

رابطه مهارت هوش هیجانی با عملکرد گشت‌های انتظامی در سرکلانتری یکم تهران بزرگ

تاریخ پذیرش: 1398/12/10

تاریخ دریافت: 1398/09/08

علیرضا جزینی¹، ابراهیم داودی دهاقانی²، فرج نظری³

از صفحه 25 تا 48

چکیده

زمینه و هدف: برخورداری از مهارت هوش هیجانی فرد را قادر می‌سازد تا از بروز وضعیت‌های دشوار، پیش از آن‌که غیر قابل کنترل شوند جلوگیری کند و با محیط اطراف سازگاری بیشتری داشته باشد. برخورداری کارکنان گشت انتظامی از این مهارت می‌تواند از پدید آمدن بسیاری از مشکلات در روابط آنها با جامعه هدف جلوگیری کند. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مهارت هوش هیجانی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سرکلانتری یکم تهران بزرگ انجام شد.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، توصیفی - تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش 61 نفر از کارکنان واحدهای گشت سرکلانتری یکم تهران بزرگ هستند که به صورت تمام‌شمار انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بردبری و گریوز با 28 سوال است که شاخص‌های آن متناسب با موضوع پژوهش بومی‌سازی شد. روایی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از روش‌های روایی محتوا (نظرسنجی از خبرگان) و پایایی آن با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ 0/76 به دست آمد. داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان گشت انتظامی در سرکلانتری یکم تهران بزرگ در سطح اطمینان 95% رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین مؤلفه‌های هوش هیجانی یعنی، خود مدیریتی، خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه بر عملکرد کارکنان گشت‌های انتظامی رابطه مثبت و معناداری دارند.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های پژوهش، هر قدر میزان مهارت هوش هیجانی کارکنان در ابعاد فردی و اجتماعی افزایش یابد، ارتقاء عملکرد فردی و سازمانی را در پی خواهد داشت. بنابراین با برنامه‌ریزی مستمر، در کلیه مراحل خدمتی، لازم است فرماندهان و مدیران نیروی انتظامی در بکارگیری کارکنان گشت انتظامی، کارکنانی را در اولویت قرار دهند که از نظر برخورداری از مهارت‌های هوش هیجانی، وضعیت مناسب‌تری را داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه، گشت انتظامی.

1- دانشیار گروه پیشگیری انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین، رایانامه: alirj1101@gmail.com

2- استادیار گروه پدافند غیرعامل دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول). رایانامه: davoodi57@chmail.ir

3- کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت، رایانامه: nazari.faraj390@gmail.com

اولین بار مفهوم هوش هیجانی¹ در سال 1940 مطرح شد. قبل از آن همه نگاه‌ها معطوف به هوش شناختی بود و آن را به عنوان مؤثرترین عامل در موفقیت افراد می‌دانستند. امروزه عقیده اکثر صاحب‌نظران بر این است که هوش شناختی در بهترین شرایط، تنها 20 درصد از موفقیت فرد را شامل می‌شود و 80 درصد از موفقیت‌ها وابسته به عواملی دیگر است و چه بسا سرنوشت افراد در بسیاری از مواقع در گرو مهارت‌های هوش هیجانی باشد. افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند مهارت‌های اجتماعی بهتر و روابط پایدارتری برقرار کرده و در برخورد با مشکلات بهتر عمل می‌کنند. اهمیت هوش هیجانی به حدی است که آن را جزء مهارت‌های لازم برای مدیریت تنش‌های روزانه می‌دانند، که در نتیجه آن بهبودی در سلامت روان فرد حاصل می‌شود (روزنتاین و استارک²، 2015: 2). به طور کلی می‌توان گفت هوش هیجانی از چهار مؤلفه اصلی تشکیل شده است: خودآگاهی، خودمدیریتی، مدیریت ارتباطی و آگاهی اجتماعی³ که می‌تواند توانایی افراد را در تنظیم و ابراز هیجانات تقویت کند (بردبری و گریوز، 1388 به نقل از کشاورز و همکاران، 1393: 2). منابع انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها، سرچشمه هر تحولی در سازمان‌ها هستند و حفظ آنها اساسی‌ترین تأثیر را در پاسخ‌گویی به نیازهای جوامع و رضایت‌مندی مسئولان سازمان‌ها دارند (راشدی، 2012: 29) و بهبود عملکرد و ارتقاء سطح بهره‌وری و کارآمدی نیروی انسانی نیاز انکارناپذیری برای سازمان‌ها و از جمله سازمان پلیس است تا با کارآمد نمودن و مجهز نمودن نیروی انسانی خود به انواع مهارت‌های لازم در دستیابی به اهداف سازمانی، بهره‌وری و کارایی نیروی انسانی و به طبع بهره‌وری و کارآمدی کل سازمان را افزایش داده و رضایت‌مندی شهروندان را کسب کند. امروز کارکنان گشت انتظامی به طور مستقیم با آحاد مردم در ارتباط هستند و باید از یک مهارت و نظام فکری بالای برخوردار باشند تا در شرایط خاص خدمتی بتوانند هیجانات خود و دیگران را مدیریت نموده و اقتدار خود و سازمان را حفظ نمایند. در این سازمان، افسر گشت نقطه اتکا، اعتماد، آرامش و امنیت مردم هستند که وظیفه برقراری تعادل بین اهداف سازمانی، شخصی و اجتماعی را بر عهده

1 - Emotional Intelligence

2- Rosenstein & Stark

3 -Self-awareness, self-management, communication management & social awareness

دارد. بنابراین برآورد میزان توانمندی آنها در انواع مهارت‌ها که بر مبنای نفوذ باشد حائز اهمیت زیادی است. از طرفی افسران گشت زمانی می‌توانند به اهداف سازمان برسند که از نفوذ بالایی بین مردم برخوردار باشند و از همراهی توأم با رضایت آنها بهره‌مند شوند.

آشنایی با مهارت‌های هوش هیجانی فرد را قادر می‌سازد تا جلوی وضعیت‌های دشوار را پیش از آن که غیرقابل کنترل شوند بگیرد. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند. آگاهی افسران گشت از عواطف و هیجان‌های خود و دیگران و استفاده از هیجان‌ها برای ایجاد سهولت در تفکر و دستیابی به علل بروز هیجان‌ها و کنترل و مدیریت مطلوب هیجان‌ها می‌تواند از پدید آمدن بسیاری از مشکلات در روابط آنها با جامعه هدف (شاک، متهم و مانند آن) جلوگیری نماید.

بررسی مهارت‌های تأثیرگذار بر عملکرد گشت‌های انتظامی به عنوان ضابطان قضایی در برخورد با بزه‌کاران و بزه‌دیده‌گان در شرایط زمانی و مکانی متفاوت که در اغلب موارد زیربنای پرونده‌های کیفری و نقش برجسته‌ای در پیشگیری از جرم و کنترل مجرمین دارد به عنوان بازوان و سرپنجه‌های کلانتری؛ چگونگی پیشگیری و مقابله با جرایم، دستگیری مجرمان، توانایی حفظ آرامش در شرایط سخت و حساس، حفظ صحنه جرم، داشتن روحیه شجاعت و ابتکار، توان عکس‌العمل سریع، پاسخ‌گویی سریع، صحیح و دقیق به مأموریت‌های ابلاغی، مهارت‌های کلامی خوب با رویکرد مودبانه، قاطع، بردبار و متواضع در برابر مردم، داشتن فعالیت‌های جزایی و غیر جزایی، توانایی دستور دادن و پذیرش دستور و مانند آن را با تکیه بر یادگیری مهارت‌های لازم تحقق پیدا می‌کند. بنابراین پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که مهارت هوش هیجانی با عملکرد گشت‌های انتظامی چه رابطه‌ای دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اصطلاح هوش هیجانی برای اولین بار توسط دو روانشناس به نام‌های مایر و سالووی¹ (1997) مطرح شد. آنان اظهار داشتند کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند (سبحانی‌نژاد، 1387: 10). در حقیقت این هوش، مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی، عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا، منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. واژه‌نامه روان‌شناسی اکسفورد²، هوش هیجانی را چنین تعریف می‌کند: توانایی مراقبت و کنترل هیجان‌های خود و دیگران، تمایز بین هیجان‌های مختلف و برچسب مناسب زدن به آنها و کاربرد اطلاعات هیجانی برای هدایت فکر و رفتار. تعریف‌های هوش هیجانی به‌رغم ظاهر متنوع و متفاوت‌شان، همگی روی یک محور اساسی تأکید دارند و آن هم آگاهی از هیجان‌ات، مدیریت آنها و برقراری ارتباط اجتماعی مناسب است. هیجان مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی که به شما کمک می‌کند احساسات خود و دیگران را درک کنید و در نهایت به توانایی تنظیم احساسات خویش نایل شد. هوش هیجانی عبارت است از توانایی مهار عواطف و تعادل برقرار کردن بین احساسات و منطق، به طوری که ما را به حداکثر خوشبختی برساند (میردریکوندی، 1390: 44).

هوش هیجانی همان توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجان‌ها و استفاده از آنها در زندگی است (بردبری، گریوز³، 1388: 148). عصبانی شدن آسان است همه می‌توانند عصبانی شوند، اما عصبانی شدن در برابر شخص مناسب، به میزان مناسب، در زمان مناسب، به دلیل مناسب و به روش مناسب آسان نیست! (گلمن⁴، 1995). به نظر می‌رسد که می‌توان هوش هیجانی را در یک عبارت کلی‌تر، شامل مجموعه‌ای از توانایی‌های شناخت، درک، توصیف هیجان‌های خود و دیگران و پردازش صحیح آنها به منظور ارائه واکنش مناسب دانست. بر این اساس، مفهوم هوش هیجانی، یعنی شناخت و

1- Mayer & Salovy

2- Oxford Psychology Glossary

3- Brad berry & Greaves

4- Golman

پردازش صحیح عواطف خود و دیگران به نحوی که بتوانیم بر پایه آن، رفتاری مبتنی بر اخلاق، وجدان جمعی و معنویت داشته باشیم (شریفی درآمدی، 1387).

نظریه‌های هوش هیجانی: هوش هیجانی را مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد. این مجموعه شامل موارد زیر است:

- توانایی آگاه بودن از خود، درک و فهم خود و قدرت بیان خویشتن؛
- توانایی آگاه بودن از دیگران، درک و فهم دیگران و قدرت بیان آنها؛
- توانایی مواجهه با هیجان‌های شدید و کنترل تکانه‌ها در خویشتن؛
- توانایی انطباق با تغییرات و حل مسایلی با ماهیت اجتماعی و یا فردی.

ظرفیت شخص درباره هیجان‌ها، افزایش تفکر هیجانی می‌باشد که این شامل توانایی‌های درک درست هیجان‌ها، دستیابی و گسترش هیجان‌ها برای کمک به تفکر، فهم هیجان‌ها و دانش هیجانی و تنظیم فکوره‌ها هیجان‌ها برای ارتقای عقلانی و هیجانی است (وکیلی، 1385: 8-9). از نظر پترایدز و فارنهام¹ (2006) مهارت‌های هوش هیجانی از چهار مؤلفه خودآگاهی (فرد باید بصیرت داشته باشد و از حالات درونی، نقاط قوت و ضعف خود و منابع درونی خود آگاه باشد)، مهارت‌های اجتماعی (مهارت‌های فرد در ایجاد رابطه‌های مؤثر میان فردی)، درک عواطف خود و دیگران (آگاهی و شناخت فرد نسبت به عواطف خود و دیگران و تأثیرات آنها) و خوش‌بینی (پافشاری در پیگیری اهداف و کارکردن با امید، باوجود موانع و مشکلات) تشکیل شده است. گلמן (1998) هوش هیجانی را در تقسیم‌بندی خود به دو بخش شایستگی فردی و اجتماعی ارائه کرده است. شایستگی فردی شامل توانایی انجام کارها به صورت مؤثر است که کارآمدی، هوش و توانمندی، ویژگی‌های آن است (چن، جینگ و لی²، 2012).

پژوهش‌های نوین نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی می‌تواند آثار مخربی را در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می‌تواند بستر مناسبی برای

1 - Petrides & Furnham

2 - Chen, Jing & Lee

اعتلای فردی و اجتماعی در حوزه‌های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد (فاطمی، 1385). هوش هیجانی نوعی مهارت اجتماعی و توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران است که همدردی با آنان، کنترل تکانش‌ها و حل تعارضات را دربر می‌گیرد. همان‌گونه که از تعریف‌های یاد شده، نمایان است، هوش هیجانی به معنای توانایی و مهارت شناخت هیجان‌های خود و دیگران، بروز هیجان‌ها، کنترل و مدیریت آنها و در نهایت، برقراری ارتباط سالم و مناسب با خود و دیگران می‌باشد (گلمن، 1995). با توجه به این که امروزه همه سازمان‌ها تمایل دارند نیروهایی را به کار گیرند که ضمن داشتن تخصص مورد نیاز و کارآمدی، به اهداف و منافع سازمان وفادار و متعهد بوده تا بدان جا که اگر امکان اشتغال به کار دیگری با شرایط یکسان را داشته باشند سازمان خود را ترک نمایند در این راستا، آموزش مهارت‌های هوش هیجانی می‌تواند با ایجاد امکان آموختن و استفاده همزمان منطق و عاطفه، پاسخگوی این نیاز جامعه، یعنی به کارگیری تعهد در کنار تخصص باشد. هوش هیجانی می‌تواند مزایای شغلی فراوانی از قبیل بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات در محیط کار را به دنبال داشته باشد. با برقراری ارتباط، اعتمادسازی ایجاد می‌شود که اولین نیاز یک محیط کاری است (نادری، نیسی و سودانی، 1389). دانیل گلمن معتقد است در واقع دو ذهن فعال داریم؛ یکی فکر می‌کند و دیگری احساس می‌کند. این دو ذهن اساساً متفاوت، در کنشی مختلف، حیات روانی ما را می‌سازند. هوش شناختی شامل توانایی‌هایی برای یادآوری، تفکر منطقی و انتزاعی است؛ در حالی که هوش هیجانی نیز به نحوه استفاده از هوش شناختی در جهت موفقیت در زندگی مرتبط است (سبحانی‌نژاد، 1387: 19).

مهارت‌های هوش هیجانی فرد را قادر می‌سازد تا جلوی وضعیت‌های دشوار را پیش از آن که غیرقابل کنترل شوند بگیرد و با این کار مدیریت استرس (کنار آمدن با استرس) برای آن‌ها آسان‌تر شود. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند. وقتی افراد در خود هوش هیجانی ایجاد می‌کنند یا آن را بهبود می‌بخشند، عملکردشان نیز بهتر می‌شود، با یکدیگر بهتر، برخورد می‌کنند و منافع حاصل از کار افزایش می‌یابد. این کار کمک می‌کند تا محیطی ایجاد شود که در آن همه برنده‌اند. دانیل گلمن هوش هیجانی را در قالب چهار عنصر طبقه‌بندی می‌کند: 1- خود آگاهی؛ 2- خود مدیریتی؛ 3- آگاهی اجتماعی؛ 4- مدیریت

رابطه. در واقع هوش هیجانی محصول دو مهارت اصلی است: قابلیت فردی و قابلیت اجتماعی. قابلیت فردی روی شما به عنوان یک فرد تمرکز دارد و به دو قسمت خود آگاهی و خود مدیریتی تقسیم می‌شود. قابلیت اجتماعی بیشتر روی نحوه رفتار با دیگران تمرکز دارد و به آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه تقسیم می‌شود (بردبری و گریوز، 1388: 22).

مدل گلمن (1998)، مدل چهار بُعدی مبتنی بر ویژگی‌های خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی است که هوش هیجانی را با شاخص‌های هیجان اندازه‌گیری می‌کند. گلمن معتقد است چون هوش هیجانی تقریباً تمام جنبه‌های زندگی کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین افرادی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند دارای عملکرد بهتری خواهند بود (احمدی بالادهی، 1393: 16-86). بردبری و گریوز نیز چهار مهارت برای هوش هیجانی قائل هستند: خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه. دو مهارت خود آگاهی و خود مدیریتی، به خود فرد برمی‌گردند و مهارت‌های آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه به چگونگی رابطه فرد با مردم مربوط می‌شوند. افزون بر این، خود آگاهی و آگاهی اجتماعی به شناخت و بینش فرد مربوط هستند، اما خود مدیریتی و مدیریت رابطه نیز به رفتار و عمل فرد ارتباط دارند (احمدی بالادهی، 1393: 12). رباط میلی و دیگران (1392) در پژوهشی با موضوع بررسی تطبیقی وضعیت مهارت‌های تنظیم هیجان در افسران پلیس ایران و آلمان مهارت‌های تنظیم هیجان پلیس را مورد مقایسه قرار داده‌اند. پژوهش مزبور، پژوهشی توصیفی از نوع مقایسه‌ای است. جامعه‌ی پژوهش مزبور، شامل کلیه‌ی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین ایران و دانشجویان دانشگاه پلیس آلمان است. نتایج حاکیست با توجه به تحلیل‌های انجام شده در مهارت‌های تنظیم هیجانی، میانگین نمرات کلی افسران پلیس ایرانی نسبت به افسران پلیس آلمانی، از نظر آماری تفاوت معناداری ندارند؛ اما در حوزه‌های شفاف‌سازی هیجان‌ات، پذیرش هیجان‌ات، آمادگی برای مواجهه با هیجان‌ات منفی و خودحمایت‌گری، بین میانگین دو گروه، تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افسران پلیس ایران به هیجان‌ات منفی به‌عنوان نشانه‌ی ضعیف می‌نگرند که باید از آن اجتناب کنند و در نتیجه، دریافت بالقوه‌ی فعالیت‌هایی مانند پذیرش موضوع، دلگرم کردن خویش یا خودتسکین‌دهی را

نامناسب در نظر می‌گیرند؛ بنابراین، پذیرش و تحمل هیجانات منفی، تهدیدکننده است. کشاورز و دیگران (1393) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز به این موضوع توجه داشته است که هوش هیجانی به عنوان یک موضوع جدید در بسیاری از علوم، به خصوص مدیریت و آموزش مطرح شده و رابطه آن با متغیرهای مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش از نوع توصیفی- تحلیلی و به صورت مقطعی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در مقاطع استیوودنتی، اکسترنی و اینترنی که در حدود 330 نفر بودند، تشکیل می‌دهد. نتایج حاکیست با توجه به یافته‌های پژوهش، میانگین نمره هوش هیجانی $16/37 \pm 1/04$ بود که با توجه به دامنه نمرات هوش هیجانی (103-1)، نمره هوش هیجانی پایین می‌باشد. همچنین بین نمره هوش هیجانی و ابعاد آن با نمره پیشرفت تحصیلی تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین مطالعه نشان داد هوش هیجانی دانشجویان پزشکی بالا نیست. اسمعیلی (1390) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار سازمانی شهروندی (مورد مطالعه: کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر سنندج) با هدف بررسی رابطه بین میزان هوش هیجانی و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در شعب بانکی طرح و اجرا شده است. یافته‌های نهایی پژوهش در نرم افزار اس پی اس اس حاکی از وجود ارتباط معنی‌دار بین هوش هیجانی و ابعاد آن (شامل خود آگاهی و خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) با رفتار سازمانی کارکنان در شعب بانکی مورد مطالعه است. ذوالفقاری و فعال (1393) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی فرماندهان و مدیران و تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی فرماندهی مرزبانی ناجا) در بیان زمینه پژوهش، ارتباطات مؤثر را یکی از عناصر کلیدی موفقیت فرماندهان و مدیران دانسته و به مجموعه‌ای از مهارت‌ها متکی است که عمده‌ترین آنها مهارت کلامی، مهارت شنیداری و مهارت نوشتاری است. نتایج حاصله از یافته‌های پژوهش که طبق نظریه‌های مطروحه در پژوهش و تحلیل داده‌ها با توجه به فرضیه‌های پژوهش استفاده شده، به دست آمده و نتایج حاصله بر اساس آزمون تی و ضریب همبستگی پیرسون؛ حاکی از این است که بین مهارت‌های ارتباطی فرماندهان و مدیران و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد. در این خصوص پیشنهادهایی

مطرح گردیده است تا فرماندهان و مدیران بتوانند از طریق فرایندهای تجزیه و تحلیل منابع انسانی و توانمندسازی و ارتقای مهارت‌های ارتباطی به سمت تقویت تعهد سازمانی حرکت کنند. هاشمی و دیگران (1392) پژوهشی را با موضوع رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ فراهم نموده‌اند. این پژوهش به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ انجام گرفت. تعداد 45 نفر از مدیران راهور تهران بزرگ در این پژوهش مشارکت نمودند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند به اندازه هوشبهر و گاهی اوقات بیش از آن موفقیت‌های آتی را پیش‌بینی کند. افزون بر این، هوشبهر بالا به تنهایی نشان‌دهنده رفاه، شخصیت اجتماعی و شادکامی فرد نیست، اما در مدارس و فرهنگ ما فقط بر هوش شناختی، ارزیابی هوشبهر و تصمیم‌گیری بر اساس آن تأکید می‌شود. عبدالهی و ادیبان (1394) در پژوهش خود با موضوع عوامل مؤثر بر موفقیت گشت‌های انتظامی فرماندهی انتظامی شهرستان بوشهر در پیشگیری انتظامی از سرقت موتور سیکلت که از نظر ماهیت و هدف کاربردی بوده و از نظر روش توصیفی زمینه یابی (پیمایشی) است به اهمیت نقش گشت‌های انتظامی در پیشگیری از جرم که بهترین اهرم زود بازده است اشاره دارد و هدف از پژوهش شناسایی و تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت گشت‌های انتظامی در پیشگیری انتظامی از سرقت موتورسیکلت در شهرستان بوشهر و هدف دیگر آن ارائه راهکار و پیشنهادها کاربردی بر اساس یافته‌ها و نتایج پژوهش است. در یافته‌های پژوهش نیز رابطه معنی‌داری بین گشت‌های انتظامی و بکارگیری مأموران با تجربه و آموزش دیده گشت انتظامی، ویژگی‌های محیطی حوزه استحفاظی، در نظر گرفتن پیک وقوع جرائم و نظارت الکترونیک مؤثر بر پیشگیری از سرقت موتور سیکلت مؤثر است. کورنیاوان و سایکور¹ (2017) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی با سبک رهبری پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که هوش هیجانی با سبک رهبری رابطه معناداری دارد، همچنین بین هوش معنوی با سبک رهبری رابطه معناداری وجود دارد. آمرام² (2009) در پژوهش خود نشان داد که هوش معنوی در مدیریت شغلی موفق و کارآمد تأثیر بسزایی دارد و ارزش‌های معنوی نه تنها به بهبود کیفیت زندگی کارکنان می‌انجامد، بلکه این توانایی را دارد که منجر به ارتقاء کل سازمان شود. بنابراین ورود

1 - Kurniawan & Syakur

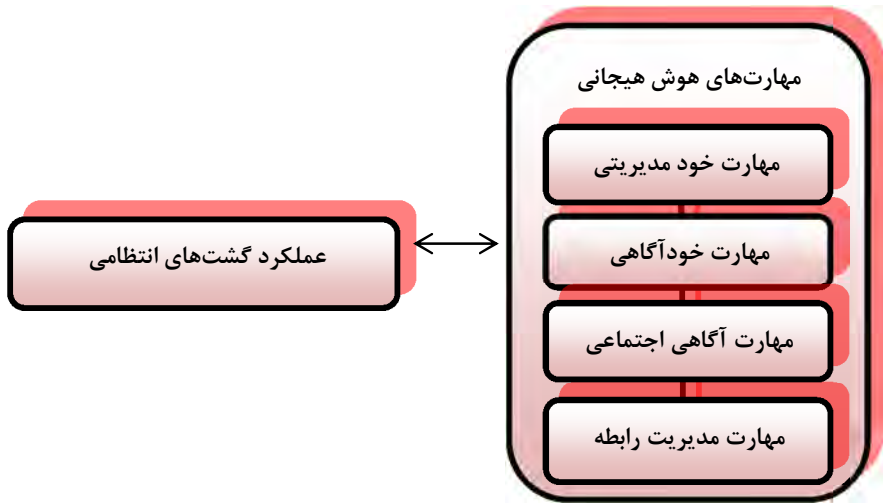
2 - Amram

معنویت به حرفه‌ها و مشاغل، پدیده نوپایی است که می‌تواند تأثیر مثبتی در بهبود عملکرد و صلاحیت افراد و ارتقاء سازمان‌ها داشته باشد. مبولاجی و اکپر¹ (2011) پژوهشی با عنوان بروز تصادف‌ها و میزان هوش در نیجریه انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد توانایی رانندگی در جاده برای ارزیابی خطر و قضاوت در رفتار خود به میزان هوش بستگی دارد و این میزان، لزوماً نه آکادمیک بلکه احساسی است. با توجه به نتیجه این پژوهش در رانندگی، تحصیلات رسمی و مقدار درآمد تأثیر چشمگیری در احتمال وقوع تصادف ندارند؛ بلکه جنس، خطاهای غیرعمدی، الکل، آب و هوا و وضعیت جاده، از عوامل مؤثر در وقوع تصادفات است. رفتار رانندگان در جاده‌ها تابع میزان تحصیلات رسمی نیست؛ اما به‌طور چشمگیری با مقدار آموزش رانندگی قبل از گرفتن گواهینامه مرتبط است. بنابراین، آموزش رانندگی نباید با در نظر گرفتن سطح تحصیلات دانشگاهی باشد؛ بلکه باید آگاهی از بلوغ جنسی و هوش هیجانی را اساس قرار داد.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مباحث نظری، مدل کاربردی که برای این پژوهش ارائه گردیده، نظریه هوش هیجانی گلمن (1382) و بردبری و گریوز (1388) است که براساس آن هوش هیجانی در قالب چهار عنصر طبقه‌بندی می‌شود که شامل: خودآگاهی؛ خودمدیریتی؛ آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل 1- مدل مفهومی پژوهش برگرفته از بردبری و گریوز (1388)

روش پژوهش

با توجه به این که پژوهش حاضر به دنبال مطالعه رابطه مهارت هوش هیجانی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سرکلانتری یکم تهران بزرگ است، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، توصیفی - تحلیلی است که به روش پیمایشی مقطعی انجام شد. جامعه آماری پژوهش، درجه‌داران، افسران جزء و افسران ارشد سرکلانتری یکم تهران بزرگ هستند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری پژوهش، روش نمونه‌گیری تمام‌شمار انتخاب شد و 69 نفر حجم نمونه پژوهش را تشکیل دادند. در نهایت 61 پرسشنامه تکمیل شده، جمع‌آوری شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بردبری و گریوز با 28 سوال است که شاخص‌های آن متناسب با موضوع پژوهش بومی‌سازی شد. برای بررسی روایی پرسشنامه پژوهش با عنایت به اینکه از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است و با کمک اساتید با تغییرات جزئی بومی شد، روایی سازه و محتوای پرسشنامه از طریق مشورت با خبرگان مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که نتیجه محاسبه پایایی پرسشنامه به شرح جدول 1 است:

جدول 1- نتایج محاسبه پایایی پرسشنامه

مؤلفه‌های هوش هیجانی	آلفای کرونباخ
خود آگاهی	0/768
خود مدیریتی	0/765
آگاهی اجتماعی	0/781
مدیریت رابطه	0/756
آلفای کل	0/767

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی

براساس نتایج به دست آمده، از نظر تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به سطح تحصیل کاردانی (43 درصد) و کمترین درصد فراوانی مربوط به سطح تحصیل کارشناسی (18 درصد) است. سایر ویژگی‌های توصیفی در جدول 2 درج شده است.

جدول 2- ویژگی‌های جمعیت شناختی

فراوانی	درصد		
24	39	دیپلم	تحصیلات
26	43	کاردانی	
11	18	کارشناسی	
61	100	مجموع	
23	38	نظامی	رشته تحصیلی
38	62	غیر نظامی	
61	100	مجموع	
13	21	درجه داری	درجه سازمانی
36	59	افسر جزء	
12	20	افسر ارشد	
61	100	مجموع	
16	26	بیشتر از 5 سال	سابقه خدمت مرتبط با گشت
18	30	5 تا 10 سال	
12	20	10 تا 15 سال	
11	18	15 تا 20 سال	
4	7	بیشتر از 20 سال	
61	100	مجموع	

ب) یافته‌های استنباطی

آزمون بررسی نرمال بودن داده‌ها: قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش برای انتخاب نوع آزمون آماری متناسب، فرض نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف بررسی شد. این آزمون برای بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج بررسی یادشده به شرح جدول 3 ارائه شده است.

جدول 3- نتایج آزمون نرمال بودن

متغیرهای مورد مطالعه	آماره K-S	سطح معناداری	فرض نرمال بودن
خود آگاهی	0/988	0/077	نرمال است
خود مدیریتی	1/005	0/061	نرمال است
آگاهی اجتماعی	0/211	0/148	نرمال است
مدیریت رابطه	0/309	0/135	نرمال است

بر اساس جدول 3 به دلیل اینکه سطح معناداری متغیرهای پژوهش بیشتر از 5 صدم است و نیز مقدار آماره کولموگروف-اسمیرنف درون بازه $+1/96$ و $-1/96$ قرار دارد، فرض صفر رد نمی‌شود و ادعای نرمال بودن توزیع این متغیرها پذیرفته می‌شود.

بررسی رابطه میان متغیرهای مستقل و پایایی:

یک نوع از رابطه متغیرهای مستقل بر مبنای همبستگی (هم‌خوانی)¹ می‌باشد. همبستگی رابطه‌ای است میان دو متغیر در یک مدل اما غیر جهت‌دار² و ماهیت این نوع رابطه به وسیله تحلیل همبستگی³ مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. جدول 4 ضرایب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه‌ی میان متغیرهای مستقل را به صورت دو به دو نشان می‌دهد. روی قطر اصلی این ماتریس عدد یک واقع شده است به این منظور که هر متغیر با خودش همبستگی کامل دارد. تمامی ضرایب در سطح اطمینان 0/95 معنادار هستند (مقدار سطح معناداری کمتر از 5 درصد می‌باشد). هر چه قدر مقدار ضریب همبستگی بزرگتر باشد، شدت رابطه بین دو متغیر بیشتر و قوی‌تر است.

1 - Association

2 - Nondirectional

3 - Correlational Analysis

جدول 4- ضرایب همبستگی و شاخص پایایی

3	2	1	متغیرهای پنهان
		1	خودآگاهی
	1	1/0633	خود مدیریتی
1	0/519	0/322	آگاهی اجتماعی
0/433	0/428	0/121	مدیریت رابطه

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه یا به عبارتی از آزمون تی یک نمونه‌ای¹ استفاده گردیده است که در واقع تفاوت بین میانگین نمونه مورد بررسی را با یک مقدار مفروض مورد آزمون قرار می‌دهد. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در پژوهش حاضر در جدول 5 آمده است.

جدول 5- نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای

نتیجه	سطح معناداری	آماره تی	انحراف معیار	میانگین	گویه	متغیر
تایید	0/000	9/923	0/916	4/16	Q1	خود آگاهی
تایید	0/000	5/909	1/062	3/80	Q2	
تایید	0/000	9/649	0/836	4/03	Q3	
تایید	0/000	7/771	0/840	3/84	Q4	
تایید	0/000	6/369	0/925	3/75	Q5	
تایید	0/000	8/388	0/778	3/84	Q6	
تایید	0/000	7/464	0/943	3/90	Q7	خود مدیریتی
تایید	0/000	6/633	0/888	3/75	Q8	
تایید	0/000	8/020	0/843	3/87	Q9	
تایید	0/000	3/741	1/027	3/49	Q10	
تایید	0/000	9/531	0/806	3/98	Q11	
تایید	0/000	9/379	0/846	4/02	Q12	
تایید	0/000	7/671	0/885	3/87	Q13	آگاهی اجتماعی
رد	0/135	1/517	1/097	3/21	Q14	
رد	0/176	1/371	0/934	3/16	Q15	
تایید	0/000	7/126	0/844	3/77	Q16	
تایید	0/000	7/469	0/789	3/75	Q17	
تایید	0/000	6/080	0/990	3/777	Q18	

1 -One Sample T-Test

متغیر	گویه	میانگین	انحراف معیار	آماره تی	سطح معناداری	نتیجه
مدیریت رابطه	Q19	3/72	0/933	6/036	0/000	تایید
	Q20	3/16	1/098	1/166	0/248	رد
	Q21	3/74	0/947	6/084	0/000	تایید
	Q22	3/69	0/904	5/946	0/000	تایید
	Q23	3/66	1/031	4/968	0/000	تایید
	Q24	3/69	0/765	7/033	0/000	تایید
	Q25	3/74	/854	6/743	0/000	تایید
	Q26	3/84	0/916	7/127	0/000	تایید
خودآگاهی خود مدیریتی آگاهی اجتماعی مدیریت رابطه هوش هیجانی	Q27	3/64	1/017	4/910	0/000	تایید
	Q28	2/23	0/851	-6/169	0/000	تایید
		3/918	0/603	11/898	0/000	تایید
		3/770	0/535	11/253	0/000	تایید
		3/583	0/501	9/099	0/000	تایید
		3/511	0/579	6/882	0/000	تایید
		3/685	0/432	12/639	0/000	تایید

فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر عملکرد گشت‌های انتظامی تأثیر دارد. باتوجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/685) و آماره تی خارج بازه بحرانی شده است (سطح معناداری کمتر از 0/05 شده است) در نتیجه از دید افراد شرکت کننده در این پژوهش هوش هیجانی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد.

فرضیه اول: خودآگاهی بر عملکرد گشت‌های انتظامی تأثیر دارد. باتوجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/918) و آماره تی خارج بازه بحرانی شده است (سطح معناداری کمتر از 0/05 شده است) در نتیجه از دید افراد شرکت کننده در این پژوهش خود آگاهی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد.

فرضیه دوم: خود مدیریتی بر عملکرد گشت‌های انتظامی تأثیر دارد. باتوجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/77) و آماره تی خارج بازه بحرانی شده است (سطح معناداری کمتر از 0/05 شده است) در نتیجه از دید افراد

شرکت‌کننده در این پژوهش خود آگاهی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد.

فرضیه سوم: آگاهی اجتماعی بر عملکرد گشت‌های انتظامی تأثیر دارد. باتوجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/583) و آماره تی خارج بازه بحرانی شده است (سطح معناداری کمتر از 0/05 شده است) در نتیجه از دید افراد شرکت‌کننده در این پژوهش خود آگاهی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد.

فرضیه چهارم: مدیریت رابطه بر عملکرد گشت‌های انتظامی تأثیر دارد. باتوجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/511) و آماره تی خارج بازه بحرانی شده است (سطح معناداری کمتر از 0/05 شده است) در نتیجه از دید افراد شرکت‌کننده در این پژوهش خود آگاهی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد.

رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی با استفاده از آزمون فریدمن: در این بخش به منظور اولویت‌بندی و رتبه‌بندی عوامل از آزمون فریدمن استفاده شد. نتیجه آزمون فریدمن، شامل دو خروجی می‌باشد. خروجی اول جدول 6 به ترتیب تعداد داده‌های هر شاخص، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و سطح معنی‌داری می‌باشد. به دلیل این که سطح معنی‌داری کمتر از 5 صدم است، بنابراین فرض صفر رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه تأثیرگذاری پذیرفته نمی‌شود.

پژوهش‌های علمی و مطالعات فرسنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول 6- بررسی شاخص‌های آزمون فریدمن

حجم نمونه	درجه آزادی	آماره کای دو	سطح معنی داری
61	3	22/968	0/001

خروجی دوم جدول 7 آمار توصیفی است که میانگین رتبه‌های هر شاخص را نشان می‌دهد.

جدول 7- نتایج آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی شاخص‌های هر متغیر

رتبه	میانگین رتبه	عنوان زیرشاخص‌ها
1	3/04	خودآگاهی
2	2/70	خود مدیریتی
3	2/14	آگاهی اجتماعی
4	2/11	مدیریت رابطه

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری کمتر از 0/05 به دست آمده است می‌توان گفت عوامل مؤثر بر عملکرد گشت‌های انتظامی رتبه یکسانی ندارند. خودآگاهی با میانگین رتبه 3/04 دارای رتبه اول و مدیریت رابطه با میانگین رتبه 2/11 دارای رتبه آخر می‌باشد. ستون آخر رتبه هر متغیر را نشان می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

از دیدگاه افراد شرکت‌کننده در این پژوهش، هوش هیجانی بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95٪ تأثیر معنادار دارد. به این معنی که هر قدر میزان توانمندی‌های عاطفی کارکنان در ابعاد فردی و اجتماعی افزایش یابد ارتقاء عملکرد فردی و سازمانی را در پی خواهد داشت. دلیل این مسئله این است که وجود شایستگی هوش عاطفی در کارکنان و احساس عاطفی خوشایند نسبت به سازمان و همکاران، احساس تعلق، هویت و اعتماد به نفس در فرد به وجود می‌آورد. در نتیجه با انگیزه، رضایت‌مندی و تعهد بیشتری به مدیریت روابط، رفتارها و همکاری در سازمان می‌پردازد و این مسئله مبنایی برای ارتقاء عملکرد کارکنان واحد گشت انتظامی خواهد بود. به عقیده برخی صاحب‌نظران، امروزه هوش هیجانی به سرعت مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است و اهمیت آن از توانایی‌های شناختی و دانش‌های تکنیکی بیشتر شده است و دلیل این امر آن است که مدیران دریافته‌اند که از این طریق پیوستگی درونی و تعادل شخصی و سازمانی افزایش پیدا خواهد کرد. سازمان‌ها مجموعه‌هایی از گروه‌ها هستند

که تعاملات موفقیت‌آمیز گروه‌ها به انعطاف‌پذیری سازمانی و انطباق‌پذیری و اعمال تغییرات در سازمان کمک می‌کند. برای این‌که اثربخشی سازمان را بالا ببرند از مهارت‌های نرم، که مبتنی بر عواطف می‌باشد استفاده می‌کنند. هوش هیجانی تقریباً کلیه جنبه‌های کاری و فعالیت کارکنان را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. افرادی که با هوش هیجانی بالاتری در سازمان مشغول هستند با محول کردن وظایفی که در خور توان این افراد است، می‌توان مسئولیت‌پذیری و عملکرد آنها را در سازمان افزایش داد.

براساس آزمون فرضیه اول، این نتیجه حاصل شد که رابطه معنی‌داری بین خود آگاهی و عملکرد گشت‌های انتظامی وجود دارد. به عبارت دیگر خود آگاهی با عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95% رابطه معنی‌دار دارد. دلیل این مسئله این است که افراد با خود آگاهی بالا توانایی شناخت نفاذ قوت و محدودیت‌های خویش و درک مناسب از توانایی‌های افراد مقابل را دارند و این موضوع خود آگاهی عاطفی، دقت در خود ارزیابی و اعتماد به نفس را به گونه‌ای در آنها تقویت می‌کند که با توسعه روش‌های ارتباطی مناسب با دیگران نتیجه ارتقای عملکرد افراد در سازمان می‌گردد. به عبارتی فردی که از روحيات و احساسات خود آگاه است توانایی بیشتری در استفاده از ویژگی‌های درونی و فردی در تعاملات مثبت رفتاری برای پرورش مهارت شغلی و دستیابی به اهداف سازمان خواهد داشت. این یافته با یافته پژوهش اسمعیلی (1390) مبنی بر رابطه خود آگاهی با رفتار سازمانی شهروندی کارکنان در شعب بانکی و یافته‌های پژوهش هاشمی و همکاران (1392) مبنی بر رابطه خود آگاهی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ هم راستا و هم‌خوانی دارد و با پژوهش قاسمی، زنجیردار و رحمتی (1391) مبنی تأثیر خود آگاهی بر عملکرد کارکنان ناجا در شهرستان اهواز هم‌سو نیست.

براساس آزمون فرضیه دوم، این نتیجه حاصل شد که وجود رابطه معنی‌دار بین خود مدیریتی و عملکرد گشت‌های انتظامی وجود دارد. لذا با توجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگتر است (3/77) در نتیجه از دید افراد شرکت‌کننده در این پژوهش خود مدیریتی با عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95% رابطه معنی‌دار دارد. دلیل این مسئله می‌تواند این باشد که افراد با توانایی خود مدیریتی بالا قادر هستند هیجان‌ات و تنش‌های مخرب را مهار کنند، همبستگی و وفاداری خود را به

همکاران نشان دهند، در برخورد با تغییرات از خود انعطاف نشان دهند، مسئولیت عملکرد خود را بپذیرند، در بهبود و دستیابی به استانداردها موفقیت تلاش کنند و از فرصت‌ها نهایت استفاده را ببرند. چنین شایستگی‌های مهارت‌های خود کنترلی، خلوص، سازگاری، وجدان کاری، موفقیت محوری و ابتکار عمل را در آنها به گونه افزایش می‌دهد که فرد با نقش خود در کار انس گرفته و علاوه بر نشان دادن قابلیت‌های خود در شغل، عملکرد قابل قبولی را از خود نشان دهد. این یافته با یافته پژوهش اسمعیلی (1390) مبنی بر رابطه خود مدیریتی با رفتار سازمانی شهروندی کارکنان در شعب بانکی و یافته‌های پژوهش هاشمی و همکاران (1392) مبنی بر رابطه خود مدیریتی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ و همچنین یافته‌های پژوهش فیضی (1388) مبنی بر رابطه خود مدیریتی با سرمایه اجتماعی در صدا و سیما هم راستا است و هم‌خوانی دارد.

براساس آزمون فرضیه سوم، این نتیجه حاصل شد که آگاهی اجتماعی با عملکرد گشت‌های انتظامی رابطه معنی دار دارد. با توجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگ‌تر است (3/583) در نتیجه از دید افراد شرکت‌کننده در این پژوهش آگاهی اجتماعی با عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95% رابطه معنادار دارد. نتیجه حاصله را این گونه هم می‌توان تبیین کرد که کارکنان با آگاهی اجتماعی بالا می‌توانند عواطف همکاران و دیدگاه‌های آنها را درک کنند، روندهای عاطفی گروه و قدرت رابطه در سازمان را بفهمند و نیازهای دیگران برای خدمت‌رسانی بیشتر و بهتر را شناسایی کنند، در نتیجه توانایی همدلی، هوشیاری سازمانی و روحیه خدمت محوری در آنها بسیار زیاد خواهد بود. این وضعیت باعث می‌شود که ضمن اینکه از منافع و مزایای سازمان باخبر باشند، تعهدکافی به زمینه‌سازی برای تحقق کارایی و اثربخشی سازمانی داشته باشند و تحقق این امر با بالا بردن عملکرد خوب و اهمیت دادن به دیدگاه‌های سیستمی امکان‌پذیر است. این یافته با یافته پژوهش اسمعیلی (1390) مبنی بر رابطه آگاهی اجتماعی با رفتار سازمانی شهروندی کارکنان در شعب بانکی و پژوهش هاشمی و همکاران (1392) مبنی بر رابطه آگاهی اجتماعی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ و پژوهش فیضی (1388) مبنی بر بررسی رابطه آگاهی اجتماعی با سرمایه اجتماعی در صدا و سیما و همچنین پژوهش قاسمی و همکاران (1391) مبنی بر تأثیر ابعاد آگاهی اجتماعی بر عملکرد کارکنان ناجا در شهرستان اهواز، هم راستا

است و هم‌خوانی دارد.

براساس آزمون فرضیه چهارم، این نتیجه حاصل شد که بین مدیریت رابطه و عملکرد گشت‌های انتظامی، رابطه معنی‌دار وجود دارد. لذا با توجه به اینکه مقدار میانگین به دست آمده از 3 بزرگ‌تر است (3/511)، در نتیجه از دید افراد شرکت‌کننده در این پژوهش مدیریت رابطه بر عملکرد گشت‌های انتظامی در سطح اطمینان 95% تأثیر معنی‌دار دارد. کارکنان با شایستگی عاطفی بالا در کار، غالباً این قابلیت را دارند که توانایی دیگران را از طریق بازخورد تقویت ببخشند، همکاران را هدایت کرده و در آنان ایجاد انگیزه کنند، تاکتیک‌های اثربخش برای متقاعدسازی دیگران بکار ببرند، اختلاف نظرها را برطرف کنند، روابط مثبت و مؤثر را پرورش دهند و با افراد از طریق اهداف مشترک کار کنند؛ در نتیجه قابلیت‌های توسعه توانایی‌های دیگران، رهبری، ارتباطات، واکنش به تغییرات، مدیریت تعارض، کار گروهی و تشریک مساعی در این افراد بسیار بارز است. چنین ویژگی‌های به طور مؤثر عملکرد افراد را در سازمان برمی‌انگیزد. در این پژوهش این یافته حاصل شد که مدیریت رابطه با عملکرد گشت انتظامی رابطه معنادار دارد، ضمناً این یافته با یافته پژوهش هاشمی، صادقی، شکیب و قنبری (1392) مبنی بر رابطه مدیریت رابطه با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ و ذوالفقاری و فعال (1393) در پژوهشی مبنی بر بررسی رابطه بین مدیریت رابطه فرماندهان و مدیران و تعهد سازمانی کارکنان و همچنین اسمعیلی (1390) در پژوهشی مبنی بر رابطه مدیریت رابطه با رفتار سازمانی شهروندی کارکنان در شعب بانکی انجام داده است هم راستا و هم‌خوانی دارد.

پیشنهادها

- پیشنهاد می‌شود برای ارتقای خودآگاهی، به مأمورین گشت آموزش داده شود که در هنگام رویارویی با مأموریت خود، ضمن کنترل هیجانات خود، به رفتار خود در برخورد با مراجعان توجه کنند. همچنین در انجام مأموریت‌های گشت‌زنی تأثیر دیگران را در حالات احساسی خود بررسی و کنترل کنند؛
- پیشنهاد می‌شود، مأموران گشت قبل از تصمیم‌گیری در مأموریت‌های گشت‌زنی، راهکارهای مختلف را در نظر بگیرند و سعی کنند از هر وضعیتی، چه خوب و چه بد

برای انجام مأموریت‌های گشت‌زنی حداکثر استفاده را ببرند. همچنین به مأموران گشت آموزش داده شود که در زمان انجام مأموریت‌های گشت اگر ناراحت شدند کارهایی را که بعد از آن پیشیمان می‌شوند انجام ندهند و راه خروج از شرایط سخت را مدیریت کنند؛

- پیشنهاد می‌شود، مأموران گشت در مأموریت‌های دشوار گشت‌زنی به طور مستقیم با همکاران در پی حل مساله باشند و در زمان گشت‌زنی و ارتباط با مراجعان منظور طرف مقابل را کاملاً متوجه و درک کنند تا بتوانند به سرعت جو حاکم بر محل مأموریت را متوجه و درک کنند. همچنین درک احساسات مراجعان، انتقادپذیری و پرهیز از عصبانیت، باعث افزایش عملکرد کارکنان گشت انتظامی خواهد شد؛
- پیشنهاد می‌شود، اطلاعات بیشتری از مخاطبان در اختیار کارکنان گشت قرار گیرد تا بهتر بتوانند احساسات طرف مقابل را متوجه شوند و فرصت برنامه‌ریزی برای برخورد مناسب را داشته باشند و در نتیجه رضایت شهروندان را کسب کنند.

تقدیر و تشکر

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از همکاری خالصانه فرماندهان انتظامی تهران بزرگ و مشارکت فعالانه رئیس و کارکنان گشت انتظامی سرکلانتری یکم فاتب، صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

- احمدی بالادهی، سیدمهدی (1393). هوش هیجانی و رابطه آن با عملکرد شغلی کارکنان ناجا (مطالعه موردی: کارکنان ستادی فرماندهی انتظامی استان مازندران). فصلنامه دانش انتظامی مازندران، (17)، صص 9-25. قابل بازیابی از:
http://mazandaran.jrl.police.ir/article_14467.html
- اسمعیلی، سامان (1390). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار سازمانی شهروندی (مطالعه موردی: کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر سنندج). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج.
- بردبری، تراویس و گریوز، جین (1388). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). ترجمه حمزه گنجی، تهران: نشر ساوالان.
- ذوالفقاری، حسین و فعال، صیدال (1393). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی فرماندهان و مدیران و تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی فرماندهی مرزبانی ناجا). پژوهش‌های مدیریت انتظامی، 9 (ویژه نامه)، صص 103-123. قابل بازیابی از:
http://pmsq.jrl.police.ir/article_18270.html
- رباط میلی، سمیه؛ کریمی، روح‌اله و محبی، علی (1392). بررسی تطبیقی وضعیت مهارت‌های تنظیم هیجانی در افسران پلیس ایران و آلمان. فصلنامه علمی - پژوهشی آموزش در علوم انتظامی، (11)، صص 23 - 31. قابل بازیابی از:
http://journals.police.ir/article_17622.html
- سبحانی‌نژاد، مهدی و یرزباشی، علیرضا (1387). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. چاپ اول، تهران: انتشارات سیطره.
- شریفی درآمدی، پرویز (1387). هوش هیجانی و بهبود روابط خود با دیگران. اصفهان: نشر سپاهان.
- عبدالمهی، اسماعیل و ادیبان، فرزاد (1394). عوامل مؤثر بر موفقیت گشت‌های انتظامی فرماندهی انتظامی شهرستان بوشهر در پیشگیری انتظامی از سرقت موتورسیکلت. فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی بوشهر، 3(12)، صص 2-33. قابل بازیابی از:
http://boushehr.jrl.police.ir/article_14659.html
- فاطمی، سید حسن (1385). هوش هیجانی. تهران: انتشارات سازگل.
- کشاورز، امینی، مانی، نبی، صفاری و جعفری (1393). بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ایران.
- گریوز، جین (1384). آزمون‌های هوش هیجانی. تهران: نشر ساوالان.

- گلמן، دانیل (1382). هوش هیجانی، توانایی‌های محبت کردن و محبت دیدن. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس.
- میردریکوندی، رحیم (1390). هوش هیجانی، پیشینه و رویکردها از نگاه دین و روان‌شناسی. روان‌شناسی و دین، 4(3)، صص 97-127. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/306359>
- نادری، نگین؛ نیسی، عبدالکاظم و سودانی، منصور (1389). اثربخشی آموزش هشت مهارت هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد عاطفی. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- وکیلی، خاتون (1385). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران و کارکنان دانشگاه پیام نور (استان‌های مازندران، گلستان، سمنان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی.
- هاشمیان، سید سپهر؛ شمس، گیتی؛ عشایری، گیتی و مدرس غروی، مرتضی (1395). بررسی اثر اصول قواعد ابراز هیجان در تجربه عاطفه مثبت/منفی. مجله اصول بهداشت روانی، 18(6)، صص 338-342. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/363785>
- Amram Y. (2009). The contribution of emotional and spir-itual intelligences to effective business leadership. Palo Alto: Institute of Transpersonal Psychology.
- Chen, F. F. Jing, Y and Lee, J. M. (2012). "T" value competence but "we" value social competence: The moderating role of voters' individualistic and collectivistic orientation in political elections". Journal of Experimental Social Psychology, 48, pp 1350-1355. Retrieved from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022103112001394>
- Goleman, D. (1995). What's Your Emotional Intelligence. Quotient.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? Harvard Busiess Review, 76(6), 93-102. Retrieved from:
<https://hbr.org/2004/01/what-makes-a-leader>
- Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Kurniawan, A. & Syakur, A. (2017). The Correlation of Emotional Intelligence and Spiritual of Intelligence to Effectiveness Principals of Leadership, International Journal of Psychological and Brain Sciences, 2(1), pp 1-9. Retrieved from:
<http://article.sciencepublishinggroup.com/html/10.11648.j.ijpbs.20170201.11.html>
- Mayer, J. D.& Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P.Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional Intelligence: Educational implications. New York: Basic Books.

- Mobolaji, S. Stephens and Wilfred, I. Ukpere. (2011). Accidents and Level of Intelligence: A View from the Nigerian Experience”, Department of Transport Management Technology, 35(2), pp 75-84. Retrieved from:
<https://www.yumpu.com/en/document/view/5888086>
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables, Journal of Applied Social Psychology, 36, pp 552-569. Retrieved from:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.0021-9029.2006.00019.x>
- Rashedi V, Foroughan M, Hosseini M. (2012). Burnout and related demographic variables among Tehran Welfare Organization staffs. J Kermanshah Univ Med Sci, 16, pp 28-36. Retrieved from:
<https://www.researchgate.net/publication/230887537>
- Rosenstein, A. and Stark, D. (2015). Emotional Intelligence: a critical tool to understand and improve behaviors that impact patient care. JPCPY, 2(1), pp 1-4. Retrieved from:
<https://www.researchgate.net/publication/305303913>

