

مقایسه مؤلفه‌های هوش هیجانی افراد کارآمد و ناکارآمد در پنج رسته مأموریتی

نیروی انتظامی

راشن عبداللہی^۱

تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۰۵ تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۷

چکیده

زمینه و هدف: هوش هیجانی از جمله ویژگی‌های فردی است که با موفقیت افراد در مقابله با فشارهای ناگهانی محیطی مرتبط است. هدف پژوهش حاضر مقایسه هوش هیجانی افراد کارآمد و ناکارآمد در پنج رسته مأموریتی نیروی انتظامی است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان پلیس در سال‌های ۹۵ و ۹۶ تشکیل داده‌اند و حجم نمونه ۷۹۳ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه «بار-آن» استفاده شد، همچنین برای آزمون پرسش‌های پژوهش از روش آمار استنباطی و آزمون تی استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد بین مقیاس‌های هوش هیجانی در بین افراد کارآمد و ناکارآمد، نمره کل هوش هیجانی، مهارت درون فردی، مهارت بین فردی، کنترل استرس و خلق عمومی، در کل پلیس تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سازگاری مشاهده نمی‌شود. در رسته آگاهی نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت درون فردی و خلق عمومی و در رسته مرزبانی نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت بین فردی، کنترل استرس و خلق عمومی و در رسته راهور مهارت بین فردی تفاوت معناداری وجود دارد و در رسته اطلاعات تفاوت معناداری بین دو گروه کارآمد و ناکارآمد وجود ندارد.

نتایج: با توجه به یافته‌ها و از آنجا که افزایش هوش هیجانی شیوه‌ای مؤثر برای افزایش کارایی افراد است، پیشنهاد می‌شود آموزش هوش هیجانی برای پلیس در رسته‌های مختلف مد نظر قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها

مؤلفه‌های هوش هیجانی، پلیس، کارآمد و ناکارآمد، رسته‌های مأموریتی

مقدمه

هوش یکی از جنبه‌های قابل توجه در سازگاری انسان با محیط است و یکی از عوامل مهم در ارائه تفاوت بین فردی است. مفهوم هوش در طول سال‌های اخیر تغییر کرده و از طبیعت منفرد به طبقه‌بندی‌های مختلفی تبدیل شده است (مهرمحمدی، ۱۳۸۵: ۸). بنابراین سال‌هاست که روان‌شناسان تلاش کرده‌اند که مفاهیم دیگری از هوش را مورد ارزیابی قرار دهند؛ به‌طور مثال «گاردنر» هفت نوع هوش را تعریف کرد که متفاوت از تعریف سنتی از هوش بود (اوکونر و لیتل^۱، ۲۰۰۳: ۱۸۹۶). نظریه هوش چندگانه «گاردنر» نقش عمده‌ای در شکل‌گیری مفهوم هوش هیجانی داشته و براساس این نظریه دو نوع عمده هوش وجود دارد: هوش و آگاهی درونی فرد که اجازه شناسایی و افتراق احساسات پیچیده انسان را می‌دهد و دوم دانش و آگاهی بین فردی که توانایی شناخت و تمایز عواطف و انگیزه‌های دیگران را به وجود می‌آورد. پس از آن «مایر و سالووی»^۲ (۲۰۰۰: ۲۳)، اصطلاح هوش هیجانی را مطرح کرد و سرانجام «دانیل گلمن» در پرفروش‌ترین کتاب در سال ۱۹۹۵ به نام هوش هیجانی، این مفهوم را به صورت گسترده بیان کرد (سلطانی فر، ۱۳۸۶: ۸۵). در نهایت «بار-آن» برای اولین بار EQ را برای این دسته توانایی‌ها بکار برد و اولین آزمون را در این مورد ساخت (سبحانی‌نژاد، یوزباشی، ۱۳۸۷: ۳۵). «بار °ان» حوزه‌های هوش هیجانی را در پنج مؤلفه طبقه‌بندی کرده است که پانزده عامل در آن مؤثرند (سبحانی‌نژاد، یوزباشی، ۱۳۸۷: ۳۶). این مؤلفه‌ها و عوامل عبارت‌اند از: ۱- هوش هیجانی (درون فردی)؛ ۲- هوش هیجانی (بین فردی)، ۳- توانایی سازگاری، ۴- مدیریت استرس و ۵- خلق و خوی عمومی.

مدل هوش هیجانی «بار-آن» برای ارزیابی جنبه‌های مختلف هوش هیجانی پدید آمد. براساس این مدل هوش هیجانی سطحی از ویژگی‌های هیجانی و اجتماعی مرتبط با مهارت‌هایی است که کمک می‌کند خودمان و دیگران را در زندگی روزانه درک کنیم. براساس این مدل، هوش هیجانی ° اجتماعی کمک می‌کند که به‌طور مؤثر خود و دیگران را درک کنیم، خود ابرازی داشته باشیم و ارتباط خوبی با دیگران برقرار کنیم. علاوه بر این با

1 - O'Conner, R. M Little, L.S. &

2 -Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso

موفقیت با خواسته‌ها، چالش‌ها و فشارهای روزمره مقابله کنیم. بر این اساس، در درجه اول، فرد باید از توانایی درونی خود آگاهی به‌دست آورد. باید از نقاط قوت و ضعف خودش آگاه باشد تا افکار و هیجاناتش را به‌صورت غیر مخرب ابراز کند. در سطح بین فردی، نیز هوش اجتماعی کمک می‌کند تا از نیازها و عواطف دیگران آگاه باشیم و با آنها ارتباط سازنده‌ای برقرار کنیم. درنهایت داشتن هوش اجتماعی کمک می‌کند که به‌طور مؤثر تغییرات شخصی، محیطی و اجتماعی را به‌صورت واقع‌بینانه و با انعطاف‌پذیری مدیریت کنیم. برای انجام این کار، ما نیاز به مدیریت احساسات داریم، باید به اندازه کافی خوش‌بین، مثبت و باانگیزه باشیم (بارون^۱، ۲۰۰۶: ۱۵). هوش هیجانی از جمله متغیرهایی است که در مطالعات و بررسی‌های مختلف به‌عنوان یکی از ویژگی‌های مهم عملکردی مطرح شده است (سونی و مکوت^۲، ۲۰۱۶: ۲۵؛ هو و اسکات^۳، ۲۰۱۵: ۳۰۰).

هوش هیجانی نیز از جمله ویژگی‌های فردی دیگری است که با موفقیت افراد در مقابله با ضرورت‌ها و فشارهای ناگهانی محیطی مرتبط است. پژوهش‌ها نشان داده است که هوش هیجانی توانایی حل مسائل و پیدا کردن راهبردهای مناسب به‌هنگام رویارویی با استرس را افزایش می‌دهد (گوم و کلور^۴، ۲۰۰۲: ۴۹۸؛ میکولاجزاک، منیل، لومینت^۵، ۲۰۰۷: ۱۱۰۹). هوش هیجانی را می‌توان مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی دانست که ظرفیت افراد را برای موفقیت در زندگی تحت تأثیر قرار می‌دهد (فرش واتر^۶، ۲۰۰۴: ۹۳). در بسیاری از پژوهش‌ها نیز نشان داده شده است که عامل هوش هیجانی در افراد می‌تواند در زمینه‌های شغلی اثرهای مثبتی را به همراه داشته باشد. هوش هیجانی به‌طور قابل توجهی به کار پلیس مربوط می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی برای ارتباط با افراد دیگر چه در داخل و یا خارج از سازمان مهم است. عوامل متعددی وجود دارد که از طریق آن اثر مثبت هوش هیجانی را در عملکرد پلیس می‌سنجد که در زیر به آنها پرداخته شده است. عامل اول:

1 - Baron, R. M

2 - Sony, M., & Mekoth, N.

3-Hui-Hua, Z., & Schutte, N. S.

4 - Gohm, C. L., & Clore, G. L.

5- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet.

6 - Freshwater, D

کار پلیس یکی از مشاغلی است که تا حد زیادی منوط به تعامل با دیگران است (آرمو و تجمولا^۱، ۲۰۰۸: ۲۲۴). هوش هیجانی برای شغل پلیس ضروری است زیرا بیشتر با افراد دیگر در ارتباط هستند. به عبارت دیگر، توانایی برقراری ارتباط مؤثر باید از ویژگی‌های شخصی افسران پلیس در مواقع بحرانی باشد (سندرز^۲، ۲۰۰۳: ۳۱۵)؛ به‌عنوان مثال در برخورد با افراد مهاجم و شاهدان صحنه جرم یا قربانیان، افسران جنایی نیاز به سطح بالایی از مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های روابط بین فردی و همدلی دارند. یک جنبه از هوش هیجانی توانایی تشخیص احساسات در حالات صورت و زبان بدن دیگران است (مایر و سالوی^۳، ۱۹۹۷؛ به نقل از مایر و سالوی، ۲۰۰۰: ۲۳). این توانایی را توانایی تمایز قائل شدن میان احساسات مناسب و نامناسب و همچنین بین حرف‌های راست و دروغ نام برده‌اند. توانایی تفسیر حالت عاطفی دیگران به‌ویژه از روی موارد غیر کلامی از دیگر جنبه‌های هوش هیجانی است که منجر به افزایش ارتباطات عاطفی و درک عمیق دیگران می‌شود (مایر، سالوی و گروس^۴، ۲۰۰۰: ۲۴؛ ویتمن^۵، ۲۰۰۹: ۱۲). همدلی یکی دیگر از جنبه‌های اصلی هوش هیجانی است. همدلی به علاقه فعال فرد در نگرانی و احساسات دیگران، و قدرت به واکنش مناسب به احساسات ابراز شده و ابراز نشده افراد اطلاق می‌شود (گاردنر^۶، ۲۰۰۵: ۴۲). همدلی کردن به افسران پلیس کمک می‌کند که با شاهدان یا قربانیان احساس راحتی بیشتری کنند و آنها اطمینان می‌دهد که آنها را درک کرده‌اند و همین امر منجر می‌شود تا قربانیان و شاهدان تشویق شوند که با افسران پلیس بهتر همکاری کنند (گاردنر، ۲۰۰۵: ۴۲). بنابراین، هوش هیجانی به‌طور قابل توجهی بر اثربخشی عملکرد پلیس در ارتباط با مردم ارتباط دارد. عامل دوم: شواهدی است که نشان می‌دهد پلیس‌هایی که دارای هوش هیجانی بالا هستند توانایی بالایی در نظارت بر احساسات خود و دیگران و کنترل این احساسات دارند به‌ویژه احساسات منفی. همچنین آنها توانایی تعدیل احساسات منفی و تبدیل آن به احساسات دلپذیر را دارا

1- Aremu .AO& Tejumola .TA

2 - Sanders. BA

3 - Mayer JD & Salovey .P

4- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R.-

5 - Whitman .D.S

6 - Gardner L

هستند. (جوزف و نیومن^۱، ۲۰۱۰: ۵۸ و گاردنر، ۲۰۰۵: ۴۳) نشان دادند که تنظیم احساسات و حفظ حالات عاطفی مثبت، در عملکرد شغلی بسیار تأثیرگذار است. «آرمو و تجامولا» (۲۰۰۸: ۲۲۵) گزارش می‌کنند که برای افسران پلیس بسیار مهم است که نشان دهند دارای اعتماد به نفس بالایی هستند. بنابراین افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند برای استخدام در کار پلیس پیشنهاد می‌شود، زیرا هوش هیجانی بالایشان آنها را قادر به کنترل حالت‌ها و احساسات خود و دیگران می‌سازد. مثل کنترل پریشانی، برخورد مؤثر با وقایع منفی و زدودن احساسات ناخوشایند از خود. این عوامل کمک می‌کنند که افسران پلیس دچار اختلال شناختی یا رفتاری نشوند (مایر، سالوی و گروس، ۲۰۰۴: ۲۰۱ و گاردنر، ۲۰۰۵: ۵۴). سومین عامل نشان‌دهنده ارتباط بالای هوش هیجانی با عملکرد مثبت پلیس در کار گروهی است. هوش هیجانی یکی از عوامل مؤثر در عملکرد گروهی است زیرا عملکرد خوب شناختی و احساسی را شامل می‌شود (ویتمن، ۲۰۰۹: ۲۸). صفاتی چون، توانایی‌ها، مهارت‌ها، نگرش‌ها، ایده‌ها و عقاید با توجه به هوش هیجانی بالا منجر به حمایت و همکاری و هماهنگی میان اعضای گروه می‌شود. (کولکارتی، جاناکیرام، کومار^۲، ۲۰۰۹: ۱۶۲). جردن و تروث^۳ (۲۰۰۴: ۱۹۸) نشان دادند که تیم‌هایی که دارای اعضای با هوش هیجانی بالا هستند بهتر از تیم‌هایی که دارای اعضا با هوش هیجانی پایین هستند با یکدیگر کار می‌کنند. زیرا هوش هیجانی بالا توانایی حل مسئله و حل و فصل بهتر میان اعضا را تضمین می‌کند. آنها همچنین اشاره کردند که افراد به دلیل داشتن کنترل احساسات می‌توانند به نظرات دیگران گوش کنند و راه حل بهتر را برگزینند. از سوی دیگر «واندوا و تامپسید»^۴ (۲۰۱۶: ۴۴۰) نشان می‌دهند بعد هوش هیجانی با مدیریت احساسات در ارتباط است و مدیریت احساسات با وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، نوع دوستی و حسن نیت مرتبط بود. همچنین هوش هیجانی وجدان کاری را در انجام وظایف پرستاری افزایش می‌دهد. سطوح بالاتری از هوش هیجانی نیز ممکن است فعالیت‌های

1 - Joseph .DL &Newman. DA

2 - Kulkarni, P. M., Janakiram, B., & Kumar, D. N. S.

3 - Jordan PJ & Troth AC

4 -Vandewaa, E. A & Turnipseed, D. L.

نوع‌دوستانه را افزایش دهد. در مطالعه‌ای که توسط «چوگتای و لاتیف»^۱ (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان نقش هوش هیجانی در عملکرد کارمندان در خدمت‌رسانی به مشتری نشان دادند که هوش هیجانی یک ابزار مؤثر برای موفقیت سازمانی و یک عنصر مهم در سازمان است. هوش هیجانی به مدیران کمک می‌کند تا خوش‌بینانه، مشتاق، مشوق و قدردان کارکنان خود باشند. هوش هیجانی یک ابزار حیاتی قوی است و تأثیر قابل توجهی بر کارکنان و عملکرد سازمان دارد. هوش هیجانی یک عنصر مهم در رهبری برای داشتن سازمان مؤثر و کارآمد است. «گریتز، دترکسن، وربروگن و کاتزکو»^۲ (۲۰۰۵) در مطالعه دیگری، پروفایل هوش هیجانی پرستارانی که مشکلات رفتاری شدیدی داشتند را بررسی کردند. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه قابل قبول و معناداری وجود دارد. همچنین «سونی و میکوت»^۳ (۲۰۱۶: ۲۰) در پژوهش خود نشان دادند که بین هوش هیجانی و سازگاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و هوش هیجانی باعث افزایش عملکرد می‌شود. خاکسار (۱۳۸۴: ۱) نیز در پژوهش خود به نتایج زیر دست یافت که بین هوش هیجانی و کلیه مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی خودارزیابی در حیطه‌های عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی، تماماً رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد و بین رضایت از عملکرد شغلی ارزیابی سرپرست و شادمانی، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، واقع‌گرایی روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت نفس، مسئولیت‌پذیری اجتماعی رابطه مثبت و معنی داری به دست آمد.

نورائی (۱۳۸۹: ۱۲۱) در پژوهش خود دریافت که بین میزان خودآگاهی و خود‌مدیریتی اعضای هیئت علمی و عملکرد آموزشی آنها رابطه‌های مثبت و معنی دار وجود دارد. میزان خودآگاهی اعضای هیئت علمی عملکرد آموزشی آنها را بهبود می‌بخشد. حقیقت این است که توانایی شناخت و درک هیجان‌های خود و تشخیص اثرات آن بر موقعیت یا بر دانشجویان می‌تواند در تصمیم‌گیری و بروز رفتارهای مناسب و منطقی تر اعضای هیئت علمی مؤثر بوده و

1 - Chughtai, M. W., & Lateef, K.

2 - Gerits, L., Derksen, J. J., Verbruggen, A. B., & Katzko, M.

3- Sony, M., & Mekoth, N.

عملکرد را بهبود بخشد. میزان خود مدیریتی اعضای هیئت علمی نیز در بالا بردن عملکرد آموزشی آنان تأثیر دارد. هرچه میزان خود مدیریتی اعضای هیئت علمی یعنی داشتن برنامه، نظم، ایجاد سازوکار، و وظیفه شناسی و خلاقیت ارتقاء یابد، احتمال بهبود عملکرد آموزشی آنان زیادتر می‌شود. این که چگونه می‌توان میان خود و تعارضات محیط کار و زندگی رابطه برقرار کرد و عملکرد شغلی و خانوادگی خوبی داشت یک مهارت مهم است. درنهایت این که پژوهش حاضر در پی مقایسه ویژگی‌های روان شناختی (هوش هیجانی) افراد کارآمد و ناکارآمد در پنج رسته مأموریتی نیروی انتظامی است، پس پرسش‌های پژوهش عبارت است از:

مؤلفه‌های هوش هیجانی مرتبط با کارایی نیروی انتظامی کدام‌اند؟
مؤلفه‌های هوش هیجانی مرتبط با کارایی نیروی انتظامی در پنج رسته مأموریتی (اطلاعات، آگاهی، مرزبانی، انتظامی و راهور) کدام‌اند؟

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان کارآمد و ناکارآمد نیروی انتظامی در پنج رسته مأموریتی انتظامی، آگاهی، راهنمایی و رانندگی، اطلاعات و مرزبانی در سال‌های ۹۵ و ۹۶ تشکیل داده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه «بار-آن» استفاده شد که در هنجاریابی آزمون دهشیری (۱۳۸۲: ۱) ضریب پایایی پرسش‌نامه ۰/۷۳ به‌دست آمد و پایایی آن، در پژوهش حاضر ۰/۷۶ تأیید شد. همچنین برای آزمون پرسش پژوهش از روش آمار استنباطی و آزمون تی استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار «اس.پی.اس.اس» انجام پذیرفت. در این پژوهش همچنین منظور از نیروی انتظامی کارآمد و یا ناکارآمد نمراتی است که از فرد در ارزیابی سالیانه عملکرد (تعرفه ن پ ۲) طی ۲ سال متوالی به‌دست آورده‌اند؛ به این ترتیب که افسران کارآمد کسانی هستند که نمره آنها بالاتر از ۱۸۰ و افسران ناکارآمد کسانی هستند که نمره آنها پایین‌تر از ۱۵۰ و یا به دلایل مختلف پرونده آنها در کمیسیون‌های انضباطی مطرح شده باشند. توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها در کل کشور از طریق معاونت نیروی انسانی انجام شد.

یافته‌ها

الف) یافته‌های توصیفی

در این بخش داده‌های جمعیت‌شناختی در زمینه تعداد، وضعیت تأهل و عوامل کلی هوش هیجانی در افراد گروه کارآمد و ناکارآمد بررسی شده است. جدول ۱ افراد گروه نمونه در رسته‌های خدمتی مختلف را نشان می‌دهد.

جدول ۱. تعداد افراد گروه نمونه برحسب نوع کارآمدی و ناکارآمدی در رسته‌های خدمتی نیروی انتظامی

رسته خدمتی / نوع کارآمدی	اطلاعات	آگاهی	مرزبانی	انتظامی	راهور	کل
کارآمد	۷۶	۷۰	۷۳	۱۲۰	۷۳	۴۱۲
ناکارآمد	۸۴	۷۱	۷۰	۸۶	۷۰	۳۸۱
کل	۱۶۰	۱۴۱	۱۴۳	۲۰۶	۱۴۳	۷۹۳

جدول ۱ نشان می‌دهد تعداد افراد در گروه کارآمد و ناکارآمد به ترتیب ۴۱۲ و ۳۸۱ نفر است. در تمامی رسته‌های هر گروه کارآمد و ناکارآمد حداقل ۷۰ نفر وجود دارد و بیشترین تعداد افراد مربوط به رسته انتظامی در گروه کارآمد با ۱۲۰ نفر است.

جدول ۲. فراوانی وضعیت تأهل افراد گروه نمونه برحسب نوع کارآمدی و رسته‌های خدمتی نیروی انتظامی

وضعیت تأهل / رسته خدمتی	اطلاعات	آگاهی	مرزبانی	انتظامی	راهور	کل
متأهل	۶۳	۵۸	۷۰	۱۱۹	۵۵	۳۶۵
مجرد	۱۳	۱۲	۳	۱	۱۸	۴۷
متأهل	۶۸	۶۳	۵۶	۷۸	۴۳	۳۰۸
مجرد	۱۶	۸	۱۴	۸	۲۷	۷۳

جدول ۲ نشان می‌دهد تعداد افراد متأهل در گروه کارآمد ۳۶۵ نفر و تعداد افراد مجرد ۴۷ نفر است. در گروه ناکارآمد تعداد ۳۰۸ نفر متأهل و تعداد ۷۳ نفر مجرد هستند.

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی سنوات خدمتی در افراد کارآمد و ناکارآمد رسته‌های خدمتی نیروی انتظامی

نوع کارآمدی	رسته خدمتی	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
کارآمد	اطلاعات	۱۳/۷۲	۶/۲۷۹	۴/۰۰	۲۷/۰۰
	آگاهی	۱۳/۴۸	۶/۲۶۴	۴/۰۰	۲۵/۰۰
	مرزبانی	۱۱/۳۸	۴/۴۴۲	۴/۰۰	۲۰/۰۰
	انتظامی	۱۵/۰۸	۴/۹۳۵	۵/۰۰	۳۰/۰۰
	راهور	۱۶/۰۱	۵/۳۱۱	۵/۰۰	۳۰/۰۰
	کل	۱۴/۰۷۰	۵/۶۱۸	۴/۰۰	۳۰/۰۰
ناکارآمد	اطلاعات	۱۳/۰۲	۵/۷۰۹	۴/۰۰	۲۷/۰۰
	آگاهی	۱۳/۱۶	۶/۷۶۳	۴/۰۰	۲۶/۰۰
	مرزبانی	۱۰/۰۸	۴/۳۴۹	۵/۰۰	۲۲/۰۰
	انتظامی	۱۴/۵۹	۵/۹۷۹	۴/۰۰	۳۰/۰۰
	راهور	۱۲/۷۴	۵/۷۲۴	۵/۰۰	۲۶/۰۰
	کل	۱۲/۸۱	۵/۹۲۰	۴/۰۰	۳۰/۰۰

جدول ۳ نشانگر میانگین سنوات خدمتی گروه کارآمد در کل بیشتر از گروه ناکارآمد است. بیشترین و کمترین میانگین سنوات خدمتی به ترتیب ۱۶/۰۱ و ۱۰/۰۸ سال است که مربوط به رسته راهور گروه کارآمد و رسته مرزبانی گروه ناکارآمد است.

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی عوامل کلی هوش هیجانی در افراد گروه کارآمد و ناکارآمد

نوع کارآمدی	عامل کلی	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
کارآمد	مهارت درون فردی	۱۰۳/۷۷	۱۳/۰۳۳	۶۷/۰۰	۱۴۲/۰۰
	مهارت بین فردی	۷۰/۴۶	۸/۶۲۳	۰/۰۰	۸۹/۰۰
	سازگاری	۳۷/۴۵	۸/۰۶۱	۱۴/۰۰	۵۸/۰۰
	کنترل استرس	۶۱/۵۶	۷/۶۱۶	۲۴/۰۰	۸۱/۰۰
	خلق عمومی	۴۴/۷۲	۶/۳۵۷	۲۳/۰۰	۵۹/۰۰
ناکارآمد	مهارت درون فردی	۹۹/۰۸	۱۳/۳۲	۶۸/۰۰	۱۳۸/۰۰
	مهارت بین فردی	۶۸/۳۰	۹/۸۳	۳۲/۰۰	۸۹/۰۰
	سازگاری	۳۶/۷۰	۸/۶۰	۱۷/۰۰	۶۰/۰۰
	کنترل استرس	۵۹/۴۹	۸/۲۶	۲۷/۰۰	۸۳/۰۰
	خلق عمومی	۴۲/۲۱	۶/۹۹	۲۴/۰۰	۵۹/۰۰

مطابق جدول ۴ نمره تمامی عوامل کلی هوش هیجانی در گروه کارآمد بیشتر از گروه ناکارآمد است. بیشترین تفاوت نیز مربوط به مهارت درون فردی است.

پرسش اول: مؤلفه‌های هوش هیجانی مرتبط با کارایی نیروی انتظامی کدام‌اند؟

به منظور بررسی تفاوت مؤلفه‌های هوش هیجانی بین کارکنان کارآمد و ناکارآمد نیروی انتظامی، از آزمون تی دو نمونه مستقل استفاده شد.

جدول ۵. نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد کل افراد نمونه

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
.۰۰۰	۷۹۱	۴/۷۷	۱/۷۱	۳۱۸/۴۴	کارآمد	نمره کل
			۲/۰۱	۳۰۵/۸۶	ناکارآمد	
.۰۰۰	۷۹۱	۵/۰۱	۰/۶۴۲	۱۰۳/۷۷	کارآمد	مهارت درون فردی
			۰/۶۸۲	۹۹/۰۸	ناکارآمد	
.۰۰۱	۷۹۱	۳/۲۹	۰/۴۲۴	۷۰/۴۶	کارآمد	مهارت بین فردی
			۰/۵۰۳	۶۸/۳۰	ناکارآمد	
.۲۰۴	۷۹۱	۱/۲۷	۰/۳۹۷	۳۷/۴۵	کارآمد	سازگاری
			۰/۴۴۱	۳۶/۷۰	ناکارآمد	
.۰۰۰	۷۹۱	۳/۶۷	۰/۳۷۵	۶۱/۵۶	کارآمد	کنترل استرس
			۰/۴۲۳	۵۹/۴۹	ناکارآمد	
.۰۰۰	۷۹۱	۵/۲۹	۰/۳۱۳	۴۴/۷۲	کارآمد	خلق عمومی
			۰/۳۵۸	۴۲/۲۱	ناکارآمد	

مطابق جدول ۵ می‌توان گفت نمره کل، مهارت درون فردی، مهارت بین فردی، کنترل استرس، خلق عمومی، در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری با هم تفاوت دارند. همچنین تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سازگاری مشاهده نمی‌شود.

پرسش دوم: مؤلفه‌های هوش هیجانی مرتبط با کارایی نیروی انتظامی در رسته‌های پنج‌گانه مأموریتی کدام‌اند؟

به منظور بررسی تفاوت مؤلفه‌های هوش هیجانی بین کارکنان کارآمد و ناکارآمد به تفکیک رسته‌های پنج‌گانه، از آزمون تی دو نمونه مستقل استفاده شد.

جدول ۶ نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد رسته اطلاعات

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
۵۳۱./	۱۵۸	.۰۶۲۷	۳۴/۰۳۵	۳۱۵/۸۷۷	کارآمد	نمره کل
			۲۳/۶۷۹	۳۱۲/۵۱۴	ناکارآمد	
۱۵۲./	۱۵۸	۱/۴۳۸	۱۲/۴۱۰	۱۰۳/۷۴۲	کارآمد	مهارت درون فردی
			۱۱/۲۰۱	۱۰۱/۰۵۸	ناکارآمد	
۹۵۱./	۱۵۸	.۰۰۶۲	۷/۴۲۶	۷۰/۴۹۱	کارآمد	مهارت بین فردی
			۸/۱۳۲	۷۰/۴۱۴	ناکارآمد	
۳۸۱./	۱۵۸	-./۸۷۸	۷/۰۱۵	۳۶/۶۶۳	کارآمد	سازگاری
			۶/۶۸۷	۳۷/۶۱۴	ناکارآمد	
۶۶۶./	۱۵۸	.۰۴۳۲	۷/۴۴۹	۶۰/۵۷۴	کارآمد	کنترل استرس
			۶/۵۹۹	۶۰/۰۹۴	ناکارآمد	
۲۲۲./	۱۵۸	۱/۲۲۶	۵/۵۷۶	۴۴/۴۹۷	کارآمد	خلق عمومی
			۶/۵۰۹	۴۳/۳۱۷	ناکارآمد	

مطابق جدول ۶ در مورد رسته اطلاعات می‌توان گفت تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سایر زیرمقیاس‌ها مشاهده نمی‌شود.

جدول ۷ نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد رسته آگاهی

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
۰۴./	139	۰۹/۲	۷/۰۳۳	۷۵/۳۱۷	کارآمد	نمره کل
			۳۴/۹۰	۳۰۵/۷۶	ناکارآمد	
0۰۰./	۱۳۹	۲۱/۳	۲۴/۱۲	۷۶/۱۰۴	کارآمد	مهارت درون فردی
			۱۲/۷۷	۹۸/۰۱	ناکارآمد	
۱۵./	۱۳۹	۴۵/۱	۴۴/۷	۹۰/۷۰	کارآمد	مهارت بین فردی
			۹/۰۱	۶۸/۸۸	ناکارآمد	
۸۸./	9۱۳	۱۵./-	۶۵/۷	۳۷/۳۶	کارآمد	سازگاری
			۸/۴۵	۳۶/۵۷	ناکارآمد	
۱۷./	۱۳۹	۴۰/۱	۶۷/۶	۶۴۰/۶	کارآمد	کنترل استرس
			۷/۱۰	۵۹/۰۹	ناکارآمد	
۰۷./	۱۳۹	۸۴/۱	۹۸/۵	۰۴/۴۵	کارآمد	خلق عمومی
			۶/۴۰	۴۳/۱۲	ناکارآمد	

مطابق جدول ۷ می‌توان در مورد رسته آگاهی نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت درون فردی و خلق عمومی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری با هم تفاوت دارند و تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سازگاری، کنترل استرس مشاهده نمی‌شود.

جدول ۸. نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد رسته مرزبانی

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
۰۲۸/۰	۱۴۱	۲۱۴/۲	۳۲۲/۳۱	۴۶۹/۳۱۲	کارآمد	نمره کل
			۱۹۰/۳۴	۳۰۰/۳۳۹	ناکارآمد	
۲۶۳/۰	۱۴۱	۱۲۳/۱	۲۵۳/۱۱	۸۴۴/۹۹	کارآمد	مهارت درون فردی
			۱۲/۱۰۴	۹۷/۶۵	ناکارآمد	
۰۰۱/۰	۱۴۱	۳۷۵/۳	۶۸۵/۷	۷۱۲/۷۰	کارآمد	مهارت بین فردی
			۱۰/۵۳۷	۶۵/۴۸۹	ناکارآمد	
۶۰۱/۰	۱۴۱	۲۵/5-	۵۸۱/۸	۳۸۹/۳۶	کارآمد	سازگاری
			۷/۹۹۱	۳۷/۱۱۷	ناکارآمد	
۰۶۵/۰	۱۴۱	۸۵۸/۱	۶۵۱/۶	۹۷۵/۶۰	کارآمد	کنترل استرس
			۸/۰۵۴	۵۸/۶۸۴	ناکارآمد	
۰۰۲/۰	۱۴۱	۱۴۷/۳	۳۵/۶	۳۴۸/۴۴	کارآمد	خلق عمومی
			۵/۵۳۲	۴۱/۲۰۶	ناکارآمد	

مطابق جدول ۸ می‌توان در مورد رسته مرزبانی گفت نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت بین فردی کنترل استرس و خلق عمومی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری با هم تفاوت دارند و تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر مهارت درون فردی و سازگاری مشاهده نمی‌شود.

جدول ۹ نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد رسته انتظامی

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
۰/۰۰۰	۲۰۴	۴۰۸۵	۳۷/۰۶۰۸۵	۳۲۷/۳۶۳۵	کارآمد	نمره کل
			۳۹/۶۳۱۴۲	۳۰۵/۳۴۳۱	ناکارآمد	
۰/۰۰۰	۲۰۴	۴۳۴۵	۱۳/۲۵۴۰۳	۱۰۶/۹۳۷۵	کارآمد	مهارت درون فردی
			۱۲/۶۰۵۱۸	۹۸/۹۶۴	ناکارآمد	
۰/۴۹۹	۲۰۴	۰/۶۷۸	۱۰/۸۶۸۳۱	۷۰/۳۳۴۲	کارآمد	مهارت بین فردی
			۹/۹۶۰۸۷	۶۹/۳۲۹۱	ناکارآمد	
۰/۰۰۵	۲۰۴	۲۸۶۹	۸/۲۴۴۱۷	۳۹/۵۳۰۸	کارآمد	سازگاری
			۹/۷۱۹۶۹	۳۵/۹۲۷۹	ناکارآمد	
۰/۰۰۱	۲۰۴	۳/۴	۸/۹۴۲۷۹	۶۳/۸۴۲۵	کارآمد	کنترل استرس
			۷/۵۲۱۰۳	۵۹/۸۱۷۴	ناکارآمد	
			۷/۵۲۱۰۳	۵۹/۸۱۷۴	ناکارآمد	
۰/۰۰۰	۲۰۴	۳/۹۲۹	۶/۸۳۰۵۱	۴۵/۳۶۴۲	کارآمد	خلق عمومی
			۷/۵۰۳۴۴	۴۱/۴۱۲۸	ناکارآمد	

مطابق جدول ۹ می‌توان در مورد رسته مرزبانی گفت نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت درون فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری با هم تفاوت دارند و تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر مهارت بین فردی مشاهده نمی‌شود.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تی مستقل برای هوش هیجانی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد رسته راهور

معناداری	درجه آزادی	شاخص تی	انحراف معیار	میانگین	گروه	زیرمقیاس / عامل کلی
۰.۲۳۲	۱۲۰.۵۳۸	۱.۲۰۰	۳۵.۱۷۱	۳۱۳.۰۸۷	کارآمد	نمره کل
			۵۲.۰۲۹	۳۰۴.۱۳۵	ناکارآمد	
۰.۴۱۲	۱۳۳.۶۲۴	۰.۸۲۳	۱۴.۵۱۶	۱۰۱.۶۱۴	کارآمد	مهارت درون فردی
			۱۷.۶۵۹	۹۹.۳۸۳	ناکارآمد	
۰.۰۴۴	۱۲۳.۳۶۴	۲.۰۳۹	۷.۶۹۲	۶۹.۹۸۹	کارآمد	مهارت بین فردی
			۱۰.۹۴۰	۶۶.۷۵۱	ناکارآمد	
۰.۶۵۲	۱۳۳.۶۱۹	۰.۴۵۲	۸.۲۰۲	۳۷.۰۰۰	کارآمد	سازگاری
			۹.۹۷۹	۳۶.۳۰۹	ناکارآمد	
۰.۶۷۷	۱۰۶.۶۷۸	۰.۴۱۸	۶.۴۷۴	۶۰.۳۵۳	کارآمد	کنترل استرس
			۱۱.۶۹۵	۵۹.۶۸۹	ناکارآمد	
۰.۱۱۷	۱۳۱.۰۲۹	۱.۵۷۶	۶.۷۰۷	۴۳.۹۷۳	کارآمد	خلق عمومی
			۸.۵۲۰	۴۱.۹۴۶	ناکارآمد	

مطابق جدول ۱۰ می‌توان در مورد رسته راهور گفت مهارت بین فردی در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری با هم تفاوت دارند و تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سایر عوامل مشاهده نمی‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش هوش هیجانی کارکنان نیروی انتظامی کارآمد و ناکارآمد در کل و در پنج رسته مأموریتی (انتظامی، اطلاعات، مرزبانی، آگاهی و مرزبانی) مورد مقایسه و بررسی قرار گرفت. در بررسی پرسش اول، نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین نمره کل، مهارت درون فردی، مهارت بین فردی، کنترل استرس، خلق عمومی، در دو گروه کارآمد و ناکارآمد به‌طور معناداری تفاوت وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری میان دو گروه از نظر سازگاری مشاهده نمی‌شود.

بررسی پرسش دوم نشان داد بین مقیاس‌های هوش هیجانی درون فردی و نمره کل هوش هیجانی در رسته آگاهی؛ نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت بین فردی و خلق عمومی

رسته مرزبانی؛ نمره کل هوش هیجانی به همراه مهارت درون فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی در رسته انتظامی و مهارت بین فردی در رسته راهور بین افراد کارآمد و ناکارآمد تفاوت معناداری وجود دارد. سطح معنی داری آزمون در مورد مؤلفه‌ها بیش از ۰/۰۵ (مقدار خطای آزمون) است و با اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معنی داری بین دو گروه کارآمد و ناکارآمد در رسته اطلاعات در هیچ‌یک از مقیاس‌های هوش هیجانی تفاوت وجود ندارد.

این نتایج همسو با پژوهش‌های «جردن و تروث» (۲۰۰۴: ۱۹۵) در مقیاس‌ها و زیرمقیاس‌های توانایی حل مسئله و کنترل احساسات (مؤلفه‌های توانایی سازگاری و هوش بین فردی)؛ «واندوا و تامپسید» (۲۰۱۶: ۴۳۸) در مقیاس‌ها و زیرمقیاس‌های مدیریت احساسات به وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، نوع دوستی و حسن نیت (هوش بین فردی)؛ «سونی و میکوت» (۲۰۱۶: ۲۰) در بعد سازگاری (مؤلفه توانایی سازگاری)؛ «چوگتای و لاتیف» (۲۰۱۵: ۱۰۱) در بعد عملکرد؛ «گریتز، دترکسن، وربروگن، کاتزکو» (۲۰۰۵: ۳۳) در بعد عملکرد و کارایی؛ خاکسار (۱۳۸۴: ۱) در مؤلفه‌های هوش هیجانی و نورائی (۱۳۸۹: ۱۲۱) در بعد خودآگاهی (هوش درون فردی) و رابطه میان هوش هیجانی و عملکرد است.

متغیر هوش هیجانی درون فردی متغیری است که شامل درک درست و روشن از احساس‌ها، هیجان‌ها، نیازها و نقاط ضعف و قوت خود است که بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی است. به‌عنوان مثال خودآگاهی به فرد کمک می‌کند تا دریابد که تحت استرس قرار دارد یا خیر و این موضوع به‌طور معمول پیش شرط ضروری برای روابط اجتماعی مؤثر و همدلانه است. چنین درکی می‌تواند موجب کنترل احساس‌های فرد شده تا به آسانی با چالش‌های زندگی برخورد کند. این مؤلفه کلی دارای اجزایی شامل: آگاهی (بازشناسی و فهم احساسات خود)؛ جرأت‌ورزی (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق فردی به شیوه سازنده)؛ خودتنظیمی (آگاهی، فهم و احترام به خویش)؛ خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادها بالقوه)؛ استقلال (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی) است. افرادی که از خودآگاهی بالاتری برخوردارند، مسئولیت‌ها را در حد توان خود انتخاب کرده و درمی‌یابند که چرا و به چه میزان مدیریت را بر عهده گیرند بنابراین عنصر خودآگاهی

زیربنای سایر عناصر هوش هیجانی است. خودآگاهی دارای سه مؤلفه اصلی یعنی شناخت احساسات، خودپنداری، عزت نفس و هویت‌یابی است (سوری و همکاران، ۱۳۹۱: ۱).

با توجه به اهمیت مهارت‌های اجتماعی برای همه جامعه به ویژه برای نیروی انتظامی که در تعامل بیشتری با اجتماع قرار دارد و با توجه به شعار «نیروی انتظامی جامعه‌محور»، بنیان تربیت نیروی انتظامی بر کسب مهارت‌های اجتماعی و روابط مؤثر با شهروندان استوار است. بنابراین لازم است کارکنان سازمان نیروی انتظامی با مهارت‌های حل مسئله، تحمل فشار روانی، خودآگاهی هیجانی، عزت نفس و مسئولیت‌پذیری آشنا شوند تا بتواند در سازمان اثربخشی خود را بیشتر بروز دهند. نتایج به دست آمده نشان داد که در برخی از مؤلفه‌های هوش هیجانی در بین گروه کارآمد و ناکارآمد در رسته‌های مأموریتی تفاوت وجود دارد؛ بنابراین برای بالابردن توان کارکنان در برقراری ارتباطات صحیح و مناسب و توسعه اثربخشی سازمان نیروی انتظامی لازم است ابتدا سطح هوش هیجانی کارکنان به صورت فردی سنجش شود سپس برنامه آموزشی طراحی شود تا از طریق آن مؤلفه‌های هوش هیجانی به کارکنان معرفی و آموزش داده شود و میزان بهبودی در هوش هیجانی سنجیده و پیگیری شود.

متغیر هوش هیجانی بین فردی متغیری است که شامل هم‌دلی (توانایی آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آنها)؛ مسئولیت‌پذیری (شامل عضویت مؤثر و سازنده در گروه)؛ روابط بین فردی (دربارگیرنده آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش دوجانبه) است. هم‌دلی از جنبه‌های اصلی هوش هیجانی است. هم‌دلی را می‌توان علاقه فعال فرد نسبت به نگرانی و احساسات دیگران، و قدرت واکنش مناسب به احساسات ابراز شده و ابراز نشده افراد تعریف کرد. متغیر توانایی سازگاری متغیری است که شامل مسئله‌گشایی (تشخیص و تعریف مسائل و ارائه راهکارهای مؤثر در حل آنها است)؛ واقعیت‌سنجی (که شامل ارزیابی مطابقت میان آنچه به‌طور ذهنی و آنچه به‌طور عینی تجربه می‌شود)؛ انعطاف‌پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط) است. هوش هیجانی نیز از جمله ویژگی‌های فردی دیگری است که با موفقیت افراد در مقابله با ضرورت‌ها و فشارهای ناگهانی محیطی مرتبط است. پژوهش‌ها نشان داده است که هوش

هیجانی توانایی حل مسائل و پیدا کردن راهبردهای مناسب به‌هنگام رویارویی با استرس را افزایش می‌دهد (گوم و کلور^۱، ۲۰۰۲: ۴۹۵؛ میکولاکزاک، منیل، لومینت^۲، ۲۰۰۷: ۱۱۰۷). متغیر مدیریت استرس، متغیر دیگری است که شامل واکنش مناسب به منابع استرس‌زا است و در دو جزء زیر طبقه‌بندی شده است:

توانایی عمل به استرس شامل: مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت‌های استرس‌زا و کنترل تکانه (دربرگیرنده ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار آن) است. متغیر خلق و خوی عمومی متغیری است که شامل شادکامی (احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و دیگران)؛ خوش‌بینی (نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با ناملایمات) است. سازمان نیروی انتظامی یک سازمان اجتماعی است و با توجه به حساسیت کار نیروی انتظامی که شامل حیطه گسترده‌ای از مأموریت‌های درون‌سازمانی و بیرون‌سازمانی است. تفاوت در مأموریت‌های نیروی انتظامی آن هم در رسته‌های مختلف مشهود و تصریح قانونی دارد و برای هر مأموریتی کارکنان آگاه و قوی و با ویژگی‌های روان‌شناختی خاص مورد نیاز است.

بنابراین انتخاب افراد باید با استفاده از روش‌های علمی صورت گیرد تا ضمن انتخاب افراد اصلح و کارآمد بتوان براساس ملاک‌های علمی این افراد را در مشاغل و رسته‌های متعدد و براساس ویژگی روان‌شناختی به کار گمارد.

پیشنهادها

- ۱- نیروی انتظامی در گزینش، جذب و استخدام متقاضیان از آزمون هوش هیجانی به‌عنوان یک ملاک کلی بهره‌گیری کند.
- ۲- دانشگاه علوم انتظامی امین و مراکز آموزش نیروی انتظامی آموزش‌های لازم برای ارتقاء سطح هوش هیجانی دانشجویان و فراگیران نیروی انتظامی را ارائه کنند.
- ۳- در بکارگماری و انتصاب کارکنان در رسته‌های مأموریتی علاوه بر ملاک‌های موجود به

1- Gohm, C. L., & Clore, G. L.

2- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O..

موضوع سطح هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن توجه شود.

۴- کارگاه‌های آموزشی لازم در زمینه ارتقاء هوش هیجانی برای کارکنان شاغل طراحی و اجرا شود.

فهرست منابع

- خاکسار، فخری (۱۳۸۴). رابطه میان هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسش‌نامه بهره هیجانی بار ° آن برای ارزیابی جنبه‌های مختلف هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- سبحانی‌نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: یسپرون.
- سلطانی‌فر، عاطفه (۱۳۸۶). هوش هیجانی. فصلنامه اصول بهداشت روانی. ۹(۳۵ و ۳۸)، ۸۳-۸۴.
- سوری، احمد (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران رسته‌های تخصصی نیروی انتظامی. [گزارش]. معاونت نیروی انسانی نیروی انتظامی.
- مهرمحمدی، محمود (۱۳۸۵). نظریه هوش چندگانه و دلالت‌های آن برای برنامه درسی و آموزش. فصلنامه تعلیم و تربیت. (۸۸)، ۷-۳۱.
- نورائی، محمود (۱۳۸۹). تأثیر هوش هیجانی اعضاء هیئت علمی بر عملکرد آموزشی آنها با رویکرد شایستگی‌های فردی. فصلنامه فراسوی مدیریت. (۱۳)، ۱۲۱-۱۴۰.
- Aremu, A. O., & Tejumola, T. O. (2008). Assessment of emotional intelligence among Nigerian Police. *Journal of Social Science*. 16(3), 221-226.
- Baron, R. M. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 18(1), 13-25.
- Chughtai, M. W., & Lateef, K. (2015). Role of Emotional Intelligence on Employees Performance in Customer Services: A Case Study of Telecom Sector of Pakistan.

International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies. 3(2), 101-108.

- Freshwater, D., & Stickley, T. (2004). The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*. 11(2), 91-98.
- Gardner, L. (2005). *Emotional intelligence and occupational stress*. Melbourne, Australia.: Swinburne University of Technology
- Gerits, L., Derksen, J. J., Verbruggen, A. B., & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and individual differences*. 38(1), 33-43.
- Gohm, C. L., & Clore, G. L. (2002). Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping, and attributional style. *Cognition & Emotion*. 16(4), 495-518.
- Hui-Hua, Z., & Schutte, N. S. (2015). Personality, emotional intelligence and other-rated task performance. *Personality and Individual Differences*. (87), 298-301.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human performance*. 17(2), 195-218.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*. 95(1), 54.
- Kulkarni, P. M., Janakiram, B., & Kumar, D. N. S. (2009). Emotional intelligence and employee performance as an indicator for promotion, a study of automobile industry in the city of Belgaum, Karnataka, India. *International Journal of Business and Management*. 4(4), 161.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). TARGET ARTICLES: "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological inquiry*. 15(3), 197-215.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*. 41(5), 1107-1117.
- O'Connor, R. M., & Little, I. S. (2003). Revisiting the predictive validity of emotional intelligence: Self-report versus ability-based measures. *Personality and Individual Differences*. 35(8), 1893-1902.
- Sanders, B. A. (2003). Maybe there's no shhh iii gg ss a dddd dddd: iiiiii ii iillll challenges in selecting quality officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 26(2), 313-328.
- Sony, M., & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*. (30), 20-32.
- Vandewaa, E. A., Turnipseed, D. L., & Cain, G. (2016). Panacea Or Placebo? An Evaluation Of The Value Of Emotional Intelligence In Healthcare Workers. *Journal of Health and Human Services Administration*. 38(4), 438.
- Whitman, D. S. (2009). Emotional intelligence and leadership in organization: A meta-analytic test of process mechanisms.