

## ارتقای شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر در پرتو هوش عاطفی

### *Promotion of the Dedicated and Devotee Staff's Relational Competence in Light of Emotional Intelligence*

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۷/۰۳

Damghanian H. ✉, Yazdani ziarat M.

حسین دامغانیان ✉، محمد یزدانی زیارت<sup>۱</sup>

#### Abstract

**Introduction:** The dedicated and devotee staff in organizations are among the vulnerable groups who are physically and mentally in need of special care and attention. At the same time, ability to establish effective relationship with others is considered one of the most important protective factors against mental disorders, and it is linked to wellbeing, happiness, physical and mental health, as well as low mortality; ability to establish effective relationship with others itself is affected by different factors. The aim of this study is to investigate the impact of emotional intelligence on relational competence of the dedicated and devotee staff.

**Methods:** This is an applied research work, and given the nature of the topic under study and the objectives, it can be categorized as a correlational descriptive study. The statistical population includes all the dedicated and devotee staff of North Khorasan Governorate. Due to the limited number of the population, all of them were selected as the sample. The data collection instrument was a questionnaire, and the collected data were analyzed using regression analysis, the Pearson correlation, mean, and the Friedman test.

**Results:** The results revealed that there is a positive significant correlation between all the factors of emotional intelligence and relational competence, and emotional intelligence has a positive impact on the staff's relational competence. Also, it was revealed that the state of emotional intelligence and relational competence was average among the staff.

**Discussion:** Emotional intelligence plays an important role in promoting relational competence. Given the results of the present study, it is suggested that managers and employees recognize the importance of emotional intelligence and its role in relational competence and take the necessary steps to improve it.

**Keywords:** the dedicated and devotee staff, emotional intelligence, relationships, competence.

#### چکیده

**مقدمه:** کارکنان جانباز و ایثارگر در سازمان‌ها از گروه‌های آسیب‌پذیری هستند که به لحاظ جسمی و روانی نیازمند توجه و مراقبت ویژه هستند. از سویی شایستگی در برقراری ارتباط اثربخش با دیگران یکی از مهم‌ترین عوامل جلوگیری از اختلالات روانی بوده و با بهبودی، شادبودن، سلامت جسمی و روانی و نیز کاهش مرگ‌ومیر مرتبط است که خود تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد. هدف این پژوهش بررسی تأثیر هوش عاطفی بر شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر است.

**روش:** پژوهش حاضر کاربردی بوده و باتوجه به ماهیت موضوع و اهداف آن از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان جانباز و ایثارگر استانداری خراسان شمالی می‌باشند که به علت محدودبودن، همه آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است. برای آزمون فرضیه‌ها از روش‌های آماری رگرسیون، همبستگی پیرسون، میانگین یک جامعه آماری و فریدمن استفاده شده است.

**نتایج:** نتایج پژوهش نشان داد بین ابعاد هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی، همبستگی معنادار و مثبت وجود دارد و هوش عاطفی بر شایستگی ارتباطی تأثیر مثبت دارد. همچنین وضعیت هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی کارکنان در حد متوسط است.

**بحث:** هوش عاطفی، نقش مهمی در ارتقای شایستگی ارتباطی دارد و باتوجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیران و کارکنان اهمیت هوش عاطفی و نقش آن در شایستگی ارتباطی را شناسایی کرده و برای تقویت آنها گام بردارند.

**کلیدواژه‌ها:** کارکنان جانباز و ایثارگر؛ هوش عاطفی؛ ارتباطات؛ شایستگی

✉ **Corresponding Author:** Associate Professor,  
University of Semnan, Semnan, Iran  
E-mail: hdamghanian@semnan.ac.ir

✉ دانشیار گروه مدیریت دانشگاه سمنان، ایران  
۱. دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه سمنان، ایران

## مقدمه

مرتبط است (اواد و الهاشمی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲). به عقیده حسامی و مور<sup>۸</sup> (۲۰۱۱)، شایستگی یعنی توان ایجاد موفقیت، رضایت، ارزش و تعالی از طریق به‌کارگیری دانش و ترکیبی از سایر ویژگی‌ها. به‌گفته اسپیتزبرگ و کیوپاچ (۱۹۸۴)، افراد، خواه‌ناخواه اهداف خود را از طریق ارتباطات محقق می‌سازند. مدیران در سازمان بیشتر وقت خود را صرف برقراری ارتباط با دیگران می‌کنند. در محیط‌های رقابتی نقش ارتباطات و تاثیر شایستگی ارتباطی بر فعالیت‌های سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است. به‌گفته برودرتون<sup>۹</sup> (۱۹۹۹)، در دهه‌های اخیر، طراحی سازمانی تغییر کرده است و این تغییرات بر مدیریت و رفتارها نیز تأثیر می‌گذارد. بااینکه ارتباطات، نقش مهمی در مدیریت سازمان داشته و شایستگی، عامل کلیدی در محیط‌های سازمانی است، ولی تحقیقات کمی درباره شایستگی ارتباطی کارکنان انجام شده است. به‌عقیده هارشمن<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۹)، بین ارتباطات و عملکرد سازمان ارتباط وجود دارد؛ زیرا ارتباطات بر سازوکارهای اجتماعی تأثیر دارند (سیکالوما<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲). ارتباطات اثربخش تأثیر مثبتی بر متغیرهای فردی و سازمانی دارد. نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است که روابط دوستانه در محیط کار می‌تواند نگرش‌های فردی کارکنان از قبیل رضایت و تعهد شغلی، پرداختن به ارتباط و حمایت سازمانی درک‌شده را بهبود بخشد. علاوه‌براین، روابط کاری مثبت می‌تواند پیامدهای سازمانی را به‌طور مستقیم با افزایش مشارکت نهادی، ایجاد جو حمایتی و نوآورانه و نیز افزایش بهره‌وری سازمانی و به‌طور غیرمستقیم با کاهش تمایل به ترک خدمت تحت تأثیر قرار دهد. روابط بین‌فردی اثربخش تأثیر مثبتی بر نگرش‌های افراد، روابط بین همکاران، روابط بین سرپرستان و زیردستان و پیامدهای سازمانی دارد (دوناهر، روسل، اسکوبل و چن<sup>۱۲</sup>،

از آنجاکه کارکنان، حدود نیمی از عمر خود را در سازمان می‌گذرانند، به‌لحاظ جسمی و روانی در معرض تجربیات مختلفی مانند: پویایی‌های گروهی، جامعه‌پذیری، فرایندها، عدم‌توافق و تعارضات گروهی، تصمیم‌گیری، نگرش‌ها و عملکرد همکاران، رهبری، حمایت اجتماعی و ارتباطات کلامی و غیرکلامی هستند (مدلوک و کندی - لایتسی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰)؛ بنابراین، توسعه اثربخش شایستگی‌های ارتباطی برای موفقیت آنها امری ضروری است (کیتون و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). درحالی‌که گاهی ارتباط با دیگران می‌تواند مشکل‌ساز باشد، بااین‌حال افراد دنبال لذت‌بردن و به‌دست‌آوردن پاداش از تعاملات اجتماعی هستند. درمقابل، اگر افراد نتوانند تعامل معناداری با دیگران داشته باشند و یا دیگران آنها را طرد کنند، نتیجه آن اغلب تنهایی، ناراحتی و افسردگی خواهد بود (سان و هولمن و وانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). به‌عقیده بسیاری از محققان ارتباطات انسانی، توان تعامل اثربخش با دیگران یا همان شایستگی ارتباطی، نقش مهمی در حوزه‌های مختلف زندگی مانند: ارتباطات دوستانه، موفقیت کاری، فرزندپروری، محبوبیت و عزت‌نفس دارد و اختلال در آن می‌تواند موجب آسیب‌های روانی، استرس، تنهایی و سایر رویدادهای منفی در زندگی شود. آنها ارتباطات بین‌فردی ضعیف را بین همه انواع اختلالات شخصیتی از مهم‌ترین ویژگی‌های منفی می‌دانند (گیرومینی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵).

شایستگی ارتباطی یکی از نیازهای ضروری انسان برای تحقق اهداف بین‌فردی و رسیدن به رضایت روان‌شناختی و رفتاری است (بک<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). اسپیتزبرگ و کیوپاچ<sup>۶</sup> (۲۰۱۱)، نیز معتقدند شایستگی در ارتباطات با سلامت اجتماعی و روان‌شناختی

۲۰۰۷). روابط بین کارکنان، صرف‌نظر از سطح آنها در سلسله‌مراتب سازمانی باید از طریق ارزش‌ها و راهبردهایی که سودمندی دوطرفه دارند، ایجاد شوند که این امر تنها از طریق شایستگی ارتباطی، محقق می‌شود. پاسخ ضعیف سازمان به توسعه شایستگی ارتباطی می‌تواند مانع رضایت شغلی و نیز تداوم مشکلات و مسائل مربوط به عدم همکاری و انطباق‌پذیری شود (کارتر، موری و گری<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۱).

به عقیده بسیاری از روان‌شناسان اجتماعی، ارتباطات اثربخش از مهم‌ترین عوامل توسعه فردی بوده و به‌شدت بر توسعه انسانی مؤثر است؛ چراکه مانع به‌وجود آمدن اختلالات روانی شده و با بهروزی، شادبودن، سلامت روانی، سلامت جسمی و کاهش مرگ‌ومیر مرتبط است. بنابراین باتوجه‌به نقش ارتباطات اثربخش در سلامت و توسعه انسانی، بررسی عواملی که آن را تشویق می‌کنند، حائز اهمیت است (سارنن، واجوکی، کلوماکی و هیوارینن<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۵).

تحقیقات مختلف نشان داده است، یکی از عواملی که می‌تواند در برقراری ارتباطات اثربخش، نقش تعیین‌کننده داشته باشد، هوش عاطفی است. عناصر مشترک زیادی وجود دارد که هوش عاطفی را به شایستگی ارتباطی پیوند می‌دهند. هوش عاطفی توانایی برای تفکر درباره عواطف و عواطف برای افزایش تفکر است. محققان نشان داده‌اند هوش عاطفی یکی از مهم‌ترین کمک‌کننده‌های شایستگی ارتباطی است؛ چراکه افراد دارای هوش عاطفی، حساسیت عاطفی و شناختی بیشتری در ارتباطات دارند. نتایج مطالعات حاکی از آن است که هوش عاطفی به اثربخشی و شایستگی در ارتباطات، انتخاب موضوع گفتگو، انتقال اطلاعات و اثربخشی حل مسئله در گروه کمک می‌کند (موهد صالح<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷).

همچنین، نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است یکی از موقعیت‌های استرس‌زا، برقراری ارتباط با دیگران است و افرادی که شایستگی ارتباطی یا توانایی تعامل اثربخش با دیگران را دارند، قادرند مقداری از استرس‌ها و اضطراب‌های ناشی از برقراری ارتباط با دیگران را در خود کاهش دهند. این موضوع می‌تواند یکی از عوامل ضروری برای سلامت جسمی و روانی جانبازان و ایثارگرانی باشد که در سازمان‌ها کار می‌کنند و از این لحاظ آسیب‌پذیری بیشتری نسبت به سایر کارکنان دارند؛ بنابراین در این پژوهش سعی شده است، هوش عاطفی و تأثیر آن بر شایستگی ارتباطی تشریح و بررسی شود و نتایج این تحقیق فهم دقیق و عمیقی از نقشی که هوش عاطفی بر شایستگی ارتباطی دارد، فراهم نموده و کارکنان جانباز و ایثارگر سازمان را از اهمیت هوش عاطفی در ایجاد ارتباطات اثربخش و بدون استرس و مدیریت روابط در سازمان آگاه سازد و اطلاعات مناسبی برای مسئولین فراهم آورد و به اتخاذ روش‌های مناسب برای تقویت هوش عاطفی و ارتقای شایستگی ارتباطی در جانبازان و ایثارگران کشور منجر شود.

در سال‌های اخیر، "شایستگی ارتباطی" یکی از موضوعات داغ در رشته ارتباطات انسانی شده است. شاید ابداع این واژه مربوط به سال‌های ۱۹۷۰ باشد، ولی علاقه به آن قدمتی بسیار طولانی دارد و اهمیت شایستگی در ارتباطات برای سال‌هاست که تشخیص داده شده است. حتی یکی از قدیمی‌ترین مقاله‌های کشف شده که مربوط به ۳۰۰۰ سال قبل از میلاد است درباره سخنانی اثربخش برای پسر یک فرعون در مصر است که توصیه‌هایی را درباره اینکه او چگونه به‌طور اثربخش صحبت کند، ارائه داده است. به‌طور مشابه، یکی از قدیمی‌ترین کتاب‌های موجود، رساله‌ای درباره ارتباطات اثربخش است که مربوط به ۲۶۷۵

نیازمند دانش دربارهٔ ارتباطات مؤثر و مناسب، انگیزه برای پرداختن به تعاملات اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی فراشناختی است، به این معنا که مهارت‌های ارتباطی باید به طریقی اعمال شوند که هم مناسب و هم اثربخش باشند (پیسپا و تارجا<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۳).

به عقیدهٔ اسپیتزبرگ و کوپاچ (۱۹۸۴)، شایستگی در ارتباطات عبارت است از توان رسیدن به اهداف شخصی همزمان با انتظارات رضایت‌بخش از ارتباط و وضعیت. افراد به مهارت‌هایی احتیاج دارند که هم اهداف آنها و هم اهداف شریک ارتباطی آنها را تشویق کند؛ به عبارت دیگر هم در رسیدن به اهداف شخصی اثربخش و هم در برآوردن انتظارات دیگران مناسب باشد. شایستگی ارتباطی عبارت است از توانایی حفظ و پرورش روابط و درعین حال رسیدن به اهداف شخصی. مدیریت اثربخش تعارض، مستلزم سطح بالایی از شایستگی ارتباطی است. هر شخص باید برای رسیدن به اهداف شخصی تلاش کند و درعین حال به نیازهای دیگران نیز توجه داشته باشد (ناکاتسوواگا و تاکای<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۴).

تعاملات اجتماعی معمولاً در فرهنگ‌ها، زمان‌ها، روابط، موقعیت‌ها یا عملکردهای خاصی اتفاق می‌افتند. بنابراین به زمینهٔ برداشت‌های مختلف از شایستگی‌های ارتباطی منجر می‌شود و مفهوم‌سازی آن وابسته به زمینهٔ خاص تعاملات اجتماعی است. محققان با توجه به زمینه‌های ارتباطی مختلف، تعاریف مختلفی از شایستگی ارتباطی به‌ویژه برای ارتباطات سازمانی ارائه داده‌اند. برای مثال پایین<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۵)، شایستگی ارتباطی در زمینهٔ سازمانی را به معنای داوری دربارهٔ ارتباطات موفق می‌داند که در آن اهداف ارتباطی با استفاده از پیام‌های اثربخش و مناسب در زمینهٔ سازمانی تحقق می‌یابند. این تعریف تأکید

سال قبل از میلاد است. بنابراین می‌توان گفت محققان رشتهٔ ارتباطات بیش از ۵۰۰۰ سال است که به این موضوع پرداخته‌اند (سان و همکاران، ۲۰۱۳). شایستگی ارتباطی که در یک نگاه کلی همان اثربخشی ارتباطی است، توجه قابل‌ملاحظه‌ای در ادبیات ارتباطات بین‌فردی به خود جلب کرده است (کیتون و همکاران، ۲۰۱۳). از آنجاکه مفهوم "شایستگی" به‌طور عام، اشاره به تناسب یا توانایی برای انجام‌دادن و به‌طور خاص، اشاره به توانایی برای اقدام مناسب در یک شرایط خاص دارد؛ بنابراین، با ویژگی‌های فردی که ارتباط زیادی با ارزش‌ها و دانش شخصی دارند و همچنین با بازخوردهای کلی جسمی، عصبی، جسمی - عصبی، و رفتاری به محیط اطراف، ارتباط دارد. لذا مفهوم شایستگی ارتباطی نه تنها اشاره به توانایی انطباق با محیط اطراف، بلکه همچنین اشاره به ویژگی‌های جسمی و روان‌شناختی افراد که آنها را برای اقدامات ارتباطی بعدی در یک شرایط خاص توانا می‌سازد، دارد. در حال حاضر، شایستگی ارتباطی به‌عنوان اقدام درست در یک زمینهٔ خاص و در مقابل مخاطبان خاص نگریسته می‌شود. با این حال این موضوع از مدت‌ها مورد بحث بوده است. در این رابطه، یادآوری نظر متخصصان صحیح است که معتقدند شایستگی ارتباطی فقط یک موضوع عملکرد ارتباطی نیست، بلکه یک موضوع مربوط به توانایی برای ارزیابی عملکرد ارتباطی دیگران نیز هست (لسنکیوک و کودرنیو<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۷).

شایستگی ارتباطی از رویکردهای نظری متفاوتی نگریسته شده است. تعداد زیادی از مطالعات در این رابطه بر کارهای انجام‌شده توسط اسپیتزبرگ و کیوپاچ (۱۹۸۴)، مبتنی هستند. به گفتهٔ آنها شایستگی ارتباطی ساختاری متشکل از ابعاد شناختی، عاطفی و رفتاری است. بنابراین، شایستگی ارتباطی

که شامل ترکیبی از دانش، انگیزه، مهارت، رفتار و اثربخشی است. تعامل اثربخش می‌تواند به‌عنوان شکلی از نفوذ و تأثیر اجتماعی دیده شود که در آن یک فرد با حفظ هنجارهای بین‌فردی و محاوره‌ای (تناسب)، به‌دنبال تحقق اهداف و وظایف ارتباطی خود است (اثربخشی). هریس و کرونن<sup>۲۶</sup> (۱۹۷۹)، نیز نشان داده‌اند، افراد دارای شایستگی ارتباطی نه‌تنها باید سعی کنند به اهداف خود برسند (اثربخش باشند)، بلکه باید این کار را به‌درستی انجام دهند (تناسب) (مدلوک و کندی، ۲۰۱۰).

چرنیس و گلن<sup>۲۷</sup> (۲۰۰۱)، شایستگی ارتباطی را درک، فهم و مدیریت عواطف و توان کار به‌طور اثربخش با دیگران و نیز آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط دانسته‌اند؛ که آگاهی اجتماعی می‌تواند به‌عنوان همدلی، آگاهی سازمانی و خدمت‌محوری توضیح داده شود، درحالی‌که مدیریت روابط در شایستگی‌هایی مانند تأثیر بر دیگران، مدیریت تعارض، کار تیمی و ارتباطات دیده می‌شود (لاو، پیرس و دایا<sup>۲۸</sup>، ۲۰۱۳). شایستگی ارتباطی، منعکس‌کننده مهارت‌های اجتماعی و دانشی است که موجب ارتقای کیفیت روابط شخصی می‌شود. شایستگی، مفهومی است که مهارت‌های اجتماعی موردنیاز برای شروع و حفظ روابط در طی زمان را بیان می‌کند. شایستگی ارتباطی، توان فرد برای تعامل اثربخش را ارتقا می‌دهد. به عقیده بورمستر<sup>۲۹</sup> (۱۹۹۶)، افراد، مهارت‌های اجتماعی را برای ایجاد شرایط ارتباطی که نیازها و انتظارات روان‌شناختی آنها را برآورده می‌سازد استفاده می‌کنند. برای مثال، افراد برون‌گرا ممکن است خودگشودگی بیشتری برای حفظ روابط نزدیکی که نیاز خودبیانگری آنها را برآورده می‌سازد، داشته باشند. به عقیده بورمستر و همکاران (۱۹۸۸)؛ پنج بعد مهم شایستگی‌های ارتباطی عبارتند از: ۱. آغازگری و شروع

می‌کند که چگونه ارزیابی شایستگی ارتباطی در سازمان‌ها به‌وسیله عوامل زمینه‌ای، مانند قوانین، هنجارها و اقدامات سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد (پورهونن<sup>۳۰</sup>، ۲۰۱۲). محققان برگرفته از عوامل مهارت‌های ارتباطات سازمانی معرفی‌شده توسط نورتن<sup>۳۱</sup> (۱۹۷۸)، برلو<sup>۳۲</sup> (۱۹۶۰)، و فاراس، تیلور و استوارت<sup>۳۳</sup> (۱۹۷۸)، مهارت‌های رمزگذاری و رمزگشایی را در زمینه‌های سازمانی شایستگی ارتباطی می‌دانند (موهد صالح، ۲۰۰۷).

شایستگی ارتباطی به توان انتخاب رفتارهای ارتباطی متناسب و اثربخش برای یک موقعیت خاص اشاره دارد. شایستگی ارتباطی این اجازه را به افراد می‌دهد که به اهداف ارتباطی خود برسند؛ بدون اینکه موجب شوند تا طرف ارتباطی وجهه و اعتبار خود را از دست دهد. مدلی که بیشتر اوقات برای تشریح شایستگی استفاده می‌شود، مدل شایستگی اسپیتزبرگ و کیوپاچ (۱۹۸۴)، است که شامل سه بعد زیر است:

۱. دانش: به‌معنای شناخت آن رفتارهایی است که برای یک موقعیت خاص مناسب‌تر هستند.

۲. مهارت؛ یعنی توانایی استفاده از رفتارهای شناخته‌شده در زمینه‌های خاص.

۳. انگیزه: انگیزه فرد را قادر می‌سازد تا تمایل داشته باشد به یک شیوه شایسته ارتباط برقرار کند.

به عقیده کاشمن و کرایگ<sup>۳۴</sup> (۱۹۷۶)، شایستگی ارتباطی شامل توانایی‌هایی مانند نشان‌دادن مهارت کافی در حوزه‌هایی مثل شنیدن و مذاکره کردن است. به‌طور مشابه، استول<sup>۳۵</sup> (۱۹۸۴)، معتقد است یک فرد دارای شایستگی ارتباطی می‌تواند به‌طور اثربخش و به بهترین شکل از منابع ارتباطی خود مانند زبان، حالت بدن و صدا برای رسیدن به اهداف اجتماعی‌اش استفاده کند. شایستگی ارتباطی اساساً مفهومی است

محققان در تلاش برای برقراری ارتباط بین تعاریف مختلف هوش عاطفی آنها را به سه گروه عمده توانایی، صفات شخصیتی و ترکیبی یا ارتباطات بین فردی دسته‌بندی کرده‌اند (میشر و بانگون<sup>۳۳</sup>، ۲۰۱۴). در مکتب فکری توانایی، تأکید بر عواطف شخصی و توانایی برای پردازش شناختی تکانه‌های عاطفی برای کنترل بر اقدامات برخاسته از تمایلات عاطفی است. بنابراین، تمرکز اصلی در این گروه بیشتر بر عواطف فردی و استفاده از توانایی‌های شناختی برای مدیریت عواطف است. مکتب فکری صفات شخصیتی، هوش عاطفی را از نقطه نظر شخصیتی می‌بیند. نظریه این گروه معتقد است، بهترین روش برای تعریف هوش عاطفی، مربوط ساختن آن با صفات شخصیتی است. مکتب فکری ارتباطات بین فردی بیان می‌کند افراد در یک محیط اجتماعی زندگی می‌کنند و لذا به همان اندازه که عواطف و اقدامات آنها بر محیط اجتماعی تأثیر دارد، محیط نیز به همان اندازه بر اینکه آنها چگونه این روابط اجتماعی - عاطفی را مدیریت کنند تأثیر می‌گذارد (جالی خایل، ۲۰۱۴).

رفتارها و عواطف انسان‌ها به منظور تعاملات اثربخش در محیط‌های کاری باید مشخص شده و کنترل شوند. برخی روان‌شناسان، برای مثال گولمن، اسلوی و میر که قبلاً نیز به آنها اشاره شده است، قابلیت‌هایی را که موجب تعاملات اثربخش می‌شوند، هوش عاطفی می‌نامند. آنها معتقدند افرادی که از ابعاد به‌خوبی توسعه یافته هوش عاطفی مانند خودانگیزی، خوداعتمادی، مهارت‌های اجتماعی شامل ارتباطات، انطباق پذیری، کار تیمی و همدلی برخوردارند، شانس بیشتری برای موفقیت در کار و انطباق با تقاضاهای در حال تغییر دنیای کار دارند (گیدوایلن، گروین، پاسونسکین و زیزین<sup>۳۴</sup>، ۲۰۱۴).

رابطه؛ ۲. خودگشودگی شخصی و درمیان گذاشتن اطلاعات خود با دیگران؛ ۳. جرئت‌مندی و صراحت یا تأکید بر حقوق شخصی و ابراز نارضایتی از دیگران بدون انکار حقوق آنها؛ ۴. مدیریت تعارضاتی که در ارتباطات بین فردی اتفاق می‌افتد و اجتناب از انجام کارها یا گفتن چیزهایی که موجب عدم توافق و نزاع می‌شوند و ۵. حمایت عاطفی از دیگران و نیز کمک به افرادی که دچار مشکل شده‌اند (فریزی<sup>۳۰</sup>، ۱۹۸۸).

یکی از مفاهیمی که اصولاً در ارتباطات و شایستگی‌های ارتباطی تجلی می‌یابد، هوش عاطفی است. هوش عاطفی که در سال ۱۹۹۰، توسط اسلوی و میر<sup>۳۱</sup> معرفی شد، امروزه، نماینده جوان‌تری برای ساختار توانایی جدید انسانی ارائه داده است. "هوش عاطفی"، از زمانی که کتاب پر فروش گلمن (۱۹۹۵)، با عنوان همین نام منتشر شد، یکی از مورد علاقه‌ترین موضوعات محافل علمی و عمومی شده است. هوش عاطفی اشاره به توانایی برای شناخت احساسات خود و دیگران، تنظیم آنها و استفاده از این اطلاعات برای برانگیختن رفتار اجتماعی انطباقی دارد (گیرومینی و همکاران، ۲۰۱۵). گرچه در یک نگاه کلی و ساده، اصطلاح هوش عاطفی از گردهم آمدن دو ساختار مهم، یعنی هوش و عواطف تشکیل شده است؛ ولی هوش عاطفی ساختاری است که تعریف آن دشوار بوده و هیچ تعریف توافقی شده‌ای از آن وجود ندارد و نظریه پردازان مختلف آن را به روش‌های مختلفی تعریف کرده‌اند. با این حال، چیزی که در تعاریف مختلف رایج است این است که ساختار هوش عاطفی با تشخیص و درک عواطف شخصی و تحت کنترل نگه داشتن آنها و نیز آگاهی، درک و مدیریت عواطف دیگران در تعاملات اجتماعی در ارتباط است (جالی خایل<sup>۳۲</sup>، ۲۰۱۴).

تعارض بهتری داشته و دیگران بیشتر آنها را دوست دارند. به عقیده کاتز و همکاران<sup>۴۱</sup> (۲۰۰۷)، افرادی که بیشتر از عواطف خود و دیگران آگاه هستند، بهتر می‌توانند احساسات خود را با دیگران در میان گذاشته، در مشخص کردن علایم عاطفی ثابت دیگران مهارت کسب کنند و از تأثیر رفتار خود بر دیگران آگاهی بیشتری داشته باشند. هر یک از این توانایی‌ها می‌توانند روابط نزدیک با دیگران را تشویق کنند. نتایج تحقیقات مک‌دوول و همکاران<sup>۴۲</sup> (۲۰۰۰)، نیز نشان داده است، تنظیم عاطفی با شایستگی ارتباطی مرتبط است. توانایی افراد برای نمایش دادن و تنظیم صحیح عواطف خود با کیفیت روابط آنها با دیگران مرتبط است. بوچنر و همکاران<sup>۴۳</sup> (۲۰۰۳)، نشان داده‌اند، افراد با توانایی تنظیم عاطفی خوب می‌توانند راهبردهایی را برای انطباق با استرس‌های بالقوه، قبل از اینکه آنها عواطف منفی را نشان داده و به پیامدهای اجتماعی منفی منجر شوند، به کار گیرند. نتایج تحقیق فیپس و همکاران<sup>۴۴</sup> (۱۹۹۹)، نشان داده است، افرادی که می‌توانند از خودکنترلی و تنظیم عواطف خود استفاده کنند، قادرند از تعاملات پرخاشگرانه اجتناب کنند و به روش‌های ساختارمند و از نظر اجتماعی شایسته‌تری واکنش نشان دهند. به عقیده دنهم و همکاران (۱۹۹۳)، شایستگی ارتباطی و انطباق‌پذیری روان‌شناختی نیز با یکدیگر مرتبط هستند. تعاملات دونفری موفق مانند پذیرش همکاران، رفتارهای جامعه‌پسند و سطح پایین پرخاشگری پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت ذهنی هستند. به عقیده کاتز و همکاران (۲۰۰۷)، تعاملات دونفری منفی و مسائل اجتماعی با اختلال‌های درونی و بیرونی مرتبط هستند (شارما، ۲۰۱۲).

نتایج تحقیق کارملی<sup>۴۵</sup> (۲۰۰۳)، نشان داده است، مدیران دارای هوش عاطفی نسبت به خود و دیگران

به عقیده شنایدر و همکاران<sup>۳۵</sup> (۱۹۹۶)، ابعاد هوش عاطفی عبارت است از: برون‌گرایی؛ صمیمیت؛ نفوذ اجتماعی؛ بینش و بصیرت اجتماعی؛ درک اجتماعی؛ کفایت اجتماعی و سازگاری اجتماعی (بیرکنرووا، فرانکونسکی و بیلجوا<sup>۳۶</sup>، ۲۰۱۳). گلمن (۲۰۰۱)، شارما<sup>۳۷</sup> (۲۰۰۵)، ولف<sup>۳۸</sup> (۲۰۰۵)، بویاتزیس و گاسکین<sup>۳۹</sup> (۲۰۱۰)، نیز شایستگی عاطفی را شامل موارد زیر می‌دانند:

۱. خودآگاهی: شامل خودارزیابی دقیق، خودآگاهی عاطفی و خوداعتمادی.

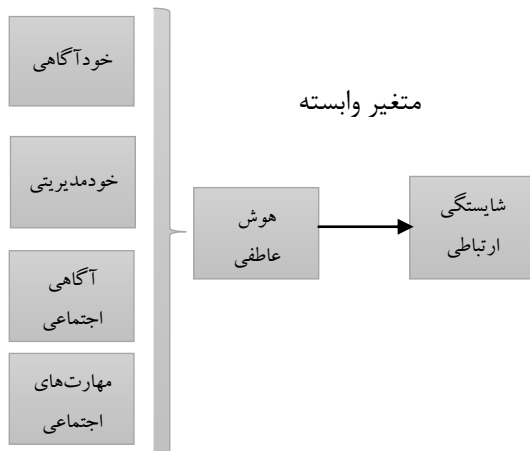
۲. خودمدیریتی: شامل گرایش به پیشرفت، انطباق‌پذیری، خودکنترلی عاطفی، ابتکار، خوش‌بینی (با وجدان بودن)، شفافیت (قابل اعتماد بودن).

۳. آگاهی اجتماعی: شامل همدلی، آگاهی سازمانی و خدمت‌محوری.

۴. مدیریت روابط: کاتالیزور یا شتاب‌دهنده تغییر، مدیریت تعارض، نفوذ و تأثیر، رهبری الهام‌بخش، کار تیمی و همکاری (شارما، ۲۰۱۲).

مبانی نظری و تجربی زیادی در رابطه با هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی و نیز رابطه بین آنها با یکدیگر وجود دارد. تحقیقات نشان داده است، ابعاد خاصی از هوش عاطفی با ابعادی از شایستگی ارتباطی، مرتبط هستند. برای مثال، نتایج تحقیقات دنهم و همکاران<sup>۴۰</sup> (۲۰۰۳)، نشان داده است که بیانگری عاطفی، شایستگی اجتماعی را پیش‌بینی می‌کند. بیان عواطف مثبت، عامل مهمی است که با شایستگی ارتباطی مرتبط بوده و محور شروع و تنظیم مبادلات اجتماعی است. دانش اجتماعی نیز با شایستگی ارتباطی مرتبط است. افرادی که عواطف خود را می‌فهمند و درکی از عواطف دیگران دارند، پاسخ اجتماعی فعال‌تری به دیگران داده، مهارت‌های اجتماعی و راهبردهای حل

متغیرهای مستقل



شکل ۱ - مدل مفهومی تحقیق

باتوجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌ها به صورت زیر مطرح می‌شوند.

۱. خودآگاهی بر شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر مؤثر است.
۲. خودمدیریتی بر شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر مؤثر است.
۳. آگاهی اجتماعی بر شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر مؤثر است.
۴. مهارت اجتماعی بر شایستگی ارتباطی کارکنان جانباز و ایثارگر مؤثر است.

### روش

مطالعه حاضر به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی بوده و به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی است و به لحاظ اینکه به بررسی داده‌های مرتبط با برهه‌ای از زمان می‌پردازد، مقطعی است.

برای گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری، تدوین ادبیات تحقیق، شناسایی شاخص‌ها و تعاریف مربوط

حساس تر و مهربان تر هستند. به عقیده آنها چنین رفتارهایی برای توانایی خوب شناختی در جهت درک، مدیریت و بیان عواطف ضروری هستند. حامیان اصلی نظریه هوش عاطفی ادعا می‌کنند، هوش عاطفی از طریق پیام‌های اثربخش به توانایی برقراری ارتباط کمک می‌کند. برای مثال، دتر اچملز و سوچکا<sup>۴۶</sup> (۲۰۰۳)، نشان داده‌اند فروشندگان موفق به‌طور آگاهانه یا ناآگاهانه به برخی از ابعاد هوش عاطفی متکی هستند؛ یعنی در فروش، فروشندگان باید به دقت اشارات کلامی و غیرکلامی مشتریان را درک کرده، بفهمند و به درستی به آنها پاسخ دهند. این توانایی، مستلزم آن است که فرد هوش عاطفی بالایی داشته باشد. در یک نمونه دیگر، الکی و کوباتا<sup>۴۷</sup> (۱۹۹۶)، گزارش داده‌اند، کارکنانی که مدیر آموزش دیده در هوش عاطفی دارند، اظهار می‌کنند تعاملات طوفانی کاهش یافته است و آن مدیر را شخص بهتری دانسته‌اند. حامیان اصلی نظریه هوش عاطفی ادعا می‌کنند، هوش عاطفی از طریق پیام‌های اثربخش به توانایی برقراری ارتباط کمک می‌کند (موهد صالح، ۲۰۰۷). نتایج تحقیق اردشیرزاده و فرهنگي (۱۳۹۲)، نشان داده است که هوش عاطفی، موجب کاهش ارتباط گریزی می‌شود.

با مرور پیشینه تحقیق و مبانی نظری مدل مفهومی تحقیق همانند شکل (۱) ترسیم شده است. این مدل از دو دسته متغیر هوش عاطفی و مؤلفه‌های آن به‌عنوان متغیرهای مستقل و شایستگی ارتباطی به‌عنوان متغیر وابسته تشکیل شده است. براساس این مدل سعی شده است رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته بررسی شود.



تمامی کارکنان جانباز و ایثارگر استانداری خراسان شمالی می‌باشند که پرسشنامه‌ها میان آنها توزیع شد. تعداد کل افراد جامعه آماری ۶۰ نفرند. باتوجه به اینکه جامعه آماری پژوهش خیلی بزرگ نبود، پرسشنامه‌ها بین همه آنها توزیع شد و در نهایت ۶۰ پرسشنامه جمع‌آوری و داده‌های آنها از طریق آزمون‌های آماری کولموگوروف - اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون خطی و مقایسه میانگین یک جامعه آماری و با استفاده نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

### یافته‌ها

نتایج حاصل از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف، برای بررسی بهنجار (نرمال بودن) داده‌های مربوط به مؤلفه‌های هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی همانند جدول ۱ است:

به آنها از روش مطالعه کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد. برای سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه گلمن (۲۰۰۱)، و برای سنجش شایستگی ارتباطی از پرسشنامه بومستر و همکاران (۱۹۸۸)، استفاده شده است که فراوانی آنها با نمراتی از ۱ (خیلی مخالف) تا ۵ (خیلی موافق) سنجیده می‌شود. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها، آنها در اختیار جمعی از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت و از آنها خواسته شد در مورد میزان وضوح، گویایی و مربوط بودن هر یک از سؤالات نظر دهند که در نهایت نظر آنان مؤید روایی پرسشنامه‌ها بود. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه هوش عاطفی ۰/۸۳ و برای پرسشنامه شایستگی ارتباطی ۰/۸۵ به دست آمد، لذا می‌توان گفت پرسشنامه‌ها از پایایی خوبی برخوردار بوده‌اند. جامعه آماری پژوهش

جدول ۱ - نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

متغیرها	شاخص‌ها	حجم نمونه	مقدار Z	سطح معناداری
هوش عاطفی	خودآگاهی	۶۰	۱/۱۴۷	۰/۱۲۱
	خودمدیریتی	۶۰	۰/۷۶۶	۰/۱۱۶
	آگاهی اجتماعی	۶۰	۱/۱۲۹	۰/۱۵۹
	مهارت‌های اجتماعی	۶۰	۱/۲۲۱	۰/۲۴۱
شایستگی ارتباطی	-	۶۰	۱/۷۸۵	۰/۲۵۵

همه نمرات بهنجار است، بنابراین می‌توان برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد. از آنجاکه مقیاس متغیرها کمی است، درباره فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، وجود رابطه معنادار بین هر یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی بررسی شده است. چنانچه  $(p < 0/05)$  به دست آید، فرض صفر

باتوجه به جدول (۱)، سطح معناداری به دست آمده در آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف، تمامی عوامل در نمونه مورد بررسی، از سطح معناداری قابل قبول (۰/۰۵) بزرگترند، در نتیجه فرض بهنجار بودن توزیع تمامی نمرات متغیرها پذیرفته می‌شود.

نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف نشان داد توزیع

مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین متغیرها رد شده و می‌توان چنین ادعا کرد که بین متغیرهای موردنظر رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در مورد هر یک از متغیرها در جدول (۲) آمده است:

جدول ۲ - آزمون همبستگی پیرسون

شماره فرضیه	فرضیه	شایستگی ارتباطی	نتیجه آزمون فرضیه
		ضریب همبستگی سطح معناداری	تأیید
فرضیه فرعی اول	خودآگاهی	۰/۷۸۵	تأیید
فرضیه فرعی دوم	خودمدیریتی	۰/۷۷۹	تأیید
فرضیه فرعی سوم	آگاهی اجتماعی	۰/۷۵۰	تأیید
فرضیه فرعی چهارم	مهارت‌های اجتماعی	۰/۸۱۳	تأیید
فرضیه اصلی	هوش عاطفی	۰/۸۲۴	تأیید

همان‌طور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود، سطح معناداری به‌دست‌آمده برای تمام فرضیه‌ها کوچکتر از سطح معناداری در نظر گرفته شده (۰/۰۱) است، لذا با سطح اطمینان ۹۹٪ برای تمام فرضیه‌ها می‌توان گفت که فرض صفر رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود و ارتباط معنادار و مستقیم بین هوش عاطفی و مؤلفه‌های آنها با شایستگی ارتباطی، مورد تأیید قرار می‌گیرد. برای بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته از رگرسیون خطی ساده به صورت جدول (۳) استفاده شده است.

جدول ۳ - نتایج آزمون رگرسیون خطی ساده

شماره فرضیه	متغیرها	ضریب تعیین	ANOVA	شایستگی ارتباطی	
				سطح معناداری قابل قبول	ضرایب مقدار ثابت
اول	خودآگاهی	۰/۵۶۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۵۱/۱۳۲
دوم	خودمدیریتی	۰/۵۴۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۵۴/۲۲۶
سوم	آگاهی اجتماعی	۰/۲۹۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۱۵۱/۸۴
چهارم	مهارت‌های اجتماعی	۰/۲۸۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۱۵۹/۲۳

همان‌طور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، سطح معناداری محاسبه‌شده، در تحلیل واریانس رگرسیون خطی ساده که برای بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته به‌دست آمده است، برای تمام فرضیه‌ها از سطح معناداری قابل قبول (۰/۰۵) کمتر است که این امر نشان‌دهنده وجود رابطه خطی بین تمام متغیرهای مستقل و وابسته در این پژوهش است. مقادیر ضریب تعیین در این جدول به این معناست که ۵۶/۴ درصد تغییرات شایستگی ارتباطی به‌وسیله خودآگاهی، ۵۴/۱ درصد به‌وسیله خودمدیریتی، ۲۹/۹ درصد آن به‌وسیله آگاهی اجتماعی و ۲۸/۰ درصد به‌وسیله مهارت‌های اجتماعی

قابل تبیین و پیش‌بینی است. از نظر پاسخ‌دهندگان، از آزمون میانگین جامعه آماری برای بررسی میزان هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی به‌صورت جدول (۴) استفاده شده است.

جدول ۴ - آزمون میانگین یک جامعه آماری

مقدار میانگین برابر با ۳			T	درجه آزادی	sig	تفاوت میانگین	۹۵ درصد فاصله اطمینان برای تفاوت		متغیرها
حد بالا	حد پایین	حد بالا					حد پایین		
۰/۳۱۵	-۰/۱۸۴	۰/۰۶۴	۰/۶۰	۵۹	۰/۵۲	خودآگاهی			
۰/۲۷۹	-۰/۲۵۴	۰/۰۱۲	۰/۹۲	۵۹	۰/۰۹	خودمدیریتی			
۰/۲۹۷۵	-۰/۲۱۷	۰/۰۳۸	۰/۷۶	۵۹	۰/۳۰	آگاهی اجتماعی			
۰/۳۳۹	-۰/۲۳۵	۰/۰۵۳	۰/۷۱	۵۹	۰/۳۶	مهارت اجتماعی			
۰/۴۶۹	-۰/۰۵۸	۰/۲۰۶	۰/۱۲	۵۹	۱/۵۵	شایستگی ارتباطی			

گفت از نظر پاسخ‌گویان میزان هوش عاطفی و نیز میزان شایستگی ارتباطی در حد متوسط به بالا است. برای رتبه‌بندی ابعاد هوش عاطفی به‌لحاظ میزان تأثیر بر شایستگی ارتباطی از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده همانند جدول (۵) است.

همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، سطح معناداری تمامی ابعاد هوش عاطفی بزرگ‌تر از سطح معناداری در نظر گرفته شده (۰/۰۵) است و نیز باتوجه‌به اینکه حد اختلاف میانگین هر پنج مورد مثبت است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان

جدول ۵ - اولویت‌بندی ابعاد هوش عاطفی

ابعاد هوش عاطفی	میانگین رتبه	سطح معناداری به‌دست‌آمده
خودآگاهی	۲/۹۱	
خودمدیریتی	۲/۵۲	
آگاهی اجتماعی	۲/۳۵	۰/۰۲۲
مهارت‌های اجتماعی	۲/۲۳	

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شد تا ارتباط دو مقوله مهم رفتاری که در سازمان‌های کارآمد امروزی حائز اهمیت است، مورد بررسی قرار گیرد که درنهایتاً نتایج بررسی‌های آمار تحلیلی بیانگر ارتباط معنادار و مستقیم قوی بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و شایستگی ارتباطی بود. این بدان معناست که با افزایش هوش عاطفی، شایستگی ارتباطی نیز افزایش می‌یابد. این نتایج با نتایج تحقیقاتی که در قسمت پیشینه تحقیق

همان‌طور که در جدول (۵) مشاهده می‌شود سطح معناداری به‌دست‌آمده (۰/۰۲۲) کوچکتر از سطح معناداری در نظر گرفته شده (۰/۰۵) است، بنابراین با اطمینان ۹۰٪ می‌توان گفت فرض صفر رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود، به‌عبارت‌دیگر بین وضعیت موجود ابعاد هوش عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد، این ابعاد به‌ترتیب اولویت در جدول (۵) نشان داده شده است.

با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. چنین افرادی به‌طور اثربخش با محیط اطراف خود سازگار می‌شوند و در برخورد با تقاضاها و استرس‌های محیطی موفق‌تر هستند. افراد با هوش عاطفی بالای حد متوسط در موقعیت بهتری برای موفقیت بیشتر در انطباق با تقاضاهای محیطی و برآورده کردن انتظارات رفتاری هستند. افراد دارای هوش عاطفی، کیفیت زندگی بالاتر، کیفیت تعاملات اجتماعی بالاتر و درک رهبری بیشتری از کارکنان خود دارند و می‌توانند سطوح استرس و میزان خشم و نیز رفتارهای غیرسالم را کاهش دهند. به همین دلیل است که شاغلان سازمان‌های دولتی و خصوصی معتقدند که باید برنامه‌هایی در راستای آموزش این توانمندی توسعه یابند (موهد صالح، ۲۰۰۷).

در پایان پیشنهاد می‌شود جانبازان و ایثارگران محترمی که دنبال ارتباطات فردی مؤثر با دیگران و کاهش استرس‌های ارتباطی و نیز پیشرفت در مسیرهای شغلی خود در سازمان هستند، سعی کنند هوش عاطفی خود را تقویت کنند. همچنین سعی کنند، شایستگی ارتباطی خود را از طریق مطالعه کتاب‌های رفتار سازمانی و ارتباطات انسانی و سازمانی ارتقا دهند و از انجام دادن کارها و گفتن چیزهایی که موجب خدشه‌دار شدن روابط بین‌فردی می‌شود اجتناب نمایند. آنها باید سعی کنند هنگام برقراری ارتباط با همکاران و مدیران خود انگیزه‌ها و حالات روحی و انگیزشی خود و آنها را تشخیص داده و هنگام برقراری ارتباط با آنها متناسب با آن حالات عمل کنند و توان ارتباطات همدلانه و انعطاف‌پذیری رفتاری، توانایی مذاکره، ایفای نقش، مهارت‌های محاوره‌ای برای شروع و تداوم تعامل‌های اجتماعی، مهارت‌های فراگیری و یادگیری دانش و رفتار صمیمانه با دیگران، توانایی تغییر رفتارها، حرکات و گفته‌های خود، توانایی

به آنها اشاره شد همسوست. در استدلال این نتایج می‌توان گفت شایستگی ارتباطی، مستلزم هوش عاطفی است. به‌عبارت‌دیگر افراد از طریق شناخت عواطف خود و دیگران و نیز دسته‌بندی، ذخیره و استفاده به‌جا و مناسب از آنهاست که می‌توانند به شایستگی ارتباطی دست یابند. بارون<sup>۴۸</sup> (۲۰۰۵) معتقد است برای داشتن شایستگی ارتباطی باید به‌طور اثربخش خود را درک کرده و بیان کنیم، به‌عبارت‌دیگر خودآگاهی داشته باشیم تا بتوانیم دیگران را بفهمیم و به‌خوبی با آنها ارتباط برقرار کنیم، و باید به‌طور موفق‌تری با تقاضاها، چالش‌ها، و فشارهای روزانه کنار بیاییم. به گفته گلمن (۲۰۰۱)، آگاهی اجتماعی به خواندن دقیق مردم و گروه‌ها می‌پردازد؛ از قبیل اینکه، افراد عاطفی می‌توانند جریان‌های عاطفی را بخوانند، نشانه‌های غیرکلامی مانند حالات چهره و تن صدا را بفهمند، درحالی‌که خوسه مدیریت روابط بر القای پاسخ‌های مناسب در دیگران تأکید دارد. برای مثال، از پاسخ‌های با لحن خوب آنها برای سوق دادن تعاملات به یک مسیر خوب؛ اثربخشی در دادن و گرفتن اطلاعات عاطفی؛ مهارت در اداره کردن افراد دشوار که اینها موجب بهبود روابط و شایستگی در آن می‌شوند. به گفته میر و همکاران (۲۰۰۴)، افراد دارای هوش عاطفی بالا، با تمرکز زیاد، می‌توانند عواطف را بهتر درک کرده، آنها را در تفکر استفاده نمایند، معانی آنها را درک کنند و عواطف خود را بهتر از دیگران درک کنند، تمایل دارند تا گشودگی و توافق‌پذیری بیشتری داشته باشند. به عقیده شارما (۲۰۱۲)، هوش عاطفی به احتمال زیاد موجب سلامت ذهنی و توانایی بیشتر برای انعطاف‌پذیری و انطباق با شرایط پراسترس دارند. بارون (۱۹۹۷)، در رویکرد اجتماعی خود پیشنهاد می‌کند، افراد دارای هوش عاطفی، عواطف خود و دیگران را درک کرده و به‌خوبی

42. McDowell
43. Bochner & Kelly
44. Fabesetal
45. Carmeli
46. Deeter-Schmelz & Sojka
47. Ikemi & Kubota
48. Baron

### منابع

۱. اردشیرزاده، مرجان و علی‌اکبر فرهنگی، (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین هوش عاطفی و ارتباط‌گریزی، ۷۲-۳، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران / دوره اول، شماره ۴: ۱۰-۲۷.

1. Awad TA, Alhashemi, SE. (2012). Assessing the Effect of Interpersonal Communications on Employees' Commitment and Satisfaction. *International J of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*. 5(2): 134-156.
2. Bakke E. (2010). A Model and Measure of Mobile Communication Competence. *Human Communication Research*. 36(1): 348-371.
3. Birknerová Z, Frankovský M, Zbihlejšová L. (2013). Social Intelligence in the Context of Personality Traits of Teachers. *American International Journal of Contemporary Research*. 3(7): 11-17.
4. Buhrmester D, Furman W, (1988). Wittenberg MT, Reis HT. Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(1): 991-1008.
5. Carter L, Murray P, Gray D. (2011). The Relationship between Interpersonal Relational Competence and Employee Performance: A Developmental Model. *The International J of Interdisciplinary Social Sciences*. 6(3): 213-228.
6. Donaher K, Russell G, Scoble Kb, Chen J. (2007). The Human Capital Competencies Inventory for Developing Nurse Managers. *J of Contin Educ Nurs*. 38(6): 277-83.
7. Frisbie SH. (1988). The Five Factors Of Personality And Interpersonal Competence: A Test of the Contextual Model [dissertation], Texas US. University Texas.
8. Gedviliene G, Gerviene S, Pasvenskiene A, Ziziene S. (2014). The Social Competence Concept Development in Highereducation. *European scientific journal*. 10(28): 36-49.
9. Giromini L, Campora GD, Brusadelli E, D'onofrio E, Zennaro A, Zavattini GC, Lang M. (2015). Validity and Reliability of the

تشخیص رفتارها، حرکات و گفته‌های دیگران، گوش کردن، سوال کردن و شرکت در گفتگوها را داشته باشند تا بتوانند شایستگی ارتباطی خود را ارتقا دهند و واحد آموزش استاندارد می‌تواند با برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی آنها را در این زمینه یاری دهد.

### پی‌نوشت

1. Madlock, Kennedy-Lightsey
2. Keytonetal
3. Sun, Hullman & Wang
4. Girominietal
5. Bakke
6. Spitzberg & Cupach
7. Awad & Alhashemi
8. Hessami & Moore
9. Brotherton
10. Harshman
11. Siikaluoma
12. Donaher, Russell, Scoble & Chen
13. Carter, Murray & Gray
14. Saaranen, Vaajoki, Kellomäki & Hyvärinen
15. Mohd Salleh
16. Lesenciuc & Codreanu
17. Pipsa & Tarja
18. Nakatsugawa & Takai
19. Payne
20. Purhonen
21. Norton
22. Berlo
23. Farace, Taylor, & Stewart
24. Cushman & Craig
25. Stohl
26. Harris & Cronen
27. Cherniss & Goleman
28. Louw, Pearse & Dhaya
29. buhrmester
30. Frisbie
31. Salovey & mayer
32. Jali-Khaile
33. Mishar & Bangun
34. Gedviliene, Gerviene, Pasvenskiene & Ziziene
35. Snyderetal
36. Birknerová, Frankovský & Zbihlejšová
37. Sharma
38. Wolff
39. Boyatzis & Gaskin
40. Denhametal
41. Katzetal

17. Nakatsugawa S, Takai J. (2014). The Relationship between Interpersonal Competence and Salient and Non-Salient Conflict Strategies of Japanese Students. *Intercultural Communication*. 3(1): 103-116.
18. Pipsa P, Tarja V. (2013). Measuring Interpersonal Communication Competence in Sme Internationalization. *Journal of Intercultural Communication*. 33(1):1-23.
19. Siikaluoma M. (2012). Communicative Competence In Project Management: A Case Study in an Agile Environment [dissertation]. Helsinki Finland: Univ. Aalto.
20. Purhonen P. (2012). Interpersonal Communication Competence and Collaborative Interaction in Sme Internationalization [dissertation], Jyväskylä Finland. Univ. Jyväskylä.
21. Saaranen T, Vaajoki A, Kellomäki M, Hyvärinen ML. (2015). The simulation method in learning interpersonal communication competence - Experiences of masters' degree students of health sciences. *Nurse Education*. 35(1): 8-13.
22. Sharma R. (2012). Measuring Social and Emotional Intelligence Competencies in the Indian Context. *Cross Cultural Management*. 19 (1): 30-47.
23. Goleman D. (2001), *Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building*. In Cherniss. Jossey-Bass; San Francisco, CA.
24. Sun S, Hullman G, Wang Y. (2013). Communicating In the Multichannel Age: Interpersonal Communication Motivation, Interaction Involvement and Channel Affinity. *J Of Media and Communication Studies*, 3(1): 7-15.
- Interpersonal Competence Questionnaire: Empirical Evidence from an Italian Study. *J Of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 38(1): 113-123.
10. Jali-Khaile NB. (2014). Skills Development Learning Programmes and the Development of Emotional Intelligence Competencies [dissertation], Pretoria South Africa. Univ. South Africa.
11. Keyton J, Caputo JM, Ford EA, Fu R, Leibowitz SA, Liu T, Polasik SS, Ghosh P, Wu C. (2013). Investigating Verbal Workplace Communication Behaviors. *J Of Business Communication*, 50(2): 152- 169.
12. Lesenciuc A, Codreanu A. (2012). Interpersonal Communication Competence: Cultural Underpinnings. *Journal of Defense Resources Management*. 3(1): 127-138.
13. Louw L, Pearse NJ, Dhaya J. (2013). The Role of Experience in the Development of Social Competencies. *South Africa Journal of Human Resource Management, the Role of Experience in the Development of Social Competencies*. 10(1): 1-9.
14. Madlock PE, Kennedy-Lightsey C. (2010). The effects of supervisors' verbal aggressiveness and mentoring on their subordinates. *J of Business Communication*, 47(1): 42-62.
15. Mishar R, Bangun YR. (2014). Create the EQ Modelling Instrument Based on Goleman and Bar-On Models and Psychological Defense Mechanisms. *Social and Behavioral Sciences*. 115 (1): 394- 406.
16. Mohd Salleh L. (2007). Communication Competence of Malaysian Leaders as a Function of Emotional Intelligence and Cognitive Complexity [dissertation]. Ohio US: Univ. Ohio.