

## تدوین الگوی هوش پلیس شایسته

احمد سوری، عبدالله مجیدی،<sup>۱</sup> سید حمید خرازانی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۰۱/۲۵ تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۶/۱۸

### چکیده

**زمینه و هدف:** موفقیت کارکنان یک سازمان به عوامل مختلفی از جمله هوش کارکنان، بستگی دارد. با وجود تحقیقات متعدد در این زمینه، هنوز الگوی کاملاً مشخص و قطعی در زمینه هوش هیجانی پلیس شایسته طراحی نشده است که با کمک آن متولیان جذب و استخدام، تربیت و آموزش نیروی انسانی بتوانند فعالیت‌های خود را جهت دهی کنند؛ لذا هدف اساسی تحقیق حاضر طراحی الگوی هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا بوده است.

**روش:** جامعه تحقیق شامل کلیه کارکنان رسته‌های تخصصی ناجا است که با استفاده از نظر فرماندهان، کارکنان موفق مشخص و از بین آنها، ۵۴۸ نفر در رسته‌های مذکور بطور تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور تعیین ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته ضمن مطالعه ادبیات از دیدگاه و نظرات تعدادی از خبرگان ناجا و کارشناسان و اساتید به حجم ۱۰ و ۱۰۳ نفر بهره گرفته شد و پرسشنامه طراحی شد. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، ترکیبی از تحقیق کمی (توصیفی<sup>۰</sup> پیمایشی) و کیفی (اکتشافی) بوده است.

**یافته‌ها و نتایج:** یافته‌های تحقیق از طریق بررسی ادبیات نظری و دیدگاه خبرگان حاکی از ۲۷ مولفه هوشی برای پلیس موفق است که مهم‌ترین آنها هوش و فراست، تاب آوری، ادب حسن سلوک، ارتباط مؤثر، همراهی با دیگران، خلاقیت و غیره است.

که اکثر مولفه‌های آن در موفقیت پلیس مؤثر بود. اهمیت این مولفه‌ها در رسته‌های مرزی، انتظامی، آگاهی و اطلاعات بیشتر از راهور بود. و طبق میانگین حاصل از نمونه، نقش این عوامل هوشی در موفقیت افسران رسته مرزی از انتظامی، در رسته انتظامی از آگاهی و در آگاهی از اطلاعات بیشتر است. این موضوع با توجه به اینکه ترتیب رسته‌های مذکور به شیوه‌ای است که رسته‌های بالاتر دارای بعد نظامی و انتظامی بیشتر هستند قابل اهمیت و تعمق است.

### واژه‌های کلیدی

پلیس شایسته، هوش هیجانی، رسته‌های مأموریتی، موفقیت

۱ - اعضای هیات علمی دانشگاه پلیس

۲ - مدرس دانشگاه علوم انتظامی

## مقدمه

موفقیت کارکنان یک سازمان به عوامل مختلفی نظیر؛ مهارت‌ها و توانمندیها و استعداد و هوش، شخصیت و رغبت‌های شغلی آنها بستگی دارد که در این میان هوش از اهمیت خاصی برخوردار است.

هوش به معنی سازگاری با محیط و توانایی حل مسئله تعریف شده و دارای ابعاد مختلف بوده که می‌تواند عملکرد فرد را متأثر سازد.

یکی از انواع هوش مرتبط با موفقیت شغلی، هوش هیجانی است که می‌تواند با شایستگی فردی و سازمانی همراه باشد. دانیل گلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) به نقل از سید نقوی (۱۳۸۹) با بررسی روی مدل‌های شایستگی در ۱۸۱ موقعیت شغلی متفاوت از ۱۲۱ سازمان از سراسر جهان نشان داد حدود ۶۷ درصد شایستگی‌ها برای داشتن عملکرد مؤثر، با هوش هیجانی در ارتباط هستند. در همین راستا نیز، پون و همکاران (۲۰۰۲) نشان دادند که هنگام ارزیابی عملکرد، شایستگی‌های هیجانی در مقابل مهارت و تفکر، اهمیت دو برابر پیدا می‌کنند. هوش هیجانی نسبت به هوش سنتی تبیین‌کننده قوی‌تری برای موفقیت شغلی است. به این خاطر بررسی موضوع هوش هیجانی و تدوین الگوی هوشی مبتنی بر آن برای کارکنان سازمان با اذعان به شعار بالا اهمیت دارد. به همین دلیل زمانی اهمیت موضوع دو چندان می‌شود که اشاره شود مطابق بررسی‌ها به عمل آمده مهارت‌های ارتباطی که از مؤلفه‌های هوشی و هیجانی می‌باشد از بین ده‌ها ویژگی مورد نیاز پلیس رتبه اول را به خود اختصاص داده است (به نقل از سوری، ۱۳۸۹).

مطابق نتایج تحقیق کونس<sup>۲</sup> و آندرسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) به نقل از سوری، (۱۳۸۸) در مشاغل پلیسی، بازداری هیجانی (کنترل خشم)، بیانگری هیجانی (مهارت‌ها بین فردی)، پیوستگی

۱- Golman

۲- Kuncce

۳- Anderson

گروهی (مهارت‌های کار گروهی)، سبک مستقل (خود بسندگی) و جهت‌گیری واقع‌گرایانه از صفات مورد نیاز پلیس می‌باشد؛ البته اسکریونر<sup>۱</sup> و کورک<sup>۲</sup> به این صفات، مهارت‌های حل مسئله، تصمیم‌گیری، حل تعارض، فنون مذاکره و مدیریت زمان را افزوده‌اند.

اما درباره ضرورت اجرای طرح باید گفت علی‌رغم اینگونه تحقیقات، هنوز یک الگوی کاملاً مشخص و قطعی در زمینه هوش هیجانی پلیس شایسته طراحی نشده است که نتایج آن بتواند در مسئله جذب، آموزش و توانمندسازی کارکنان سازمان مفید واقع شود؛ لذا احصاء مولفه‌های هوشی با تاکید بر هوش هیجانی که رابطه آن با موفقیت شغلی به اثبات رسیده است راه‌گشای موفقیت بیشتر کارکنان در صحنه عمل خواهد بود.

#### اهداف تحقیق: هدف اصلی طرح حاضر عبارت‌اند از:

طراحی الگوی هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا

اهداف فرعی طرح عبارت‌اند از:

۱. احصاء ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا؛
۲. تدوین شاخص‌های هوشی پلیس شایسته؛
۳. هنجار یابی شاخص‌های هوشی پلیس شایسته؛
۴. آگاهی از عامل یا عامل‌های ساختاری شاخص‌های هوشی پلیس شایسته به منظور طراحی الگو.

#### سوالات تحقیق: سوال اصلی تحقیق عبارت است از:

الگوی هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا چیست؟

سوالات فرعی عبارت‌اند از:

۱. ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا چیست؟

۱- Scrivener

۲- Kurke

۲. آیا شاخص‌های هوشی پلیس شایسته دارای پایایی قابل قبول است؟  
۳. آیا شاخص‌های هوشی پلیس شایسته دارای روایی قابل قبول است؟  
۴. آیا بین ویژگی‌های هوشی پلیس موفق در رسته‌های ماموریتی تفاوت معناداری وجود دارد؟

۵. محتوای پرسشنامه پلیس شایسته از چه عامل‌هایی اشباع شده است و رابطه بین عامل‌ها چگونه است؟

**هوش:** - استنبرگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) هوش را یک انتخاب و شکل هدفمند و سازگار با دنیای واقعی می‌داند.

- وکسلر<sup>۲</sup> هوش را به عنوان استعداد کلی شخص برای درک جهان خود و برآورده کردن انتظارات آن تعریف کرده است (به نقل از کلاین<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱)

- هوش ظرفیت انتزاعی و استدلال از طریق محتواها و رسانه‌های متنوع است (پهلوانیان، ۱۳۸۸)

- استودارد<sup>۴</sup> به نقل از کرمی (۱۳۸۸) تعریف جامع زیر را از هوش ارائه کرده است:

هوش عبارت است از توانایی عهده‌دار شدن فعالیت‌هایی با خصایص زیر:  
دشواری، پیچیدگی، انتزاعی بودن، انطباق با یک هدف، ارزشمندی اجتماعی، کارایی (تولید)، ابتکار و انجام دادن این فعالیت‌ها تحت شرایطی که مستلزم تمرکز انرژی، مقاومت و مقابله با نیروهای عاطفی است.

شریفی و نیکخو (۱۳۷۶) ویژگی‌های زیر را در تعاریف مختلف هوش استنباط کرده است: ۱. تفکر انتزاعی؛ ۲. یادگیری از تجربه؛ ۳. حل مسائل از راه بینش؛ ۴. سازگار شدن با

۱- sterenber

۲- wechsler

۳- kline

۴- Stodard

موقعیت جدید؛ ۵. تمرکز و تداوم در به کار انداختن توانایی‌ها برای رسیدن به یک هدف مطلوب.

**نظریه‌های هوش: تورستون<sup>۱</sup>** اعتقاد داشت که هوش ترکیبی از هفت عامل شامل درک کلامی<sup>۲</sup>، استدلال<sup>۳</sup>، سرعت ادراکی<sup>۴</sup>، توانایی عددی<sup>۵</sup>، حافظه تداعی<sup>۶</sup>، ادراک فضایی<sup>۷</sup>، روانی کلامی<sup>۸</sup>، می‌باشد. وی این عوامل را توانایی‌های اولیه ذهن نامید. (چری، ۲۰۱۱).

**نظریه گاردنر:** این محقق برای هوش هشت بعد را در به شرح زیر نظر گرفته است:

۱. هوش کلامی شامل سرعت درک مطلب، کاربرد واژگان بیشتر، مناسب‌تر و دقیق‌تر است کسانی که هوش کلامی بالایی دارند به خوبی می‌توانند از کلمات استفاده کنند آنها در نوشتن، به خاطر سپردن و خواندن مهارت دارند؛
۲. هوش ریاضی شامل توانایی عملیات یا کاربرد اعداد است. کسانی که از این نوع هوش برخوردارند در استدلال، شناسایی الگوهای تحلیل منطقی مسائل قوی بوده و به تفکر درباره اعداد و روابط و الگوها علاقه‌مند هستند؛
۳. هوش حرکتی مربوط به حرکات بدن است. کسانی که از هوش حرکتی بالایی برخوردارند در حرکت‌های بدنی، انجام عملیات و کنترل فیزیکی قوی بوده و مهارت هماهنگ‌سازی اعضای بدن در آنها بالاست؛

۱-Thurston

۲-Verbal comprehension

۳-Reasoning

۴-Perceptual speed

۵-Numerical ability

۶-Associative memory

۷-Space visualization

۸-Word fluency

۴. هوش بین فردی: این نوع هوش شامل آگاهی از وضعیت هیجانی و احساسات و انگیزه‌های خود است.
۵. هوش درون فردی: این نوع هوش شامل مهارت در تشخیص هیجانات، انگیزه‌ها، تمایلات افراد محیط پیرامون خود است؛
۶. هوش فضایی شامل درک تغییرات اجسام در فضا است. کسانی که در این نوع هوش توانایی دارند در تجسم چیزها قوی است. این افراد جهت یابی خوبی دارند و با نقشه‌ها و نمودارها و تصاویر مشکلی ندارند؛
۷. هوش موسیقایی شامل تولید و ارزیابی موسیقی است. کسانی که هوش موسیقایی بالایی دارند در فکر کردن به الگوها، ریتم‌ها و صداها، قوی بوده و از موسیقی لذت می‌برند آنها در نواختن سازهای موسیقی و آهنگ سازی مهارت دارند؛
۸. هوش طبیعت‌گرا: کسانی که دارای هوش طبیعت‌گرا هستند سازگاری بیشتری با طبیعت دارند و به پرورش، کشف محیط و یادگیری درباره موجودات علاقه‌مند می‌باشند (گاردنر، ۲۰۰۲).

**نظریه مایز و سالوی** در سال ۱۹۹۰ اصطلاح هوش هیجانی توسط آنها مطرح شد. این نظریه پردازان معتقد بودند که افراد برخوردار از هوش هیجانی توانایی کنترل عواطف خود را داشته و می‌توانند مدیریت خوبی بر عواطف دیگران داشته باشند. در این راستا، در سال ۱۹۹۰ دانیل گلمن پرفروش‌ترین کتاب سال تحت عنوان «هوش هیجانی» را نوشت و بطور گسترده‌ای مفهوم هوش هیجانی را وارد عرصه سازمان کرد (سبجانی نژاد، یوزباشی، ۱۳۸۷).

**رابطه هوش انتزاعی با هوش هیجانی و هوش معنوی:** با هوش هیجانی و بهره هوشی سنتی ضد یکدیگر نیستند بلکه با هم تفاوت دارند. در مقایسه افراد دارای هوش هیجانی بالا می‌توان گفت فردی که فقط از نظر بهره هوشی IQ در سطح بالا است ولی فاقد هوش هیجانی می‌باشد. تقریباً کاریکاتوری از یک آدم خردمند است؛ لذا در قلمرو

ذهن چیره دست است، ولی در دنیای شخصی خویش ضعیف است. افرادی که از هوش هیجانی قوی برخوردارند از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده‌اند (دوستار، ۱۳۸۲). اخیراً متخصصان به نوع دیگری از هوش یعنی هوش معنوی اشاره داشته‌اند که به توانایی انسان در ایجاد و حفظ ارتباط با منشأ عالی همه موجودات عالم، جست‌وجوگری معنا و مفهوم برای زندگی و درک ارزش‌ها و اخلاق بر می‌گردد (به نقل از سوری، ۱۳۸۹). روابط این سه نوع هوش را اینگونه می‌توان تشریح کرد که هوش انتزاعی توانمندی پایه‌ای است که هوش‌های دیگر براساس آن قرار می‌گیرند، به عبارت دیگر IQ زمینه رشد EQ و SQ را فراهم می‌آورد.

**نظریه مایر و کارسو و سالووی**، این محققان چهار بعدبه شرح زیر را برای هوش هیجانی بیان نمودند:

۱. توانایی و آگاهی به منظور دریافت صحیح عواطف: این حوزه که همان درک و ابراز عواطف است دربرگیرنده ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران است؛
۲. توانایی و کاربرد عواطف جهت تسهیل جریان تفکر: این حوزه دربرگیرنده پیوند و ارتباط صحیح عواطف و سایر احساسات و نیز توانایی کاربرد برای بهبود افزایش تفکر است؛
۳. توانایی فهم و درک عواطف: که شامل تجزیه کردن عواطف به اجزای مختلف فهمیدن و درک تغییر احتمالی از یک حالت احساسی به حالت اساسی دیگر و فهم و احساسات پیچیده در موقعیت‌های اجتماعی است؛
۴. توانایی مدیریت عواطف: که شامل توانایی اداره احساسات خود و دیگران می‌باشد (به نقل از امام‌زاده‌ای، نصیری، ۱۳۸۴).

**نظریه بار- آن:** بار- آن<sup>۱</sup> این محققان، ابعاد هوش عاطفی را در پنج دسته و پانزده عامل طبقه بندی نموده است (به نقل از سبحانی نژاد، یوزباشی، ۱۳۸۷) عوامل و مؤلفه‌ها هر دسته عبارت‌اند از:

**الف) هوش عاطفی (درون فردی):** که شامل این موارد است:

- آگاهی: بازشناسی و فهم احساسات خود؛
- جرأت و ورزی: ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق فردی به شیوه سازنده است؛
- خود تنظیمی: آگاهی، فهم و احترام به خویش است؛
- خود شکوفایی: تحقق بخشیدن به استعدادها بالقوه است؛
- استقلال: خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی است.

**ب) هوش عاطفی (بین فردی):** که شامل این موارد است:

- همدلی: توانایی آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آنها است؛
- مسئولیت پذیری: که شامل عضویت مؤثر و سازنده در گروه است؛
- روابط بین فردی: که در برگیرنده آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش دو جانبه است.

**ج) توانایی سازگاری:** این عوامل عبارتند از:

- مسئله گشایی: تشخیص و تعریف مسائل و ارائه راهکارهای مؤثر در حل آنها است؛
- واقعیت سنجی: که شامل ارزیابی مطابقت میان آنچه به طور ذهنی و آنچه به طور عینی تجربه می‌شود، است؛

- انعطاف پذیری: تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط است.

**د) مدیریت استرس:** این مهارت شامل واکنش مناسب به منابع استرس‌زا می‌باشد در دو بعد به شرح زیر طبقه‌بندی شده است:



- توانایی تحمل استرس: که شامل مقاومت در برابر وقایع نا مطلوب و موقعیت‌های استرس‌زا است؛
- کنترل تکانه: در برگیرنده ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار آن است.

#### ه) خُلق و خُوی عمومی: که شامل موارد زیر است:

- شاد کامی: احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و دیگران است؛
- خوش بینی: نگاهی به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با نا ملایمات می‌شود.

**نظریه دانیل گلمن:** این نظریه پرداز، ابعاد هوش هیجانی را در پنج بعد بیان کرده است که عبارت‌اند از: (به نقل از سوری، توکلی‌زاده، انصاری نژاد، ۱۳۹۰).

**خود آگاهی:** این مهارت شامل شناخت ویژگی‌ها خصوصیات خود و آگاه شدن از نقاط ضعف و قوت از خود است. این مهارت بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی است؛ برای مثال خود آگاهی به فرد کمک می‌کند تا دریابد که تحت استرس قرار دارد یا خیر و این موضوع به طور معمول پیش شرط ضروری برای روابط اجتماعی مؤثر و همدلانه است. خود آگاهی به فرد کمک می‌کند که بطور واقعی به سوال «من کیستم؟» پاسخ دهد؛ زیرا در شرایط عادی فرد از ویژگی‌های شخصی و رفتار خود بطور دقیق آگاهی ندارد یا نمی‌داند چه استعدادها و توانمندی‌هایی دارد.

اینکه فردی از چه ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری برخوردار است؟ چه توانمندی‌هایی دارد؟ چه نکات اخلاقی خوبی دارد؟ چرا اینطوری رفتار می‌کند؟ چه اهدافی برای زندگی دارد؟ علاقه‌های وی چه هستند؟ و غیره در خود آگاهی بالا پاسخ داده می‌شوند. خود آگاهی دارای آثاری نظیر: پیشرفت در تشخیص هیجانات خود، توانایی درک منشاء احساسات و تشخیص تفاوت میان احساسات و اعمال است.

**خود کنترلی:** مدیریت بر هیجانات، فرد را قادر می‌سازد تا نقاط مثبت و منفی خود و دیگران را بشناسد و واکنشی متناسب با هیجانات از خود نشان دهد. در این بعد فرد می‌آموزد که چگونه احساس‌های خود را ابراز کند بطوری که این ابراز احساسات موجب رشد وی شود؛ بنابراین این توانایی فرد قادر می‌سازد تا مدیریت مطلوبی بر هیجان‌های خود داشته باشد. نحوه تأثیر این هیجان را بر رفتار بداند و بتواند واکنش مناسبی به هیجان‌های مختلف نشان دهد.

این مهارت بر پایه خود آگاهی شکل می‌گیرد و دارای آثار زیر است:

- افزایش تحمل، کاهش درگیری و مشاوره لفظی، مدیریت استرس، کنترل خشم، توانایی ابراز خشم به شیوه مناسب.

**همدلی:** همدلی یعنی درک شرایط زندگی دیگران و احترام به آنها است که موجب بهبود روابط اجتماعی و افزایش ارتباط مؤثر می‌شود. همدلی سومین مؤلفه هوش هیجانی است که بر پایه خود آگاهی بنا می‌شود این مهارت عبارت است از فراگیری نحوه درک احساسات دیگران در این مهارت فرد می‌آموزد که چگونه احساسات افراد دیگر را تحت شرایط مختلف درک کند، تفاوت‌های فردی را بپذیرد و روابط بین فردی خود را با دیگران بهبود بخشد؛ لذا انسان برای اینکه بتواند با دیگران همدلی داشته باشد می‌بایست به نحوی به احساسات و تجارب دیگران پاسخ دهد که گویی به خود او تعلق دارد. مهارت همدلی که عبارت است از تلاش برای دیدن جهان از دریچه نگاه دیگران (به نقل از سوری، ۱۳۹۰) با همدردی<sup>۱</sup> تفاوت دارد (صفاری نیا و دیگران، ۱۳۸۹). همدردی هیجان و احساسی است که به علت به وجود آمدن مشکلی برای دیگران در فرد ایجاد می‌شود و احساسی انسانی و بشر دوستانه است. همدلی بر پایه احساس و همدردی بنا شده است اما در صدد فراهم کردن بستری برای تعامل با دیگران است به این خاطر مهارت‌های همدلی موجب ارتقاء سطح مهارت‌ها و اجتماعی شده و پایه برای آن مهارت محسوب می‌شود؛

بنابراین درک همدلانه اجازه شنیدن و پاسخگویی به احساسات دیگران را فراهم می‌سازد این درک خود به مهارت‌های مختلفی نیاز دارد که یکی از مهارت‌ها مهم در درک همدلانه گوش دادن است که موجب صمیمیت و ایجاد ارتباط مؤثر می‌شود. همدلی دارای آثار نظیر: افزایش توانایی درک دیدگاه طرف مقابل، توانایی گوش کردن به صحبت‌های دیگران، افزایش حساسیت نسبت به احساسات دیگران، است.

**مهارت‌های اجتماعی:** این مهارت که شامل توانایی فرد برای مدیریت روابط با خود و دیگران است موجب می‌شود که افراد بتوانند روابط مؤثری با دیگران داشته باشند و با آنان هماهنگ و سازگار شوند. مهارت‌های اجتماعی موجب بهبود ارتباط با دیگران، و موجب محبوبیت، رهبری و نفوذ در دیگران می‌شوند. این مهارت دارای آثار نظیر: افزایش توانایی تجزیه تحلیل ارتباطات است، همنوایی با گروه، حل تعارض‌های در ارتباطات، رشد اجتماعی، افزایش جرأت و رزوی، است.

**خود انگیزی:** که زبان سابق پیشرفت است. فرد خود انگیز همیشه به دنبال نتایج عمل خود است، این افراد به دنبال اهداف چالش انگیز بوده و به توانایی خود در این راه اعتقاد دارند. آنها بر این باورند که قادر به کسب موفقیت در همه زمینه‌ها بوده و به شدت درگیر انجام فعالیت هستند. افراد دارای انگیزه بالا با پاداش‌های بیرونی به آسانی انگیزه نمی‌شوند، آنها به دنبال انجام فعالیت در سطح معیارهای بالا هستند و علاقه‌مند هستند به نتایج کار خود آگاهی یابند. این افراد سعی می‌کنند در تمام زمینه‌ها رشد کنند آنها در مواجهه با مشکل یا شکست مقاومت بیشتری نشان داده و تمایل زیادی برای پذیرش مسئولیت دارند (سوری، ۱۳۸۹).

**تاثیر هوش هیجانی در موفقیت مشاغل پلیس:** با عنایت به تحقیقات متعدد می‌توان گفت هوش هیجانی عاملی برای موفقیت شغلی پلیس بوده و ابعاد آن می‌تواند نتایج مثبت شغلی را به بار آورند. که برخی مطالعات نیز حاکی از این موضوع هستند؛ برای مثال سوری (۱۳۹۱) با بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران رسته‌های تخصصی با عملکرد آنها

دریافت که بین هوش هیجانی و ابعاد آن طبق نظر گلمن (شامل خودآگاهی، خود تنظیمی، همدلی، خود انگیزی و مهارت‌های اجتماعی) با عملکرد مدیران رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

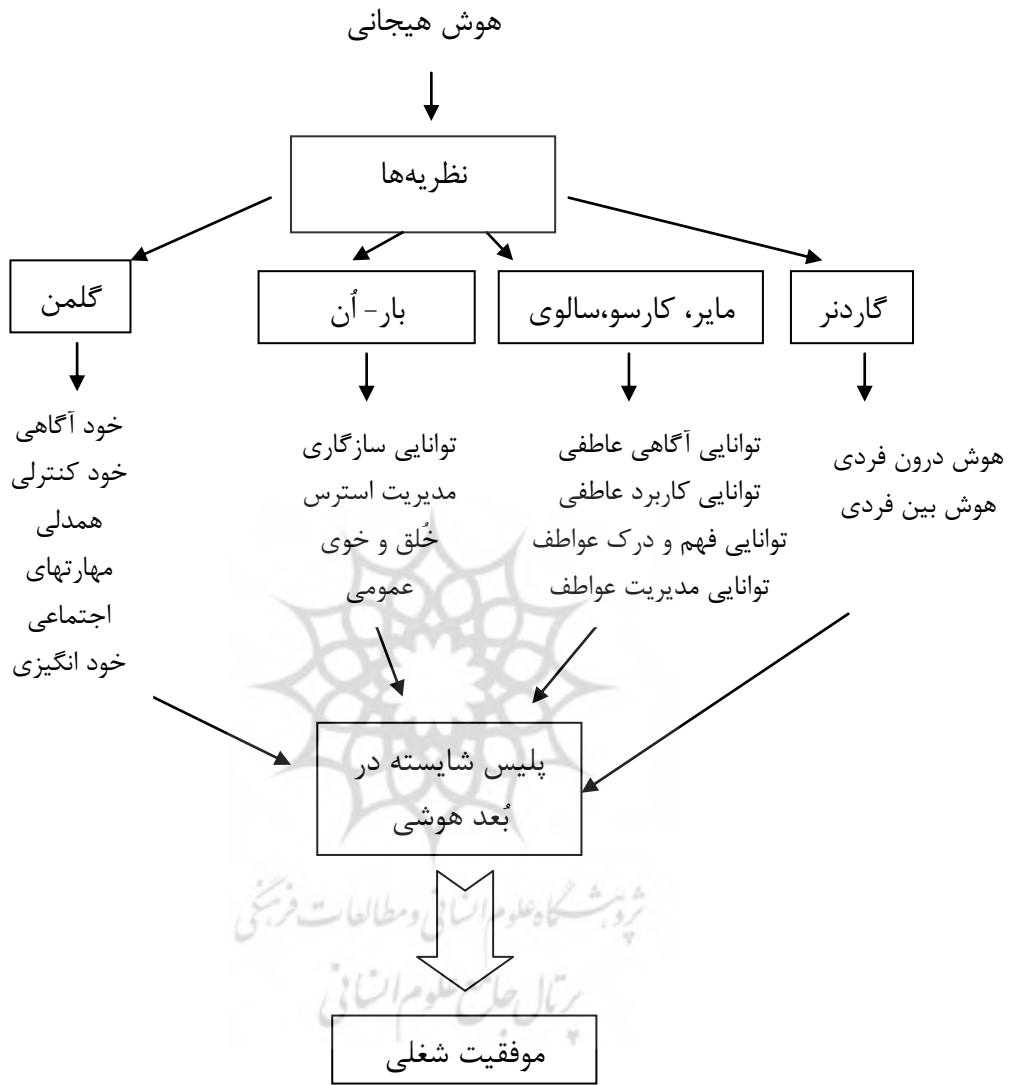
پارکر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۴) نشان دادند که بین ابعاد هوش هیجانی و عملکرد و پیشرفت تحصیلی رابطه معناداری وجود دارد. در مشاغل پلیسی نیز بلامی و بلامی<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) با بررسی رابطه رهبری تحولی و هوش هیجانی در ۱۴۳ نفر از افسران پلیس نشان دادند که رابطه قوی بین هوش هیجانی و سبک رهبری تحولی وجود دارد (به نقل سوری، ۱۳۹۱).

**مدل تحقیق:** در تحقیق حاضر برای ترسیم الگوی هوشی پلیس موفق (شکل زیر) به ابعاد هوش هیجانی بر طبق نظریه‌های مختلفی از آن جمله نظریه مایر، سالووی، بار<sup>۳</sup> و دانیل گلمن توجه شده است.



۱- Parker et al

۲ - Bellamy and Bellamy



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

## روش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، ترکیبی از تحقیق کمی (توصیفی)°  
 پیمایشی) و تحقیق کیفی (اکتشافی) است. جامعه آماری این تحقیق در مرحله اول، خبرنگاران  
 و افراد سرآمد ناجا در رسته‌های مختلف بودند که دارای جایگاه ۱۷ و ۱۸ بودند که با  
 استفاده از نظر ۱۰ نفر از آنها که به نظر محقق مصاحبه با آنها برای دریافت اطلاعات مربوطه  
 کفایت نمود و با استفاده از ادبیات تحقیق مولفه‌های هوش احصا شدند. در مرحله دوم،  
 خبرنگاران، کارشناسان و متخصصان سازمانی از جمله محققان دفاتر تحقیقات سازمان ناجا در  
 رسته‌های مختلف (راهور، انتظامی، مرزبانی، اطلاعات) بودند که ۱۰۳ نفر از آنها انتخاب و  
 بر اساس دیدگاه آنها مولفه‌های احصا شده در مرحله اول نهایی شدند. در مرحله سوم  
 ، افسران موفق که ۲۰۰۰۰۰ نفر برآورد شدند، بر طبق فرمول کوکران تعداد (۴۰۰) نفر به  
 عنوان حجم نمونه محاسبه شد. افراد نمونه به صورت تصادفی از رسته‌های مختلف (طبقه  
 ای تصادفی) مشخص و اگر طبق نظر فرماندهان و مدیران عملکرد آنها تایید می‌شد به  
 عنوان نمونه انتخاب می‌شدند. سپس از طریق پرسشنامه، ویژگی‌های هوش آنها اندازه  
 گیری شد.

برای بررسی اعتبار محتوایی پرسشنامه، مؤلفه‌های استخراج شده از ادبیات، دسته‌بندی و  
 ویرایش شد. سپس در قالب پرسشنامه در اختیار کارشناسان انتظامی قرار گرفت. پس از  
 بررسی نظر و پیشنهادهای صاحب نظران، و به منظور کاهش تعداد شاخص‌ها، تحلیل عاملی  
 به عمل آمد و برای بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و میزان آن از  
 لحاظ آماری معنادار بود.

برای توصیف متغیرها از پارمترهای مرکزی (میانگین) و پارامترهای پراکنندگی (انحراف  
 معیار) و همچنین جداول فراوانی و نمودارهای آماری و برای تحلیل فرضیه‌های  
 تحقیق از آزمون تحلیل عاملی و آزمون تحلیل واریانس استفاده شد.

## یافته‌ها

**توصیف نمونه خبرگان:** بالاترین درصد نمونه خبرگان مربوط به جایگاه‌های ۱۵ تا ۱۶ بوده و ۵۰ درصد مقطع کارشناسی را به خود اختصاص داده‌اند. ۵۶ درصد خبرگان در ستاد و در دهه سوم خدمتی مشغول هستند.

**توصیف نمونه کارشناسان و متخصصان:** بیشترین درصد (۷۷/۷) درصد نمونه دارای درجه سروانی و از نظر رسته خدمتی، رسته انتظامی دارای بالاترین درصد (۵۰ درصد) را به خود اختصاص داده است. ۷۶/۵ درصد نمونه در صف ۷۷/۵ درصد نمونه مدیر یا رئیس هستند. بیشتر افراد (۴۳/۲ درصد) در دهه خدمتی دوم مشغول به خدمت هستند.

بیش از نیمی از نمونه دارای تحصیلات نظامی هستند. ۸۶/۵ درصد نمونه دارای سن کمتر از ۴۰ سال و ۸۷ درصد نمونه متأهل و اکثراً (۹۸ درصد) دارای جنسیت مرد هستند.

### سوال ۱: ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته در رسته‌های مأموریتی ناجا چیست؟

در پاسخ به سوال یک: نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مصاحبه با خبرگان برای هوش پلیس مولفه‌های زیر احصا شد: همراهی با دیگران، تواضع، دل‌رحمی و دلسوزی، میل به پیشرفت و موفقیت، خودکنترلی، انعطاف‌پذیری، قدرت تخیل، خلاقیت هوش و فراست، خوش‌خلقی، ادب، اهل بیان، حسن سلوک، مؤلفه‌ها، تاب‌آوری، ابتکار عمل، ارتباط مؤثر، توانایی حل مسئله، خوش‌بینی، درک سریع، سازگاری، خودآگاهی، جرات‌ورزی، خود شکوفایی، استقلال عمل، توانایی تحمل استرس، کنترل رفتار، مدیریت تعارض.

در بین این مولفه‌ها مؤلفه‌های هوش و فراست، تاب‌آوری، ادب، حسن سلوک، ارتباط مؤثر، همراهی با دیگران و خلاقیت دارای بالاترین فراوانی در بین صاحب‌نظران بودند.

### سوال ۲: آیا شاخص‌های هوشی پلیس شایسته دارای روایی قابل قبولی هستند؟

نتیجه آزمون کالموگوروف-اسمیرنوف نشان داد که توزیع جامعه نرمال است و می‌توان از آزمون تی استفاده کرد. و تی محاسبه شده از تی جدول (۱,۹۶) بزرگتر بود و نتیجه گرفته

شد که بر اساس نظر خبرگان تمام گویه‌ها به عنوان مولفه هایهوش پلیس موفق قابل قبول است و روایی شاخص‌ها تایید شد.

**سوال ۳:** ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته از چه عامل‌هایی اشباع شده و رابطه این عامل‌ها چگونه است؟

به منظور شناسایی عوامل مربوط به هوش پلیس موفق بر اساس پاسخ افسران موفق به مولفه‌های هوش تحلیل‌عاملی به عمل آمد. در این راستا با استفاده از شاخص کی-سر-مایر-الکین ۱ و آزمون بارتلت ۲، کفایت نمونه‌ها برای تحلیل‌عاملی و مناسب بودن آنها برای شناسایی ساختار تایید شد سپس در اجرای تحلیل‌عاملی شاخص‌ها مرحله به مرحله حذف می‌شوند تا این که ضرایب اولیه شاخص‌ها، مساوی و بالاتر از ۵۰/۵ شدند؛ لذا، تمام گویه‌ها در تحلیل وارد و بر اساس آنها، ابعاد (عامل‌ها) تعیین شدند. استفاده از تحلیل‌عاملی، عوامل و مولفه‌های هر کدام شناسایی شد. همه عوامل دارای پایایی بودند. عوامل و مولفه‌های آن به شرح زیر تعیین شد. نام هر عامل بر اساس مهم‌ترین مولفه‌های هر عامل تعیین شد.

**الف) مهارت‌های اجتماعی شامل:** مولفه‌های: انعطاف‌پذیری، خلاقیت، هوش و فراست، اهل بیان، حسن سلوک، تاب‌آوری، ابتکار عمل، ارتباط موثر، توانایی حل مسئله؛  
**ب) خودآگاهی هیجانی شامل:** درک سریع، سازگاری، خودآگاهی، جرات‌ورزی، خودشکوفایی استقلال عمل، توانایی تحمل استرس، کنترل رفتار، مدیریت تعارض، خوش بینی؛

**ج-همدلی شامل:** همراهی با دیگران، تواضع، دل‌رحمی و دلسوزی، میل به پیشرفت، قدرت تخیل، خوش‌خلقی، ادب، خودکنترلی.

**سوال ۴:** آیا شاخص‌های هوشی پلیس شایسته دارای پایایی قابل قبولی هستند؟



برای بررسی پایایی پرسشنامه هوش از آزمون کرونباخ استفاده شد. بدین منظور ضریب آلفای کرونباخ مربوط به گویه‌های هر بُعد جداگانه محاسبه شدند، همه ضریب‌ها بالاتر از ۷۰٪. و از نظر آماری قابل قبول و پایایی پرسشنامه‌ها تایید شدند.

**سوال ۵:** آیا بین ویژگی‌های هوشی پلیس شایسته در رسته‌های ماموریتی تفاوت معناداری وجود دارد؟

برای بررسی اینکه، آیا بین ویژگی‌های هوش پلیس شایسته در رسته‌های ماموریتی تفاوت معناداری وجود دارد، تحلیل واریانس یک عامله به عمل آمد:

نتیجه آزمون نشان داد تفاوت معناداری بین میانگین‌های رسته‌های مختلف از لحاظ همه ابعاد وجود دارد. به منظور بررسی دقیق این اختلاف میانگین‌ها، با استفاده از آزمون‌های پس از تجربه (توکی و LSD) میانگین‌های ابعاد در رسته‌های مختلف دو به دو مقایسه شد و نتیجه نشان داد میانگین تمام ابعاد در رسته راهور کمتر از میانگین آنها در رسته‌های انتظامی، آگاهی، اطلاعات و مرزی است.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج این تحقیق نشان داد:

۱. میانگین ابعاد: مهارت‌های اجتماعی (انعطاف‌پذیری، خلاقیت، هوش و فراست، اهل بیان، حسن سلوک، تاب‌آوری، ابتکار عمل، ارتباط موثر، توانایی حل مسئله)، خود آگاهی هیجانی (درک سریع، سازگاری، خود آگاهی، جرات‌ورزی، خود شکوفایی استقلال عمل، توانایی تحمل استرس، کنترل رفتار، مدیریت تعارض، خوش بینی) و همدلی (تواضع، همراهی با دیگران، دل‌رحمی و دلسوزی، میل به پیشرفت، قدرت تخیل، خوش خلقی، ادب، خود کنترل) در رسته‌های مختلف بیشتر از هفت (از طیف الی ۱۰) می‌باشد؛ البته اگرچه طبقه‌بندی ابعاد مورد نظر در پلیس با تحقیقات گذشته به میزان قابل توجهی تفاوت دارد. ولی با توجه به اینکه، آزمون‌های مربوطه تعمیم‌پذیری مولفه‌های ابعاد هوش هیجانی را در جامعه تایید می‌کند. می‌توان نتیجه گرفت تمام مولفه‌های هوش

هیجانی در موفقیت عملکرد افسران پلیس موثر است. و این نتایج از این لحاظ همسو با سایر تحقیقات است.

۲. آزمون آماری تحلیل واریانس نشان داد ابعاد هوش هیجانی برای رسته‌های مختلف یکسان نمی‌باشد به نحوی که رسته‌های مرزی، انتظامی، آگاهی و اطلاعات در یک طبقه و رسته راهور در طبقه دیگر قرار می‌گیرد و اهمیت این ابعاد در موفقیت افسران رسته راهور از طبقه اول (مرزی، انتظامی، آگاهی و اطلاعات) کمتر است؛ البته طبق میانگین نمونه، ابعاد هوشی به ترتیب اولویت رسته ای عبارت‌اند از: ۱. مرزی؛ ۲. انتظامی؛ ۳. آگاهی؛ ۴. اطلاعات. به عبارت دیگر نقش ابعاد هوشی در موفقیت افسران رسته مرزی از انتظامی، در رسته انتظامی از آگاهی و در آگاهی از اطلاعات بیشتر است. این موضوع با توجه به اینکه ترتیب رسته‌های مذکور به شیوه‌ای است که رسته‌های بالاتر دارای بعد نظامی و انتظامی بیشتر هستند قابل اهمیت و تعمق است.

نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات ذیل هماهنگ است:

تحقیق گلמן (۱۹۹۸) که بر روی مدل‌های شایستگی در ۱۸۱ موقعیت‌های شغلی متفاوت از ۱۲۱ سازمان از سراسر جهان انجام داد، نتیجه حاکی از آن بود که حدود ۶۷ درصد شایستگی‌های برای عملکرد مؤثر با هوش هیجانی در ارتباط است. مطابق نظریه شایستگی هیجانی توانایی یاد گرفته شده مبتنی بر هوش هیجانی است. او دریافت که یک سوم تفاوت‌های مربوط عملکرد هر کار به خاطر مهارت‌های فنی و توانایی‌های شناختی است که در مورد مدیران ارشد سازمان‌ها این میزان به چهار پنجم هم می‌رسد. (به نقل از سید نقوی، ۱۳۸۹).

با تحقیق پون و همکاران (۲۰۰۲) که نشان دادند که هنگام ارزیابی عملکرد، شایستگی‌های هیجانی در مقابل مهارت و تفکر، اهمیت دو برابر پیدا می‌کند؛ لذا با توجه به ارتباط هوش هیجانی با شایستگی‌های رفتاری که در شغل تظاهر پیدا می‌نمایند می‌توان گفت نتایج هوش هیجانی برای ترسیم الگوی هوشی پلیس شایسته و موفق مهم است (ساعتچی، ۱۳۸۲).

با تحقیق تنسی (۲۰۰۳) که بر روی افسران پلیس کانادا انجام شد و نتیجه آن نشان داد که بین میزان هوش هیجانی و سطح سلامت روانی و مهارت حل مسئله افسران رابطه معناداری وجود دارد یعنی افسران برخوردار از هوش هیجانی بالا در مقیاس‌های سلامت روان و مسئله‌گشایی هستند.

بل تحقیق استاگل<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) به نقل از سلیمانی و علی بیگی (۱۳۸۸) که نشان داد، هوش هیجانی نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی، عملکرد شغلی را بهتر پیش‌بینی می‌کند و مدیریت هیجانات ارتباط مثبت و معنادار با عملکرد کارکنان دارد.

با تحقیق لیونسن و اسپیندر<sup>۲</sup>، (۲۰۰۵) که مطرح می‌کنند هوش هیجانی (توانایی ادراک) یکپارچه‌سازی، درک و دیریت احساسات، ممکن است ارزیابی ار کارهای پراسترس و عملکرد را تحت تأثیر قرار دهد. آنها روی ۱۲۶ نفر به مطالعه رابطه بین هوش هیجانی و توانایی عملکرد تحت استرس پرداختند به طوری که انتظار می‌رفت سطح بالایی از هوش هیجانی به ارزیابی چالش و عملکرد بهتر منجر و سطح پایین هوش هیجانی با ارزیابی تهدید و عملکرد بد ارتباط داشته باشد. نتایج حاصله از تحقیق آنها نشان داد که بین هوش هیجانی و چالش‌جویی و افزایش کارایی رابطه معناداری وجود دارد.

با تحقیق لیونس<sup>۳</sup> و همکاران به نقل از نقی‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) که نشان دادند که بین موفقیت شغلی با زیر مولفه‌های هوش هیجانی ( خودآگاهی، احساس مسئولیت، قاطعیت) در درون سازمان ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر افزایش زیر مولفه‌ها و هوش هیجانی باعث افزایش موفقیت شغلی می‌شود.

---

۱- Stagelee

۲-lyons and Schneider

۳-lyons

**پیشنهادها:** با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

۱. افرادی که از نظر مهارت‌های اجتماعی (انعطاف پذیری، خلاقیت، هوش و فراست، اهل بیان، حسن سلوک، تاب‌آوری، ابتکار عمل، ارتباط موثر، توانایی حل مسئله)، خود آگاهی هیجانی (درک سریع، سازگاری، خود آگاهی، جرات ورزی، خود شکوفایی استقلال عمل، توانایی تحمل استرس، کنترل رفتار، مدیریت تعارض، خوش بینی) و همدلی (تواضع، همراهی با دیگران، دل‌رحمی و دلسوزی، میل به پیشرفت، قدرت تخیل، خوش خلقی، ادب، خود کنترلی) دارای نمره بالا هستند جذب ناجا در رسته‌های انتظامی، مرزی، آگاهی، اطلاعات و راهور شوند؛

۲. با توجه به اینکه هوش هنجاری اکتسابی است، پیشنهاد می‌شود در برنامه‌های آموزشی معاونت آموزش ناجا برای کلیه فراگیران به ارتقاء و تقویت ویژگی‌های احصاء شده بیش از پیش توجه شود این امر در قالب دروس آموزشی و یا اجرای کارگاه‌های آموزشی میسر است؛

۳. در برنامه توانمندسازی روان‌شناختی مرکز مشاوره یگان‌های آموزشی به موضوع هوش هیجانی و مؤلفه‌های احصاء شده توجه شود؛

۴. بازرسی ناجا، ویژگی‌ها و مؤلفه‌های هوش هیجانی احصاء شده را یک ملاک در کنار سایر معیارها در انتخاب مدیران و فرماندهان مدنظر قرار دهد؛

۵. در طرح استاندارد سازی رفتار به تقویت هوش هیجانی در کارکنان و مدیران توجه شود؛ زیرا این مقوله با آموزش تقویت می‌شود؛

۶. برای بهبود این ویژگی‌ها در رسته‌های ناجا اولویت‌های زیر منظور شود:

۱. مرزی؛ ۲. انتظامی؛ ۳. آگاهی؛ ۴. اطلاعات؛ ۵. راهور

۷. هرچه مشاغل انتظامی‌تر و نظامی‌تر باشد توجه به احراز ویژگی‌های هوشی مذکور در جذب بیشتر شود؛

۸. در آموزش‌های تخصصی به رسته‌های مأموریتی مطابق نتایج بدست آمده عمل شود؛

۹. آموزش‌های ضمن خدمت مبتنی بر نتایج این تحقیق باشد.

### فهرست منابع

- پیر خائفی، علیرضا. (۱۳۸۲). خلاقیت و هوش (مبانی نظری و پژوهشی). تهران: مهد برن - پور شریفی، حمید. (۱۳۸۷). روانشناسی بالینی. تهران: سنجش
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲). روانشناسی مدیریت. تهران: ویرایش.
- سبحانی نژاد، مهدی؛ یوز باشی، علیرضا. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: یسپرون
- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان. (۱۳۸۴). هوش عاطفی در زندگی روزمره. نوری امامزاده‌ای، اصغر، نصیری، حبیب اله (مترجمان). اصفهان: نوشته.
- سوری، احمد. (۱۳۸۸). روانشناسی تربیتی فرماندهان و مدیران (۱). نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران: معاونت آموزش.
- سوری، احمد. (۱۳۸۸). ساخت و استاندارد کردن پرسشنامه انتخاب رسته شغلی کارکنان نیروی انتظامی ادامه یک مدل ساختاری (پایان نامه دکتری) تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی علوم تربیتی.
- سوری، احمد؛ توکلی زاده، جهانشیر؛ انصاری نژاد، نصراله. (۱۳۹۰). بهداشت روان با تأکید بر توصیه‌های کاربردی در سازمان پلیس (تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- سوری، احمد. (۱۳۹۰). اصلاح رفتار رانندگان متخلف. تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- سید نقوی، آلاشتی، خانزاده. (۱۳۸۹). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: مهکامه.
- نقی زاده، حسن؛ توکلی، محسن؛ میری، محمدرضا اکبر زاده، حسین. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز. مقاله ارائه شده در محله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. شماره ۱۶ (۴). صفحات ۶۴-۵۷.

- Cherry.cendra.(zoll). emetienal in telligence: <http://www.abuot.com>. Psychology
- Lyons . Joseph .B and schnelder . Tramerra . R.(۲۰۰۵). The influence of emotional intellingence of performance. personality and individual differences . volume ۳۹ . Issef . peges ۶۹۳ ° ۷۰۳.
- sterenberg.R.J.(۲۰۰۰). social intellingence. Cambridge university press.

