

## بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت روانی، عملکرد شغلی و

### مهارت حل مسئله فرماندهان و مدیران پلیس<sup>۱</sup>

محمدحسین الیاسی<sup>۲</sup>

#### چکیده

در این پژوهش به منظور سنجش رابطه هوش هیجانی فرماندهان و مدیران با سلامت روانی، عملکرد شغلی و مهارت حل مسئله آنان از بین افسران، چند پلیس تخصصی نمونه‌ای به حجم ۲۴۰ نفر انتخاب شد. آن -گاه چهار ویژگی آنان با استفاده از چهار مقیاس اندازه گیری برخوردار از پایایی و روایی بسنده مورد سنجش قرار گرفت. یافته‌ها با استفاده از آزمونهای آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون تجزیه و تحلیل شد. نتایج آشکار ساخت که اولاً: هوش هیجانی با هر متغیر دیگر (یعنی سلامت روانی، عملکرد شغلی و مهارت حل مسئله) همبستگی معناداری دارد. ثانیاً بین سلامت روانی و دو متغیر دیگر (یعنی عملکرد شغلی و مهارت حل مسئله) رابطه معناداری هست. ثالثاً: از بین سه متغیر هوش هیجانی، سلامت روانی و مهارت حل مسئله، متغیر اول سهم و نقش بیشتری در تبیین واریانس عملکرد شغلی افسران پلیس دارد.

#### واژگان کلیدی

هوش هیجانی، سلامت روانی و مدیریت، عملکرد شغلی، مدیران و فرماندهان پلیس، حل مسئله

<sup>۱</sup> تاریخ دریافت: ۸۹/۹/۲۸، تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۲/۱۵

<sup>۲</sup> استادیار دانشگاه امام حسین (ع)، پست الکترونیکی: moc.oohay@4691.isaylE

سیاروچی<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۳)، سرآغاز شکل‌گیری مفهوم هوش هیجانی و ورود آن را به ادبیات روانشناسی چنین بیان کرده‌اند: در سال ۱۹۹۰ دو تن از روانشناسان دانشگاه‌های بیل و همیشایر به نامهای دکتر جان مایر و دکتر پیترو سالوی، همزمان به انتشار دو مقاله علمی مبادرت کردند که در آنها به تفصیل از هوش هیجانی سخن به میان آمده بود. آنها در مقاله‌های خویش، هوش هیجانی را «توانایی تنظیم عواطف و احساسات و استفاده از اطلاعات برای کنترل اعمال و افکار خود» تعریف کردند. با انتشار این دو مقاله، سازه «هوش هیجانی» (وارد ادبیات روانشناسی شد) سیاروچی ترجمه امام زاده‌ای و نصیری، (۳: ۱۳۸۵)

اما ابی سمراء (۲۰۰۰)<sup>۲</sup> بار - ان را مبدع واژه هوش هیجانی می‌داند. به باور او، بار- ان در سال ۱۹۸۵ در تشریح دیدگاه روانشناختی خود از مفهوم هوش هیجانی بهره گرفت. از نظر بار- ان، هوش هیجانی ویژگی منحصر به فردی است که به برقراری ارتباطات اثرگذار با خود و دیگران و اداره صحیح احساسات، یاری می‌رساند. اما خواه مایر و پیترو سالوی مبدع مفهوم هوش هیجانی باشند، یا بار - ان به باور بسیاری از مؤلفان و پژوهشگرانی که در سالهای اخیر به بحث در مورد این پدیده پرداخته‌اند) برای مثال: ر.ک. به: هین و دیگران، (۲۰۰۴)، محقق و نظریه پرداز می‌باشند که بیش از همه به مطرح شدن و گسترش مفهوم هوش هیجانی یاری رساند، دانیل گلن بود.

گلن<sup>۴</sup> ابتدا با انتشار مقالاتی در نشریه روانشناسی عمومی و روزنامه نیویورک تایمز، مفهوم هوش هیجانی را به خوانندگان خویش معرفی کرد. او آن گاه با انتشار کتاب «فروش» هوش هیجانی، این مفهوم را جهانشمول ساخت. گلن در کتاب هوش هیجانی خویش، دیدگاه‌های روانشناسی را در مورد هوشبهر و نقش آن در موفقیت‌های زندگی به چالش کشید و اذعان کرد:

در بهترین حالت، هوشبهر (IQ) حداکثر حدود بیست درصد در پیش بینی موفقیت در زندگی سهم دارد در حالی که هشتاد درصد باقیمانده به نیروهای دیگر مربوط می‌شود (گلن، ترجمه پارسا، (۶۲: ۱۳۸۳) او هم چنین تأکید می‌کند که: هوشبهر نمی‌تواند بخوبی از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی برآید که فرصتها، موقعیت تحصیلی و چشم اندازه‌های مشابهی دارند. وقتی ۹۵ دانشجوی دانشگاه هاروارد در دهه ۱۹۴۰ را تا میانسالی مورد بررسی قرار دادند، چنین دیدند که افرادی که بیشترین نمره‌های تحصیلی را داشتند از نظر میزان حقوق دریافتی، بهره‌وری و موقعیت شغلی از

<sup>1</sup> 1. Ciarroch

<sup>2</sup> 2. Abisamra

<sup>3</sup> 3. Bar - on

<sup>4</sup> 4. Gelman

همدوره-ایهای ضعیفتر خود، موفقتر نبودند. آنان حتی از نظر میزان رضایت از زندگی شخصی یا رضایت از روابط دوستانه، خانوادگی نیز وضعیتی برتر نداشتند) همان (۶۳: اما از نظر گلمن افراد برخوردار از هوش هیجانی قوی، هم در زندگی شخصی و هم در زندگی اجتماعی و شغلی خویش به موقعیتهای چشمگیری دست خواهند یافت.

## ۲. تعریف و ماهیت هوش هیجانی

محققان و مؤلفان مختلف، تعاریف متعددی از هوش هیجانی به دست داده‌اند. گلمن (۱۳۸۳) تعریفی ویژه از هوش هیجانی به دست می‌دهد. به باور او: هوش هیجانی یعنی تواناییهایی مانند اینکه فرد بتواند انگیزه خود را حفظ، و در مقابل ناملازمات پایداری کند؛ تکانش‌های خود را کنترل کند و کامیابی را به تعویق اندازد؛ حالات روحی خود را تنظیم کند و نگذارد پریشانی خاطر، قدرت تفکر او را خدشه دار سازد؛ با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد) گلمن، ۱۳۸۳: ۶۳).

مه‌یر (۱۹۹۹)<sup>۱</sup> تعریفی به این شرح از هوش هیجانی ارائه کرده است: هوش هیجانی، توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی عواطف، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مسائل بر اساس آنها است؛ به تعبیر دیگر، هوش عاطفی توانایی دریافت عواطف، هماهنگ ساختن عواطف و احساسات، درک و فهم اطلاعات مربوط به عواطف و نیز مدیریت عواطف است) سیاروچی، ترجمه امام زاده ای و نصیری، (۲۹: ۱۳۸۵) از نظر گلمن (۱۹۹۵) هوش هیجانی پنج بعد به شرح ذیل دارد:

آگاهی از عواطف خود

خودنظم دهی

برانگیختن خود

شناسایی عواطف دیگران و همدلی

تنظیم روابط خود با دیگران) مهارتهای اجتماعی)

سالوی و مایر (۱۹۹۰) نیز هوش هیجانی را شامل هوشهای بین فردی و درون فردی می‌دانند. آنان معتقدند که این

نوع هوش شامل این تواناییهاست:

**خودآگاهی:** توانایی نظارت بر خود و تشخیص هر احساس به همان شکلی که بروز می‌کند.

**مدیریت احساس و عواطف:** قدرت تنظیم احساسات خود به طور مناسب و تشخیص اینکه در پس هر احساس چه چیزی نهفته است. یافتن راه-هایی برای برخورد با ترس، اضطراب، خشم و ناراحتی.

**برانگیختن خود:** هدایت عواطف در جهت دستیابی به اهداف.

**همدلی:** حساس بودن نسبت به احساسات و عواطف دیگران و از دیدگاه آنها به مسائل نگاه کردن و محترم شمردن نظر دیگران در موارد مختلف.

**برقراری ارتباط:** مهارت کنترل عواطف در دیگران، توان و مهارت‌های اجتماعی گاردنر نیز هوش هیجانی را متشکل از این دو عامل می‌داند:

هوش درون فردی که مبین آگاهی فرد از احساسات و هیجانات خویش، ابزار باورها و احساسات به شخص و احترام به خویش و تشخیص استعداد‌های ذاتی، استقلال عمل در کارهای مورد نظر و در مجموع میزان کنترل شخص بر هیجانها و احساسات خود رهبری است.

هوش میان فردی که به توانایی درک و فهم دیگران اشاره دارد و می‌خواهد بداند چه چیزهایی انسان را بر می‌انگیزاند؛ چگونه فعالیت می‌کند و چگونه می‌توان با آنها همکاری کرد (جلالی، ۱۳۸۱).

بار - ان، هوش هیجانی را عامل مهمی در شکوفایی تواناییهای افراد برای کسب موفقیت در زندگی تلقی می‌کند و آن را با سلامت عاطفی و در مجموع سلامت روانی مرتبط می‌داند (جلالی، ۱۳۸۱) او عوامل اصلی هوش هیجانی و اجتماعی و عوامل تشکیل دهنده آنها را به این شرح بر می‌شمارد:

## ۲-۱ عوامل درون فردی

**الف (خودآگاهی عاطفی):** میزان آگاهی فرد از احساسات خویش و درک و فهم این احساسات را بررسی می‌کند.

**ب (جرأت‌مندی):** ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع منطقی و مطلوب از حق و حقوق خویشتن داری را مورد بررسی قرار می‌دهد.

**ج (حرمت نفس):** توان خودآگاهی و درک پذیرش خویش و احترام به خود را بررسی می‌کند.

**د (خودشکوفایی):** توانایی تشخیص استعداد‌های ذاتی و استعداد انجام دادن کارهایی را بررسی می‌کند که شخص می‌تواند و می‌خواهد و از انجام دادن آنها لذت می‌برد.

**هـ (استقلال):** توانایی خود رهبری، خویشتن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگیهای هیجانی را بررسی می‌کند.

## ۲-۲. عوامل سازگاری (انعطاف پذیری و توان حل مسئله و واقع‌گرایی شخص)

الف (آزمون واقعیت: توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی و عنیت‌های موجود را بررسی می‌کند.

ب (انعطاف پذیری: توانایی کنار آمدن با هیجانها، افکار و رفتارهای فرد را در وضعیتها و موقعیت متغیرهای مختلف

بررسی می‌کند.

ج (حل مسئله: توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و خلق و کاربست راه‌های مؤثر را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

## ۲-۳ عوامل خلق و خوی عمومی

الف (خوش بینی: توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و خلق و کاربست راه‌های مؤثر را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

ب (نشاط: توانایی احساس رضایت از زندگی، احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت را

بررسی می‌کند.

## ۲-۳ عوامل میان فردی

الف (هم‌حسی: توان آگاهی از احساسات دیگران و درک تحسین آن احساسات را بررسی می‌کند.

ب (مسئولیت اجتماعی: توانایی فرد را در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در

گروه اجتماعی خویش را مورد بررسی قرار می‌دهد.

ج (روابط بین فردی: توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل را بررسی می‌کند که نزدیکی عاطفی، صمیمیت

و داد و ستد مهر آمیز از ویژگیهای آن است.

## ۲-۵ عوامل کنترل تنش‌ها

الف (تحمل تنش‌ها: توان تحمل خود را در برابر رویدادهای ناخوشایند و شرایط تنش‌زا و هیجانهای شدید را بررسی می‌کند.

کند.

ب (کنترل تکانه‌ها: توانایی مقاومت فرد را در برابر تنش‌ها یا وسوسه‌ها و کنترل هیجانهای خویش را بررسی می‌کند

(جلالی، ۱۳۸۱)

سیا روچی و دیگران (۱۳۸۵) بر اساس تعاریف و عوامل برشمرده برای هوش هیجانی، توانسته‌اند دو رویکرد را در

تعریف آن شناسایی کنند که عبارت است از:

رویکردهای اصلی) غیر ترکیبی: (این رویکردها هوش عاطفی را پدیده و ویژگی مستقلی تعریف می‌کند.  
 رویکردهای ترکیبی: در این رویکرد، هوش هیجانی با مهارت‌ها و ویژگی‌های دیگری همچون بهزیستی روانی، انگیزش و توانایی برقراری رابطه با دیگران درهم می‌آمیزد.  
 آن مؤلفان ویژگی‌های هوش هیجانی را بر اساس تعاریف ارائه شده در هر یک از رویکردهای یاد شده به شرح مندرج در جدول ذیل خلاصه کرده‌اند:

جدول (۱): ویژگی‌های هوش هیجانی به تفکیک رویکردها

رویکردهای ترکیبی		رویکردهای اصیل	
گلمن	بار - ان	سایر ، کارسو و سالووی	
۱- خود - خود ارزیابی - اعتماد به نفس گاهی هیجانی درونی	- آگاهی عاطفی - جرأت ورزی - حرمت نفس - خود شکوفایی - استقلال	۱- هوش هیجانی (درون فردی)	۱- توانایی آگاهی عاطفی به منظور درک صحیح عوطف و طرحتها عواطف و هیجانات موجود در صورت افراد، موسیقی
- کنترل خود - قابل اعتماد بودن - هشیاری - نو آوری - توان سازگاری	۲- خود نظم دهی	۲- هوش هیجانی (بین فردی) - روابط بین فردی	- بهترین ارتباط صحیح بین هیجانات و عواطف - کاربرد برای آسان سازی جریان تفکر - تغییر چشم اندازها
- انگیزه پیشرفت - ابتکار - خوش بینی	۳- انگیزش	۳- توان سازگاری - حل مسئله - واقعیت آزمایی - انعطاف پذیری	- توانایی تجزیه عواطف - توانایی درک تغییرات - توانایی درک احساسات پیچیده

- درک دیگران - رشد دادن دیگران - متنوع بودن در شیوه-های نفوذ - آگاهی سیاسی	۴- همدلی	- تحمل تنش-ها کنترل تکانه	۴- مدیریت تنش (کنترل تنش)	-توانایی اداره هیجانات خود توانایی اداره هیجانات دیگران	۴- توانایی مدیریت هیجانات
- نفوذ - ارتباط مدیریت تعارض - رهبری - ایجاد پیوند - همکاری -روح گروهی	۵-مهارتهای اجتماعی	- شادکامی (نشاط) - خوش بینی	۵- خلق و خوی عمومی	---	---

بر اساس این مطالب می توان نتیجه گرفت که:

هوش هیجانی یکی از ویژگیهایی منحصر به فرد نوع بشر است که با بسیاری از عوامل زندگی آدمی، اعم از روابط بین فردی و تعامل اجتماعی، زندگی زناشویی، موقعیت اجتماعی و عملکرد شغلی ارتباط معنادار و نیرومندی دارد. هوش هیجانی عوامل و ویژگیهای متعددی دارد. با وجود این، مرور پژوهشها) برای مثال ر.ک.به: شات و دیگران، (۲۰۰۴ نشان می-دهد که عوامل مورد تأیید بار - ان و گلמן بیش از سایر عوامل مورد استقبال پژوهشگران قرار گرفته است.

گرچه تعاریف متعدد و گوناگونی برای هوش هیجانی ارائه شده است اغلب پژوهشگران و نظریه پردازان در تعاریف خویش بر عواملی نظیر درک هیجانات خود و دیگران واقع-گرایی، خود آگاه هیجانی، تنظیم روابط بین فردی، خود ابرازی، توانایی به تأخیر انداختن هیجانات، همدلی، تحمل فشار روانی و احساس خوشبختی تأکید ورزیده‌اند.

### ۳. سنجش عملکرد مدیران و فرماندهان

زیلمر<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، روانشناس صاحب‌نظری که در قلمرو عملکرد<sup>۲</sup> پلیس و نظامیان تحقیقات و مطالعات وسیعی را به سامان رسانده بر این باور است که یکی از تکالیف<sup>۳</sup> اساسی و در عین حال دشوار سازمانهای نظامی و انتظامی، سنجش عملکرد نیروها، مدیران و فرماندهان است. به باور او، سازمانهای نظامی و انتظامی بدون سنجش دقیق و منظم عملکرد کارکنان خویش، قادر به تصمیم‌گیری مناسب در زمینه فرایندهایی همچون جابجایی، انتصاب، ترفیع و حتی تنزل درجه و جایگاه کارکنان و مدیران خود نیستند.

اهمیت سخن زیلمر، سالها پیش از او از سوی روانشناسان نظامی (برای مثال گال<sup>۴</sup> و منگلسدورف<sup>۵</sup>، ۱۹۹۱) و روانشناسان رفتار سازمانی (برای مثال میچل<sup>۶</sup>، ۱۹۹۴) بخوبی درک شده است؛ چه، این مؤلفان محقق نیز حدود دو دهه پیش از زیلمر تأکید کرده‌اند که یکی از تکالیف بنیادی مدیریت منابع انسانی، سنجش دقیق عملکرد کارکنان و مدیران است؛ یا به تعبیر مشبکی (۱۳۸۴) یکی از مهمترین وظایف و فعالیتهای مدیریت منابع انسانی «ارزشیابی عملکرد» است. به زعم مشبکی، ارزشیابی عملکرد در واقع نوعی کنترل بازخورد است که میزان اثر بخشی عملکرد نیروهای سازمان را نمایان می‌سازد؛ یا به تعبیر روشنتر:

نتایج ارزشیابی عملکرد می‌تواند به عنوان ابزاری در جهت حصول اطمینان از اجرای سایر وظایف مدیریت منابع انسانی مورد استفاده قرار گیرد. چنانچه این سیستم درست طراحی شده باشد، می‌تواند نقایص و اشکالات سایر زمینه‌ها را، از جمله نظارت و بازرسی، بروشنی مشخص کند.

میچل (ترجمه شکر کن، ۱۳۸۴) اهداف اصلی ارزشیابی عملکرد کارکنان سازمان را بدین شرح بر می‌شمارد: ترفیع، پرداخت دستمزد و پاداش، تنزل سمت یا درجه. از نظر این نویسنده و سایر نویسندگان، «عملکرد» علاوه بر برونداد رفتاری و شغلی فرد، مهارتها، ویژگیها و تعهدات شغلی و اخلاقی او را نیز در بر می‌گیرد. به همین سبب، زمانی که از

<sup>1</sup> 1-ZILLme

<sup>2</sup> 2- performance

<sup>3</sup> 3- tasks

<sup>4</sup> 4- Gal

<sup>5</sup> 5-Mangelgdorff

<sup>6</sup> 6-Michel



سنجش عملکرد سخن به میان می‌آید در واقع مهارتها و تعهدات فرد نیز مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد؛ به تعبیر لتام<sup>۱</sup> (۲۰۰۶): سنجش عملکرد به سنجش بازده شغلی کارکنان و مدیران محدود نمی‌شود؛ چه از یک سو چنین بازدهی متأثر از عواملی نظیر مهارتها و ویژگیها و تواناییهای افراد است و از سوی دیگر در هر سازمان اغلب از افراد انتظار کنش‌هایی می‌رود که کمتر به صورت بازده عینی بروز می‌کند (میچل، شکرشکن، ۱۳۸۴: ۳۱۰).

از همین روی است که لتام پیشنهاد می‌کند که در روشهای موسوم به سنجش عملکرد، سه دسته عامل مورد اندازه‌گیری قرار گیرد که عبارت است از:

عوامل فرایند رفتاری<sup>۲</sup>

عوامل فرایند اخلاقی<sup>۳</sup>

عوامل عملکردی<sup>۴</sup>

### ۳-۱. عوامل سنجش عملکرد مدیران و فرماندهان پلیس

پژوهشگرانی همچون مینر<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) و مه‌یر<sup>۶</sup> (۲۰۰۵)، عوامل سنجش مدیران و فرماندهان پلیس را به این شرح بر شمرده‌اند:

سنجش شخصیت نظامی

سنجش شخصیت مردمی

سنجش مهارت‌های ذهنی و جسمی

سنجش فرایند، چگونگی و میزان کار

<sup>1</sup> 1- Latham

<sup>2</sup> 2-Behavioral process factors ( BPF )

<sup>3</sup> 3-Moral process factors ( MPF )

<sup>4</sup> . performancefactors( p F )

<sup>5</sup> . Monir

<sup>6</sup> . Mhir

#### ۴. مرور پژوهشها

در سطور زیر ابتدا به برخی پژوهشهای صورت گرفته در زمینه هوش هیجانی در قلمرو پلیس اشاره می-شود: سیاروجی و اندرسون (۲۰۰۰) در یک پژوهش علمی به نقش هوش هیجانی در کاهش تنش و بهبود سلامت پرداختند. آنها برای این منظور ۳۰۲ نفر (۲۳۲ نفر زن و ۷۰ مرد) را انتخاب کردند همه آزمودنیها به جای این دو محقق به مقیاس ۳۳ ماده ای هوش هیجانی شوت<sup>۱</sup>، مقیاس افسردگی بک (۱۹۹۲) و پرسشنامه اندیشه پردازی خودکشی رینوند پاسخ دادند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی رابطه میان تنش و متغیرهای بهداشت روانی را تعدیل می کند و در ضمن افراد باهوش هیجانی قوی، تأثیر بیشتری از تنش دارند و سطوح بالایی از افسردگی را نشان دادند. بر اساس این نتیجه حداقل دو فرضیه مطرح شد: «فرضیه عدم حساسیت) «بی توجهی (پیشنهاد می-کند افرادی که ادراک هیجانی ندارند با موفقیت، تفکرات تنش را سرکوب می کنند و یا در کل به آنها توجه نمی کنند. این فرضیه اشاره می کند که عدم ادراک ممکن است برای افراد سودمند باشد؛ چرا که می تواند به مصونیت آنها از تنش کمک کند. بر عکس،» فرضیه گم گشتگی «پیشنهاد می-کند افرادی که در ادراک هیجان در سطح پایین قرار دارند در واقع به تنش حساس هستند اما به آسانی تشخیص نمی-دهند که تنش و فشار بر آنها اثر معکوس دارد. بر این اساس، افراد با ادراک ضعیف درباره آنچه احساس می کنند، بیشتر سردرگم می شوند. طبق فرضیه دوم، عدم ادراک برای فرد زیان بخش است؛ چرا که شخص نمی داند که احساس بدی دارد. بنابراین کاری برای تغییر موقعیت انجام نمی دهد که این نتیجه با سازه الکسی تیمیا) نبودن هیجانی بودن (سازگاری دارد.

در تحقیقی درمورد هوش هیجانی و روابط بین فردی، که توسط شات و دیگران (۲۰۰۱) انجام شد، نتایجی به دست آمد که می تواند اهمیت این سازه را در سازگاری زناشویی، که بخشی از سازگاری کلی است، برجسته کند. افراد باهوش هیجانی قوی نمره های بیشتری در همدلی، خودبازبینی و خودکنترلی در موقعیتهای اجتماعی کسب کرده اند. این افراد پاسخهای همراه با یاری و مشارکت و همکاری بیشتر را در مورد همسرانشان داشته اند. این افراد روابط نزدیکتر و محبت آمیزتری را از خود نشان داده اند و رضایت زناشویی بیشتری را در زندگی خود تجربه می کنند.

شور (۱۹۹۱)<sup>۲</sup> در پژوهشی به این نتیجه رسید که مهارت حل مسئله بین فردی با روابط اجتماعی مثبت با همسالان، امیدواری و همدلی، رابطه مثبت دارد.

<sup>1</sup> . Schutte

<sup>2</sup> 1. Shure

سارنی (۱۹۹۸)<sup>۱</sup> در پژوهشی روی ۴۰۰ نفر از کارمندان دریافت که افرادی که هوش هیجانی قوی-تری داشته‌اند از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردارند و عملکرد بهتری دارند. همچنین این افراد نسبت به زندگی خوش بین‌تر هستند و در برابر تنش و فشار مقاومتر، و از پیشرفت و موفقیت بیشتری در زندگی برخوردارند.

کریس واتیکن (۲۰۰۰)<sup>۲</sup> در زمینه تأثیر هوش هیجانی و پیشرفت شغلی به نتایج زیر دست یافت:

کاربرد هوش هیجانی موجب پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغلی می‌شود. هوش هیجانی بر میزان فروش کالا تأثیر زیادی دارد و افراد با هوش هیجانی قوی در مشاغل نیازمند به تخصص فنی، کارایی بهتری دارند. کلین و دیگران (۱۹۹۸) در تحقیقی درباره افراد پلیس دریافتند که هوش هیجانی بر عملکرد شغلی افسران پلیس تأثیر معناداری دارد.

سنتی (۲۰۰۳)<sup>۳</sup> در تحقیقی که روی گروهی از افسران پلیس کانادا انجام داده، نشان داده است که بین میزان هوش هیجانی و سطح سلامت روانی و مهارت حل مسئله افسران رابطه معناداری هست. این محقق در پژوهش خود مقیاس بار-ان، مقیاس سلامت عمومی و مقیاس مسئله‌گشایی ریسمون را روی افسران مورد بررسی اجراء کرد. داده‌های او نشان داد که اولاً: افسران موفق در هر سه مقیاس، نمره‌های بیشتری کسب می‌کنند. ثانیاً: افسران برخوردار از هوش هیجانی قوی در دو مقیاس دیگر، نمره‌های بیشتری به دست می‌آورند. سنتی بر اساس یافته‌های خود نتیجه گرفته است که هوش هیجانی قوی هم می‌تواند ناشی از توانایی مسئله‌گشایی و سطح سلامت روانی باشد و هم می‌تواند به نوبه خود سلامت روانی و توانایی حل مسئله را فزونی بخشد.»

نیازی به یادآوری نیست که براساس نظریه گلمن، دو عامل (سلامت) (نشاط) (و) «حل مسئله» می‌تواند در زمره عامل کلیدی هوش هیجانی جای بگیرد. بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی می‌توان این دو ویژگی را نیز تقویت کرد.

## ۵. فرضیه های تحقیق

بر اساس این مطالب می‌توان فرضیات زیر را فرمول بندی کرد:

بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی افسران پلیس رابطه معناداری هست.

بین هوش هیجانی و سلامت روانی افسران پلیس رابطه معناداری وجود دارد.

<sup>1</sup>  
2. Saarni

<sup>2</sup>  
3. Chris Watkin

<sup>3</sup>  
. Sentey

بین هوش هیجانی و مهارت مسئله گشایی افسران پلیس رابطه معناداری هست.  
بین سهم هوش هیجانی، سلامت روانی، مهارت حل مسئله و سطح تحصیلات افسران پلیس در تبیین عملکرد شغلی آنان تفاوت معناداری وجود دارد.

## ۶. روش شناسی

**روش:** این تحقیق در پی آن بود تا رابطه چند متغیر را مورد بررسی و تحلیل قرار دهد. به همین منظور از روش تحقیق همبستگی استفاده شد. گرچه چنین روشی در پی آن است تا ضریب اشتراک متغیرها را شناسایی نماید. بر اساس آن می-توان به شواهدی در خصوص تأثیر یک یا چند متغیر بر یک یا چند متغیر دیگر دست یافت.

**جامعه آماری:** جامعه آماری این تحقیق شامل تمام افسران رسته پلیس تخصصی ناجا (یعنی راهور، آگاهی و پیشگیری) است که در سال ۱۳۸۹ در دوره-های «استاندارد سازی رفتار» شرکت کرده-اند.

**حجم نمونه:** حجم نمونه براساس فرمول ساده نمونه-گیری و در سطح خطای ۰/۰۵، ۲۴۰ نفر (یعنی از هر پلیس ۸۰ نفر) برآورد شد. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی استفاده شد. برای این منظور از بین افراد شرکت کننده در « دوره استاندارد سازی رفتار» در هر گروه به صورت تصادفی ۸۰ رسته انتخاب، و مقیاسهای اندازه-گیری روی آنان اجرایی شد.  
**ابزارهای اندازه-گیری و پایایی هر یک:** برای سنجش متغیرهای تحقیق از مقیاسهای زیر استفاده گردید:

**مقیاس مداد- کاغذی بار- آن:** این مقیاس حاوی ۹۰ سؤال است و پایایی آن ۰/۸۸ برآورد شد. این مقیاس پانزده عامل اصلی روانشناختی را اندازه-گیری می-کند؛ به عبارت دیگر، مقیاس بار آن تمامی عوامل میان فردی، درون فردی، خلق و خو و سازگاری را اندازه-گیری می-کند و اطلاعات دقیقی درباره هوش عاطفی (هیجانی) فرد به دست می-دهد.  
**مقیاس Scl-90:** این مقیاس سطح سلامت درونی را (هم به صورت کلی و هم به صورت عاملی) مورد اندازه-گیری قرار می-دهد. میزان پایایی کل مقیاس نیز در این تحقیق ۰/۹۲ برآورد شد.

**مقیاس محقق ساخته حل مسئله:** این مقیاس براساس شاخصهای مسئله گشایی (هیجانمداری، مسئله محوری و اجتنابی) توسط محقق در بیست ماده تدارک دیده شد. پایایی آن نیز ۰/۸۳ برآورد گردید.

**مقیاس عملکرد شغلی:** این مقیاس نیز در ۳۶ ماده و توسط محقق تهیه شد. مقیاس عملکرد شغلی، هم عوامل عمومی عملکردی را اندازه-گیری می-کند، هم عوامل فرایند اخلاقی را و هم عوامل اختصاصی شغلی را. این مقیاس به صورت دیگر- سنجی اجرا شد. برای این منظور مقیاس مربوط به هر فرد در اختیار رئیس او قرار داده، و از او خواسته شد تا عملکرد آزمودنی را براساس آن مورد داوری قرار دهد. پایایی کل مقیاس ۰/۸۶ است.

## ۷. یافته‌های تحقیق

در سطوری که در پی می‌آید یافته‌های اجرای چهار مقیاس اندازه‌گیری به ترتیب فرضیات گزارش می‌شود:

### ۷-۱. رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی

برای آزمون فرضیه اول تحقیق (بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی افسران) از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج جدول زیر درج شده است:

جدول (۲): رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی دار
۲۳۶	۰/۶۸	۰/۰۰۱

همان گونه که ضریب همبستگی در جدول نشان می‌دهد بین هوش هیجانی افسران پلیس و میزان عملکرد شغلی آنان در سطح  $p < 0/001$  رابطه آماری معناداری وجود دارد؛ این بدان معناست که با افزایش سطح هوش هیجانی افسران به صورت معناداری بر میزان عملکرد شغلی آنان افزوده می‌شود.

### ۷-۲. رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی

فرضیه دوم تحقیق با استفاده از آزمون آماری پیرسون آزمون شد. نتایج به شرح مندرج در جدول زیر است:

جدول (۳) رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی دار
۲۲۹	۰/۴۶	۰/۰۰۱

داده‌های درج شده در جدول نشان می‌دهد که بین دو متغیر هوش هیجانی و سلامت روانی در سطح  $p < 0/001$  رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود. از این یافته می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش هوش هیجانی افسران پلیس به صورت معناداری بر تراز سلامت روانی آنان افزوده می‌شود.

### ۷-۳. رابطه هوش هیجانی و ضرورت حل مسئله

فرضیه سوم تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون آزمون شد و نتایج در جدول زیر درج شده است:

جدول (۴): رابطه هوش هیجانی و مهارت حل مسئله افسران پلیس

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی دار
۲۳۵	۰/۵۶	۰/۰۰۱

نتایج جدول بیانگر رابطه معنادار بین هوش هیجانی و حل مسئله افسران است. بنابراین فرضیه سوم تحقیق نیز همانند دو فرضیه قبل با احتساب خطای ۰/۰۰۱ تأیید می-شود؛ یعنی با افزایش هوش هیجانی افسران بر میزان مهارت مسئله گشایی افسران پلیسهای تخصصی افزوده می-شود.

#### ۴-۷ رابطه متغیرها

رابطه هر چهار متغیر مورد بررسی در جدول زیر درج شده است:

جدول (۵) ضریب همبستگی متغیرهای مورد بررسی با یکدیگر

هوش هیجانی	عملکرد شغلی	سلامت روانی	حل مسئله
هوش هیجانی	۶۸	۰/۴۶	۰/۵۶
عملکرد شغلی	-	۰/۵۹	۰/۳۶
سلامت روانی	-	-	۰/۴۹
حل مسئله	-	-	-

همانگونه که ضرائب جدول نشان می-دهد هر چهار متغیر با یکدیگر همبستگی معناداری دارد؛ اما بیشترین ضرایب بستگی به ترتیب اولویت مربوط به رابطه:

هوش هیجانی و عملکرد شغلی ( $P=0/68$ )

سلامت روانی و عملکرد شغلی ( $P=0/68$ ) است.

#### ۵-۷ عوامل مختلف در تبیین عملکرد شغلی افسران پلیس

برای تعیین سهم عوامل مختلف مورد بررسی در تبیین عملکرد شغلی افسران پلیس از آزمون رگرسیون استفاده شد .

نتایج در جدول زیر درج شده است:

جدول (۶): سهم عوامل مورد بررسی در تبیین عملکرد شغلی

نام عامل	B	Beta	Sig
هوش هیجانی	۰/۲۴	۰/۲۹	۰/۰۰۰
سلامت روانی	۰/۱۶	۰/۲۴	۰/۰۰۰
حل مسئله	۰/۲۷	۰/۱۶	۰/۰۰۰
سطح تحصیلات	۰/۳۱	۰/۱۴	۰/۰۰۰

همان‌گونه که داده‌های جدول نشان می‌دهد چهار عامل مورد بررسی در مجموع ۰/۴۲ عملکرد شغلی مدیران را تبیین می‌کند. از بین چهار عامل مورد بررسی، سهم هوش هیجانی بیش از سایر عوامل است.

### ۸. نتیجه گیری و پیشنهادها

یافته‌های این تحقیق آشکار ساخت که :

اولاً: با افزایش هوش هیجانی بر سطح سلامت روانی و مهارت مسئله‌گشایی و تراز عملکرد شغلی افسران پلیس افزوده می‌شود.

ثانیاً هوش هیجانی تأثیر معنادار و پراهمیتی بر عملکرد شغلی افسران پلیس برجای می‌گذارد. همان‌گونه که پیداست این یافته‌ها با پژوهش‌هایی که در بخش نخست این نوشتار از آنها سخن به میان آمد، همخوانی کامل دارد؛ چه آن پژوهش‌ها نیز نشان داده بود که هوش هیجانی هم سلامت روانی و رضایت عمومی را فزونی می‌بخشد، هم مهارت‌های گشودن گره از مشکلات پیش رو را افزایش می‌دهد و هم کارایی و کارکرد حرفه‌ای و شغلی را تعالی می‌بخشد.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان چند نکته را یادآور شد: نخست اینکه، هوش هیجانی موجب افزایش اعتماد به نفس، سطح سازگاری، خودکنترلی و کاهش تنیدگی و تلاشگری می‌شود. پیداست که هریک از این توانمندیها و ویژگیها نیز به نوبه خود بر تراز نشاط و شادابی می‌افزاید و در نتیجه سطح سلامت روانی آنان را فزونی می‌بخشد. به تعبیر روشن‌تر، هوش هیجانی همچون واکسن نیرومندی عمل می‌کند که امکان آسیب‌پذیری روان آدمی را در برابر ناملايمات زندگی کاهش می‌دهد.

دوم اینکه، هوش هیجانی، همان‌گونه که از تعریف آن پیداست، مهارت‌هایی درون فردی آدمیان را افزایش می‌دهد. پیداست که یکی از این نوع مهارتها برخورد عاقلانه و خردمندانه با مسائل پیش روی زندگی است؛ به بیان دیگر، هوش هیجانی نوعی تدبیر کردن و مدیریت هیجانات و خودداری از سلطه آنها بر خردمندی و عقلانیت انسان است. به همین سبب، وقتی این ویژگی افزایش می‌یابد آدمی به شیوه‌ای خردمندانه‌تر و دقیق‌تر به گره‌گشایی از مسائل پیش روی خود می‌پردازد و در نتیجه مهارت مسئله‌گشایی او افزایش می‌یابد.

سوم اینکه، افراد برخوردار از هوش هیجانی بیشتر، بهتر از دیگران می‌توانند موقعیتهای شغلی را درک، و متناسب با اقتضائات آن عمل کنند. از این گذشته، آنان به سبب سازگاری زیاد و درک صحیح وضعیتهای مختلف از هوش محیطی بیشتری نیز برخوردارند. به همین سبب در هر موقعیتی می‌توانند عملکرد بهتری از خود بروز دهند. علاوه بر آن، افراد

برخوردار از هوش هیجانی بیشتر کمتر درگیر مسائل و تنش‌های خود هستند؛ چه همان گونه که پیشتر گفته شد، سطح سلامت روانی آنان بالاتر است؛ هم‌چنین میزان ابتکار و خلاقیت آنان از سطح متوسط فراتر است. به همین سبب آنان همواره عملکرد شغلی بهتری دارند.

ناگفته آشکار است که چنین افرادی سریعتر از دیگران به مدارج و مناصب بالای سازمانی دست می‌یابند. از همین روی به سازمان پلیس توصیه و پیشنهاد می‌شود که «برنامه‌ریزی و اقدام» برای افزایش تراز هوش هیجانی کارکنان خویش را جدی بگیرد؛ چه، افرادی برخوردار از این نوع هوش، سریع به رشد و توسعه سازمان یاری می‌رسانند و هم رشد و تحول شخصی خود را تسریع می‌بخشند.

### منابع فارسی

الیاسی، محمدحسین (۸۸۳۱). سنجش ویژگی‌های شخصیتی مدیران و رابطه آن با عملکرد شغلی، نشاط انگیزش، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال سوم، شماره ۰۱، زمستان.  
جلالی، حسن (۱۸۳۱). هوش هیجانی؛ ایجاد و مؤلفه‌ها، نشریه روان‌شناسی، شماره ۲۱: ۲۹۱-۱۸۱.  
سیا روچی، ام و دیگران (۳۰۰۲). هوش عاطفی، ترجمه امام زاده‌ای و نصیری، تهران: انتشارات رشد.  
گلمن، ر. (۳۸۳۱). هوش هیجانی، ترجمه پارسا، تهران: انتشارات رشد.

### منابع انگلیسی

Abisamira, L. (2000). an introduction to emotional intelligence. [www.social.psy](http://www.social.psy).  
Beck, A.(1991). depression. Boston: Mc Graw-Hill.  
Ciarrochi, M. and Andreson, D. (2000). Stress and emotional intelligence. The Journal of Social affairs. 8, 21-32.  
Hin, M. et al. (2004). Ev assissment. The Journal of B. Psychology, 13, 212-221.  
Mayer. B.T. (1999). Psychology in life. Newyork: Mc Graw-Hill.  
Saarni, F.(1998). Happiness and interpersonal intelligence. Journal of social psychology, 15, 423-430.  
Salvey, L. and Mayer, B.T (1990). Learning and emotinal intelligence. Boston: Freepress.  
Shut, L. Et al. (2001). social Skills. Oxfordpress.