

## بررسی رابطه بین هوش عاطفی و ارتباط‌گزیزی

مرجان اردشیرزاده<sup>۱</sup>

علی‌اکبر فرهنگی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۲/۴/۲

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۲۵

چکیده

ارتباط‌گزیزی و هوش عاطفی هر دو از جمله مفاهیم نوینی هستند که در حوزه روان‌شناسی و ارتباطات و نیز در مطالعات رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. این مقاله در پی شناسایی رابطه متغیرهای هوش عاطفی با سطوح ارتباط‌گزیزی کارکنان سازمان صدا و سیماست. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان سازمان صدا و سیما شهر تهران هستند و نمونه‌ای به حجم ۳۷۸ نفر انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که جهت سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه تخلیص شده دانیل گلن و جهت سنجش سطوح ارتباط‌گزیزی از پرسشنامه مک کراسکی استفاده شده است. در این پژوهش اطلاعات پردازش و از طریق برنامه آماری SPSS و با استفاده از آزمون گاما تحلیل شده است، مقدار sig در آزمون گاما برای هوش عاطفی برابر با 0/000 و برای سایر مؤلفه‌های هوش عاطفی به ترتیب خود مدیریتی برابر با ۰/۰۰۳، مهارت اجتماعی برابر با ۰/۰۰۰، خود آگاهی و مدیریت روابط نیز ۰/۰۰۰ بوده است. با توجه به اینکه مقدار گاما در تمام فرضیه‌های مورد بررسی کمتر از ۰/۰۵ درصد بوده، بنابراین تمام مؤلفه‌های هوش عاطفی با سطوح ارتباط‌گزیزی رابطه معناداری دارند، و با توجه به مقدار منفی و معکوس گاما در تمام مؤلفه‌ها نتیجه می‌گیریم که هوش عاطفی و مؤلفه‌هایش بر سطوح ارتباط‌گزیزی تأثیر معکوس دارند. به نحوی که هر چه هوش عاطفی و مؤلفه‌های آن در میان کارکنان صدا و سیما افزایش یابد، میزان ارتباط‌گزیزی آنان کاهش می‌یابد.

**کلمات کلیدی:** ارتباط‌گزیزی، هوش عاطفی، خودمدیریتی، خودآگاهی، آگاهی

اجتماعی، مدیریت روابط.

<sup>۱</sup> دکترای مدیریت رسانه دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران، [ardeshirzadeh\\_marjan@yahoo.com](mailto:ardeshirzadeh_marjan@yahoo.com)

<sup>۲</sup> عضو هیئت علمی و استاد دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران

## مقدمه

محیط رقابتی که درون و بیرون سازمان‌ها وجود دارد، باعث شده که کارکنان هر سازمانی توجه خود را معطوف انتخاب بهترین روش‌ها برای تعامل و ارتباط با یکدیگر و با محیط پیرامون معطوف کنند. به زعم نگارنده در یک سازمان رسانه‌ای به دلیل ماهیت و نوع کارکرد و ارتباطی که با مشتری به عنوان مخاطب خود دارد و همچنین به دلیل رقابتی بودن فضای حاکم بر رسانه‌ها بایستی بیشتر به مؤلفه‌هایی که باعث بهبود روابط میان فردی کارکنان خود پردازد تا بدین وسیله پیمودن این مسیر رقابتی آسان‌تر شود.

نگارنده معتقد است که امروزه توجه صرف به برنامه‌ریزی و فرایندها اهمیت ندارد، بلکه این دانش و مهارت افراد است که فرایندها و برنامه‌ها را پیش می‌برد و موفقیت هر سازمانی را رقم می‌زند. در بیشتر سازمان‌ها از جمله سازمان‌های رسانه‌ای، اهمیت به نیروی انسانی و توسعه افراد در سازمان در اولویت قرار دارد. چنانچه در هر سازمانی محیط به گونه‌ای فراهم شود که افراد در برقراری ارتباط با یکدیگر چه با مدیران و یا همکاران خود واهمه نداشته باشند و عوامل ایجاد سد ارتباطی در میان افراد برداشته شود، یک سازمان به گونه‌ای بسیار موفق‌تر و بهتر می‌تواند اهداف خود را به وسیله کارکنان دنبال کند، کارکنانی که با برقراری ارتباطی مؤثر سعی در قدم نهادن در مسیری بهتر و دنبال کردن اهداف استراتژیک سازمان خود را دارند.

بحث ارتباط‌گریزی<sup>۱</sup> به ویژه در فضای کاری در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و توجه اندیشمندان ارتباطات را به خود جلب کرد. کسانی که از ارتباط‌گریزی کمتری رنج می‌برند و در برقراری ارتباط بسیار راحت‌تر هستند و مسیر شغلی بهتر و موفق‌تری را می‌پیمایند (مک کراسکی، ۱۹۷۷). حال چه عواملی باعث می‌شود فردی ارتباط‌گریزی کمتری داشته باشد؟ یکی از عواملی که پژوهشگر آن را به عنوان عامل احتمالی تأثیرگذار بر پیوستار ارتباط‌گریزی در هوش عاطفی است.

هوش عاطفی<sup>۲</sup> از جمله مفاهیم جدیدی است که در بسیاری از عرصه‌ها، به ویژه در حیطه مدیریت، قدم نهاده است. نگارنده این مقاله پژوهش‌های زیادی را که نشان دهنده اهمیت هوش عاطفی و تأثیر آن بر اثر بخشی سازمان هستند مطالعه کرده است و با توجه به جدید بودن موضوع هوش عاطفی و مفهوم ارتباط‌گریزی و لزوم توجه بیشتر به این دو موضوع و آگاهی از

<sup>۱</sup> Communication Apprehension

<sup>۲</sup> Emotional Intelligence

تأثیر این دو مفهوم بر یکدیگر، بررسی رابطه این ارتباط‌گزیزی و هوش عاطفی در میان کارکنان یک سازمان رسانه‌ای را کانون توجه مطالعه حاضر قرار داده است. به عبارت دیگر این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این پرسش است که آیا بین هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی کارکنان در یک سازمان رسانه‌ای مانند صدا و سیما جمهوری اسلامی رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

### اهداف پژوهش

**هدف کلی:** شناسایی رابطه میان هوش عاطفی (با توجه به تعریف دانیل گلمن) و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

### اهداف جزئی

- شناسایی رابطه میان خودآگاهی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.
- شناسایی رابطه میان خودمدیریتی (یا مدیریت بر عواطف) و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.
- شناسایی رابطه میان آگاهی اجتماعی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.
- شناسایی رابطه میان مدیریت روابط یا مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

### پیشینه تحقیق و ادبیات نظری

منابع انسانی و مسائل مربوط به آنها از اساسی‌ترین چالش‌های مدیران بوده و آنان را کاملاً به خود مشغول کرده است، مطالعه انسان‌ها و رفتار آنها به مدیران و پژوهشگران کمک می‌کند تا شیوه‌های مدیریت خود را با توجه به کارکنان خود تغییر دهند و یا بهبود بخشند. در واقع مطالعاتی که به رفتار انسان‌ها در سازمان مرتبط است رفتار سازمانی نامیده می‌شود. هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی در مباحث روان‌شناسی و تفاوت‌های فردی جای می‌گیرد. هم هوش عاطفی و هم ارتباط‌گزیزی در مباحث رفتار سازمانی جای می‌گیرند و می‌توانند مورد استفاده پژوهشگران مدیریت و سازمان قرار گیرند.

می توان مدعی شد که رابطه هوش عاطفی با سطوح ارتباط‌گریزی تاکنون در هیچ پژوهشی مورد بررسی قرار نگرفته است. در این پژوهش این ارتباط به آزمون گذاشته می‌شود تا از این طریق نتایج جدیدی استخراج شود و مورد استفاده پژوهشگران در مباحث رفتار سازمانی قرار گیرد.

## ارتباط‌گریزی

بر اساس تحقیقات کلینجر در زمینه ترس از صحنه، و پژوهش‌های فیلیپس در مورد کم‌حرفی، در سال ۱۹۷۰ مک کراسکی<sup>۱</sup> واژه ارتباط‌گریزی را بر اساس تشویش بسیار زیاد از ارتباطات کلامی توصیف کرد (مک کراسکی، ۱۹۷۰: ۲۷۰). تعریف اصلاح شده از ارتباط‌گریزی، سطح ترس و تشویش فرد را نشان می‌دهد که با توجه به ارتباطات واقعی یا آتی وی با شخص یا اشخاص دیگر نمود می‌یابد (مک کراسکی، ۱۹۷۷: ۷۸). این پژوهش تعریف دوم را مورد توجه قرار می‌دهد. بحث انواع ارتباط‌گریزی نیز به ما کمک می‌کند تا ارتباط‌گریزی را مفهوم‌سازی کنیم.

مک کراسکی چنین فرض کرد که ارتباط‌گریزی باید در پیوستاری دیده شود که شامل چهار نوع ارتباط‌گریزی است: ارتباط‌گریزی خصوصیتی<sup>۲</sup>، ارتباط‌گریزی موقعیتی<sup>۳</sup>، ارتباط‌گریزی وابسته به مخاطب<sup>۴</sup> و ارتباط‌گریزی وضعیتی<sup>۵</sup>.

**ارتباط‌گریزی خصوصیتی:** این نوع ارتباط‌گریزی گرایش مداوم به ارتباط بر اساس شخصیت است و متغیرهای متنوع را در بر می‌گیرد که شامل شرایط، مخاطبان و زمان می‌شود (مک کراسکی و ریچموند، ۱۹۸۵: ۴۸). اغلب پژوهش‌های ارتباط‌گریزی در دهه ۷۰ میلادی بر مطالعه ارتباط‌گریزی خصوصیتی تأکید دارند. نمره فرد ارتباط‌گریزی در زمان‌های مختلف مشابه خواهد بود. ارتباط‌گریزی خصوصیتی می‌تواند در طول زمان اندکی تغییر کند، مگر اینکه برخی از برنامه‌های مداخله‌گر وجود داشته باشد. بنابراین اگر فردی هستیید که به‌طور کلی، در روزهای سه‌شنبه، از ارتباط‌گریزی خصوصیتی رنج می‌برید به احتمال زیاد، در پنج‌شنبه هفته بعد و دوشنبه سال بعد، نیز به همان اندازه ارتباط‌گریزی خواهید بود؛ مگر اینکه درمان‌های مخصوص کاهش ارتباط‌گریزی را داشته باشید (همان، ۴۳).

<sup>1</sup> James McCroskey

<sup>2</sup> Trait-like CA

<sup>3</sup> Context-Based CA

<sup>4</sup> Audience-Based CA

<sup>5</sup> Situational CA

روشن کردن معنایی که به واژه‌های ارتباط‌گزیزی پایین و بالا می‌دهیم بسیار مهم است. افراد در پیوستار ارتباط‌گزیزی تمایل دارند، در موقعیت‌های مختلف، پاسخ‌های متفاوتی دهند. در موقعیتی مانند مصاحبه شغلی ممکن است میزان تنش افراد بسیار بالا باشد، نسبت به موقعیت دیگری، مانند پاسخ گفتن به پرسش در کلاس درس که احتمالاً فرد تنش کم و یا هیچ ترسی را تجربه نکند (بیتی، ۱۹۹۸، ۲۰۰).

**ارتباط‌گزیزی موقعیتی:** همانند ارتباط‌گزیزی خصوصیتی است، زیرا گرایش شخصیتی پایداری مبنای این دو نوع ارتباط‌گزیزی است. سطح ارتباط‌گزیزی در شرایط رایج می‌تواند در شرایطی نسبت به شرایط دیگر بالاتر باشد (مک کراسکی و دیگران، ۱۹۸۵: ۱۷۸) برای مثال؛ شخصی ممکن است ارتباط‌گزیزی بالایی برای سخنرانی عمومی داشته باشد، اما همین شخص در بحث‌های گروهی، ارتباط‌گزیزی بسیار کمتری داشته باشد.

**ارتباط‌گزیزی وابسته به مخاطب:** نوع دیگری از ارتباط‌گزیزی است که با توجه به واکنش ارتباطی فرد نسبت به افراد یا گروهی خاص در طول زمان مشخص می‌شود. برای نمونه برخی از افراد و گروه‌ها ممکن است باعث ارتباط‌گزیزی بالایی شوند، در حالی که سایر گروه‌ها و افراد در ارتباطات تولید تشویش نکنند. این نوع از ارتباط‌گزیزی بسیار خاص است و ممکن است در افراد مختلف متفاوت باشد. تقریباً ۹۵ درصد افراد اذعان دارند که در ارتباط برقرار کردن در موقعیتی خاص یا نسبت به افرادی خاص در طول زندگی‌شان دچار ترس شده‌اند (ریچموند و مک کراسکی، ۱۹۸۵: ۴۶).

**ارتباط‌گزیزی وضعیتی:** در پایان پیوستار ارتباط‌گزیزی، ارتباط‌گزیزی که تنها افراد و گروهی خاص در موقعیتی ویژه تجربه می‌کنند را ارتباط‌گزیزی وضعیتی گویند. در اصل صد در صد افراد این ارتباط‌گزیزی را تجربه کرده‌اند؛ برای مثال، وقتی معلم به ما می‌گوید مشکوک به تقلب در امتحان هستیم؛ یا وقتی که رئیس‌مان ما را متهم به دست‌کاری تجهیزات کامپیوتری شرکت می‌کند یا وقتی که از شما خواسته می‌شود تا درباره موضوعی که دانش کمی از آن دارید سخنرانی کنید (ریچموند و مک کراسکی، ۱۹۸۵: ۴۵). ارتباط‌گزیزی وضعیتی بر اساس شخصیت فرد نیست، بلکه بیشتر موقتی است تا پایدار (مک کراسکی و بیتی، ۱۹۸۶: ۲۸۵).

## هوش عاطفی

مطالعات نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند ربود که بتوانند به طور اثربخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند؛ در این زمینه، هوش عاطفی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان بر

«کار با هوش عاطفی» نقش مهمی ایفا کند. دانیل گولمن در کتاب خود به نام *نیاز به هوش عاطفی در محیط کار* (محیطی که اغلب به عقل توجه می‌شود تا قلب و احساسات تمرکز می‌کند) معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای سازمان‌ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هرکسی که در سازمان کار می‌کند نیازمند هوش عاطفی است. اما هرچه در سازمان به سطوح بالاتر می‌رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می‌یابد. به همین علت هوش عاطفی از اهمیت زیادی برای یک رهبر برخوردار است (مقدمی و دیگران، ۱۳۹۰: ۹۳).

هوش عاطفی شامل توانایی نظارت بر عواطف و احساسات خود و دیگران، تفاوت قائل شدن بین آنها و استفاده از این مفروضات برای هدایت فکر و عمل افراد است (مایر، ۲۰۰۰: ۱۶۷).

دانیل گولمن عناصر هوش عاطفی را به دو طبقه عناصر فردی و عناصر اجتماعی تقسیم می‌کند (کادمن و بریور، ۲۰۰۱: ۳۲۱-۳۲۴). عناصر فردی شامل خودآگاهی، خود کنترلی و انگیزش است و عناصر اجتماعی شامل همدلی و مهارت‌های اجتماعی است. خود آگاهی به معنای آگاه بودن از حالت روانی خود و نیز تفکر درباره آن حالت است (گولمن، ۱۳۸۰: ۴۶).

در همین دوران بارآن<sup>۱</sup> تعریف خود را از هوش عاطفی ارائه داد، هوش عاطفی طبق تعریف وی عبارت است: مجموعه‌ای از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و توانایی‌های غیر شناختی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازها و فشارهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد (ماندل و فروانی، ۲۰۰۳: ۳۸۹).

گولمن در سال ۲۰۰۱ الگوی خود را با عنوان شبکه قابلیت‌های عاطفی ارائه داد. الگوی اولیه وی شامل پنج بعد و بیست و پنج مؤلفه بود؛ در سال‌های بعد الگوی خود را به شرح زیر چهار مؤلفه و بیست قابلیت تقلیل داده است (کوکر و دیگران، ۲۰۰۷: ۳۲).

<sup>۱</sup> Bar-On

- خودآگاهی<sup>۱</sup>: آیا مدیر می‌تواند به طور صحیح احساسات خود -مثل خودآگاهی عاطفی، خودارزیابی صحیح و اعتماد- را هر زمان که بروز می‌کند، تشخیص دهد؟
- خودمدیریتی<sup>۲</sup>: آیا مدیر می‌تواند احساسات خود را به سمت نتایج مثبت همانند خود-کنترلی عاطفی، وظیفه‌شناسی یا وجدان کاری، سازگاری، انگیزه توفیق‌طلبی و ابتکار عمل - سوق دهد؟
- آگاهی اجتماعی یا همدلی<sup>۳</sup>: آیا مدیر می‌تواند به طور صحیح احساسات دیگران را هنگام رو در رویی با آنها یا در حین کار با آنها تشخیص دهد؟ عینیت آن به صورت همدلی، خدمت-گرایی و آگاهی سازمانی است.
- مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی)<sup>۴</sup>: آیا مدیر می‌تواند ارتباطات خود با دیگران را به طور مؤثر و سازنده‌ای مدیریت کرده و به سمت نتایج مثبت -همانند پرورش دیگران، نفوذ، ارتباطات، مدیریت تعارض، تصویرسازی، تحلیل، تغییر و همکاری- هدایت کند؟
- جدول شماره (۱) ابعاد هوش عاطفی از نظر گولمن را نشان می‌دهد (یعقوبی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۲۵).

جدول شماره ۱: مؤلفه‌های اصلی هوش عاطفی

تعریف	اجزای هوش عاطفی
توانایی شناسایی و درک عواطف احساسات، ضعف‌ها و قوت‌های خود.	خودآگاهی
توانایی تسلط بر عواطف و احساسات، تسکین دادن خود، دور کردن خود از اضطراب‌ها و انجام فکر قبل از عمل.	خودمدیریتی
داشتن انرژی و تمایل بالا برای رسیدن به هدف، فراتر از کسب پول و وجهه.	آگاهی اجتماعی
توانایی مدیریت روابط و ساختن شبکه برای به دست آوردن نتایج مطلوب.	مهارت اجتماعی (مدیریت روابط)

<sup>1</sup> Self-Awareness

<sup>2</sup> Self-management

<sup>3</sup> Social Awareness

<sup>4</sup> Relation Management

در زمینه تأثیری که ارتباط‌گزیزی در محیط‌های کاری و کلاسی، به‌ویژه در میان دانشجویان، می‌گذارد پژوهش‌هایی انجام شده است. هرچند بحث ارتباط‌گزیزی و تأثیرات آن در محیط کار کمتر مورد نظر پژوهشگران بوده، اما در سال‌های اخیر، این بحث نیز به عنوان بخشی از رفتار سازمانی و یا ارتباطات سازمانی تا حدودی مورد توجه قرار گرفته است. پژوهشگران ارتباطات تأکید می‌کنند که ارتباط‌گزیزی بر آموزش و دوره‌های شغلی نیز تأثیر دارد. پژوهش‌هایی نیز در این باره انجام شده است؛ لیپرت و دیگران در سال ۲۰۰۵ به سطوح بالای ارتباط‌گزیزی، در میان دانشجویان، پی بردند (لیپرت و دیگران، ۲۰۰۵: ۷).

از نظر ریچموند و مک کراسکی سطح ارتباط‌گزیزی افراد انتخاب شغلی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ارتباط‌گريزان با میزان بالا از شغل‌هایی که ملزم به ارتباطات مداوم هستند اجتناب می‌کنند و کسانی که کمتر ارتباط‌گريز هستند به دنبال شغل‌هایی هستند که ارتباطات بیشتری را می‌طلبند (ریچموند و مک کراسکی، ۱۹۸۵: ۶۹). در ضمن سطوح ارتباط‌گزیزی می‌تواند بر توانایی پیشرفت شغلی نیز اثر گذارد. سطح ارتباط‌گزیزی سرپرست یا مدیر بر میزان اطلاعاتی که سرپرستان با کارکنان به اشتراک می‌گذارند تأثیر می‌گذارد (بارتو و سیاس، ۲۰۰۴: ۲۰).

به‌طور کلی بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه بررسی ارتباط‌گزیزی و میزان آن، روی دانشجویان کالج بوده است و اخیراً نیز بررسی‌هایی انجام شده که بیشتر ارتباط‌گزیزی دانشجویان را از نظر میان‌فرهنگی، بین‌المللی و نژادی مورد بررسی قرار داده است. باتلر<sup>۱</sup> اظهار می‌کند که محققان اندکی میزان ارتباط‌گزیزی را در سازمان‌ها مورد آزمون قرار داده‌اند (باتلر، ۲۰۰۴).

پژوهش‌های انجام شده در زمینه افراد با سطوح ارتباط‌گزیزی بالا نشان می‌دهند که گریز از ارتباط تأثیر منفی بر عملکرد شناختی افراد می‌گذارد، همچنین کولبی<sup>۲</sup> و دیگران در سال ۱۹۹۳ نشان دادند که ارتباط‌گزیزی تأثیر منفی بر مشارکت اجتماعی دارد و دالی<sup>۳</sup> و کافلین<sup>۴</sup> و استافورد<sup>۵</sup> نیز تأثیر منفی آن را بر عزت نفس افراد نشان دادند. همچنین لا<sup>۶</sup> و هوس<sup>۷</sup> در سال ۲۰۰۸ دریافتند که رابطه معکوسی میان تمایل به ارتباطات میان‌فرهنگی و سطوح ارتباط‌گزیزی

<sup>1</sup> Buttlar

<sup>2</sup> Colby

<sup>3</sup> Daly

<sup>4</sup> Caghlin

<sup>5</sup> Stafford

<sup>6</sup> Lu

<sup>7</sup> Hus

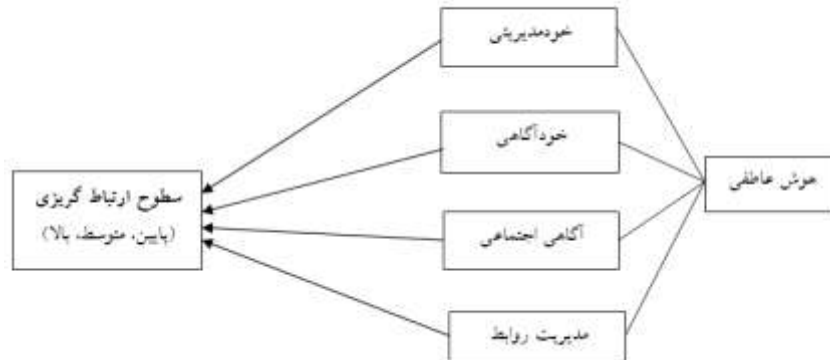


وجود دارد. در مطالعه‌ای ریچموند و مک کراسکی در مطالعه‌ی زبان مادری و زبان دوم مشخص کردند که سطوح بالای ارتباط‌گزیزی به‌طور قابل توجهی در سخن گفتن به زبان دوم وجود دارد (ریچموند و مک کراسکی، ۱۹۸۵: ۵۹).

در میان کسانی که برای اولین بار اصطلاح هوش عاطفی را به کار برده‌اند دانیل گولمن کسی است که بیشتر از همه نامش با هوش عاطفی گره خورده است (یعقوبی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۲۹). پژوهش‌های دیگری نیز به هوش عاطفی به عنوان یک توانایی می‌نگرند که شامل ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجان‌ها در خود و دیگران است. طبق یافته‌های رایینز در سال ۲۰۰۷ هوش عاطفی می‌تواند نقش مهمی در محیط کار داشته باشد. محققانی مانند سارین در سال ۲۰۰۷ اظهار داشتند که هوش عاطفی کارکنان می‌تواند میزان عملکرد و بهره‌وری آنان را پیش‌بینی کند. توانایی به کارگیری هیجان‌ها یا تولید هیجان‌ها برای تسهیل حل مسئله در کارایی اعضای گروه نقش مهمی ایفا می‌کند. در تحقیقی با یک پیش‌آزمون و بعد آزمون فشرده هوش عاطفی و سپس اجرای پس‌آزمون به کارآمدی این سازه در محیط کار اشاره می‌شود. محور مرکزی نتایج این مطالعات، تأکید بر نقش هوش عاطفی در افزایش عملکرد هوشیاری عاطفی و مهارت‌های اجتماعی است (سبک رو و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۸۴-۱۸۳).

در پژوهش‌های دیگری رابطه میان هوش عاطفی و سبک‌های رهبری (یعقوبی، ۱۳۸۸)؛ ارتباط میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی کارکنان و ارتباط هوش عاطفی با همدلی افراد (بشارت، ۱۳۸۴)؛ و نیز رابطه میان هوش عاطفی و سبک زندگی (یوسفی و صفری، ۱۳۸۸) سنجیده شده است.

پژوهش‌های زیادی در ایران درباره تأثیر هوش عاطفی بر افراد و کارکنان سازمان‌ها صورت گرفته است، اما تاکنون هیچ پژوهشی در زمینه سنجش و آزمون عوامل مؤثر بر ارتباط‌گزیزی و یا تأثیراتی که ارتباط‌گزیزی بر زندگی افراد در سازمان‌ها و یا دانشگاه‌ها و... می‌گذارد، انجام نشده است.



شکل ۱: چارچوب نظری پژوهش

### روش پژوهش

روش تحقیق این مقاله از نوع پیمایش و از پرسشنامه خودسنجی<sup>۱</sup> جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان سازمان صدا و سیما شهر تهران هستند که تعداد آنها در سال ۱۳۹۱، ۳۰۰۰۰ نفر بوده و با توجه به دسترسی پژوهشگر به لیست کارکنان از روش تصادفی ساده در این پژوهش بهره‌گیری شده است. تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان حجم نمونه، با توجه به جدول کرجسی و مورگان، (صفری شالی، ۱۳۸۶: ۸۷) در این پژوهش انتخاب شدند. در این پرسشنامه از طیف لیکرت استفاده شده است که پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها به وسیله نرم افزار SPSS پردازش و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند، برای پایایی این پرسشنامه از دو پرسشنامه معتبر سنجش هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزینی استفاده شده است. پرسشنامه مک کراسکی وضعیت ارتباط‌گزینی کلیه کارکنان سازمان صدا و سیما را می‌سنجد و پرسشنامه هوش عاطفی با چهار مؤلفه اصلی خودآگاهی، خودمدیریتی، مهارت اجتماعی و مدیریت روابط طبق پرسشنامه دانیل گلن تهیه شده (مقیمی، ۱۳۹۰) است. میزان آلفای کرومباخ برای پرسشنامه هوش عاطفی به طور کلی ۰/۸۱۴ تعیین شده است. برای هر یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی نیز آلفای کرومباخ به ترتیب خودآگاهی ۰/۷۵۱، خودمدیریتی ۰/۷۱۲، مهارت اجتماعی ۰/۷۳۲ و مدیریت روابط ۰/۷۱۶ بوده است.

<sup>۱</sup> Self-Report

در این پژوهش پرسشنامه ۲۴ گویه‌ای خوداظهاری سنجش سطوح ارتباط‌گزیزی مک کراسکی مورد استفاده قرار گرفته است که در سال ۱۹۸۲ طراحی و با آلفای کرومباخ بالای ۰,۹ تأیید شد که به عنوان پرسشنامه استاندارد برای سنجش میزان ارتباط‌گزیزی افراد مورد استفاده در سراسر جهان قرار گرفته است و مدارک قابل قبولی برای روایی و اعتبار محتوایی این ابزار وجود دارد (مک کراسکی و دیگران، ۱۹۸۵). در این پرسشنامه سه سطح از ارتباط‌گزیزی پیش-بینی شده که شامل سطح ارتباط‌گزیزی پایین، متوسط و بالاست. همچنین پرسش‌ها در ۴ زمینه مختلف که برای هر زمینه ۶ پرسش مجزا طراحی شده است. زمینه‌های مورد بررسی شامل: ارتباطات میان‌فردی (یک نفر)، ارتباط گروهی (۳ تا ۷ نفر)، جلسات گروهی (بیش از ۷ نفر) و سخنرانی عمومی یا در ملاء عام است.

## فرضیات پژوهش

### ۱) فرضیه اصلی

به نظر می‌رسد بین هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

### ۲) فرضیه‌های فرعی

۱-۲- به نظر می‌رسد بین خود‌مدیریتی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲-۲- به نظر می‌رسد بین مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳-۲- به نظر می‌رسد بین خودآگاهی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۴-۲- به نظر می‌رسد بین مدیریت روابط یا آگاهی اجتماعی و سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

## یافته‌های تحقیق

### یافته‌های توصیفی تحقیق

جدول شماره ۲: توزیع فراوانی و درصدی ارتباط‌گریزی کارکنان برحسب هوش عاطفی

جمع کل		پایین		متوسط		بالا		ارتباط‌گریزی هوش عاطفی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۱۸۰	۷/۸	۱۴	۶۰/۰	۱۰۸	۳۲/۲	۵۸	پایین
۱۰۰	۱۸۱	۵/۰	۹	۳۹/۸	۷۲	۵۵/۲	۱۰۰	متوسط (نرمال)
۱۰۰	۳۶۱	۶/۴	۲۳	۴۹/۹	۱۸۰	۴۳/۸	۱۵۸	جمع کل

جدول فوق‌گویی این است که حدود ۵۰/۵ درصد افراد پاسخگو در این پژوهش هوش عاطفی بالا و در حدود ۴۹/۵ درصد از افراد هوش عاطفی متوسطی داشته‌اند و در نتیجه، کارکنان صدا و سیما پاسخگوی این پژوهش از هوش عاطفی نسبتاً متوسط و بالایی برخوردارند و تقریباً هوش عاطفی پایینی گزارش نشده است.

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی و درصدی ارتباط‌گریزی کارکنان برحسب خودمدیریتی

جمع کل		بالا		متوسط		پایین		ارتباط‌گریزی خودمدیریتی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۱۹	۲۱/۱	۴	۵۲/۶	۱۰	۲۶/۳	۵	بالا
۱۰۰	۱۸۵	۴/۳	۸	۵۸/۴	۱۰۸	۳۷/۳	۶۹	متوسط (نرمال)
۱۰۰	۱۶۳	۶/۷	۱۱	۴۰/۵	۶۶	۵۲/۸	۸۶	پایین
۱۰۰	۳۶۷	۶/۳	۲۳	۵۰/۱	۱۸۴	۴۳/۶	۱۶۰	جمع کل

با توجه به داده‌های جدول فوق، پاسخگویانی که خودمدیریتی پایینی داشته‌اند در حدود ۵,۵ درصد و کسانی که خودمدیریتی آنها در حد نرمال و متوسط بوده است ۵۰ درصد، همچنین کسانی که خودمدیریتی بالایی داشته‌اند در حدود ۴۳,۶ درصد هستند. بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که بیشتر کارکنان صدا و سیما جمهوری اسلامی در تهران از خود مدیریتی متوسط و بالایی برخوردارند.

جدول شماره ۴: توزیع فراوانی و درصدی ارتباط گریزی کارکنان برحسب مهارت اجتماعی

جمع کل		بالا		متوسط		پایین		ارتباط گریزی مهارت اجتماعی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۷	۲۸/۶	۲	۷۱/۴	۵	۰	۰	بالا
۱۰۰	۱۲۴	۸/۱	۱۰	۶۰/۵	۷۵	۳۱/۵	۳۹	متوسط (نرمال)
۱۰۰	۲۳۷	۴/۶	۱۱	۴۴/۳	۱۰۵	۵۱/۱	۱۲۱	پایین
۱۰۰	۳۶۸	۶/۲	۲۳	۵۰/۳	۱۸۴	۴۳/۵	۱۶۰	جمع کل

جدول فوق نشان می‌دهد که حدود ۱,۸ درصد افراد پاسخگو به پرسشنامه این پژوهش دارای مهارت اجتماعی پایین و در حدود ۳۴,۶ درصد آنان مهارت اجتماعی خود را متوسط ارزیابی کرده‌اند، این در حالی است که افرادی که مهارت اجتماعی خود را بالا فرض کرده‌اند حدود ۴۴,۶ درصد بوده‌اند. بنابراین بیشتر کارکنان صدا و سیما مهارت اجتماعی خود را بالا می‌دانند.

جدول شماره ۵: توزیع فراوانی و درصدی ارتباط گریزی کارکنان برحسب خود آگاهی

جمع کل		بالا		متوسط		پایین		ارتباط گریزی خود آگاهی
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۹	۲۲/۲	۲	۷۷/۸	۷	۰/۰	۰	بالا
۱۰۰	۱۹۵	۸/۷	۱۷	۵۶/۴	۱۱۰	۳۷/۹	۶۸	متوسط (نرمال)
۱۰۰	۱۶۲	۲/۵	۴	۴۰/۷	۶۶	۵۶/۸	۹۲	پایین
۱۰۰	۳۶۶	۶/۳	۲۳	۵۰/۰	۱۸۳	۴۳/۷	۱۶۰	جمع کل

با توجه به نتایج جدول بالا می‌توان چنین ادعان داشت که ۲,۴ درصد افراد مورد آزمون در این پژوهش سطح خودآگاهی خود را بالا دانسته‌اند و این در حالی است که حدود ۵۳ درصد افراد خودآگاهی خود را متوسط و در حد نرمال و نیز ۴۴,۱ درصد نیز سطح خودآگاهی خود را بالا دانسته‌اند. بنابراین می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که جمعیت مورد پژوهش در این پژوهش خودآگاهی خود را بیشتر متوسط و بالا ارزیابی کرده‌اند.

جدول شماره ۵: توزیع فراوانی و درصدی ارتباط‌گزیزی کارکنان برحسب مدیریت روابط

ارتباط‌گزیزی		بالا		متوسط		پایین		جمع کل
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	درصد
۰	۰/۰	۶	۷۵/۰	۲	۲۵/۰	۸	۱۰۰	بالا
۳۴	۳۱/۲	۷۱	۶۵/۱	۴	۳/۷	۱۰۹	۱۰۰	متوسط (نرمال)
۱۲۴	۵۰/۲	۱۰۶	۴۲/۹	۱۷	۶/۹	۲۴۷	۱۰۰	پایین
۱۵۸	۴۳/۴	۱۵۸	۴۹/۲	۲۳	۶/۳	۳۶۴	۱۰۰	جمع کل

جدول بالا نشان می‌دهد که ۲,۴ درصد افراد مدیریت روابط خود را پایین و در حدود ۳۰ درصد پاسخگویان مدیریت روابط خود را متوسط ارزیابی کرده‌اند و همچنین ۶۵,۹ درصد آنان نیز مدیریت روابط خود را بالا دانسته‌اند که نشان می‌دهد درصد بالایی از کارکنان صدا و سیما مدیریت روابط خود را بالا می‌دانند.

### یافته‌های استنباطی تحقیق حاصل از آزمون فرضیه‌ها

فرضیه ۱: رابطه بین هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی

جدول شماره ۶: آزمون رابطه بین هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی

Gamma=-۰/۲۲۵	sig = ۰.۰۰۰
--------------	-------------

نتایج برآمده از آزمون‌های مورد استفاده در این پژوهش نشان داده است که بین هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی رابطه معنی‌داری وجود دارد که این رابطه با انجام آزمون گاما اندازه‌گیری شده است که  $sig = ۰.۰۰۰$  بوده؛ بنابراین با سطح معنی‌داری ۹۹ درصد اطمینان فرضیه شماره یک تأیید می‌شود و در نتیجه با توجه به منفی بودن مقدار گاما میان هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی رابطه معکوسی وجود دارد. بدین معنا که هر چه میزان هوش عاطفی افراد بالاتر می‌رود سطوح ارتباط‌گزیزی آنها کاهش می‌یابد. در نتیجه با توجه به نتایج این آزمون‌ها فرضیه شماره یک این پژوهش تأیید می‌شود.

فرضیه ۲: رابطه بین خودمدیریتی و سطوح ارتباط گریزی

جدول شماره ۷: آزمون رابطه بین خودمدیریتی و سطوح ارتباط گریزی

Gamma= -۰/۱۶۰	sig = ۰/۰۰۳
---------------	-------------

بین خودمدیریتی و سطوح ارتباط گریزی رابطه معنی داری وجود دارد که این رابطه با انجام آزمون گاما اندازه گیری شده که در این آزمون  $\text{sig} = ۰/۰۰۳$  بوده است. با توجه به منفی بودن مقدار گاما، همبستگی میان مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط گریزی معکوس است. به این معنا که هر چه میزان خودمدیریتی بالا رود، سطح ارتباط گریزی پایین می آید. بنابراین فرضیه شماره ۲ نیز تأیید می شود.

فرضیه ۳: رابطه بین مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط گریزی

جدول شماره ۸: آزمون رابطه بین مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط گریزی

Gamma= -۰/۲۴۹	sig = ۰/۰۰۰
---------------	-------------

بر اساس نتایج به دست آمده بین مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط گریزی رابطه معنی داری وجود دارد که این رابطه با انجام آزمون گاما اندازه گیری شده است که  $\text{sig} = ۰/۰۰۰$  با سطح معنی داری ۹۹ درصد اطمینان، نشان دهنده معنی دار بودن رابطه میان مهارت اجتماعی و سطوح ارتباط گریزی است. بنابراین هر چه میزان مهارت اجتماعی فرد بالاتر رود سطح ارتباط گریزی وی کاهش می یابد و با توجه به نتایج این آزمون ها فرضیه شماره ۳ این پژوهش تأیید می شود.

فرضیه ۴: رابطه میان خودآگاهی و سطوح ارتباط گریزی

جدول شماره ۹: آزمون رابطه بین خودآگاهی و سطوح ارتباط گریزی

Gamma= -۰/۲۹۲	sig = ۰/۰۰۰
---------------	-------------

آزمون گاما  $\text{sig} = ۰/۰۰۰$  نشان از معنی دار بودن رابطه میان خودآگاهی و سطوح ارتباط گریزی است. مقدار این آزمون همبستگی معکوس و متوسطی را میان خودآگاهی و سطوح ارتباط گریزی نشان می دهد. چنین نتیجه ای خاطر نشان می کند که هر چه میزان آگاهی اجتماعی فرد بالاتر رود، سطح ارتباط گریزی وی کاهش می یابد. از این رو فرضیه شماره ۴ این پژوهش تأیید می شود.

**فرضیه ۵: رابطه میان مدیریت روابط و سطوح ارتباط‌گزیزی****جدول شماره ۱۰: آزمون رابطه بین مدیریت روابط و سطوح ارتباط‌گزیزی**

Gamma = -۰/۲۵۵	sig = ۰/۰۰۰
----------------	-------------

مقدار sig در آزمون گاما برابر با 0/000 و حاکی از آن است که رابطه معنی‌داری میان آگاهی اجتماعی و سطوح ارتباط‌گزیزی وجود دارد. همبستگی میان این دو متغیر با توجه به مقدار منفی گاما نشان می‌دهد که همبستگی میان این دو متغیر معکوس است؛ بدین معنا که هرچه آگاهی اجتماعی کارکنان صدا و سیما بالاتر رود، سطح ارتباط‌گزیزی آنها کاهش می‌یابد. بنابراین فرضیه شماره ۵ این پژوهش نیز تأیید می‌شود.

**بحث و نتیجه‌گیری**

پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی کارکنان صدا و سیما صورت گرفت. برای این هدف از مفهوم هوش عاطفی و مؤلفه‌های مورد نظر گلن (خودمدیریتی، مهارت اجتماعی، خود آگاهی و مدیریت روابط) و مفهوم ارتباط‌گزیزی شخصیتی که مک کراسکی آن را برای نخستین بار مطرح کرد و بسط داد استفاده شده است. همچنین از یافته‌های حاصل از جداول دو بعدی می‌توان چنین استنباط کرد که به‌طور کلی کارکنان صدا و سیما از سطح هوش عاطفی متوسط و نرمالی برخوردارند و نیز پاسخگویان در هر کدام از چهار مؤلفه هوش عاطفی نیز از سطح متوسطی برخوردارند. فرضیات پژوهش با الهام از این دو نظریه که متغیرهای خودمدیریتی، مهارت اجتماعی، خود آگاهی و مدیریت روابط و همچنین سطوح ارتباط‌گزیزی را مشخص می‌کنند، متمرکز شده است. پژوهش حاضر یک فرضیه کلی و ۴ فرضیه فرعی را به آزمون برده است که تمام فرضیه‌های این پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند. نتایج آزمون گاما نشان‌دهنده وجود رابطه میان هوش عاطفی و سطوح ارتباط‌گزیزی است. بدین معنی که با توجه به سطح معنی‌داری و منفی بودن مقدار گاما می‌توان اذعان داشت که با افزایش هوش عاطفی سطوح ارتباط‌گزیزی در میان کارکنان صدا و سیما کاهش می‌یابد. فرضیه دوم نیز با استفاده از آزمون گاما تأیید می‌شود، بدین معنی که میان خودمدیریتی و سطوح ارتباط‌گزیزی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد و هرچه سطح خودمدیریتی کارکنان افزایش یابد، سطوح ارتباط‌گزیزی آنان نیز کاهش می‌یابد. همچنین رابطه سطوح ارتباط‌گزیزی و مهارت اجتماعی کارکنان صدا و سیما در فرضیه سه تأیید می‌شود. این رابطه با توجه به جهت



منفی مقدار گاما است؛ به نحوی که با افزایش مهارت‌های اجتماعی افراد، سطوح ارتباط‌گزینی آنان کاهش می‌یابد. فرضیه چهارم نیز تأیید می‌شود، همان‌طور که پیش از این خاطر نشان شد، جهت آزمون گاما در این رابطه نیز معکوس بودن رابطه را نشان می‌دهد. بنابراین هرچه خودآگاهی کارکنان بالاتر رود سطوح ارتباط‌گزینی آنان نیز کاهش می‌یابد. در فرضیه پنجم، نیز مقدار و جهت گاما حاکی از این است که مدیریت روابط با سطوح ارتباط‌گزینی افراد رابطه معکوس و معنی‌داری دارد. از این رو هر چه فرد در مدیریت روابط خود سطح بالاتری داشته باشد، سطوح ارتباط‌گزینی وی نیز کاهش می‌یابند. در پنج فرضیه، همبستگی معکوس و منفی میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته نشان می‌دهد که میان هوش عاطفی و مؤلفه‌های مورد مطالعه، در این پژوهش، و سطوح ارتباط‌گزینی رابطه‌ای معکوس وجود دارد؛ بدین معنا که با افزایش هوش عاطفی و هر کدام از مؤلفه‌های آن که شامل خودمدیریتی، مهارت اجتماعی، خودآگاهی و مدیریت روابط می‌شوند، سطوح ارتباط‌گزینی میان کارکنان صدا و سیما کاهش می‌یابد و برعکس. از اینرو می‌توان هوش عاطفی را یکی از مهمترین عناصری تلقی کرد که بر سطح ارتباط‌گزینی و میزان تمایل یا عدم تمایل افراد به ارتباط‌گیری تأثیر دارد. با توجه به نتایج این پژوهش می‌توان یادآور شد که با تقویت هوش عاطفی میان کارکنان سازمان‌ها می‌توان تمایل آنها را برای برقراری ارتباط و کاهش سطح ارتباط‌گزینی آنها را تسهیل کرد.

سرانجام این پژوهش حاضر خاطر نشان می‌کند که هوش عاطفی به‌طور کلی با سطح ارتباط‌گزینی کارکنان سازمان رسانه‌ای صدا و سیما رابطه معنی‌داری دارد و با افزایش هوش عاطفی سطح ارتباط‌گزینی کاهش می‌یابد؛ این نتایج با نتایج حاصل از پژوهش‌های مارتین و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، اسپنسی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۳)، سیاروچی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۰) و فارنهام<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) هم‌سو است. بدین معنا که در این پژوهش‌ها افرادی که هوش عاطفی بالاتری دارند با مشکلات زندگی بهتر سازگار می‌شوند و رضایت بیشتری از زندگی دارند (یوسفی و صفری، ۱۳۸۸: ۱۲۲). همچنین این یافته همگام با یافته‌های دیگری است که نشان داده‌اند هوش عاطفی

---

<sup>1</sup> Martin

<sup>2</sup> Spence

<sup>3</sup> Ciarrochi

<sup>4</sup> Furnham

صمیمیت، مردم آمیزی و توان همدلی با دیگران را افزایش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی افراد را فراهم می‌کند (بشارت، ۱۳۸۴، ۲۵-۳۸).

هوش عاطفی برای استادان و مدیرانی که در حیطه سازمانی فعالیت می‌کنند از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا می‌توان آن را برخلاف بهره هوشی جهت حل مسائل اجتماعی و افزایش توانایی کنترل احساسات فردی آموزش داد (کریتر و کینیکی، ۱۳۸۴: ۱۹۴). بنابراین می‌توان با توجه به نتایج پژوهش حاضر، و همچنین اهمیتی که بحث ارتباط‌گریزی در یک سازمان رسانه‌ای دارد، هوش عاطفی را در اولویت آموزش‌های سازمان صدا و سیما قرار داد و با برگزاری کلاس‌های آموزشی در این رشته، میزان هوش عاطفی را به منظور بهبود روابط میان فردی و مشکلات درون‌سازمانی افزایش داد. همچنین کلاس‌های مهارت‌های ارتباطی و افزایش جرئت‌ورزی را برای بهبود وضعیت ارتباط‌گریزی سازمان برگزار کرد. پژوهشگران می‌توانند میزان ارتباط‌گریزی و هوش عاطفی افراد را قبل و بعد از شرکت در کلاس‌های آموزشی مورد آزمون قرار دهند، و همچنین عوامل بسیار دیگری را در زمینه تأثیرگذاری بر ارتباط‌گریزی مورد سنجش قرار دهند.

## منابع

- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۴)، «بررسی تدثیر هوش عاطفی بر کیفیت روابط اجتماعی»، *فصلنامه مطالعات روان‌شناختی*، شماره ۲ و ۳: ۲۵-۳۸.
- سبک رو، مهدی؛ وفایی یگانه، محمد؛ کاشانی، صالح (۱۳۸۹)، «بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه در پرتو هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری»، *فصلنامه صنعت بیمه*، شماره ۱: ۱۷۹-۲۰۲.
- صفری شالی، رضا (۱۳۸۶)، *راهنمای تدوین طرح تحقیق*، تهران: انتشارات جامعه و فرهنگ.
- کریتر رابرت و کینیکی، آنجلو (۱۳۸۴)، *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه علی اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده، تهران: مؤسسه انتشارات و پخش کتاب پویش.
- گلمن، دانیل (۱۳۸۰)، *هوش هیجانی*، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- مقدمی، مجید؛ حمید زاده، علی و چاوشی، سید محمدحسین (۱۳۹۰)، «نقش مؤلفه‌های هوش عاطفی در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، *ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، شماره ۳۴: ۸۹-۱۲۰.

- مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۰)، پژوهشنامه مدیریت، جلد چهارم، تهران: انتشارات راه‌دان.
- یعقوبی، نورمحمد؛ اورعی یزدانی، بدرالدین و مقدمی، مجید (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول آفرین»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱ (پیاپی ۳۳): ۱۱۹-۱۴۴.
- یوسفی، فریده و صفری، هاجر (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه هوش عاطفی با کیفیت زندگی و ابعاد آن»، فصلنامه مطالعات روان‌شناختی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهراء، شماره ۴: ۱۰۷-۱۲۸.

- Bartoo, S., & Ssss, P. (2004,). When enough is too much: Communication apprehension and employee information expennnne , **Communication Quarterly**, 52: 15-26.
- Beatty, Michael J. , James C. McCroskey & Alan D. Heisel (1998), Communication apprehension as temperamental expression: A Communibiological paradigm , **Communication Monographs**, 65:197-219
- adman.. , eee we222201,, ooo iiona intelligence: A Vital prerequisite for recruitment nnnunng , **Journal of Nursing Management**, 9: 321-4
- oo oke,, .. M., Shouttz, & ood 2007,, dcentyyng Emoioia nriiii i ence nn Professona uu nng Paaiice , **Journal of Professional Nursing**,23: 30-36.
- Lppe,, L. .. , Tttwohhl S. .. , & uu n,, S. 2005,, The ecoogy o academ ssk Relationships between communication apprehension, verbal aggression, supportive communaaion, and uuulen academiik aaau ,**Communication Studies**, No56: 1-21
- Mandell, aa btaa & Phewvan,, Shllpa.(2003,, ee iiii onhhp bewwen Emoioial nriiii i ence and Taansformaiiona LeadehhppStysss : a ee nde Compeesson , **the journal of Business and Psychology** ,No 17: 387-404
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000,, mmoiona nrlll igence meess dddtonal aadaddfffo nriiii i ence , **Intelligence**, No27: 267-298.
- Mcoookkey, 11970,, Meauue of communaaion-bound anxyyy, **Speech Monographs** ,No 37: 269-277.
- Mcoookkey, .... 11977,, aaa communaaion apprehension: a summary of recent theory and eearch . **Human Communication Research**, 4(1): 78-96.
- McCroskey, J. C., & Beatty, M. J. (1986), Oral communication apprehension , in **Shyness: Perspectives on research and treatment** ,. New York: Plenum Press ,(279-293).
- Mcoookkey, ,, Mhhl ee ayx Paiic ee anrey& Timohly G. Pxxx 11985,, The Content Validity of PRCA-24 as a measure of Communication apprehension across Communaaion oo nxxx **Communication Quarterly**, 33( 3): 165- 173.
- McCroskey. J, Richmond.V.& McCroskey. L 2009,, Wllingness oo communicate, communication apprehension, and self-perceived communication competence: oo nceptu iizaiionaand peppreive , **communication research report**,No 20:230-239.
- Richmond, V., & McCroskey, J. (1985), **Communication: pprehension, avoidance, and effectiveness**, Boston: Allyn & Bacon press A Viacom Company