامه به صورت تک‌تک مورد بررسی و تفسیر قرار و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های اف و تی استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

جدول (1). خلاصه اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان

درصد	فراوانی (نفر)	طبقه‌بندی متغیر	ویژگی
53	154	30-20	سن
33	95	40-31	
11	31	50-41	
3	8	بدون پاسخ	وضعیت تأهل
24	69	مجرد	
73	211	متاهل	
3	8	بدون پاسخ	مقطع تحصیلی
1/5	5	راهنمایی	
62	178	دیپلم	
17	48	کاردانی	
18	52	کارشناسی	
1/5	5	بدون پاسخ	

پرسش‌نامه «بار - آن» در واقع برای سنجش مجموعه قابلیت‌ها، صلاحیت‌ها و مهارت‌های غیر شناختی در نظر گرفته شده است که بر توانایی شخص برای موفقیت در مقابله با نیازها و فشارهای محیطی تأثیر دارند. عوامل کلیدی که این پرسش‌نامه ارزیابی می‌کند کارکردهای عاطفی، هیجانی و اجتماعی هستند که منجر به بهزیستی روان‌شناختی می‌گردد. تست هوش هیجانی بار - آن پنج مؤلفه (بعد) اصلی را مورد سنجش قرار می‌دهد:

مؤلفه درون‌فردی در تست هوش هیجانی بار - آن: نشان‌دهنده مهارت‌ها، ظرفیت‌ها و توانایی‌های درونی شامل «خودآگاهی هیجانی، خودارزگری (استدلال / بیان احساسات)، عزت‌نفس، استقلال و خودشکوفایی» می‌شود.

مؤلفه بین‌فردی در تست هوش هیجانی بار - آن: نشانگر عملکرد و مهارت‌های میان فردی شامل «همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط بین‌فردی» می‌شود.

مؤلفه توان‌سازی در تست هوش هیجانی بار - آن: نشانگر توانایی پاسخگویی مؤثر به ویژگی‌ها و نیازهای محیطی به موقعیت‌های مسئله‌زا شامل «واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری و حل مسئله» می‌شود.

مؤلفه مدیریت استرس در تست هوش هیجانی بار - آن نشانگر توانایی مدیریت و مقابله مؤثر با تنش و تنیدگی شامل «تحمل فشار روانی و کنترل تکانش» می‌شود.

مؤلفه خلق‌وخوی عمومی در تست هوش هیجانی بار - آن: نشانگر توانایی لذت بردن از زندگی و تداوم نگرش و خلق مثبت شامل «خوش‌بینی، شادمانی و داده‌ها» می‌شود.

جدول (2) میانگین و انحراف استاندارد هوش هیجانی در کارکنان

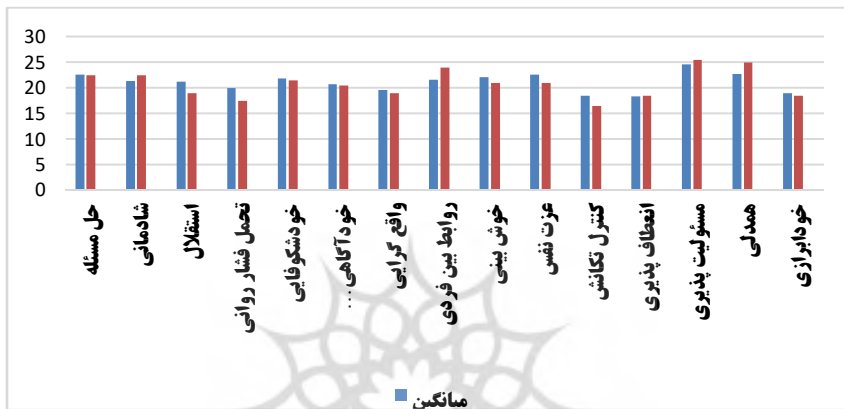
ردیف	مقیاس‌ها	میانگین استاندارد	میانگین نمونه	انحراف استاندارد
1	حل مسئله	22/5	22/55	3/77
2	شادمانی	22/5	21/33	5/06
3	استقلال	19	21/20	3/46
4	تحمل فشار روانی	17/5	19/93	4/80
5	خودشکوفایی	21/5	21/87	4/24
6	خودآگاهی هیجانی	20/5	20/67	3/84
7	واقع‌گرایی	19	19/62	3/76
8	روابط بین‌فردی	24	21/56	4/06
9	خوش‌بینی	21	22/13	3/78
10	عزت‌نفس	21	22/56	4/04
11	کنترل تکانش	16/5	18/49	5/86
12	انعطاف‌پذیری	18/5	18/32	3/87
13	مسئولیت‌پذیری	25/5	24/54	3/92
14	همدلی	25	22/68	3//46
15	خودابرازی	18/5	19/01	3/64
16	هوش هیجانی	313/5	316/47	47/04

مطابق جدول استاندارد اگر انحراف استاندارد بین 1- تا 1+ باشد، هوش فرد در حد متوسط و چنانچه یک انحراف استاندارد بالاتر از میانگین باشد در حد زیاد و دو انحراف استاندارد در حد خیلی زیاد است و برعکس. اطلاعات مندرج در جدول بالا و مقایسه میانگین‌های به‌دست‌آمده با میانگین استاندارد نشان می‌دهد که اولاً: میانگین هوش هیجانی نمونه مورد بررسی از میانگین استاندارد بالاتر است؛ ثانیاً: کارکنان مورد مطالعه در مقیاس‌های استقلال، تحمل فشار روانی، خوش‌بینی، عزت‌نفس و کنترل تکانش میانگین بالاتری از استاندارد داشته و در مقیاس‌های شادمانی، روابط بین‌فردی و همدلی میانگین پایین‌تر از میانگین استاندارد کسب کرده‌اند، که این اختلاف میانگین برای مقیاس‌های روابط بین‌فردی و همدلی درخور توجه است؛ و ثالثاً: میانگین به‌دست‌آمده برای مقیاس‌های حل مسئله، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، خودابرازی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری در حد طبیعی است.

جدول (3) فراوانی میانگین‌های زیر متوسط در مقیاس‌های هوش هیجانی

ردیف	مقیاس‌ها	فراوانی	درصد
1	حل مسئله	98	34
2	شادمانی	121	42
3	استقلال	55	19
4	تحمل فشار روانی	69	24
5	خودشکوفایی	88	30
6	خودآگاهی هیجانی	109	37
7	واقع‌گرایی	102	35
8	روابط بین‌فردی	201	70
9	خوش‌بینی	86	30
10	عزت‌نفس	81	28
11	کنترل تکانه	90	31
12	انعطاف‌پذیری	118	41
13	مسئولیت‌پذیری	129	45
14	همدلی	205	71
15	خودابرازی	106	37

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد در مقیاس‌های آزمون تعدادی از کارکنان نمرات پایین‌تر از میانگین را دارند که این فراوانی برای مقیاس‌های روابط بین‌فردی و همدلی درخور توجه است. البته باید یادآوری کرد که افراد مورد بررسی ممکن است هم‌زمان در چند مقیاس نمره پایین‌تر از متوسط داشته‌اند، ولی به‌رحال بین 19 تا 70 درصد نمونه در مقیاس‌های مختلف نمرات پایین‌تر از میانگین کسب کرده‌اند.



نمودار(1) میانگین هوش هیجانی کارکنان مورد مطالعه

نمودار بالا نشان می‌دهد کارکنان در مقیاس‌های استقلال، تحمل فشار روانی، واقع‌گرایی، خوش‌بینی، عزت‌نفس و کنترل تکانش دارای میانگین بالاتر از استاندارد و در مقیاس‌های شادمانی، روابط بین‌فردی و همدلی دارای میانگین پایین‌تر از استاندارد و در سایر مقیاس‌ها در حد طبیعی و بهنجار هستند.

جدول (3) میانگین و انحراف استاندارد هوش هیجانی بر حسب سطح تحصیلات

ردیف	طبقات	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
1	دیپلم	178	321/51	50/39
2	کاردانی	48	306/81	40/02
3	کارشناسی	52	308/69	40/92
4	جمع	278	312/34	43/78

جدول (4) نتایج تحلیل واریانس هوش هیجانی برای طبقات تحصیلی

ردیف	طبقات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آزمون f	سطح معناداری
------	-------	------------	-----------------	---------	--------------

1	بین گروهی	2	4521/23	2/074	084/
2	درون گروهی	275	2179/72		
3	جمع	277			

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد هرچند بین میانگین هوش هیجانی گروه‌های دارای تحصیلات مختلف اختلاف وجود دارد و افراد دارای تحصیلات دیپلم دارای میانگین بالاتری بوده‌اند اما این اختلاف با توجه به نتایج آزمون t و سطح معناداری به دست آمده، معنی‌دار نیست و می‌توان گفت بین هوش هیجانی افراد دارای تحصیلات مختلف تفاوت آماری وجود ندارد.

جدول (5) نتایج آزمون t برای مقایسه هوش هیجانی افراد متأهل با مجرد

ردیف	طبقات	میانگین	انحراف استاندارد	فراوانی	آزمون t	سطح معنی‌داری
1	مجرد	336/39	45/13	69	4/18	/000
2	متأهل	310/09	46/09	211		

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد گروه مجرد دارای میانگین بالاتر هوش هیجانی از گروه متأهل است که با توجه به نتایج آزمون t محاسبه شده می‌توان گفت این تفاوت معنادار است.

بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل اطلاعات نشان می‌دهد که میانگین کلی هوش هیجانی کارکنان مورد بررسی 316/47 بوده که از میانگین استاندارد این پرسش‌نامه یعنی 313/50 بالاتر است؛ بنابراین، در این زمینه باید گفت کارکنان واحد اجرایی فا. استان دارای هوش هیجانی بالاتر از متوسط می‌باشند که این نتایج می‌تواند امیدوارکننده باشد؛ زیرا همان‌گونه که گفته شد، هوش هیجانی عامل مؤثری بر عملکرد شغلی کارکنان است به طوری که می‌توان گفت هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌های بسیار مهم در فرایند تفکر، کاهش آسیب‌ها و استرس‌ها، کنترل هیجانات، بهبود روابط اجتماعی و موفقیت شغلی می‌باشد (معمدی و عبدالهی، 1395). از طرف دیگر نظر به اینکه بنیاد پلیس بر کسب مهارت اجتماعی و روابط مؤثر با آحاد جامعه استوار است؛ از این‌رو، اهمیت هوش

هیجانی در این شغل بیش از سایر مشاغل می‌باشد. پلیس به‌منظور ارائه عملکرد بهتر نیاز به مهارت‌هایی همچون خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، هشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی دارد. تجامولو و آرمو (2008) ضرورت هوش هیجانی برای نیروی پلیس را به دلیل ارتباط گسترده با سایر افراد دانسته‌اند؛ از این‌رو، توانایی ارتباط مؤثر باید از ویژگی‌های شخصیتی افسران پلیس باشد (عباسی و مالمر، 1400). به‌علاوه کارکنان پلیس به‌دلیل برخورد مداوم با افراد مهاجم و شاهدان جرم و قربانیان، نیازمند توانایی بالا برای نظارت بر احساسات خود و کنترل آن هستند. همچنین آن‌ها توانایی تعدیل احساسات منفی و تبدیل آن به احساسات دلپذیر را دارا می‌باشند (جوزف و نیومن، 2010). همچنین نیروهای پلیس به لحاظ مأموریت‌های ویژه حرفه‌ای با مسائل شغلی بیشتری مواجه‌اند و فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، احتمال مجروحیت و برخی قوانین سخت، از جمله مسائلی است که احتمال بروز آن‌ها در مشاغل نظامی بیشتر از مشاغل غیرنظامی است.

گفتنی است که هرچند بین میانگین هوش هیجانی گروه‌های دارای تحصیلات مختلف اختلاف وجود دارد و افراد دارای تحصیلات دیپلم دارای میانگین بالاتری بوده‌اند اما این اختلاف با توجه به نتایج آزمون f و سطح معناداری به‌دست آمده، معنی‌دار نیست و می‌توان گفت بین هوش هیجانی افراد دارای تحصیلات مختلف تفاوت آماری وجود ندارد. علاوه بر آن، گروه مجرد دارای میانگین بالاتر هوش هیجانی از گروه مجرد است که با توجه به نتایج آزمون تی محاسبه‌شده می‌توان گفت: این تفاوت معنادار است. مقایسه میانگین‌های به‌دست آمده با میانگین استاندارد نشان می‌دهد کارکنان مورد مطالعه در مقیاس‌های استقلال، تحمل فشار روانی، خوش‌بینی، عزت‌نفس و کنترل تکانش میانگین بالاتری از استاندارد داشته و در مقیاس‌های شادمانی، روابط بین‌فردی و همدلی میانگین پایین‌تر از میانگین استاندارد کسب کرده‌اند، که این اختلاف میانگین برای مقیاس‌های روابط بین‌فردی و همدلی درخور توجه است.

در ضمن، میانگین به‌دست‌آمده برای مقیاس‌های حل مسئله، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، خود ابرازی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری در حد طبیعی است. همدلی یعنی ایجاد حس مشترک با یکدیگر، به‌طوری‌که افراد همدل به دیگران توجه دارند و به نگرانی و علایق آن‌ها توجه نشان می‌دهند. همدلی موضوعی غیرقابل‌اجتناب به‌ویژه برای کارکنان واحدهای اجرایی است که اغلب با افراد بزه‌دیده سروکار دارند. یکی از بنیادی‌ترین مفاهیم روان‌شناسی مثبت‌گرا مفهوم شادی و شادکامی است. البته باید گفت شادی یک مسئله نسبی است که هر فردی درجه‌ای از آن را دارد؛ اما این هیجان می‌تواند تأثیر شگرفی در روابط ما با دیگری داشته باشد. می‌توان گفت شاخص‌های شادکامی شامل حالت چهره و قیافه، بیان احساسات شاد، محتوای گفتاری خوش‌بینانه است که همه این موارد زمینه را برای روابط مؤثر پلیس با مردم فراهم می‌سازد. اهمیت این موضوع زمانی دوچندان می‌شود که توجه داشته باشیم. در آموزه‌ها و دستوره‌های دینی بر شادی و نشاط تأکید خاصی شده است و روایات و احادیث بی‌شماری در این زمینه آمده است. علاوه بر آنکه لازم است پلیس خود از این ویژگی برخوردار باشد، می‌بایست حداقل به شادی دیگران احترام بگذارد. برحسب عقیده محققان افرادی که روحیه شاد دارند، در هنگام فعالیت روزمره مثبت‌اندیشی را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار می‌دهند، دارای قدرت چاره‌اندیشی بیشتر هنگام رویارویی با مشکلات هستند، آن‌ها روابط اجتماعی خوب با دیگران دارند و می‌توانند از آن‌ها حمایت اجتماعی دریافت کنند؛ بنابراین، شادی نه‌تنها عملکرد شغلی پلیس را می‌تواند پیش‌برد بلکه پلیس شاد می‌تواند در جلب حمایت مردمی مؤثرتر واقع شود.

در سالیان اخیر توجه بیش‌ازحدی به ارتقای مهارت‌های ارتباطی کارکنان توجه شده است، اما به نظر می‌رسد در این حوزه نیاز به آموزش‌های بیشتری است؛ به‌طوری‌که میانگین به‌دست‌آمده برای این مهارت و همچنین مقیاس‌های شادمانی و همدلی پایین‌تر از متوسط می‌باشد. ارتباط یک مسئله اساسی در فراجا است که شعار پلیس جامعه‌محور را سرلوحه خود قرار داده است. برحسب نظر صاحب‌نظران مهارت‌های ارتباطی در بین تمام مهارت‌های موردنیاز پلیس،

رتبه نخست را به خود اختصاص داده است (سوری، 1392). در گرو ارتباط مؤثر همدلی رخ می‌دهد و افراد می‌توانند بر یکدیگر تأثیر بگذارند، اعتمادسازی کنند. کارکنانی که به‌طور مؤثر ارتباط برقرار کنند، نسبت به این امر آگاهی دارند که چگونه با دیگران تعاملی انعطاف‌پذیر، با مهارت و با مسئولیت ایجاد کنند که به رشد نیازهای خویش آسیب وارد نسازند. توانایی ارتباط مؤثر موجب می‌شود که مراجعین اعم از مراجعین عادی، شاکی، بزه‌دیده و حتی متهمین از پلیس تصویری مثبت داشته باشند؛ و در شرایط مختلف به پلیس اعتماد بیشتری نمایند. از طرفی باید گفت در درون محیط کاری، کارکنان نیازمند کارگروهی و روحیه گروه‌گرایی می‌باشند و زمانی که در کار موفقیتی به دست می‌آید که فرماندهان و مدیران با کارکنان و بالعکس و بین کارکنان یک حوزه تعاملی سازنده برقرار باشد. علاوه بر آن، مهارت‌های ارتباطی یکی از ابزارهای مهم مأموران پلیس به‌ویژه در خیابان‌ها و یا به‌قول معروف کف صحنه عمل نیروی انتظامی می‌باشد. با اینکه ساعت‌های زیادی افسران پلیس از آموزش‌ها به نحوه به‌کارگیری سلاح گرم اختصاص داده می‌شود؛ اما باید گفت اکثر افسران در شغلشان به‌ندرت از سلاح گرم استفاده می‌کنند، در مقابل مهارت‌های ایجاد ارتباط مؤثر به‌صورت روزانه، بسیار مهم و ضروری است.

بررسی‌ها نشان می‌دهد کارکنان مورد مطالعه در برخی از مقیاس‌ها دارای میانگین بالایی هستند که از آن جمله می‌توان به عزت‌نفس اشاره کرد که بنا به نظر روان‌شناسان هسته مرکزی شخصیت آدمی است. عزت‌نفس توانایی احترام به خود و پذیرش خود به‌عنوان فردی که اساساً خوب است، تلقی می‌شود، فرد دارای عزت‌نفس، احساس عدم کفایت و حقارت نمی‌کند. او جنبه‌های مثبت و منفی، همچنین محدودیت‌ها و قابلیت‌های خود را می‌پذیرد؛ و بالاخره عزت‌نفس همان چیزی است که هسته اصلی شخصیت افراد را می‌سازد و در بیانات فرماندهی کل قوا حضرت آیت‌الله خامنه‌ای (مدظله‌العالی) بر آن تأکید شده است.

یکی دیگر از مقیاس‌هایی که میانگین آن در کارکنان بالا بوده است «مقیاس کنترل تکانش» است. کنترل تکانش که حاکی از توانایی به تأخیر

انداختن تکانه، پذیرش تکانه‌های پرخاشگرانه، خوددار بودن و کنترل خشم است و کمبود آن موجب فقدان خودکنترلی، رفتارهای غیرقابل پیش‌بینی می‌شود، یک صفت بسیار مهم در زمینه منزلت اجتماعی پلیس به‌ویژه کارکنان واحدهای اجرایی است که همواره می‌بایست بر رفتار خود تسلط داشته و در هر شرایطی بتواند خودکنترلی خوبی از خود نشان دهد. اطلاعات دیگر حاکی از این مسئله است که فراوانی نمرات پایین‌تر از میانگین برای مقیاس‌های روابط بین فردی و همدلی درخور توجه است؛ که لزوم توجه به این مقیاس‌ها و ارتقای سطح آن‌ها را مبرهن می‌سازد.

همان‌گونه که گفته شد، بسیاری از تحقیقات مؤید این موضوع هستند که هوش هیجانی می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبتی داشته باشد؛ به‌عنوان مثال، گراوند و وهابی (1395) در پژوهشی نشان دادند که آموزش هوش هیجانی بر عزت‌نفس، خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی تأثیر مثبتی دارد. همچنین معتمدی و عبدالهی (1395) در پژوهشی با عنوان «بررسی هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان رسته انتظامی شاغل فراجا» نشان دادند مقیاس‌های حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی، خود شکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط میان‌فردی، عزت‌نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری و مسئولیت در گروه‌های بالاتر از 31 سال بالاتر از گروه سنی پایین‌تر بود. سانتوش کرپدات، مبین ویلسون و ویدیا (2021) نیز در مطالعه‌ای نشان دادند که تفاوت در رتبه، تأثیر معناداری بر همدلی، خودانگیزگی، ثبات عاطفی، مدیریت روابط، صداقت، جهت‌گیری ارزشی و تعهد دارد. همچنین تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و عامل آن یعنی ثبات هیجانی را به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده معنادار استرس عملیاتی پلیس نشان داد. همچنین کلارنس جوزف کالینز استوارت (2021) نشان دادند درجه تأثیر تعدیلی بر هوش هیجانی دارد. به نظر می‌رسد خطر فرسودگی شغلی برای افسران گشت مجری قانون بیشتر است؛ بنابراین، تحقیقات مذکور حاکی از اهمیت هوش هیجانی در عملکرد شغلی است که با نتایج به‌دست‌آمده همخوانی دارد.

پیشنهادها

- 1) کارکنان مورد مطالعه و نمونه آماری برحسب نمرات اکتسابی در هوش هیجانی در کارگاه‌های آموزشی به کارگماری و مورد آموزش قرار گیرند؛
- 2) کارگاه‌های آموزشی هوش هیجانی در سه حوزه همدلی، شادمانی و روابط بین فردی برای کارکنان واحدهای اجرایی فا. استان برگزار شود؛
- 3) افراد دارای هوش هیجانی پایین در سایر قسمت‌ها به کارگیری شوند و کارکنان واحدهای اجرایی بر اساس معیارهایی نظیر هوش هیجانی انتخاب و به کارگماری شوند؛
- 4) معاونت تربیت و آموزش نسبت به طراحی دوره‌های خاص برای کارکنان واحدهای اجرایی با محوریت موضوعات هوش هیجانی و ارتقای سطح مسئولیت‌پذیری اقدام و نتایج را به معاونت تربیت و آموزش فراجا اعلام تا با توجه به بازخوردهای دریافتی، این دوره را به سایر فا. استان‌ها و رده‌های مستقل مستقر در حوزه مرکزی برای اجرا ابلاغ نمایند.

سپاسگزاری

از همه فرماندهان و کارکنان فرماندهی انتظامی استان قم که در تیم تحقیق را یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

— آزاده‌دل، محمدرضا و احمدی، ایوب. (1397). بررسی نقش تعدیل‌گر هوش هیجانی بر رابطه سلامت روانی و عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: دیوان محاسبات کشور). *دانش حسابرسی*، 18(71)، 201-216. قابل‌بازیابی از:

<http://danesh.dmk.ir/article-1-1880-en.html>

— بریمانی، ابوالقاسم. (1399). بررسی رابطه بین نگرش مذهبی و هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی. *نشریه آموزش علوم دریایی*، 7(3)، 153-163. قابل‌بازیابی از:

<https://www.sid.ir/paper/952496/fa>

— داودی، رسول و شکرالهی، محبوبه. (1390). بررسی مهارت‌های هیجانی دانشجو - معلمان و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، 5(2)، 9-28. قابل‌بازیابی از:

https://edu.garmsar.iau.ir/article_538684.html

— دهکردی، مهناز. (1386). شناسایی و مقایسه ترکیب‌های سه‌گانه سنخ‌های جنسیتی زنان شاغل شهر اهواز و شوهرانشان از لحاظ بهداشت روانی، رضایت زناشویی و هوش هیجانی، پایان‌نامه دکتری در رشته علوم تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

— سوری، احمد. (1392). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران رسته‌های مأموریتی فراجا. *فصلنامه منابع انسانی فراجا*، 8(31)، 9-26. قابل‌بازیابی از:

http://phr.jrl.police.ir/article_12322.html

— سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف و مایر، جان. (1393). هوش عاطفی در زندگی روزمره. مترجم: اصغر نوری امام‌زاده‌ای و حبیب‌الله نصیری. اصفهان: انتشارات نوشته.

— شریفی، سمیه و تابان، محمد. (1393). بررسی رابطه بین تفکر راهبردی و

عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه استان ایلام. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، 3(4)، 371-389. قابل بازیابی از:

https://jlib.ut.ac.ir/article_53446.html

— طبری، مجتبی و قربانی، مهرناز. (1388). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری مدیران. فصلنامه مدیریت، 6(16)، 3-46.

<https://www.noormags.ir/view/fa/magazine/number/26046>

— عباسی، حمیده و مال میر، آمنه. (1400). تأثیر دست‌افزارهای موبایلی بر اثربخشی پلیس راهنمایی و رانندگی و بازدارندگی رانندگان از ارتکاب تخلف. فصلنامه علمی مطالعات مدیریت ترافیک، 16(3)، 37-66. قابل بازیابی از:

http://tms.jrl.police.ir/article_96245.html

— قربانی، فاطمه؛ پرافکند، بابک؛ حیدری، اسحاق و علیمردانی صومعه، سجاد. (1395) رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا. فصلنامه دانش انتظامی کردستان، 7(25)، 79-96. قابل بازیابی از:

http://kurdestan.jrl.police.ir/article_16760.html

— گراوند، یوسف و وهابی، فرجام. (1395). تأثیر آموزش هوش هیجانی بر عزت‌نفس در پلیس امداد تهران بزرگ. آموزش در علوم انتظامی، 4(12)، 61-80. قابل بازیابی از:

http://tps.jrl.police.ir/article_17686.html

— معتمدی، عبدالله و عبدالهی، راشن. (1395). بررسی رشد تحولی هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان رسته انتظامی شاغل فراجا (در سه گروه سنی). فصلنامه روان‌شناسی نظامی، 7(26)، 67-78. قابل بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage>

— ملک‌محمدی، محسن؛ نوری، حسنعلی و ابن‌الشریه، میلاد. (1394). هوش هیجانی، ابعاد، ویژگی‌ها و مدل‌های آن، دومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.

- Aremu, A. O., & Tejumola, T. O. (2008). "Assessment of emotional intelligence among Nigerian Police". *Journal of Social Science*, 16(3), 221-226.
<https://doi.org/10.1080/09718923.2008.11892622>
- Baron, R. (1997). *Negative emotion and superficial social processing*, *Motivation and Emotion*, 16.
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00992970>
- Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 27-44.
<https://www.google.com/books/edition/>
- Clarence Joseph Collins Stewart, I.V. (2021). *Examining the Relationship between Emotional Intelligence, Employee Engagement, and Burnout: A Comparison of Administrative Officers, Criminal Investigators and Patrol Officers in Law Enforcement*. A dissertation submitted to the Graduate Faculty of Auburn University in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Doctor of Philosophy, Auburn, Alabama.
<http://etd.auburn.edu/handle/10415/7715>
- Cleveland, E. S. (2014). Digit ratio, emotional intelligence and parenting styles predict female Aggression. *Personality and Individual Differences*, 58, 9–1.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2013.09.020>
- Furnham A (2014) *Emotional Intelligence Research Department of Clinical, Educational and Health Psychology*. University College London.
- Hedland, J. & Stenberg, R. I. (2001). *Too many intelligence? Integrating social, emotional intelligence*, San Francisco: Jossey-bass.

- Joseph, D., & Newman, D. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54-78.
<https://psycnet.apa.org/fulltext/2010-00343-013.html>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* Basic Books, New York, 3-31.
https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). "TARGET ARTICLES:" Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological inquiry*, 15(3), 197-215.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/>
- Ouyang, Z. h., Sang, J., Li, P., & Peng, J. (2015), Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147–152.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886914007120>
- Rogis, B., Amar Hisham, J., Hasimi, S., Mohamed Ayyub, H., & Rosmah, M. (2019). The Relationship between Emotional Intelligence and Affective Commitment: An Examination of Police Officers. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8 (2S9), 658-665.
<https://www.google.com/search?client=firefox>
- Sanders, B. A. (2003). "Maybe there's no such thing as a "good cop": Organizational challenges in selecting quality officers". *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 26(2), 313-328.
<https://www.emerald.com/insight/content/do>
- Schneider, T. R., Joseph, B., Lyons, M. W. (2005). Emotional intelligence and autonomic self-perception: Emotional abilities are related to visceral acuity. *Personality and Individual Differences*, 39, 853–861.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.025>
- Sthoshan Kareepadath, R., Mebin Wilson, T., & Vidya, P. (2021). Emotional Intelligence as a Predictor of Police Operational Stress: A Pilot Study. *Journal of Police and Criminal Psychology* 36(3).

