

The Effectiveness of Communication Skills Training in Increasing Emotional Intelligence and Coping Styles of Metropolitan Tehran Police Stations

Hamid-Reza Farahmand Asl¹, Hamid-Reza Karami², Yavar Hadi³

Received: 2020/09/26 Accepted: 2020/12/28

Abstract

Background and objectives: Emotional intelligence and coping styles are variables that are effective in creating job satisfaction and increasing the productivity of the police force, and these variables themselves are influenced by other factors. This study was conducted to evaluate the effectiveness of communication skills training on increasing emotional intelligence and coping styles of police officers in Metropolitan Tehran Police Stations.

Methodology: In terms of its objectives the present study is of an applied research type and in terms of methodology it is considered as a quasi-experimental research (pre-test post-test with control group). The statistical population of this study consists of all police officers in Tehran, including 2000 individuals; 35 of whom were randomly assigned to each two experimental and control groups. Research data collection tools included Bar-On's (1988) Emotional Intelligence Questionnaire and Andler and Parker's (1995) Coping Styles. Research data were analyzed using descriptive statistics (including table and graph of frequency, percentage, mean and standard deviation) and inferential statistics (MANCOVA multivariate covariance) using SPSS statistical software.

Findings: The results show that there is a significant difference in terms of coping styles with the control of pre-test between police officers in the experimental and control groups. The calculated F ratio is significant for the variables of negative, positive and problematic emotion of coping styles.

Results: The results of data analysis confirm the research hypotheses and show that communication skills training has increased the scores of emotional intelligence, increased the strategy of positive and problematic emotion of coping style and decreased the scores of the strategy of negative emotion of coping style.

Keywords: Communication skills, Emotional intelligence, Coping styles, Police stations' staffs.

1 PhD in General Psychology, Faculty Member, Amin Police University, Tehran, Iran (Corresponding Author). Email: hamidrezafarahmand43@gmail.com

2 PhD in Measurement and Assessment, Faculty member of Amin Police University, Tehran, Iran.

3 MA in Industrial and Organizational Psychology, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Copyright © 2020 Journal of Research Police Science. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages provided the original work is properly cited.

اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ

حمیدرضا فرهمند اصل^۱، حمیدرضا کرمی^۲، یاور هادی^۳

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۷/۰۵ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۰/۰۸

چکیده

زمینه و هدف: هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای متغیرهایی هستند که در ایجاد رضایت شغلی و افزایش بهره‌وری نیروی پلیس اثرگذار هستند و خود این متغیرها تحت تأثیر عوامل دیگری هستند. این پژوهش باهدف سنجش اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی برافزایش هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ انجام شده است.

روش پژوهش: این پژوهش برحسب هدف کاربردی و از لحاظ روش پژوهشی نیمه آزمایشی (به صورت پیش‌آزمون پس‌آزمون با گروه کنترل) است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان کلانتری شهر تهران مشتمل بر ۲۰۰۰ نفر که به صورت تصادفی در دو گروه ۳۵ نفری آزمایشی و کنترل، گمارش شدند. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش شامل پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن (۱۹۸۸) و سبک‌های مقابله‌ای اندلر و پارکر (۱۹۹۵) بودند. داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی (شامل جدول و نمودار فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (کوواریانس چند راهه مانکوا) با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری SPSS تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌های نشان می‌دهد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان کلانتری در گروه‌های آزمایش و گواه از لحاظ سبک‌های مقابله‌ای تفاوت معنی‌دار وجود دارد. نسبت F محاسبه‌شده برای متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای هیجان منفی، مثبت و مسئله مدار معنادار است. **نتایج:** نتایج تحلیل داده‌ها فرضیه‌های پژوهش را تأیید می‌کند و نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب افزایش نمرات هوش هیجانی، افزایش راهبرد مقابله‌ای هیجان مثبت و مسئله مدار و کاهش نمرات راهبرد مقابله‌ای هیجان منفی گردیده است.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی، سبک‌های مقابله‌ای، کارکنان کلانتری.

مقدمه

در جوامع امروزی شغل پلیس یکی از ضروری‌ترین و مهم‌ترین مشاغل به شمار می‌آید که عدم وجود آن می‌تواند زندگی افراد را در یک جامعه غیرممکن سازد. شغل پلیس ضامن حفظ امنیت و پایداری به قانون در جوامع است و اصطلاحاً بازوی اجرایی قانون است. در کشور ما نیز سازمان نیروی انتظامی وظیفه‌ی ایجاد امنیت و اجرای قانون و رسیدگی به مشکلات اқشار مختلف جامعه را دارد. به علت تنوع زیاد وظایف شغل پلیس، حساسیت‌ها و استرس‌هایی که رده‌های مختلف پلیس روزانه با آن مواجه هستند و همین‌طور ضرورتی که در ایجاد رضایت مردم از فعالیت‌های پلیس وجود دارد، افرادی که در این مشاغل خدمت می‌کنند بایستی از توانایی‌های جسمی و روانی بالایی برخوردار باشند تا بتوانند در انجام وظایف خود بهره‌وری بالایی را نشان دهند (برزین منش، احمدی طهور و رضایی، ۱۳۹۵). برنامه‌ریزی‌های مختلف سازمانی جهت آموزش و توانمندسازی نیروهای پلیس نیز امروزه اهمیت بیشتری یافته است و سازمان نیروی انتظامی هم مانند اکثر سازمان‌ها بایستی به دنبال شناسایی توانمندی‌ها و مهارت‌های ضروری شغل پلیس باشد تا بتواند برای ایجاد و تقویت این مهارت‌ها برنامه‌ریزی کند. از مهم‌ترین توانایی‌هایی که برافزایش

۱. دکتری روانشناسی عمومی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران، نویسنده مسئول hamidrezafarahmand43@gmail.com

۲. دکتری سنجش و اندازه‌گیری، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران

۳. کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران ۱

بهره‌وری، رضایت شغلی و بهبود عملکرد کارکنان اثرگذار است هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارآمد در مواجهه با فشارهای شغلی و استرس‌های محیطی است (دودانگه، ذاکریان، دهقانی، قاضی و پیرمند، ۱۳۹۵: ۳۲).

هوش هیجانی به توانایی فرد برای درک و تجزیه و تحلیل هیجانات خود و دیگران اشاره دارد (درویش، آلتینای و دویتا^۱، ۲۰۱۸). در مشاغل سخت مانند شغل پلیس، غالباً هنگام مواجهه با مشکلات و فشارهای شغلی، احساس ناکامی، شکست و هیجانات به جای عقل و منطق به افراد غالب می‌شود لذا شناخت و هدایت هیجانات برای حفظ روابط اجتماعی و کارایی مناسب شغلی بسیار مهم است (زرگر و فوداجی، ۱۳۹۵). افراد دارای هوش هیجانی، تعهد بالایی نسبت به تحقق اهداف شغلی و سازمانی دارند، در مقابله با موانع و شکست‌ها موفق‌تر عمل می‌کنند، دارای احساس و نگرش مثبت نسبت به شغل خواهند بود و موفقیت‌های بیشتری را در شغل خود تجربه خواهند کرد (لطیفیان، ۱۳۹۵: ۸-۱۳). همچنین هوش هیجانی سلامت روان در افراد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند از سلامت روان بالاتری نیز برخوردار هستند (جمالی پاقلمه، عابدی، آقایی و زارع، ۱۳۸۹: ۲۴-۲۸). تحقیقات هربرت و فورمن نیز نشان می‌دهد که سلامت روانی با چگونگی مقابله با استرس و باهوش هیجانی آنان ارتباط دارد (هربرت، ۲۰۱۱). یکی از مواردی که می‌تواند به سازگاری افراد در مواقع مواجهه با استرس کمک کند هوش هیجانی است (گوپینات^۲، ۲۰۲۰)؛ که درواقع گروهی از مؤلفه‌های شناختی و هیجانی به هم پیوسته است (اینگرام و پیک ۲۰۱۹) که افراد را در درک ارزیابی و بیان دقیق هیجان‌ها کمک می‌کند تا از احساساتی که افکار را تسهیل می‌کنند آگاهی یابد (شارون و گرینبرگ^۳، ۲۰۱۸) و با برقراری تعادل میان افکار و هیجان خود تصمیم‌گیری درست و مناسبی داشته باشد (فاماندز و همکاران، ۲۰۰۶).

سبک‌های مقابله‌ای هم روش‌هایی هستند که هر فرد برای مقابله با استرس‌ها در زندگی خود به کار می‌بندد. این مهارت‌ها مستقیماً در نوع برخورد پلیس با مراجع اثرگذار است و همین‌طور می‌تواند بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان نیروی پلیس را نیز تحت تأثیر قرار دهد (پور، سعادت یار و بیطرف، ۱۳۹۳). سبک‌های مقابله‌ای^۴ به دودسته اصلی تقسیم می‌شوند سبک‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار و سبک‌های مقابله‌ای مسئله‌مدار که هر فردی بنا بر ویژگی‌های شخصیتی خود دارای یکی از آنهاست که داشتن هر کدام از آنها به معنی رفتار کردن آن فرد به شکل خاصی در شرایط استرس‌زا است. راهبردهای مقابله‌ای مسئله‌مدار شیوه‌هایی را توصیف می‌کنند که بر اساس آن فرد اعمالی را که باید برای کاهش یا از بین بردن یک عامل استرس‌زا انجام دهد، محاسبه می‌کند. رفتارهای مسئله‌مدار شامل: جست‌وجوی اطلاعات بیشتر درباره‌ی مسئله، تغییر ساختار مسئله از نظر روان‌شناختی و اولویت دادن به گام‌هایی برای کانون توجه قرار دادن مسئله می‌شود. برعکس، راهبردهای مقابله‌ای هیجان‌مدار شیوه‌هایی را توصیف می‌کند که بر اساس آن، فرد بر خود متمرکز شده و تمام تلاشش را متوجه کاهش احساسات ناخوشایند خود می‌کند. واکنش‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار شامل: گریه کردن، عصبانی و ناراحت شدن، پرداختن به رفتارهای عیب‌جویانه، اشتغال ذهنی و خیال‌پردازی است. سبک‌های مقابله‌ای مؤثر آثار منفی استرس را کاهش می‌دهند و توانایی مدیریت استرس‌سورهای محیطی و درونی با به کارگیری این رفتارها افزایش می‌یابد. درحالی که سبک‌های مقابله‌ای

1 Darvish & Levent Altinay & Devita

2 Gopinath

3 Sharoun & Greanburg

4 Coping style

غیر مؤثر آثار منفی ناشی از استرس را افزایش می‌دهند. مقابله مؤثر منبع مهمی برای ایجاد احساس خوب بودن و سازگاری روانی در موقعیت‌های استرس آور است و بر سلامت فیزیکی و روانی افراد تأثیر دارد (کادیجک، هیول، ییما و لیجتن^۱، ۲۰۱۹). علت اصلی بسیاری از مشکلات شغلی و روانی، روش‌های غلط برخورد با استرس‌های محیطی است و اگر افراد بتوانند از روش‌ها و سبک‌های مقابله‌ای کارآمد استفاده کنند می‌توانند عملکرد بهتری در موقعیت‌های شغلی داشته باشند. در شغل پلیس که از جمله مشاغل پراسترس هست استرس و مقابله‌ی صحیح با آن می‌تواند زمینه‌هایی را برای تغییر و رشد فراهم کند (کوشان و واقع، ۲۰۰۷). چگونگی مقابله‌ی افراد با استرس، از شدت و فراوانی آن مهم‌تر است (تری^۲، ۱۹۹۴). لازاروس و فولکمن، مقابله را به‌عنوان تلاش‌های رفتاری و شناختی مداوم به‌منظور مدیریت تقاضاهای درونی و بیرونی خاص که به‌عنوان فشارزا یا فزون‌تر از منابع شخص برآورد می‌شود، تعریف می‌نمایند (ماسون^۳ و همکاران، ۲۰۱۳).

با توجه به مطالبی که اشاره شد مشخص می‌شود که توانایی هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارآمد برای کارکنان در محیط‌های مختلف و به‌خصوص کارکنان پلیس بسیار مهم و ضروری است. کارکنان پلیس همواره در معرض تنش و فشارهای شغلی هستند و همین‌طور به دلیل ماهیت شغل پلیس که ایجاد امنیت و آرامش در جامعه است، همواره انتظار می‌رود که کارکنان پلیس برخورد مناسب و کنترل‌شده‌ای از خود نشان دهند. در میان رسته‌های مختلف پلیس نیز، کلاتری‌ها به‌عنوان در دسترس‌ترین مرجع رسیدگی به شکایات و همچنین اولین موقعیتی که مراجع و اқشار مختلف جامعه با آن مواجه می‌شوند نقش بسیار پررنگی دارد و برخورد و ارتباط مناسب و تأمین رضایت مراجع و ایفای وظیفه به شکل مطلوب آن، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند؛ بنابراین وجود این مهارت‌ها در کارکنان کلاتری‌ها در ایجاد رابطه مؤثر با مردم و مراجعین نقش مؤثری دارد و به همین علت ضروری‌تر به نظر می‌رسد.

یکی از متغیرهای دیگری که در زندگی شخصی و شغلی افراد اهمیت زیادی دارد و نقش مهمی در عملکرد و بهره‌وری فرد چه در زندگی شخصی و محیط خانواده و چه در زندگی شغلی و محیط کار دارد، مهارت‌های ارتباطی است. مهارت‌های ارتباطی به توانایی درک و تفسیر اطلاعاتی است که در ارتباط با دیگران ردوبدل می‌شود که شامل شنیدن، دیدن، توجه کردن و درک کردن است. مهارت‌های ارتباطی بخش مهمی از مهارت‌های زندگی هستند که به‌عنوان توانایی برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد با دیگران که منجر به بروز پاسخ می‌شود تعریف می‌شوند (مولایی و شیخی، ۱۳۹۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ارتباطات ضعیف رایج‌ترین منبع تعارض در میان افراد است و منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه‌گیری کنیم یکی از نیروهای بازدارنده بر سر راه عملکرد موفق یک گروه نبود ارتباطات اثربخش است (رابینز^۴، ۲۰۱۲). در سازمان نیروی انتظامی که گستردگی فراوانی در کل کشور دارد و همین‌طور کارکنان آن با تمام اқشار جامعه در ارتباط هستند این مهارت‌های ارتباطی نقش پررنگ‌تری پیدا می‌کند (خلیلی، ۱۳۹۰). فرانک و همکاران^۵ (۲۰۱۵) در بررسی‌های خود متوجه شدند که تماس با پلیس از اهمیت وافر برخوردار است و اکثراً نگرش‌های افراد بر چگونگی رفتاری که مأموران با آن‌ها داشتند مبتنی است. درواقع، می‌توان گفت تعامل و همکاری پلیس با شهروندان باعث حضور بیشتر پلیس در بین مردم می‌شود و از این طریق نوعی احساس امنیت و فراغ خاطر در شهروندان به وجود

1 Kadijk, Heuvel, Ybema & Leijten

2 Teary

3 Masoan

4 Robbins

5 French JR, Caplan

می‌آید و از آنجایی که پلیس به‌طور فعال با مردم همکاری و تشریک‌مساعی می‌کند لذا، این امر موجب افزایش رضایتمندی شهروندان از پلیس می‌شود. شاید^۱ و همکاران (۲۰۰۳) در مطالعه خود بیان داشتند که ارتباط مثبت داشتن با پلیس روی رضایتمندی شهروندان از پلیس تأثیرگذار است. کوغان^۲ (۲۰۰۵) نیز نشان داد که رضایت از پلیس به‌وسیله اقدامات و رفتارهای پلیس با افراد طی این دوره برخورد و مواجهه و حضور به‌موقع مأموران پلیس در هنگام نیاز افراد به آن‌ها، تحت تأثیر قرار می‌گیرد (نقل از پور و همکاران، ۱۳۹۳، ۶۰-۶۲)

متغیرهایی که توضیح داده شد همگی برای بهره‌وری و کار آیی نیروی پلیس به‌ویژه نیروهای شاغل در کلانتری‌ها لازم و ضروری هستند. این توانمندی‌ها با عوامل محیطی و روانی مختلف دیگری در ارتباط هستند که می‌توانند روی یکدیگر اثر بگذارند. به‌عنوان مثال هوش هیجانی می‌تواند از میزان خواب، تغذیه و ورزش اثر بگیرد و یا سبک‌های مقابله‌ای نیز همین‌طور و یا مهارت‌های ارتباطی ممکن است از عوامل سازمانی، محیطی و یا شناختی دیگری اثر بگیرد. برای اینکه بتوان توانمندی‌های مشخصی را در کارکنان به وجود آورد و یا تقویت کرد، نیاز است که عوامل اثرگذار بر روی آن‌ها را شناسایی و مشخص کرد. از سویی سازمان‌ها به‌طور آشکار و پنهان نارسایی و مشکلاتی که توسط استرس ایجاد می‌شود را متحمل می‌شوند. برای ارتقاء کیفیت و بازدهی در محیط کاری اقدامات زیادی انجام می‌شود. به‌طور مثال به استفاده از فناوری مدرن و ارائه خدمات مکانیزه و اقدامات دیگر، اگر در کنار همه این اقدامات، ارتقاء مهارت‌های ارتباطی و نقش آن در مهارت‌های مقابله‌ای و هوش هیجانی نیز سنجیده شود، در شناسایی و مقابله با مشکلات کاری کارکنان کلانتری نقش بسزایی خواهد داشت و اثرات حاصل از آن به‌طور مستقیم متوجه مراجع و مددجو و رضایتمندی مردم می‌گردد؛ بنابراین در این پژوهش به دلیل اهمیت توانایی‌های هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای و همین‌طور مهارت‌های ارتباطی به بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای پرداخته‌ایم.

مبانی نظری

مهارت‌های ارتباطی به توانایی برقراری رابطه سالم و مؤثر با دیگران و همین‌طور توانایی برقراری کلام، گوش دادن فعال، درک منظور فرد مقابل و ارائه بازخورد درست، اشاره دارد (موره، مرکادو، گریز آرتیجز^۳، ۲۰۱۸). این توانایی نقش مهمی در سلامت شغلی کارکنان پلیس دارد و در این میان ارتباط پلیس با مردم در کلانتری‌ها و برخورد مناسب و ارتباط مؤثر کارکنان کلانتری‌ها در میزان رضایت مراجع نقش اساسی دارد (پور، سعادت یار و بیطرف؛ ۶۳-۶۸). ارتباط به دو بخش کلامی و غیر کلامی تقسیم می‌شود. ارتباطات کلامی به زبان و کلمات اطلاق می‌شود و ارتباط غیر کلامی به تمامی واکنش‌های بدن که پیامی را انتقال می‌دهند گفته می‌شود.

سبک‌های مقابله‌ای مجموعه‌ای از تلاش‌های شناختی و رفتاری فرد است که در جهت تعبیر و تفسیر و اصلاح یک وضعیت تنش‌زا به کار می‌رود و شامل سه مؤلفه است: فهم موقعیت چالش‌انگیز، انجام عمل مناسب و داشتن هیجانات قدرتمند (وایت^۴، ۱۹۷۴؛ به نقل از چمن دار، شهیم، مزیدی و سیف ۱۳۹۲). مقابله یک متغیر میانجی بین وقایع منفی زندگی و سازگاری و سلامت روانی افراد است. ایجاد ارتباط صحیح موجب می‌شود افراد به‌طور مناسب‌تری با تغییرات سازگار شوند؛ که سازگاری در روانشناسی اغلب به یک وضعیت یا نهایت مطلوب اشاره

1 Shayder

2 .Kogan

3 Moore PM, Rivera Mercado S, Grez Artigues M, Lawrie TA

4 whaite

دارد. سازگاری روانی شامل عکس‌العمل‌های هیجانی غیرارادی به رویدادهای تهدیدکننده هست و ارزیابی تهدید را نیز شامل می‌شود (برگلاند^۱ و همکاران؛ ۲۰۰۷: ۴۲-۵۰). مطالعات نشان داده‌اند افرادی که بر مهارت‌های حل مسئله متمرکز هستند نسبت به افرادی که از رویارویی متمرکز بر هیجان و رویارویی اجتنابی استفاده می‌کنند در موقعیت‌های استرس‌زا شواهد کمتری از آشفتگی از خود بروز می‌دهند و تسلط بیشتری نسبت به موقعیت‌ها دارند و بهتر می‌توانند خود را با شرایط دشوار سازگار سازند (گلمن^۲، ۲۰۱۵). در این پژوهش نمره هوش هیجانی بر اساس پرسشنامه مقابله با شرایط پراسترس اندلر و پارکر (CISS) محاسبه می‌شود.

هوش هیجانی فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند به این معنا که فرد تا چه حد از هیجان‌ها، عواطف و احساسات خود آگاهی دارد و چقدر می‌تواند آن‌ها را کنترل کند. به بیان دیگر هوش هیجانی به کارگیری عواطف و احساسات برای هدایت رفتار، افکار و ارتباط مؤثر برای حصول نتایج مثبت تعریف شده است (زیدنر و رابرت ۲۰۰۸). بار-آن (۲۰۰۰) هوش هیجانی را به صورت عوامل مؤثر بر میزان سازگاری با شرایط و احساس خوشبختی و توانمندی تاکتیکی در عملکرد فردی تعریف کرده است. در تعریف دیگر هوش هیجانی گروهی از استعدادها توانایی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی افراد است که توان آن‌ها را در مقابله با استرس‌ها و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد (کنت، ۲۰۰۵). در این پژوهش هوش هیجانی بر اساس پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن (۱۹۸۸) به دست می‌آید.

پژوهش سوری و گودرزی^۳ (۲۰۱۶) تحت عنوان اثربخشی غنی‌سازی ارتباط بر کاهش فرسودگی شغلی و دل‌زدگی زناشویی در بین پرستاران نشان داد که آموزش غنی‌سازی ارتباط به‌طور معناداری باعث کاهش دل‌زدگی زناشویی و فرسودگی شغلی آن‌ها نیز شده است. در پژوهشی که حسنی، اندرخور و تعدادی (۱۳۸۷) با عنوان بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و مشکلات بین فردی انجام دادند یافته‌ها نشان داد نتایج بیانگر این بود که بین اکثر مؤلفه‌های هوش هیجانی و مشکلات بین فردی رابطه‌ی منفی و معنادار وجود دارد. همچنین مؤلفه‌های مختلف هوش هیجانی برخی از جنبه‌های مشکلات بین فردی را مورد پیش‌بینی قرار دادند. در مجموع، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که هوش هیجانی با تأمین سلامت روانی، مشکلات بین فردی را کاهش داده و باعث بهبود کیفیت روابط اجتماعی و بین فردی می‌شود.

نقوی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی» به بررسی اثر آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی در بین سربازان شهرستان تایباد پرداخت. نمونه این پژوهش را ۸۸ نفر از این سربازان که به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب شده و در دو گروه کنترل و گواه گمارده شده‌اند، تشکیل می‌دهد. ابزار اندازه‌گیری هوش هیجانی بار-آن بوده و داده‌ها به کمک روش‌های آمار توصیفی و آزمون T تحلیل شدند. داده‌ها نشان دادند که آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی آزمودنی‌های گروه آزمایش تأثیر داشته است بنابراین آموزش مهارت‌های زندگی در افزایش توانایی افراد برای کنار آمدن با مسائل زندگی و نیز روابط با دیگران مفید و مؤثر هست. پژوهش‌های متعدد و گسترده‌ای تأثیر مثبت آموزش مهارت‌های زندگی و ارتباطی را در کیفیت زندگی و سلامت روانی (کریمی، ۱۳۹۵)، مهارت‌های مقابله‌ای و تعهد زناشویی (سادات

1 Burglound

2 Golman

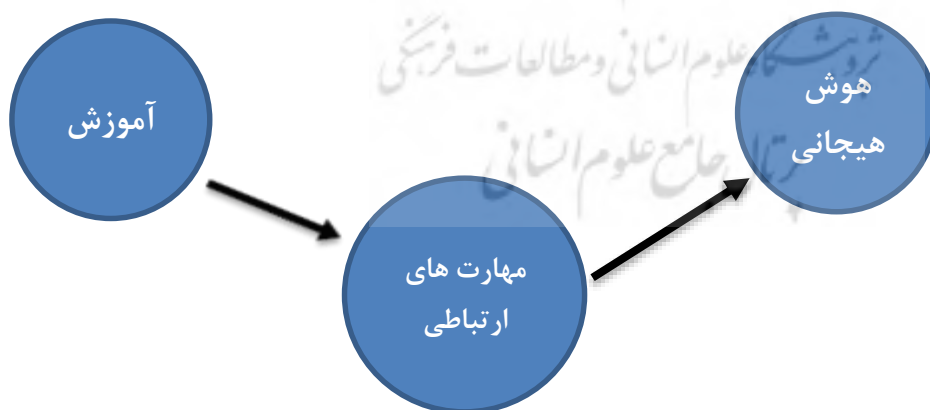
3 Soori & Goudarzi

قدسی و محمدی پور، ۱۳۹۵) کاهش تأثیرپذیری اجتماعی و فشار ناشی از همسالان (فرید، ۱۳۹۵)، افزایش ابراز وجود (گل گذار، ۱۳۸۹)، افزایش مهارت‌های مقابله با فشارها و استرس‌ها، برقراری روابط مثبت و مؤثر اجتماعی (کوشان، ۲۰۰۹)، هوش هیجانی و سلامت روان (پروین و همکاران، ۱۳۸۹)، افزایش مهارت مقابله‌ای مسئله مدار و کاهش مهارت مقابله‌ای اجتناب (سالک حدادی و بدری، ۱۳۹۲) نشان داده است. میری، جلال منش و فشارکی (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری، ۹۶ نفر از دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی زاهدان را مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های این پژوهش که به شکل نیمه آزمایشی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون بود، نشان داد که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های مربوط به آن ارتباط مثبت معناداری وجود دارد. در پژوهش دیگری که توسط امینی، نجفی پور، ترکان و ابراهیمی نژاد (۱۳۸۹) انجام شد، پژوهشگر باهدف برآورد ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و عملکرد اساتید دانشگاه علوم پزشکی جهرم، پرسشنامه‌ای را بین ۱۸۱ نفر از دانشجویان توزیع می‌کند و در این پرسشنامه‌ها از شرکت‌کنندگان پرسش‌هایی را در خصوص ویژگی‌های عملکرد ۳۰ نفر از اساتید دانشگاه جهرم مطرح می‌کند. بعد از تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، مشخص شد که بین مهارت‌های ارتباطی و عملکرد مثبت اساتید آن دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همان‌طور که در مرور پژوهش‌های انجام شده مشخص شد، پژوهش‌های قبلی هیچ‌کدام درباره اثربخشی مهارت‌های ارتباطی به‌طور مشخص مطالعه‌ای را انجام نداده‌اند و با توجه به اهمیت این موضوعات و اثر آن‌ها بر بهره‌وری و ایجاد سلامت روانی و شغلی کارکنان این پژوهش اهمیت ویژه‌ای دارد.

فرضیه‌های پژوهش

آموزش مهارت‌های ارتباطی بر هوش هیجانی تأثیر گذار است.
آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک‌های مقابله‌ای اثر گذار است.



شکل شماره ۱- مدل فرضیه‌های پژوهش

روش پژوهش

این تحقیق یک پژوهش نیمه آزمایشی (پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل) بود. از دو گروه آزمایش و کنترل تشکیل شده که هر دو گروه دو بار مورد اندازه‌گیری قرار گرفتند. اولین اندازه‌گیری به وسیله اجرای یک پیش‌آزمون و دومین اندازه‌گیری به وسیله یک پس‌آزمون صورت گرفت. بر این اساس به روش نمونه‌گیری در دسترس ۱۰۰ نفر از کارکنان کلانترهای تهران بزرگ انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین گردیدند. بعد از انتخاب گروه‌های نهایی پژوهش، از آزمودنی‌های دو گروه خواسته شد که در یک جلسه‌ی توجیهی شرکت کنند. در این جلسه با تشریح اهداف پژوهش سعی شد که انگیزه و موافقت لازم مراجع برای شرکت در پژوهش جلب شود. فرم موافقت برای همکاری در پژوهش توسط مراجع تکمیل شد و پژوهشگران به مراجع این اطمینان را دادند که کلیه مطالب ارائه‌شده در جلسات درمانی و نتایج پرسشنامه‌ها محرمانه خواهد بود. ملاک‌های ورود به آزمایش: عدم شرکت در مداخلات روانشناسی رضایت آگاهانه معیارهای خروج از آزمایش: غیبت بیشتر از دو جلسه استفاده از خدمات و کارگاه‌های روان‌شناختی هم‌زمان با این پژوهش عدم رضایت برای شرکت در تحقیق بود. آموزش مهارت‌های در ۱۲ جلسه و هر جلسه به مدت ۶۰ دقیقه و به صورت ایفای نقش، سخنرانی، اسلاید و پوستر و به صورت بحث آزاد و گروهی ارائه شد.

پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن (۱۹۸۸)

این پرسشنامه دارای ۹۰ سؤال است که نخستین پرسشنامه فرا فرهنگی ارزیابی هوش هیجانی است. این آزمون در سه مرحله در ایران اجرا شده و پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، حذف یا تغییر بعضی سؤالات و تنظیم مجدد سؤالات هر مقیاس، پرسشنامه از ۱۱۷ سؤال به ۹۰ سؤال تقلیل یافت. دو نوع اساسی از مطالعات پایایی روی (EQ-I) انجام شده است، همسانی درونی و پایایی باز آزمایی (بار- آن و پارکر، ۲۰۰۰) میزان آلفای کرونباخ برای کل آزمون ۰.۹۳٪ گزارش گردید این میزان (آلفای محاسبه‌شده در مرحله سوم) با آلفای محاسبه‌شده در مرحله دوم آزمون یکسان به دست آمده (سموعی و همکاران روان تجهیز، ۱۳۸۴) ابزار (EQ) برای سنجش هوش هیجانی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد این ابزار متشکل از عباراتی است که احساس، طرز تفکر و نحوه رفتار را در موقعیت‌های گوناگون توصیف می‌کند. آزمودنی با خواندن هر عبارت، میزان هماهنگی یا عدم هماهنگی خود را با خصوصیات توصیف‌شده بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۵ به یک (کاملاً موافقم و کاملاً مخالفم) و در بعضی سؤالات با محتوای منفی یا معکوس از یک به ۵ (کاملاً موافقم و کاملاً مخالفم) انجام می‌شود. ۹ نمره کل هر مقیاس برابر مجموع نمرات هر یک از سؤالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس است.

پرسشنامه مقابله با شرایط پراسترس اندلر و پارکر (CISS)^۱

این پرسشنامه توسط اندلر و پارکر (۱۹۹۵) تهیه شده است. این آزمون شامل ۱۸ ماده است که پاسخ‌ها به روش لیکرت از هرگز (۱) تا همیشه (۵) مشخص شده است.

پرسشنامه CISS سه زمینه‌ی اصلی رفتارهای مقابله‌ای را دربرمی‌گیرد:

۱- مقابله مسئله مدار یا برخورد فعال با مسئله در جهت مدیریت و حل آن.

۲- مقابله هیجان مثبت

۳- مقابله هیجان منفی اجتنابی یا فرار از مسئله.

برای به دست آوردن پایایی پرسشنامه سبک‌های مقابله با استرس در گروه دانشجویان از آلفای کرونباخ استفاده شده است که در مقابله مسئله مدار پسران ۰/۹۲ و دختران ۰/۸۵ و هیجان مدار پسران ۰/۸۲ و دختران ۰/۸۵ اجتنابی پسران ۰/۸۵ و دختران ۰/۸۲ به دست آمده است (چمن دار و همکاران، ۱۳۹۲). ضریب اعتبار پرسشنامه با موقعیت‌های استرس‌زا از طریق آلفای کرونباخ در پژوهش قریشی در سطح بالایی (۰/۸۱۳۳) به دست آمده است (به نقل از حاجت بیگی، ۱۳۷۹).

یافته‌های پژوهش

الف: یافته‌های توصیفی

میانگین، میانه و انحراف استاندارد نمرات سبک مقابله‌ای کل، هیجان مدار و مسئله مدار و هوش هیجانی در جدول زیر گزارش شده است.

جدول ۱- شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای پژوهش برای گروه گواه

پس آزمون			پیش آزمون			متغیرها
انحراف استاندارد	میانه	میانگین	انحراف استاندارد	میانه	میانگین	
۱۰/۸۱	۶۲	۶۳	۱۱/۳۰	۶۴	۶۴/۳۰	سبک مقابله‌ای هیجان مثبت
۹/۴۰	۴۳	۴۲	۸/۹۲	۴۴	۴۳	سبک مقابله‌ای هیجان منفی
۱۱/۹۲	۴۴	۴۲	۱۳/۴۵	۴۳/۵	۴۳/۵۲	سبک مقابله‌ای مسئله مدار
۲۴/۷۰	۱۰۰	۱۰۲	۲۴/۰۴	۹۹/۴۰	۱۰۱/۳۵	هوش هیجانی

بر اساس جدول شماره‌ی (۱) شاخص‌های مرکزی میانگین و میانه برای متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای و هوش هیجانی گروه گواه در پیش آزمون و پس آزمون گزارش شده است.

جدول ۲- شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای پژوهش برای گروه آزمایش

پس آزمون			پیش آزمون			متغیرها
انحراف استاندارد	میانه	میانگین	انحراف استاندارد	میانه	میانگین	
۱۰/۴۸	۷۲	۷۰/۹۰	۱۱/۹۳	۵۹	۶۵/۲۰	سبک هیجان مقابله‌ای مثبت
۷/۰۰	۳۴	۳۴/۷۳	۸/۴۴	۴۱/۵	۴۲/۰۴	سبک هیجان مقابله‌ای منفی
۱۰/۷۰	۴۹	۴۸/۸۵	۱۱/۳۰	۴۲	۴۳/۴۰	سبک مقابله‌ای مسئله مدار
۲۲/۷۰	۱۱۲	۱۱۱	۲۳/۱۴	۹۷/۵۰	۹۸/۹۵	هوش هیجانی

مندرجات جدول شماره‌ی (۲) شاخص‌های مرکزی میانگین و میانه برای متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای و هوش هیجانی گروه آزمایش در پیش‌آزمون و پس‌آزمون را نشان می‌دهد.

ب: یافته‌های استنباطی

در این پژوهش برای تحلیل استنباطی نتایج، از آزمون تحلیل کوواریانس یک‌راهه استفاده گردیده است؛ بنابراین لازم است تا پیش‌فرض‌های موردنیاز جهت کاربرد آزمون‌های پارامتریک بررسی گردند. برای آزمون پیش‌فرض یکسانی ماتریس کوواریانس از آزمون لون و کلموگروف اسمرینوف استفاده شد. نتایج حاصل شده در جدول زیر (۳) آمده است.

جدول ۳- نتایج پیش‌فرض‌های تحلیل کوواریانس

یکسانی شیب خط رگرسیون		آزمون لوین		نرمال بودن		متغیرها
Sig	F	Sig	F	Sig	K-S	
۰,۰۹	۱,۰۶	۰,۱۴۵	۲,۲۴۵	۰,۸۶۱	۰,۶۰۳	سبک مقابله‌ای هیجان مثبت
۰,۲۴	۱,۶۷	۰,۷۱۳	۰,۱۳۸	۰,۵۴۳	۰,۸۰۱	سبک مقابله‌ای هیجان منفی
۰,۱۱	۳,۱	۰,۳۴۱	۰,۹۴۰	۰,۲۰۳	۱,۰۶۹	سبک مقابله‌ای مسئله مدار
۰,۰۸	۳,۵۲	۰,۸۵۴	۰,۰۳۴	۰,۸۰۶	۰,۶۴۱	هوش هیجانی

با توجه به جدول (۳) پیش‌فرض‌های تحلیل کوواریانس که عبارت است از فرض نرمال بودن، یکسانی واریانس‌ها (استفاده از آزمون لوین) و برابری شیب خط رگرسیون، از آنجایی که عدد سطح معنی‌دار برای آزمون‌های مذکور از ۰/۰۵ بیشتر است لذا برای تمامی متغیرها پیش‌فرض‌های تحلیل کوواریانس برقرار است. ($SIG > ۰,۰۵$).

جدول ۴- خلاصه تحلیل کوواریانس یک‌طرفه برای اثرهای مداخله بر متغیر سبک‌های مقابله‌ای با کنترل متغیر

ضریب ایتا	Sig	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منبع تغییرات	
	۰/۰۰۱	۴۴/۶۱	۱۰۳۰/۵۸	۱	۱۰۳۰/۵۸	هم پراش	سبک مقابله‌ای هیجان مثبت
۰/۸۴۳			۳۶۸/۲۱۱	۱	۳۶۸/۲۱۱	اثر اصلی	
			۲/۵۴۶	۹۷	۶۸/۷۴۵	خطای باقی مانده مدل	
			۱۳۰۱/۲۲	۱	۱۳۰۱/۲۲	هم پراش	سبک مقابله‌ای هیجان منفی
۰/۶۷۸	۰/۰۰۱	۷۲/۸۰	۱۷۲/۸۰	۱	۱۷۲/۸۰	اثر اصلی	
			۸۱/۹۷	۹۷	۸۱/۹۷	خطای باقی مانده مدل	
			۱۱۱۱/۶۹۴	۱	۱۱۱۱/۶۹۴	هم پراش	سبک مقابله‌ای مسئله مدار
۰/۱۹۹	۰/۰۱۵	۶/۷۰	۴۱۰/۸۵۵	۱	۴۱۰/۸۵۵	اثر اصلی	
			۶۱/۲۷۶	۹۷	۱۶۵۴/۴۳۹	خطای باقی مانده مدل	

همان‌طور که مندرجات جدول (۴) نشان می‌دهد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان کلانتری در گروه‌های آزمایش و گواه از لحاظ سبک‌های مقابله‌ای تفاوت معنی‌دار وجود دارد. نسبت F محاسبه‌شده برای متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای هیجان منفی، مثبت و مسئله‌مدار معنادار است. ($sig < 0/05$) به عبارتی نتایج بیان می‌کند که با حذف اثرهای نمره‌های متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای هیجان منفی، مثبت و مسئله‌مدار پیش‌آزمون به‌عنوان متغیر هم‌پراش، اثر اصلی آموزش بر سبک‌های مقابله‌ای هیجان منفی، مثبت و مسئله‌مدار پس‌آزمون معنی‌دار است. ضریب ایتا نشان می‌دهد که تأثیر آموزش به ترتیب ۰/۸۴۳، ۰/۶۷۸، ۰/۱۹۹ از واریانس متغیر، سبک مقابله‌ای هیجان مثبت، هیجان منفی و مسئله‌مدار را تعیین می‌کند.

جدول ۵- خلاصه تحلیل کوواریانس یک‌طرفه برای اثرهای مداخله بر متغیر هوش هیجانی با کنترل متغیر

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig	ضریب ایتا
هم‌پراش	۱۳۲۴،۵۹۰	۱	۱۳۲۴،۵۹۰			
اثر اصلی	۸۴۶،۶۳۰	۱	۸۴۶،۶۳۰	۱۶،۰۱۱	۰،۰۰۳	۰،۷۹۳
خطای باقی‌مانده مدل	۳۶۷،۶۸۹	۹۷	۹۸،۶۵۸			

همان‌طور که مندرجات جدول ۵ نشان می‌دهد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان کلانتری در گروه‌های آزمایش و گواه از لحاظ هوش هیجانی تفاوت معنی‌دار وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر ارائه آموزش مهارت‌های ارتباطی با توجه به میانگین و هوش هیجانی کارکنان گروه آزمایش در پس‌آزمون نسبت به میانگین کارکنان گروه گواه، موجب افزایش هوش هیجانی شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از آزمون این فرضیه نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش سبک مقابله‌ای مسئله‌مدار، افزایش سبک مقابله‌ای مثبت و کاهش سبک مقابله‌ای هیجان منفی (اجتنابی) مؤثر است. نتایج این تحقیق با یافته‌های سادات قدسی و محمدی پور (۱۳۹۵)، دهانی و ابوعلی (۱۳۹۴)، گل‌گذار (۱۳۸۹)، کوشان (۲۰۰۹) و فرنچ و کاپلان (۲۰۰۲) همسو است. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که انسان‌ها به علت پیچیدگی و تغییر دائم جامعه خود، همواره با مشکلات مواجه می‌شوند. این مشکلات ممکن است بر حسب پیچیدگی و امکان وقوع پیامدهای منفی حاصل از عدم کفایت برای مقابله، پیش‌پافتاده و یا بسیار مهم و حیاتی باشند. بنابراین، زندگی روزمره انسان‌ها پر از مشکلات موقعیتی است، از معضلات جزئی گرفته تا مسائل بسیار مهم و برای این که فرد بتواند کارکردی مؤثر داشته باشد باید این مشکلات را حل کند. واضح است که افراد در برخورد با مشکلات، در هر سطحی از پیچیدگی و اهمیت که باشند، با یکدیگر تفاوت‌های چشمگیری دارند. یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌تواند وسیله مفیدی برای مقابله با بسیاری از این مشکلات موقعیتی از کار درآید. بیشتر فعالیت‌های روزمره ما نیاز به ارتباط با دیگران دارند. با توجه به این مطلب فرآیند ارتباطات شامل هر نوع استفاده سیستماتیک از نمادها و نشانه‌ها برای انتقال و دستیابی به فهم اطلاعات درباره یک موضوع یا رویداد می‌شود. از دیدگاه سازمانی، ارتباط ضروری است برای: (۱) فراهم آوردن اطلاعات لازم برای کارکنان جهت انجام کارشان، (۲) گسترش نگرش‌ها که هماهنگی، انجام کار و

رضایت از کار را بالا ببرد. به‌طور کلی، هدف از ارتباطات عبارت است از به وجود آوردن تغییرات لازم در رفتار فرد، یا تغییر در آن دسته از شرایطی که سازمان روی آن‌ها کنترل دارد این برنامه‌ها متنوع بوده و مهارت‌های مختلفی را شامل می‌شود که عبارت‌اند از مهارت‌های صحبت کردن، مهارت‌های گوش دادن مؤثر، مهارت‌های حل تعارض و روابط بین فردی. به‌رحال این آموزش‌ها گام مؤثری در جهت شکوفایی استعدادها و توانمندی‌های برای پذیرش مسئولیت اعمال و احساسات خویش و میزان سازگاری اجتماعی باشد. مهارت‌های ارتباطی از جمله مهارت‌های مهم و مفیدی هستند که نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت فرد و اثربخشی زندگی وی دارند. همه انسان‌ها به‌طور فطری توانایی حل مشکلات زندگی را دارند، لیکن این توانایی باید به فراخور زمان و موقعیت فرد در زندگی به‌عنوان مهارت‌های کارآمد و مؤثر در آنان درونی شود. مطالعه شش‌ساله در زمینه‌ی پیامدهای پیشگیری اولیه نشان داد پس از آموزش مهارت‌های مناسب اجتماعی افزایش و رفتارهای خود تخریب‌گرایی کاهش یافت (الیوس و همکاران، ۱۹۹۱). پژوهش‌بارترام (۲۰۱۴) نشان داد که ارتباطات فردی و گروهی ارتباط معناداری با تنیدگی شغلی دارد و برای کاهش تنیدگی، فعالیت‌هایی مانند تشکیل تیم و یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌بایست قبل از هر متغیر دیگر مدنظر قرار گیرد. الویوس و همکاران (۱۹۹۱) نشان دادند که تنیدگی‌ها هم به‌صورت هیجانی و هم جسمانی بر افراد تأثیر می‌گذارد و توانایی غلبه موفقیت‌آمیز بر تنیدگی‌ها و مدیریت آن تلاش‌هایی جهت تنظیم پیامدهای هیجانی واقعه تنش‌زاست و تعادل عاطفی و هیجانی را از طریق کنترل هیجانات حاصله از موقعیت تنش‌زا حفظ می‌کنند. راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار، شامل اقدامات سازنده فرد در رابطه با شرایط و راهبرد مقابله تنش‌زا است و سعی دارد تا منبع تنیدگی را حذف کرده یا تغییر دهد. مقابله متمرکز بر مشکل (مسئله‌مدار) می‌تواند معطوف به درون یا بیرون باشد، در مقابله‌ی معطوف به بیرون هدف تغییر موقعیت یا رفتارهای دیگران است، در صورتی که مقابله معطوف به درون شامل تلاش‌هایی است که برای بررسی مجدد نگرش‌ها و نیازهای خود و کسب مهارت‌ها و پاسخ‌های تازه انجام می‌دهیم. هدف اصلی متمرکز بر هیجان، کنترل ناراحتی هیجانی است. آموزش مهارت‌های ارتباطی که بر خودآگاهی و ارتباط مؤثر متمرکز است، بیشترین تأثیر را بر مقابله مسئله‌مدار و کاهش مقابله هیجانی منفی داشته است. همچنین آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب ارتقاء کنش‌های متقابل و بروز عکس‌العمل‌های مناسب که از مؤلفه‌های هوش هیجانی است شده است.

در ادامه برای سنجش فرضیه دوم پژوهش یعنی فرض اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سبک مقابله‌ای، یافته‌های حاصل نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر افزایش هوش هیجانی مؤثر است.

هیجان و عواطف مثبت به احساس خودکارآمدی ادراک‌شده بالا منجر می‌شود و این مهم بر تأیید باورهای مرتبط با داشتن توانایی لازم برای مقابله دلالت می‌کند. هوش هیجانی بالا نقش مهمی در بهبود عملکرد جسمی و روانی افراد داشته و نظم هیجانی نقش تعیین‌کننده‌ای در روابط بین عوامل فشارزا و سلامت سبک‌های کارآمد تنظیم، جسمی ایفا می‌کند (صالحی و باغبان، ۲۰۱۱؛ قرانز، ۱۹۹۲) هیجان به‌عنوان تعامل بهینه‌ای از شناخت و هیجان جهت مقابله با شرایط منفی نیاز است (شهنازی، جلیلی پور و حسن زاده، ۱۳۹۶). گلگن (۲۰۰۵) هوش هیجانی را به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های سلامت روان معرفی کردند و بر این باور بود که برای ارتقاء سلامت روان و بهبود کیفیت زندگی افراد باید مؤلفه‌های هوش هیجانی را در افراد پرورش و آموزش داد. همچنین اون بار آن نیز با طرح نظر خود تحت عنوان بهره‌ی هیجانی آن را عبارت از قابلیت‌ها و مهارت‌هایی می‌دانند که بر روی توانایی فرد برای مقابله مؤثر با احتیاجات محیط و فشارهای آن اثر می‌گذارد. هیجاناتی که توسط افراد تجربه می‌شود و نیز چگونگی کنار آمدن افراد از نظر هیجانی قسمت مهمی از

شخصیت آن‌ها را تشکیل می‌دهد و دارای تأثیر مهمی بر روی وسواس دارد. انسان‌ها در موقعیت‌های متفاوت واکنش‌های گوناگون از خود نشان می‌دهد اما با وجود تمام این تفاوت‌ها، راهی که برای کنترل و اداره هیجانات خود انتخاب می‌کنند باید از نظر اجتماعی مناسب و مقبول باشد، اگر چنین نباشد اثراتی که رفتارهایشان به دنبال خواهد داشت می‌تواند ویرانگر باشد. بالطبع آموزش مهارت‌های ارتباطی توانسته است در این امر کمک شایانی بکند. در کل با استناد به یافته‌ها در زمینه‌ی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی و با توجه به نتایج آماری و پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه و همسویی یافته‌های پژوهشی حاضر با آن‌ها، می‌توان گفت که آموزش گروهی مهارت ارتباطی توانسته است تا حد قابل توجهی سبک مقابله‌ای منفی کارمندان را کاهش دهد و موجبات افزایش سبک مقابله‌ای مثبت، هوش هیجانی و سبک مقابله‌ای مسئله مدار آن‌ها را فراهم سازد. به طوری که در موارد فوق‌الذکر تفاوت میانگین‌های گروه‌های آزمایش و کنترل از لحاظ آماری کاملاً معنادار به دست آمده است.

پیشنهاد‌های پژوهش

در نهایت با توجه به اینکه فرضیه‌های پژوهش تأیید شده است و آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر تقویت هوش هیجانی و همین‌طور شکل دادن سبک مقابله‌ای مسئله مدار منجر شود، پیشنهاد می‌شود سازمان نیروی انتظامی برنامه‌های آموزشی مناسبی را برای کارکنان خود و به خصوص کلانتری‌های شهر تهران آماده کند تا بتواند با آموزش مهارت‌های ارتباطی به افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان و همین‌طور مراجع به کلانتری‌ها کمک کند.

تشکر و سپاس‌گزاری

به لطف خدا اکنون که این پژوهش با تلاش و زحمات فروان به پایان رسیده است جا دارد از تمام عزیزانی که ما را در اجرا این پژوهش یاری رساندند، تشکر کنیم به ویژه از اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی و همین‌طور کلانتری‌های شهر تهران که با همکاری و توجه خود، ما را در این راه حمایت کردند.

منابع

۱. امینی، میترا؛ نجفی پور، صدیقه؛ ترکان، نیلوفر؛ ابراهیمی نژاد، فاطمه. (۱۳۸۹). رابطه مهارت‌های ارتباطی با عملکرد آموزشی اساتید دانشگاه علوم پزشکی جهرم. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۵ (۱۲): ۱۰۰-۱۰۵. قابل بازیابی از: <http://jbums.org/article-1-3589-fa.html>
۲. برزین منش، حمید؛ احمدی طهور، محسن؛ رضایی، احمد. (۱۳۹۵). تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت روان و منبع کنترل کارکنان یگان ویژه انتظامی استان همدان در سال ۱۳۹۴. فصلنامه طب انتظامی، ۵ (۴): ۲۳۹-۲۵۰. قابل بازیابی از: http://teb.jrl.police.ir/article_92704_9e76382f19781db139a1dcf3c0eacbbc.pdf
۳. پور، سمیرا؛ عادت یار، فهیمه سادات؛ بیطرف، فاطمه. (۱۳۹۳). رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در میان دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۳ (۶): ۷۹-۵۸. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/394891/>
۴. جمالی پاقلعه، سمیه؛ عابدی، احمد؛ آقایی، الهام؛ زارع، راضیه. (۱۳۸۹). فرا تحلیل جامع رابطه هوش هیجانی و سلامت روان. فصلنامه پژوهش در روان‌شناختی، ۲ (۴): ۲۱-۳۲. قابل بازیابی از: https://rph.khu.ac.ir/browse.php?a_id=105&sid=1&slc_lang=fa

۵. چمن دار، فاطمه؛ شهیم، سیما؛ مزیدی، محمد؛ سیف، دیبا. (۱۳۹۲). بررسی روایی آزمون ترسیم یک داستان در دو گروه از کودکان پرخاشگر و گوشه‌گیر. مجله علمی-پژوهشی پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری، ۳(۲): ۱-۱۶. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/download/322751>
۶. حاجت بیگی، احمد. (۱۳۷۹). رابطه شیوه‌های مقابله با استرس خودکارآمدی و سلامت روان در دانش آموزان متوسطه شهر تهران، پایان‌نامه، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
۷. حسنی، جعفر؛ اندر خور، هاجر؛ تعدادی، یاسر. (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و مشکلات بین فردی. فصلنامه پژوهش در سلامت روان‌شناختی، ۴(۲): ۱۱-۲۴.
۸. خلیلی، علی. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر انتقالات بر عملکرد سازمانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان هرمزگان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران.
۹. دودانگه، سجاد؛ ذاکریان، سید ابوالفضل. دهقانی، محمد. قاضی طباطبائی، سید محمود. پیرمند، رضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، ۱(۶): ۳۱-۴۹. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/FileServer/JF/3003613950104.pdf>.
۱۰. دهانی، شهناز؛ ابوعلی، کمال. (۱۳۹۴). بررسی اثربخشی آموزش چهارگانه در افزایش رضایتمندی شغلی، سلامت عمومی و کاهش تنیدگی شغلی در کارکنان فاتب. مجله طب انتظامی، ۵(۱): ۳۱-۴۶. قابل بازیابی از: [HTTPS://WWW.SID.IR/FILESERVER/JF/3003113950104.PDF](https://www.sid.ir/FileServer/JF/3003113950104.pdf)
۱۱. رابینز پی، استیون. دیسنزو، دیوید (۲۰۱۲). مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه میرعلی سید تقوی و سیامک یعقوبی، تهران، انتشارات مه کامه.
۱۲. زرگر، زاهد؛ فوداجی، سیما. (۱۳۹۵). رابطه بین هوش هیجانی-عاطفی با تعهد و بهره‌وری استاندارد سازمانی در جایگاه شغلی پلیس راهنمایی و رانندگی. فصلنامه دانش انتظامی خراسان جنوبی؛ ۲(۵): ۹-۲۱. قابل بازیابی از: https://iranjournals.nlai.ir/2514/article_598942.html.
۱۳. سالک حدادی، نگار؛ بدری، رحیم. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر سبک‌های مقابله‌ای. فصلنامه آموزش و ارزیابی، ۲۱(۶): ۹۴-۷۹. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/FileServer/JF/22613922105.pdf>
۱۴. شاهی، حسن؛ دارایی، محمد. (۱۳۸۴). تأثیر راهبردهای مقابله‌ای با استرس بر سلامت روان دانشجویان، اثر تعدیل‌کننده سرسختی روان‌شناختی، نشریه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۲(۲۶): ۴۸-۵۵. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/download/18253>
۱۵. شهنازی، حسین؛ جلیلی پور، نرگس؛ حسن‌زاده، اکبر. (۱۳۹۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت عمومی، خودکارآمدی، خودتنظیمی و عزت نفس دانش آموزان دبیرستان‌های دولتی شهر اصفهان. فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات نظام سلامت، ۲(۱۳): ۱۵۶-۱۶۳. قابل بازیابی از: <http://hsr.mui.ac.ir/index.php/jhsr/article/view/2945/4075>
۱۶. فرید، ابوالفضل. (۱۳۹۵). مهارت‌های زندگی. طرح پژوهش‌های چاپ‌نشده تعلیم و تربیت استان آذربایجان شرقی.
۱۷. گل‌گذار، وجیهه‌الله. (۱۳۸۹). اثربخشی ابراز وجود بر خودکارآمدی گروهی از نوجوانان و جوانان مقیم شبانه‌روزی شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بهزیستی و توان‌بخشی.
۱۸. لطیفیان، احمد. (۱۳۹۵). چگونگی کاربرد هوش هیجانی در تعهد سازمانی کارکنان. کنفرانس سالانه بین‌المللی مدیریت بر مبنای هوشمندی، ۷-۱۳. قابل بازیابی از

https://profdoc.um.ac.ir/paper-abstract-1064995.html#login_box

۱۹. میری، قمر؛ جلال منش، شمس الملوک؛ فشارکی، محمد. (۱۳۹۷). تأثیر هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان

پرستاری. فصلنامه روان پرستاری، ۱ (۷): ۳۴-۴۹. قابل بازیابی از: <http://ijpn.ir/article-1-1014-fa.pdf>

۲۰. نقوی، زهره. (۱۳۹۲). پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی دانشگاه شهید بهشتی. قابل بازیابی

از:

<http://dlib.sbm.ac.ir/site/catalogue/87048>.

۲۱. ندانی، علی؛ پاغوش، عطا اله؛ صادقی، امیرحسین. (۱۳۹۵). رابطه بین راهبردهای مقابله‌ای باکیفیت زندگی: نقش

واسطه‌ای مهارت‌های تنظیم شناختی هیجان. مجله روانشناسی بالینی، ۴ (۸): ۳۵-۴۸. قابل بازیابی از:

HTTPS://JCP.SEMNAN.AC.IR/ARTICLE_2252_1DEF0754B1E950D4F85503D5189E157B.PDF

22. BARTRAM, T. JOINER ,T,A. STANTON ,P (2004). FACTORS AFFECTING THE JOB STRESS AND JOB SATISFACTION OF AUSTRALIAN NURSES: IMPLICATIONS FOR RECRUITMENT AND RETENTION. CONTEMPORARY NURSE. 17(3):293-304. AVAILABLE AT SSRN

<HTTPS://WWW.TANDFONLINE.COM/DOI/ABS/10.5172/CONU.17.3.293>

23. BAR-ON R. (2000). EMOTIONAL AND SOCIAL INTELLIGENCE: INSIGHTS FROM THE EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY (EQ-I). IN: R. BAR-ON AND J. D. A. PARKER (EDS.), HANDBOOK OF EMOTIONAL INTELLIGENCE. SAN FRANCISCO: JOSSEY-BASS.

24. DGANIT SHARON, KEREN GRINBERG.(2018).DOES THE LEVEL OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AFFECT THE DEGREE OF SUCCESS IN NURSING STUDIES. NURSE EDUCATION TODAY.VOLUME 64, MAY, 21-26.

<HTTPS://DOI.ORG/10.1016/J.NEDT.2018.01.030>

25. Dyrbye LN, Thomas MR, Shanafelt TD. (2005). Medical student distress: causes, consequences, and proposed solutions. Mayo Clin Proc. 2005 Dec; 80(12): 1613-22

26. EMELIEN, A. KADIJK, S. HEUVEL, J. FENNA, R. M. (2019). THE INFLUENCE OF MULTIMORBIDITY ON THE WORK ABILITY OF AGEING EMPLOYEES AND THE ROLE OF COPING STYLE. JOURNAL OF OCCUPATIONAL REHABILITATION 503-513. AVAILABLE AT SSRN <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6675751/>

27. FERRANS CE, POWERS M. PSYCHOMETIC ASSESSMENT OF THE QUALITY OF LIFE INDEX. RES NURS HEALTH. 1992; 15(1): 29-38.

28. FOLKMAN S, LAZARUS R. (198). THE RELATIONSHIP BETWEEN COPING AND EMOTION; IMPLICATION FOR THEORY AND RESEARCH. SOC SCI, MED,1988 VOL. 26, No. 3:309-17

29. French JR, Caplan RD.(2002). Organizational stress and individual strain. The failure of

30. GOLMAN D. EMOTIONAL INTELLIGENCE: EMOTIONAL SELFKNOWLEDEGE, SELF-CONTROLLING, EMPATHY AND HELP OTHERS. TEHRAN: ROSHD PUBLICATIONS; 2005. [IN PERSIAN]

31. GOPINATH, R. (2020). REDUCTION OF EXECUTIVE STRESS BY DEVELOPMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE- A STUDY WITH REFERENCE TO CMTS, BSNL, TN CIRCLE. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH AND DEVELOPMENT (IJMRD),(ONLINE) VOLUME 4, NUMBER 2, APRIL-JUNE. AVAILABLE AT SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3549741>

32. GROSS JJ, & THOMPSON RA. (2007). EMOTION REGULATION: CONCEPTUAL FOUNDATIONS. IN J.J. GROSS (ED.), HANDBOOK OF EMOTION REGULATION. NEW YORK: GUILFORD PRESS; 3-24.

33. HASHEMI Z, JOKAR B.(2013) MODELING CAUSAL EMOTIONAL RESILIENCE: THE ROLE OF ATTACHMENT TO PARENTS AND PEERS, COPING STRATEGIES AND COGNITIVE EMOTION REGULATION. J PSYCHOL STUD.; (1)9: 36-9. [PERSIAN].

34. Herbert, J. D. & Forman, E. M. (2011). The evolution of cognitive behavior therapy: The rise of psychological acceptance and mindfulness. In J. D. Herbert & E. M. Forman (Eds.), *Acceptance and mindfulness in cognitive behavior therapy: Understanding and applying the new therapies* (pp. 3-25). Hoboken, NJ: Wiley.
35. Ingram, A. Peake, O. Stewart, W. Watson, W. (2019). Emotional Intelligence and Venture Performance. Pages 780-800. AVAILABLE AT SSRN <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jsbm.12333>
36. KUSHAN M, VAGHEE S. (2007). PSYCHIATRIC NURSING (MENTAL HEALTH1). 3TH ED.. TEHRAN; ANDESHE RAFIEE PUBLICATION:73-8. (IN PERSIA2007N)
37. MASON E, WHITEHEAD, MCINTOSH A, BRYAN A, MASON T. (2013). KEY CONCEPTS IN NURSING. FIRST PUBLISHED, SAGE (LOS ANGELES. LONDON. NEW DELHI. SINGAPORE) , SAGE PUBLICATIONS LTD.
38. MATSUDA E, UCHIYAMA K. (2006). ASSERTION TRAINING IN COPING WITH MENTAL DISORDERS WITH PSYCHOSOMATIC DISEASE. IN INTERNATIONAL CONGRESS SERIES.
39. MEMARIAN O.(2005). COMMUNICATION SKILLS AND NONGOV-ERNMENTAL ORGANIZATIONS. 1TH ED. TEHRAN: BARGE ZEITON PUBLISHER.
40. MAHLAGHA DARVISHMOTEEVALI, LEVENT ALTINAY, GLAUCO DE VITA, EMOTIONAL.(2018). INTELLIGENCE AND CREATIVE PERFORMANCE: LOOKING THROUGH THE LENS OF ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY AND CULTURAL INTELLIGENCE. INTERNATIONAL JOURNAL OF HOSPITALITY MANAGEMENT.VOLUME 73, JULY 2018, PAGES 44-54. AVAILABLE AT SSRN: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.014>
41. MOLAEI, F., SHEIKHI, A. (2016). A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION SKILLS AND MENTAL HEALTH AND JOB EMPOWERMENT. JOURNAL OF EXPLORATORY STUDIES
42. Moore, P. M., Rivera, S., Bravo-Soto, G. A., Olivares, C., & Lawrie, T. A. (2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (7).
43. SALEHI, A. BAGHBAN, I. BAHRAMI, F. AHMADI, SA. (2011). THE RELATIONSHIP BETWEEN COGNITIVE EMOTION REGULATION STRATEGIES AND EMOTIONAL PROBLEMS WITH REGARD TO PERSONAL AND FAMILY FACTORS. *J COUNSEL FAM PSYCHOTHER.*; 1(1): 18-1. [PERSIAN].
44. ZEIDNER, M., ROBERTS, R. D., MATTHEWS, G. (2008). "THE SCIENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE". *ANNUAL REVIEW OF PSYCHOLOGY*, 59: 251-272. OPEAN PSYCHOLOGIST,