

تأثیر هوش عاطفی ستادهای شخصی فرماندهان پلیس بر موفقیت آنها در ایفای نقش‌های بین فردی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۳/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۰۱

مدیقه‌سادات هاشمی^۱

از صفحه ۱۲۹ تا ۱۵۲

چکیده

زمینه و هدف: اداره سازمان‌های بزرگ، به دلیل تأثیر قابل توجهی که بر زندگی روزمره می‌گذارند؛ برای مدیران یک دغدغه جدی است. ستادهای شخصی، عمومی و تخصصی وظیفه دارند؛ با یاری مدیر عالی از دغدغه‌های او بکاهند. در سازمان پلیس نیز با وجود پیچیدگی‌های خاص آن، ستادهای شخصی فرماندهان، غالباً به عنوان واسطه ارتباطی بین فرماندهان با مجموعه همکاران، سازمان‌ها و مردم چنین نقشی ایفا می‌کنند. به دلیل ماهیت ارتباطی بسیاری از نقش‌های این افراد، این پژوهش قصد دارد؛ تأثیر هوش هیجانی را بر موفقیت آنها در ایفای این نقش‌ها بررسی کند.

روش‌شناسی: جامعه آماری این پژوهش کاربردی را، فرماندهان عالی پلیس مستقر در ستاد تهران تشکیل داده‌اند و داده‌های جمع‌آوری شده از یک نمونه ۲۷۲ نفری مبنای تحلیل قرار گرفته است. داده‌ها با دو پرسشنامه روا و پایا (آلفای ۰/۹۵ و ۰/۹۶) جمع‌آوری و با کمک آزمون همبستگی پیرسون تحلیل شده‌اند.

یافته‌ها: پژوهش نشان داد که هوش هیجانی بر موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان در ایفای نقش‌های بین فردی، تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین هوش هیجانی، بیشترین تأثیر را بر موفقیت در ایفای نقش رهبری دارا است. نقش‌های نمایشی و رابط از این لحاظ در مراتب بعدی قرار دارند.

نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های این پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که ارتقای هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان، می‌تواند کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی آنان را به طور قابل توجهی بهبود بخشد.

کلیدواژه‌ها

هوش عاطفی، ستاد شخصی، پلیس، نقش بین فردی، نقش رهبری.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)، ss.hashemi.spo@gmail.com

مقدمه

در دنیای امروز، زندگی ما با سازمان درهم تنیده و عملاً زندگی بدون سازمان‌ها، غیرممکن شده است. امروزه بیشتر موفقیت‌ها، در سازمان‌ها تعریف می‌شود و بسیاری افراد نیز هویت خود را از سازمانشان می‌گیرند. سازمان‌ها روزبه‌روز وسیع‌تر شده‌اند و اداره آن‌ها به دلیل تأثیر قابل توجهی که بر زندگی روزمره می‌گذارند؛ برای مدیران دغدغه شده است؛ آن‌ها دوست دارند با اداره موفق سازمانشان، سود، اعتبار و شهرت بیشتری به دست آورند و مراجعان نیز دغدغه دریافت خدمات بهتر دارند. بیشتر سازمان‌ها نیز آن قدر بزرگ شده‌اند که گاهی از اداره آن‌ها توسط یک فرد، شگفت‌زده می‌شویم؛ اما واقعیت این است که مدیران این سازمان‌های بزرگ، به یاری جمعی از افراد، سازمان‌ها را مدیریت می‌کنند؛ چیزی که در ادبیات مدیریت به آن ستاد گفته می‌شود. ستادها به سه نوع شخصی، عمومی و تخصصی تقسیم می‌شوند که به یک مدیر عالی در اجرای وظایف سازمانی‌اش یاری می‌رسانند (رضائیان، ۱۳۸۲). در واقع، در سازمان‌های بزرگ، مخصوصاً زمانی که از فناوری‌های پیشرفته استفاده نمی‌شود؛ سلسله‌مراتبی بودن ساختار، به یک الزام برای هماهنگی بهتر تبدیل می‌شود و در نتیجه مدیران، با توجه به وسعت حوزه مدیریتی، برای اشراف کامل بر اوضاع سازمان، ستاد تشکیل می‌دهند تا در اداره امور، یاری‌دهنده آن‌ها باشند. اصطلاح ستاد، در مقابل صف مطرح می‌شود و از موضوعات مهم در مدیریت سازمان‌های بزرگ است و هر اندازه سازمان‌ها بزرگ‌تر و پیچیده‌تر شوند؛ وجود صف و ستاد، تشخیص وظایف هر یک و روابط بین آن‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که از اینجا به بعد، آن را سازمان پلیس می‌خوانیم نیز با پیچیدگی‌های فراوانی که دارد؛ از این قاعده مستثنا نیست. فرمانده این نیرو، هر روز با وظایف و مأموریت‌هایی از جنس کاملاً متفاوت، از تصادفات جاده‌ای و عبور کالای قاچاق از مرز گرفته تا ارائه خدمات مشاوره به مراجعان کلانتری؛ از گروگان‌گیری گرفته تا فرهنگ‌سازی برای کودکان دبستانی و... مواجه است و بدیهی است که یک فرد نه توانایی یادگیری همه این تخصص‌ها را دارد و نه زمان، اجازه مداخله مستقیم در همه این امور را به او می‌دهد؛ پس ستادهایی

شکل گرفته‌اند که در این امور یاریگر او باشند. از بین این ستادهای، ستادهای شخصی فرماندهان، بیشتر نقش هماهنگ‌کننده ارتباطات فرمانده و به نوعی واسطه ارتباطی او با بسیاری از همکاران، زیرمجموعه و مراجعان مردمی و نیز سازمان‌های دیگر هستند (هاشمی، ۱۳۹۳). این امر بر اهمیت کار آن‌ها به مراتب می‌افزاید و آنان را در کانون توجه مراجعان داخلی و خارجی سازمان قرار می‌دهد؛ به‌گونه‌ای که از این افراد حتی با عنوان «ویترین سازمان پلیس» یاد شده است (حلوایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱). در چنین شرایطی، انتظار می‌رود؛ این افراد توانایی‌های فراوانی برای مدیریت ارتباطات خود با دیگران داشته باشند. جستجو در ادبیات، برای یافتن معادل‌هایی مناسب برای ارائه چنین توانایی‌هایی، ما را به دو اصطلاح شناخته شده در رفتار سازمانی رهنمون می‌شود: هوش عاطفی یا هوش هیجانی^۱ و نقش‌های بین فردی.

هوش هیجانی، توانایی مدیریت خود و روابط خود به شیوه‌ای کامل و سودمند است و چهار مؤلفه کلیدی دارد: خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط (گلمن، ۲۰۰۱، به نقل از قلی پور، ۱۳۸۹: ۳۲۱). برای توانایی‌ها و مهارت‌های ارتباطی مدیران نیز در ادبیات مدیریت، حداقل سه نظریه شناخته شده و معروف وجود دارد. هنری مینتزبرگ^۲، در اواخر دهه ۱۹۶۰، از نقش‌های بین فردی مدیران سخن گفته؛ رابرت کتزر^۳ (۱۹۷۴)، مهارت‌های انسانی مدیران را از سایر مهارت‌های آنان متمایز کرده و لوتانز^۴ (۱۹۸۸) نیز ارتباطات، مدیریت منابع انسانی و شبکه‌سازی را از فعالیت‌های اصلی مدیران برشمرده است. آنچه در این سه نظریه - در مورد مهارت‌ها یا توانایی‌های ارتباطی مدیران - با نام‌های متفاوت آورده شده تا حد زیادی یکدیگر را پوشش می‌دهند و اساساً تفاوت بنیادی بین آن‌ها وجود ندارد.

با توجه به اینکه متخصصان کسب‌وکار، مدعی شده‌اند که وجه تمایز مدیران پیشرو و کسب‌وکارهای موفق؛ مهارت‌های رهبری و ارتباطات است و موفقیت مدیران تا حد زیادی به ارتباطات پیوند داده شده (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۲) و از سوی دیگر،

۱. از آنجا که اصطلاح هوش هیجانی فراگیرتر از هوش عاطفی است، در ادامه مقاله از مفهوم هوش هیجانی استفاده می‌شود.

2. Henry Mintzberg

3. Robert Katz

4. Luthans

روزبه روز شواهد بیشتری در تأیید رابطه بین هوش هیجانی و موفقیت شغلی به دست می آید (لاو و همکاران^۱، ۲۰۰۴: ۴۸۷) و اهمیت هوش هیجانی، هم‌زمان با بالا رفتن مدیران در سلسله مراتب سازمانی افزایش می یابد؛ چرا که اهمیت ارتباطات سازمانی زیاد می شود (گلمن، ۱۹۹۸)؛ پس طبیعتاً افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، به واسطه ارتباط مؤثرتر و بهترشان، موفقیت را به دست می آورند؛ به بیان دیگر، به طور منطقی، می توان چنین نتیجه گرفت که هوش هیجانی از طریق بهبود ایفای نقش های بین فردی است که می تواند موجب موفقیت مدیران شود. با این وصف، این پژوهش قصد دارد؛ تأثیر هوش هیجانی را بر کیفیت ایفای نقش های بین فردی در ستادهای شخصی فرماندهان پلیس - جایی که بخش عمده و اساسی ارتباط فرماندهان با دنیای اطرافشان از طریق این افراد صورت می گیرد - بررسی کند.

مبانی نظری: هوش عاطفی [هیجانی]؛ با وجود نقش بدیهی که عواطف و هیجانات^۲ در زندگی روزمره ایفا می کنند؛ تا چندی پیش به دو دلیل، مورد توجه مطالعات سازمانی قرار نمی گرفت: یکی اسطوره عقلانیت^۳، با این باور غالب که هیجانات با منطق در تضاد است و تا چندی پیش قرارداد نانوشته دنیای کار بود و دیگری اعتقاد به این امر که هیجانات مشکل ساز هستند (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۴۴). اما امروزه پژوهشگران دیدگاه دیگری دارند؛ آن ها نشان داده اند که هیجانات واقعاً برای تفکر عاقلانه مهم هستند و ناتوانی در ابراز احساسات؛ به دلیل از بین رفتن بخش های مربوط به آن در مغز، در نهایت منجر به ناتوانی در استدلال و تصمیم گیری می شود. در حقیقت، منطق آن قدرها هم که فکر می کنیم، خالص نیست (داماسیو^۴، ۱۹۹۴) و لازمه منطقی بودن این است که توانایی تجربه کردن هیجانات را داشته باشیم. هیجانات، اطلاعات ارزشمندی در خصوص درک دنیای اطراف در اختیار ما قرار می دهند و به ما انگیزه حفظ حیات می دهند. هیجان ها درباره ارزش، اطلاعاتی به ما می دهند؛ آن ها نوعی علائم اختصاری و سریع هستند که به ما اطلاع می دهند؛ چه چیزی را در محیط خود

1.Low
2.Emotions
3.Myth of Rationality
4.Damasio

ارزیابی و در مورد آن مثبت یا منفی قضاوت کرده‌ایم (برادبری و گریوز، ۱۳۸۸: ۸۴). با وجود چنین کشفیات ارزشمندی، امروزه اهمیت احساسات بر هیچ‌کس پوشیده نیست. شاید بهترین جمله در وصف اهمیت احساسات در تعاملات انسانی را ارسطو بیان کرده‌است: «عصبانی شدن آسان است و همه می‌توانند عصبانی شوند؛ اما عصبانی شدن در مقابل شخص خاص، به میزان لازم، در زمان لازم، به دلیل و شیوه درست، آسان نیست» (قلی‌پور، ۱۳۸۹: ۳۱۹). در حقیقت این کار از همه ما ساخته نیست و سرپوش گذاشتن بر احساساتی چون ناامیدی، خشم و تنفر، کار دشواری است. باین‌حال برخی از افراد، استعداد و توانایی خاصی برای مدیریت هیجانات خود دارند. اصطلاحی که در توصیف این ویژگی افراد، فراگیر و پذیرفته شده است، مفهوم «هوش عاطفی» یا «هوش هیجانی»^۱ است.

اصطلاح هوش هیجانی که امروزه به واژه‌های آشنا تبدیل شده و در ادبیات عامیانه نیز نفوذ کرده؛ در سال ۱۹۹۵ توسط یک روان‌شناس با نام دانیل گلمن^۲، و با انتشار کتابش یعنی «هوش هیجانی»، جنبشی را در مدیریت و یادگیری پدید آورد و از آن زمان، این مفهوم مورد توجه روان‌شناسان قرار گرفت (رابینز، ۱۳۸۹: ۴۱۷). به عقیده گلمن؛ هوش هیجانی، توانایی مدیریت خود و روابط خود به شیوه‌ای کامل و سودمند است و چهار مؤلفه کلیدی دارد:

۱. خودآگاهی: شناخت عمیق فرد از احساسات، نقاط قوت و ضعف، ارزش‌ها، نگرش‌ها و انگیزه‌های خودش؛
۲. مدیریت خود: توانایی فرد برای دیده‌بانی و تشخیص احساسات خودش و ایجاد تغییرات و سازگاری سریع؛
۳. آگاهی اجتماعی: توانایی فرد برای درک احساسات اطرافیان و همدلی با آن‌ها؛ یکی از اجزای اصلی هوش هیجانی، همدلی است؛ رهبران همدل نیازهای دیگران را احساس کرده و به گفته‌های پیروان گوش داده و می‌توانند واکنش‌های آن‌ها را تعبیر کنند.
۴. مدیریت روابط: توانایی فرد برای هدایت احساساتش به شیوه‌ای مثبت و پربار، در جهت اقدامات سودمند و عملکرد فردی.

1. Emotional Intelligence
2. Daniel Goleman

جدول ۱: قابلیت‌های هوش هیجانی (گلمن، ۲۰۰۱: ۲۸ به نقل از قلی‌پور، ۱۳۸۹: ۳۲۱)

تنظیم احساسات	شناخت احساسات
مدیریت روابط؛ رهبری الهام‌بخش؛ نفوذ؛ توسعه و رشد دیگران؛ عامل تغییر؛ مدیریت تضاد؛ ایجاد تعهد و التزام؛ کار تیمی و همکاری	مدیریت خود؛ کنترل احساسات خود؛ شفافیت؛ قابلیت تطبیق و سازگاری؛ موفقیت؛ ابتکار؛ خوش‌بینی
آگاهی از خود؛ آگاهی از احساسات خود؛ ارزیابی درست از خود؛ اعتمادبه‌نفس	آگاهی اجتماعی؛ همدلی؛ آگاهی سازمانی؛ خدمت

دو مؤلفه اول، شایستگی‌های شخصی و دو مؤلفه دوم، شایستگی‌های اجتماعی نامیده می‌شوند (گلمن، ۱۳۸۳). ارزیابی احساسات خود^۱، ارزیابی احساسات دیگران^۲، تنظیم احساس^۳ و استفاده از احساس^۴ نیز نام‌های دیگری هستند که محققان بر چهار بُعد هوش هیجانی گذاشته‌اند (لین، چن و سانگ، ۲۰۱۲). تقسیم هوش هیجانی به چهار بُعد، برای سهولت تجزیه و تحلیل است و در عالم واقعی این ابعاد با هم وابستگی و تعامل دارند. برخی از محققان نیز برای این ابعاد، سلسله‌مراتبی قائل شده‌اند که مدیریت روابط در بالاترین سطح سلسله‌مراتب قرار دارد و به ترتیب پس از آن، آگاهی اجتماعی، مدیریت خود و آگاهی از خود، قرار می‌گیرد (می‌یر و همکاران، ۲۰۰۰). ابعاد چهارگانه هوش هیجانی در جدول (۱) نشان داده شده است.

نقش‌های بین فردی مدیران: همان‌طور که ذکر شد؛ برای بیان توانایی، مهارت یا فعالیت‌های ارتباطی مدیران در ادبیات مدیریت، چند نظریه وجود دارد که تفاوت بنیادی با یکدیگر ندارند. در این پژوهش، ضمن اشاره به دیدگاه کتز و لوتانز درباره مهارت‌ها و فعالیت‌های مدیران؛ نظریه مینتزبرگ درباره نقش‌های مدیران به عنوان بنیان نظری این پژوهش انتخاب شده است.

مهارت‌های مدیر: رابرت کتز^۵، در بیان مهارت‌های مدیران، بین مهارت‌های فنی، مهارت‌های انسانی و مهارت‌های مفهومی تمایز قائل می‌شود. منظور از مهارت‌های فنی، توانایی به‌کارگیری تخصص یا دانش تخصصی است که عموماً در دانشکده‌ها و یا حین انجام کار، حاصل می‌شود. مهارت‌های مفهومی، توانایی ذهنی لازم برای تحلیل

1. Self-Emotions Appraisal (SEA)
 2. Others-Emotions Appraisal (OEA)
 3. Regulation of Emotion (ROE)
 4. Use of Emotion (UOE)
 5. Robert Katz

موقعیت‌های پیچیده است و منظور از مهارت‌های انسانی از دیدگاه او، توانایی کار کردن، درک کردن و انگیزه دادن به مردم؛ چه به صورت فردی و چه به صورت گروهی است (کترز، ۱۹۷۴).

با اینکه اهمیت مهارت‌های انسانی، توسط مدیران تجربی از مدت‌ها قبل درک شده بود؛ اما متخصصان کسب کار و دانشکده‌های مدیریت - طی دو دهه گذشته - به اهمیت این مهارت‌ها در تعیین اثرگذاری مدیران پی‌برده‌اند و حتی مدعی شده‌اند که وجه تمایز مدیران پیشرو و کسب‌وکارهای موفق، مهارت‌های رهبری و ارتباطات است. در محیط‌های کار بسیار رقابتی و طاقت‌فرسای امروزی، مدیران نمی‌توانند تنها با تکیه بر مهارت‌های فنی خود، به موفقیت دست پیدا کنند؛ بلکه باید مهارت‌های انسانی خوبی نیز داشته باشند (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۲).

فعالیت‌های مدیر: لوتانز^۱ و همکارانش، مسئله کاری که مدیران انجام می‌دهند را از چشم‌انداز متفاوتی مورد بررسی قرار داده‌اند. آن‌ها ۴۵۰ مدیر را مورد مطالعه قرار داده و دریافته‌اند که همه آن‌ها چهار فعالیت مدیریتی را انجام می‌دهند: ۱- مدیریت سنتی که همان تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و کنترل است، ۲- ارتباطات، ۳- مدیریت منابع انسانی شامل ایجاد انگیزه، برقراری نظم و انضباط، مدیریت تعارض، آموزش و پرداختن به امور کارکنان و ۴- شبکه‌سازی، یا پرداختن به کارهای اجتماعی، سیاسی کاری و تعامل با افراد بیرونی (لوتانز، ۱۹۸۸). در پژوهش آن‌ها، رابطه بین ارتباطات و اثربخشی مدیریت به وضوح روشن شد. بر اساس یافته‌های آن‌ها، مدیران موفق تنها ۱۳ درصد وقت خود را صرف مدیریت سنتی کرده و سایر وقت آن‌ها به ترتیب صرف شبکه‌سازی (۴۸ درصد)، ارتباطات (۲۸ درصد) و مدیریت منابع انسانی (۱۱ درصد) می‌شد. نکته جالب یافته آن‌ها که در پژوهش‌های بعدی نیز تأیید شده است؛ این است که بر خلاف باور رایج، موفقیت مدیر تا حد زیادی به شبکه‌سازی و ارتباطات وابسته است؛ نه به کارایی و انجام فعالیت‌های سنتی مدیریت (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۳).

1. Luthans

نقش‌های مدیر: هنری مینتزرگ، در اواخر دهه ۱۹۶۰ با بررسی دقیق فعالیت‌های مدیران اجرایی، نقش‌هایی که آن‌ها ایفا می‌کنند را به سه دسته کلی تقسیم کرد: نقش‌های بین‌فردی، نقش‌های اطلاعاتی و نقش‌های تصمیم‌گیری.

مدیران در نقش‌های بین‌فردی، سه نقش اصلی ایفا می‌کنند که عبارت‌اند از:

۱. نقش نمایشی: همه مدیران مجبورند؛ وظایفی با ماهیتی سمبولیک و تشریفاتی انجام دهند؛ برای مثال، وقتی مدیران مدرک فارغ‌التحصیلی دانشجویان را در مراسمی به آن‌ها اعطا می‌کنند؛ در حال ایفای نقش نمایشی هستند.

۲. نقش رهبری: مدیران نقش رهبری را هم بر عهده دارند که شامل استخدام، آموزش، ایجاد انگیزه و نظم و ترتیب دادن به کارمندان است.

۳. سومین نقش در گروه نقش‌های میان‌فردی، نقش رابطه‌ای است؛ این نقش برقراری ارتباط با افراد داخل و بیرون سازمان است.

مدیران در نقش‌های اطلاعاتی، نظارت می‌کنند؛ یعنی به جمع‌آوری اطلاعات از سازمان‌ها و مؤسسات بیرونی می‌پردازند؛ اطلاعات را منتشر می‌کنند و هنگام انتقال اطلاعات، نقش سخنگو را ایفا می‌کنند و در نقش‌های تصمیم‌گیری نیز مدیران به عنوان کارآفرین، پروژه‌های جدیدی را آغاز می‌کنند. در نقش رسیدگی‌کننده به اختلال، به مشکلات پیش‌بینی نشده واکنش نشان می‌دهند و اقدامات اصلاحی انجام می‌دهند؛ در نقش تخصیص دهنده منابع، مسئولیت اختصاص منابع انسانی، مادی و پولی را به عهده می‌گیرند و در نهایت، آن‌ها نقش مذاکره‌کننده را نیز ایفا می‌کنند و در جهت منافع سازمان به چانه‌زنی می‌پردازند (مینتزرگ، ۱۹۷۳). از بین این نقش‌ها، نقش‌های بین‌فردی در موفقیت مدیر، اهمیت به مراتب بیشتری دارد و البته در کانون توجه پژوهش حاضر قرار گرفته است.

**جدول ۲: نقش‌ها، مهارت‌ها و فعالیت‌های ارتباطی مدیر
(پژوهشگر، با اقتباس از رابینز و جاج، ۱۳۸۹)**

نقش‌های مدیر (مینتزبرگ، ۱۹۷۳)	مهارت‌های مدیر (کنز، ۱۹۷۴)	فعالیت‌های مدیر (لوتانز، ۱۹۸۸)
نقش‌های بین فردی (نمایشی، رهبری، رابط)	مهارت‌های فنی	مدیریت سنتی (تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، کنترل)
نقش‌های اطلاعاتی (نظارت، انتشاردهنده، سخنگو)	مهارت‌های انسانی	ارتباطات (تبادل اطلاعات و تشریفات اداری)
نقش‌های تصمیم‌گیری (کارآفرین، رسیدگی‌کننده به اختلال، تخصیص دهنده منابع، مذاکره‌کننده)	مهارت‌های مفهومی	مدیریت منابع انسانی (ایجاد انگیزه، مدیریت تعارض، برقراری نظم، آموزش و پرداختن به امور کارکنان)
		شبکه‌سازی (فعالیت‌های اجتماعی، سیاسی کاری و تعامل با افراد بیرونی)

در تمام بررسی‌های انجام شده از نقش‌ها، مهارت‌ها و فعالیت‌های مدیران، این نکته برجسته است که همه آن‌ها برای مدیریت انسان‌ها، اهمیت ویژه‌ای قائل شده‌اند (جدول ۲)؛ به عبارتی، افرادی که دارای مهارت‌های انسانی هستند و می‌توانند از عهده نقش‌های بین‌فردی برآیند؛ غالباً افرادی هستند که در برقراری ارتباط با دیگران و شبکه‌سازی، مشکلی ندارند؛ توانایی رفع اختلافات و تعارضات را دارند؛ نیازهای دیگران را درک می‌کنند و مهارت کافی برای تفویض اختیار و انگیزه دادن را دارا هستند. پس خواه نام آن را «مهارت انسانی»، «نقش بین فردی» و یا «فعالیت شبکه‌سازی و ارتباطات» بگذاریم، چیزی که اهمیت دارد این است که باید به عنوان یک مدیر برای موفقیت باید مهارت‌های انسانی را در خود پرورش دهیم.

ستادهای شخصی فرماندهان پلیس: پلیس به عنوان یکی از اصلی‌ترین متولیان تأمین امنیت داخلی، همه روزه با مسائل مختلف و متفاوتی روبه‌رو است و مدیران و فرماندهان آن با مسائل بسیار متنوع و پیچیده‌ای سروکار دارند. در چنین وضعیتی، نه تنها واکنش آنان در برابر وقایع، در اجتماع اثری ماندگار برجای می‌گذارد؛ بلکه هرگونه اقدام آن‌ها، زیر ذره‌بین نگاه‌های تیزبین مردم و سایر مسئولان قرار دارد. در این میان، رؤسا و مدیران با تشکیل ستادهای شخصی سعی می‌کنند؛ در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود از آنان کمک بگیرند. یکی از این ستادهای شخصی که نقش بسیار مؤثری در موفقیت فرماندهان در اجرای وظایفشان دارند؛ دفاتر فرماندهی هستند که در رأس آن‌ها، رئیس دفتر قرار دارد. منظور از ستادهای شخصی فرماندهان در این پژوهش، رؤسای دفاتر فرماندهان هستند. این افراد، مستقیماً با

فرمانده مستقیم و حوزه ریاست سازمان خود در ارتباط بوده و واسطه اصلی اکثر ارتباطات حوزه ریاست با کارکنان زیرمجموعه، رده‌های هم‌تراز، سایر سازمان‌ها و عموم مراجعان مردمی هستند (هاشمی، ۱۳۹۳).

دفاتر فرماندهی و رؤسا که از آن به‌عنوان قوه محرکه فرماندهی یاد می‌شود؛ در جایگاه خود از اهمیت به‌سزایی برخوردار است؛ زیرا دفاتر به‌منظور هماهنگی در اجرای مأموریت‌ها، نظارت بر عملکردها، بازخوردگیری از مأموریت‌ها و روان‌سازی و حسن انجام امور، در حکم بازوان فرماندهی هستند تا تدابیر و دستورات صادره، همگی به مبادی مرتبط ارسال و گام‌های بعدی برداشته شود و هماهنگی‌های لازم انجام پذیرد. این افراد نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود و ارتقای عملکرد فرماندهان دارند و هرگونه ضعف، سستی یا عدم تخصص و ناکارآمدی دفاتر بر کار فرماندهان تأثیر مستقیم خواهد داشت که نتیجه آن تأخیر در اجرای دستورات فرماندهی و ناهماهنگی در کارها و مانند آن خواهد بود (حلوایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۹).

اهمیت جایگاه رؤسای دفاتر فرماندهی و نقش مؤثر آن‌ها در موفقیت فرماندهان، بارها توسط فرماندهان پلیس مورد تأکید قرار گرفته است. برابر اظهار صریح یکی از فرماندهان ناجا، «مهیاسازی و مطلوب‌سازی محیط کاری برای بازدهی بیشتر فرمانده، هیئت رئیسه، معاونان و مراجعان، به عهده دفاتر است؛ یعنی دفاتر باید بسترها را خوب فراهم کنند تا فرماندهی و اعضای هیئت رئیسه، دغدغه‌ای نداشته باشند». همچنین بیاناتی از این دست که «دفتر فرماندهی به عنوان ویتترین سازمان، نقطه الگوسازی است که در تمام سازمان از رفتار، عملکرد و منش او الگوسازی می‌کنند؛ «دفتر فرماندهی آینه تمام‌نمای فرماندهی در درون و برون سازمان است»؛ «دفتر باید به‌گونه‌ای عمل کند تا فرمانده با آرامش و به دور از هرگونه تنش، به مأموریت‌های اصلی خود بپردازد» (حلوایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۶-۱۱) و... همه و همه، حاکی از آن است که رؤسای دفاتر فرماندهی، دارای تأثیر قابل توجه و انکارناپذیری در موفقیت فرماندهان هستند. با عنایت به تمرکز این پژوهش بر نقش‌های تعاملی این افراد، لازم است ذکر شود که تقریباً همه وظایف این افراد، ماهیت ارتباطی و تعاملی داشته و در قالب نقش‌های بین فردی قابل تعریف است. ابلاغ دستورات شفاهی و کتبی فرمانده

به مبادی ذی‌ربط و نظارت و پیگیری تا رسیدن به نتیجه؛ تجزیه و تحلیل اخبار و اطلاعات واصله برای استحضار فرمانده؛ تنظیم گزارش‌ها، اطلاعات و آمار رسیده از مراجع ذی‌ربط، حسب تدابیر فرمانده؛ تنظیم برنامه‌ها و ملاقات‌های فرمانده با مقامات و مسئولان کشوری و لشکری؛ انجام تشریفات میهمانان داخلی و خارجی؛ برنامه‌ریزی و تنظیم ارتباطات فرماندهی با کارکنان و مردم؛ برنامه‌ریزی جلسات فرماندهی و تنظیم صورت‌جلسه‌های مربوطه و پیگیری مصوبات؛ مطالعه جرایم و استخراج مطالب و مقالاتی که مستقیم و غیرمستقیم در ارتباط با مسائل فرماندهی است؛ جمع‌بندی درخواست‌ها، گزارش‌ها و شکایات مردمی و کارکنان برای کسب دستور و ابلاغ آن‌ها به مراجع ذی‌ربط و پیگیری تا حصول نتیجه؛ انجام مکاتبات دارای طبقه‌بندی بالا به صورت متمرکز؛ ثبت و توزیع مکاتبات وارده به دفتر؛ انجام امور پشتیبانی و تهیه امکانات مورد نیاز؛ ارائه خدمات حفاظت و اسکورت به فرمانده و... از جمله این وظایف است (هاشمی، ۱۳۹۳).

پیشینه پژوهش: بررسی پژوهش‌های انجام شده با محوریت «هوش هیجانی»، نشان می‌دهد که این موضوع، پژوهش‌های بسیاری را به ویژه در دهه‌های اخیر به خود اختصاص داده است. بخش قابل توجهی از این پژوهش‌ها، به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی و موفقیت متمرکز شده‌اند و برخی به طور غیرمستقیم، تأثیر هوش هیجانی را بر بهبود ارتباطات مورد توجه قرار داده‌اند.

در این پژوهش، به مطالعاتی اشاره می‌شود که تأثیر هوش را بر مهارت‌های ارتباطی و بهبود تعامل مورد توجه قرار داده‌اند. شایان ذکر است که در مورد موضوع خاص این پژوهش؛ یعنی «تأثیر هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان پلیس بر بهبود ایفای نقش‌های بین‌فردی آنان»، تاکنون مطالعه‌ای انجام نشده است و این پژوهش قصد بررسی علمی این تأثیر را دارد. در ادامه به نتایج پژوهش‌های انجام شده در حوزه‌های مشابه در قالب جدول (۳) نگاهی می‌اندازیم.

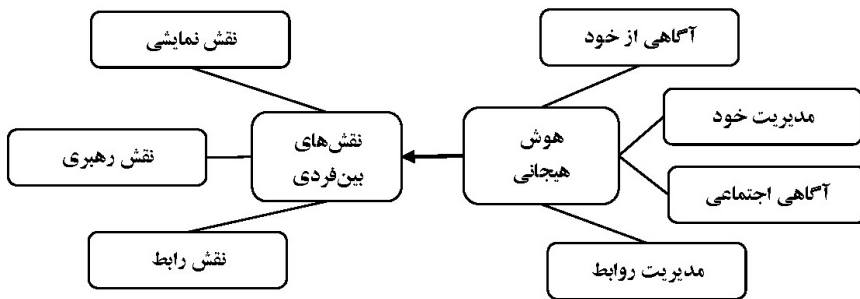
جدول ۳: مرور پیشینه پژوهش و مطالعات انجام شده

ردیف	متغیرهای مورد مطالعه	پژوهشگران و سال	جامعه هدف	نتیجه
۱	هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی مدیران	رئیس، کلهر و ازمل (۱۳۸۸)	مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین	بین هوش هیجانی و مهارت بازخورد رابطه معنادار وجود دارد اما رابطه هوش هیجانی با مهارت کلامی و شنود معنادار نیست.
۲	هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی	امرابی، اشرفی ریزی، پایی، بهرامی و سموعی (۱۳۹۰)	کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان	بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران رابطه مثبت و معنادار است و هوش هیجانی بر برقراری ارتباط با مراجعان و رضایت آن‌ها اثر می‌گذارد.
۳	هوش هیجانی و ارتباطات اثربخش مدیران	صمدی و کیوان (۱۳۹۲)	مدیران شعب بانک ملت شهر تهران	هوش هیجانی بر ارتباطات اثربخش مدیران اثرگذار است.
۴	هوش هیجانی و الگوهای ارتباطی خانواده	صبری، البرزی و بهرامی (۱۳۹۲)	دانش آموزان دبیرستانی شهر شیراز	بین ابعاد الگوهای ارتباطی خانواده، هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
۵	هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان	یوسفی (۱۳۸۵)	دانشجویان ایرانی	هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معنادار دارد و بین دو جنسیت از این نظر تفاوت معنادار نیست.
۶	هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان	محمودی و نجفی (۱۳۹۱)	دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی احد نجف‌آباد	آموزش هوش هیجانی به دانشجویان موجب عملکرد بهتر آنان در برقراری ارتباط با اطرافیان می‌شود.
۷	هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی پرستاران	کوچک زاده، سهرابی، مصدق‌رارد و ظهیریان مقدم (۱۳۹۴)	پرستاران بخش اورژانس بیمارستان‌ها	هوش هیجانی و ابعاد آن بر مهارت‌های ارتباطی پرستاران بخش اورژانس بیمارستان‌ها تأثیر مثبت دارد.
مطالعه حاضر	هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی	هاشمی (۱۳۹۳)	ستادهای شخصی فرماندهان پلیس	انتظار می‌رود بین هوش هیجانی و کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی ستادهای شخصی فرماندهان رابطه معناداری وجود داشته باشد.

همان‌طور که اطلاعات جدول (۳) نشان می‌دهد؛ در ادبیات موجود، وجود رابطه بین هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی افراد تأیید شده است. آنچه این پژوهش را متمایز می‌کند؛ اولاً، جامعه پژوهش است که مدیران عالی و میانی را در برمی‌گیرد و آن هم در یک سازمان خاص مانند پلیس و ثانیاً استفاده از چارچوب نظریه مینتزبرگ است که ارتباطات مدیران را با عنوان نقش‌های بین فردی آن‌ها تعریف و ارائه کرده است.

الگوی مفهومی پژوهش: در بخش ادبیات مقاله، سه موضوع اصلی بررسی شد: نقش‌هایی که مدیران در سازمان ایفا می‌کنند؛ اهمیتی که نقش‌های بین فردی، برای موفقیت مدیران و به‌دنبال آن ستادهای شخصی آن‌ها دارد و این‌که هوش هیجانی

می‌تواند پیش‌بینی‌کننده خوبی، برای موفقیت این ستادها در ایفای نقش‌های بین‌فردی باشد. ایده اصلی این پژوهش، به استناد رابطه اثبات شده بین هوش هیجانی و موفقیت شغلی (گلمن، ۱۳۸۳) و نیز رابطه بین ارتباطات با مدیریت مؤثر و در نتیجه عملکرد مطلوب (رایبیز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۳)؛ تأثیر هوش هیجانی بر بهبود ایفای نقش‌های بین‌فردی است. اکنون مبتنی بر ادبیات ذکر شده و ایده پژوهش، الگوی مفهومی (نمودار ۱) و فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌شود.



نمودار ۱: الگوی مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش: فرضیه اصلی این پژوهش عبارت است از اینکه «بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد». به این ترتیب فرضیه‌های فرعی پژوهش عبارت‌اند از:

بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش رابط، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد؛

بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش رهبر، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد؛

بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش نمایشی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

در بررسی فرضیه‌های پژوهش همچنین نشان خواهیم داد که هوش هیجانی بر کدام نقش بین‌فردی اثر بیشتری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه اجرا، پیمایشی است. جامعه پژوهش را فرماندهان عالی پلیس مستقر در ستاد تهران تشکیل داده‌اند و حجم نمونه ۲۴۸ نفر تعیین شد و برای اطمینان ۲۷۲ پرسشنامه مبنای تحلیل قرار گرفت. این تعداد از بین افراد در دسترس به صورت تصادفی انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه که روایی آن به تأیید خبرگان رسید، جمع‌آوری شد. پرسشنامه نقش‌های بین فردی رؤسای دفاتر حاوی ۳۰ پرسش در ۳ بخش بود و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶ تعیین شد. پرسشنامه سنجش هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان نیز با بومی‌سازی پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی، حاوی ۳۲ پرسش در ۴ بخش با آلفای ۰/۹۵ بود. داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS و با کمک آزمون ضریب همبستگی پیرسون تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی: در این قسمت، ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش و یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش ارائه می‌شود. بر اساس داده‌های این پژوهش، ۹۴ درصد پاسخ‌دهندگان به پرسش‌های این پژوهش، بالای ۴۰ سال سن داشته و میانگین سنی آن‌ها ۴۶ سال است. همه آن‌ها مرد بوده؛ در درجات افسری ارشد و امیری قرار دارند و دارای تحصیلات دانشگاهی هستند. سنجش متغیرهای پژوهش نیز نشان داد که میانگین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان، ۳/۴۰ [از حداکثر ۵ نمره] است. میانگین ابعاد هوش هیجانی این افراد نیز در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴: توصیف ابعاد هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان

ابعاد/ پاسخ‌ها	خیلی کم و کم	متوسط	زیاد و خیلی زیاد	میانگین
خودآگاهی	۲۱	۸۸	۱۶۳	۳/۸۳
مدیریت خود	۳۸	۱۰۶	۱۲۸	۳/۵۷
آگاهی اجتماعی	۳	۷۶	۱۹۳	۴/۰۱
مدیریت روابط	۲۶	۷۳	۱۷۳	۳/۸۳
هوش هیجانی	۲۷	۸۴	۱۶۱	۳/۴۰

بر اساس این یافته‌ها، در بُعد «آگاهی از خود»؛ حدود ۶۰ درصد جامعه تحقیق، این ویژگی را در رؤسای دفاتر مجموعه خود بالاتر از متوسط ارزیابی کرده‌اند و متوسط میزان برخورداری رؤسای دفاتر از خودآگاهی ۳/۸۳ از ۵ است. در بُعد «خود مدیریتی»؛ حدود ۴۷ درصد جامعه تحقیق، این ویژگی را در رؤسای دفاتر مجموعه خود بالاتر از متوسط ارزیابی کرده‌اند و متوسط میزان برخورداری رؤسای دفاتر از خود مدیریتی ۳/۸۳ از ۵ است. در بُعد «آگاهی اجتماعی»؛ ۷۱ درصد جامعه تحقیق، این ویژگی را در رؤسای دفاتر مجموعه خود بالاتر از متوسط ارزیابی کرده‌اند و متوسط میزان برخورداری رؤسای دفاتر از خود مدیریتی ۴/۰۱ از ۵ است. در بُعد «مدیریت روابط»؛ ۶۳/۶ درصد جامعه تحقیق، این ویژگی را در رؤسای دفاتر مجموعه خود بالاتر از متوسط ارزیابی کرده‌اند و متوسط میزان برخورداری رؤسای دفاتر از مدیریت روابط، ۳/۸۳ از ۵ است. در مجموع اکثریت فرماندهان (۵۹/۲ درصد) میزان برخورداری رؤسای دفاتر از هوش هیجانی را نسبتاً مطلوب ارزیابی کرده‌اند و میانگین نمره هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان در این پژوهش ۳/۴۰ از ۵ است.

ارزیابی مثبت فرماندهان از میزان هوش هیجانی ستادهای شخصی‌شان در این پژوهش؛ به این معنا است که این افراد، شرایط حاکم بر یک وضعیت خاص را به خوبی درک کرده و به آن واکنش مناسب نشان می‌دهند؛ نشانه‌های غیرکلامی را به درستی دریافت می‌کنند؛ به شخصیت کسانی که عمدتاً با دفتر فرماندهی تعامل دارند توجه کرده و رفتار خود را بر مبنای آن، تنظیم می‌کنند؛ روحیات و شخصیت فرمانده را می‌شناسند و متناسب با آن رفتارهای مناسب بروز می‌دهند؛ متناسب با شرایط موقعیتی، اطلاع‌رسانی کرده و زمان مناسب برای طرح هر موضوع را تشخیص می‌دهند؛ از تمام شرایط به وجود آمده بهترین استفاده را می‌برند؛ در پذیرش مسئولیت برخی تعاملات و مذاکرات مهم، مورد اعتماد هستند؛ از ابزارهای ارتباطی مثل تلفن، مکاتبه و... استفاده مناسب می‌کنند؛ نسبت به درک مراجعان و زیرمجموعه و همچنین نسبت به شرایط و قرائن موجود، برای تصمیم‌گیری حساسیت نشان می‌دهند و شونده‌های خوبی هستند. به عبارتی، بر اساس نتایج این پژوهش، دارا بودن این ویژگی‌ها در این افراد است که می‌تواند به موفقیت آن‌ها در ایفای

نقش‌های بین فردی منجر شود.

در جدول (۵) نیز نمره این افراد که در کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی به دست آورده‌اند، ارائه شده است.

جدول ۵: توصیف کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی ستادهای شخصی فرماندهان

نقش‌ها/ پاسخ‌ها	خیلی کم و کم	متوسط	زیاد و خیلی زیاد	میانگین
نقش نمایشی	۱۲	۷۸	۱۸۲	۳/۹۸
نقش رهبری	۲۱	۷۲	۱۷۹	۳/۸۶
نقش رابط	۲۵	۸۲	۱۶۵	۳/۹۰
نقش‌های ارتباطی	۱۹	۷۸	۱۷۵	۳/۵۸

بر این اساس، در ایفای «نقش نمایشی» یا رعایت تشریفات اداری؛ ۶۶/۹ درصد جامعه تحقیق، موفقیت رؤسای دفاتر را بالاتر از متوسط ارزیابی کرده و میزان موفقیت آنان در این نقش، ۳/۹۸ از ۵ است. در ایفای «نقش رهبری»؛ ۶۵/۸ درصد جامعه تحقیق، موفقیت رؤسای دفاتر را بالاتر از متوسط ارزیابی کرده و میزان موفقیت آنان در این نقش، ۳/۸۶ از ۵ است. در ایفای «نقش رابط»؛ ۶۰/۷ درصد جامعه تحقیق، موفقیت رؤسای دفاتر را بالاتر از متوسط ارزیابی کرده و میزان موفقیت آنان در این نقش، ۳/۹۰ از ۵ است. بالاترین میزان موفقیت در ایفای نقش‌های ارتباطی، مربوط به نقش نمایشی است. توصیف این یافته‌ها نشان می‌دهد که رؤسای دفاتر در ایفای نقش‌های رهبری به نسبت سایر نقش‌های ارتباطی، مهارت کمتری دارند و این نتیجه مطلوبی محسوب نمی‌شود. در مجموع ۶۴/۳۹ درصد جامعه تحقیق، موفقیت رؤسای دفاتر در ایفای نقش‌های ارتباطی را بالاتر از متوسط ارزیابی کرده و میزان موفقیت آنان در این نقش‌ها ۳/۵۸ از ۵ است.

همچنین موفقیت در ایفای نقش‌های بین فردی در این پژوهش؛ به این معنا است که ستادهای شخصی فرماندهان به مدیریت تعامل با رسانه‌ها اهمیت می‌دهند؛ توانایی انجام تشریفات اداری برای مهمانان را دارند؛ به رفاه مهمانان و مراجعان فرماندهی اهمیت می‌دهند؛ برای رعایتشان و جایگاه فرماندهی در اذهان اهمیت قائل هستند؛ برای اهدای لوح تقدیر، هدایا، ترفیعات و... تشریفات خاصی را رعایت می‌کنند؛ می‌توانند در برخی مراسم رسمی به عنوان نماینده فرماندهی حاضر شوند؛

در نگارش‌ها، مکالمات و ارتباطات خارج از سازمان، اصولی را رعایت می‌نمایند و... .
 (ب) یافته‌های استنباطی: در این قسمت، فرضیه‌های پژوهش آزمون می‌شوند. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، برای تحلیل آن‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است.

فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.
 H1= بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.
 H0= بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، رابطه معنادار و مستقیم وجود ندارد.
 نتایج آزمون این فرضیه در جدول (۶) آورده شده است.

جدول ۶: رابطه هوش هیجانی با موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان

در ایفای نقش‌های بین‌فردی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
هوش هیجانی	موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان در ایفای نقش‌های بین‌فردی	همبستگی پیرسون	۰/۸۵۰	۰/۰۰۰

با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۸۵۰) و سطح معناداری محاسبه شده (sig=۰/۰۰۰)، فرض پژوهش H1 «بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد»، در سطح ضریب اطمینان ۹۵ درصد، تأیید و فرض صفر رد می‌شود؛ بنابراین استنباط می‌شود ارتقای هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان، منجر به موفقیت آنان در ایفای نقش‌های بین‌فردی خواهد شد.

در این پژوهش، سه فرضیه فرعی نیز تعریف شدند که عبارت‌اند از:
 فرضیه ۱: بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش رابط، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.
 فرضیه ۲: بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش رهبر، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

فرضیه ۳: بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش نمایشی، رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

برای آزمون فرضیه‌های اول تا سوم مبنی بر وجود رابطه معنادار و مستقیم بین «هوش هیجانی» ستادهای شخصی فرماندهان و موفقیت در ایفای نقش‌های «رابط»، «رهبری» و «نمایشی»، نیز از تکنیک آماری پیرسون استفاده شد. نتیجه این آزمون در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷: رابطه هوش هیجانی با نقش‌های رابط، رهبر و نمایشی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	نام آزمون	مقدار آزمون	سطح معناداری
هوش هیجانی	موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان در ایفای نقش رابط	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۱۶	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان در ایفای نقش رهبر	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۸۴۸	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	موفقیت ستادهای شخصی فرماندهان در ایفای نقش‌های نمایشی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۶۲	۰/۰۰۰

با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون، برای سه نقش بین فردی رابط، رهبر و نمایشی (۰/۷۱۶، ۰/۸۴۸ و ۰/۷۶۲) و سطح معناداری محاسبه شده ($\text{sig}=0/000$)؛ فرض وجود رابطه بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان و کیفیت ایفای نقش‌های رابط، رهبری و نمایشی (به تفکیک)، در سطح ضریب اطمینان ۹۵ درصد، تأیید می‌شود و ضریب همبستگی بالا در هر سه مورد، مبین رابطه نزدیک و تنگاتنگ بین متغیرها است. همچنین این تحلیل‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی، بیشترین تأثیر را بر ایفای نقش رهبری می‌گذارد. نقش‌های نمایشی و رابط از این لحاظ در مراتب بعدی قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان، بر کیفیت ایفای نقش‌های بین فردی آنان انجام گرفت. در این راستا پس از بررسی ادبیات پژوهش، پرسشنامه‌ای طراحی و داده‌های جمع‌آوری شده تحلیل شدند. نتایج نشان داد که رابطه معنادار و مستقیم بین هوش هیجانی ستادهای شخصی

فرماندهان و موفقیت آن‌ها در ایفای نقش‌های بین‌فردی، تأیید می‌شود. با توجه به اینکه هوش هیجانی (EQ) بر خلاف هوش منطقی (IQ)، قابلیت ارتقا دارد؛ دستیابی به این نتیجه، به این معنا است که سرمایه‌گذاری برای ارتقای هوش هیجانی، می‌تواند موجب ایفای باکیفیت‌تر نقش‌های ارتباطی شود. با تأیید رابطه معنادار و مستقیم بین هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان با هر سه نقش رابط، نقش رهبر و نقش نمایشی و با توجه به این واقعیت که هر سه نقش، برای ستادهای شخصی فرماندهان پلیس از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار هستند؛ اهمیت سرمایه‌گذاری برای ارتقای هوش هیجانی این افراد بارزتر نیز می‌شود.

از جمله نتایج قابل توجه به دست آمده در این پژوهش، این است که هوش هیجانی [در بین نقش‌های بین‌فردی] بیشتر از همه با نقش رهبری رابطه دارد؛ یعنی با ارتقای هوش هیجانی، نقش رهبری بهتر از سایر نقش‌ها می‌تواند تحت تأثیر قرار گیرد. نقش نمایشی و نقش رابط در جایگاه‌های دوم و سوم قرار دارند. این نتایج با ادبیات موجود مدیریت همخوانی دارد؛ رهبران اثربخش برای کمک به انتقال پیام خود از جاذبه‌های هیجانی استفاده می‌کنند (لوپس^۱، ۲۰۰۰: ۲۲۹). غالباً ابراز هیجانات در سخنرانی‌ها، عنصر کلیدی در پذیرش یا عدم پذیرش پیام رهبر است. رهبرانی که احساس می‌کنند برانگیخته، مشتاق و پرتحرک هستند؛ بیشتر احتمال دارد که بتوانند به زیردستان خود انرژی بخشیده و احساس سودمندی، شایستگی، خوش بینی را به آن‌ها منتقل کنند و احتمال پذیرش یکسان تحول از سوی کارمندان و مدیران را افزایش می‌دهند. همچنین وقتی رهبران، خلق خوبی دارند؛ اعضای گروه بیشتر مثبت بوده و در نتیجه بیشتر با هم همکاری می‌کنند و وجود فردی با خلق مثبت در گروه، موجب سرایت آن خلق می‌شود (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۶۵-۲۶۴). این‌ها همان چیزهایی است که از مدیران در نقش رهبر انتظار می‌روند. به طور خلاصه، ایفای نقش رهبری مستلزم آن است که مدیران روابط خوبی با کارکنان خود برقرار کرده و توانایی ایجاد انگیزه و روحیه در کارکنان خود داشته باشند و زمانی این امر ممکن می‌شود که آن‌ها بتوانند به درک و شناخت نسبتاً درستی از روحیات و ویژگی‌های

1. Lewis

کارکنان خود دست پیدا کنند. این امر، مستلزم دارا بودن مهارت‌های هوش هیجانی از جمله گوش دادن، صمیمی بودن، همدلی کردن و... است (گلمن، ۱۳۸۳). همچنین در ادبیات موجود، اثبات شده است که رهبران بزرگ، هوش هیجانی بالایی دارند (حسن‌زاده و ساداتی کیادهی، ۱۳۸۸: ۲۸).

در مورد نقش رابط نیز می‌توان تأییداتی در ادبیات مدیریت یافت. مدیران در نقش رابط، باید توانایی برقراری ارتباط با عوامل درون و برون‌سازمانی را داشته باشند. آن‌ها باید بتوانند با افراد مختلف مذاکره کنند و منافع سازمان خود را تأمین کنند (مینتزبرگ، ۱۹۷۳). لازمه این امر و دستیابی به موفقیت در مذاکرات، توانایی فرد برای کنترل احساسات خود در مرحله اول و شناخت حالات روحی طرف مذاکره و ارتباط در مراحل بعدی است؛ چرا که اساساً مذاکره فرآیندی هیجانی است (رایبیز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۶۳) و مدیریت احساسات، در مذاکرات اهمیت فراوانی دارد. این مهارت از ابعاد هوش هیجانی است؛ پس هوش هیجانی، می‌تواند به ایفای بهتر نقش رابط کمک کند.

ایفای درست نقش‌های نمایشی نیز تا حد زیادی به داشتن هوش هیجانی ارتباط پیدا می‌کند. نقش‌های نمایشی در سازمان پلیس، جایگاه ویژه‌ای دارند. این نقش‌ها به ویژه در سطوح بالاتر سازمان و در تعامل با مقامات عالی درون و برون‌سازمانی، جایگاه خاص‌تری نیز پیدا می‌کنند. در ایفای این نقش‌ها، اصولاً توانایی فرد برای کنترل احساسات و عمل در قالب آداب و تشریفات ویژه نظامی، امری ضروری است. در اجرای چنین نقشی، افسران پلیس حتی نمی‌توانند لبخندی خارج از استانداردهای رفتاری تعریف شده داشته باشند؛ پس بسیار ضروری است که در هر شرایط و با هر روحیه‌ای، شاد یا غمگین، آرام یا خشمگین، آنچه را که از آن‌ها انتظار می‌رود؛ دقیق و محکم رعایت کنند و تشریفات نظامی را به شکل آیین‌نامه‌ای آن اجرا کنند. مسلماً این امر، تنها در صورتی ممکن خواهد شد که فرد توانایی شناخت دقیق حالات روحی خود و کنترل آن در لحظه را داشته باشد؛ به عبارتی لازم است که فرد، توانایی تحمل ناهماهنگی هیجانی^۱ را دارا باشد.

1. Emotional dissonance

پیشنهادها

وقتی انواع هوش تقسیم‌بندی می‌شود؛ کمتر کسی پیدا می‌شود که در همه این ابعاد هوشمند باشد؛ پس این سازمان است که باید مشخص کند چه نوع هوشی برای هر شغل بیش از همه مورد نیاز است (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۲۶۴). بررسی نه‌چندان عمیق وظایف و نقش‌های ستادهای شخصی فرماندهان پلیس، نشان می‌دهد که به دلیل ماهیت ارتباطی تقریباً تمام نقش‌های آنان، توانایی آن‌ها برای برقراری ارتباطات مناسب در سطوح مختلف، یک الزام است و با توجه به اثبات رابطه بین هوش هیجانی و موفقیت آنان در ایفای نقش‌های بین‌فردی؛ به نظر می‌رسد که آنچه این افراد بیش از هر نوع هوش دیگری نیاز دارند، هوش هیجانی است. خوشبختانه مطالعات نشان داده است که بر خلاف بهره هوشی، هوش هیجانی قابل یادگیری و ارتقا است و می‌توان با آموزش، آن را در افراد بهبود بخشید (گلمن، ۱۹۹۸). بر این اساس پیشنهاد می‌شود:

- برای گزینش ستادهای شخصی فرماندهان، معیارهایی لحاظ شود و اولویت قائل شدن برای هوش هیجانی در گزینش این افراد؛ با عنایت به نتایج این پژوهش، کاملاً منطقی به نظر می‌رسد.

- حتی با انتخاب افراد مناسب برای این جایگاه‌ها، نقش آموزش را نمی‌توان نادیده گرفت. اجرای کارگاه‌هایی برای ارتقای هوش هیجانی ستادهای شخصی فرماندهان، پیشنهاد بعدی این پژوهش است. تأکید بر ابعاد «مدیریت خود» و «مدیریت روابط» برای آموزش با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش، می‌تواند در اولویت قرار گیرد.

- اجرای کارگاه‌های آموزشی، با هدف ارتقای هوش هیجانی، الزاماتی دارد که تمرین و ایفای نقش از جمله این الزامات است. با عنایت به بزرگسال بودن ستادهای شخصی فرماندهان و جایگاه شغلی ویژه این افراد؛ توجه به کیفیت محتوا و روش اجرای چنین برنامه‌هایی، اهمیت خاص دارند.

منابع

- امرایی، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پای، احمد؛ بهرامی، سوسن و راحله سموعی (۱۳۹۰)، رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، **مدیریت اطلاعات سلامت**. ۸(۵): ۶۶۲-۶۷۲
- برادبری، تراویس و جین گریوز (۱۳۸۸)، **هوش هیجانی؛ مهارت‌ها و آزمون‌ها**، ترجمه مهدی گنجی، تهران: نشر ساوالان (ویرایش سوم).
- حسن‌زاده، رمضان و سیدمرتضی ساداتی کیادهی (۱۳۸۸)، **هوش هیجانی؛ مدیریت احساس، عاطفه و قلب**، تهران: نشر روان.
- حلوایی، اکبر؛ زندی، غلامرضا؛ روزبهانی، محمدصادق؛ حسینی، ناهیدسادات و لیلیا رزمی (۱۳۹۰)، **دفتر فرماندهی، وظایف و نقش‌ها**، تهران: معاونت آموزش ناجا.
- رایبیز، استیفن و تیموتی جاج (۱۳۸۹)، **رفتار سازمانی**، ترجمه مهدی زارع، چاپ دوم. تهران: انتشارات نص.
- رضائیان، علی (۱۳۸۲)، **اصول مدیریت**، تهران: انتشارات سمت.
- رئیس‌ی، پوران؛ کلهر، روح اله و محمد ازل (۱۳۸۸)، **همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی مدیران بیمارستان‌های آموزشی قزوین، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین**. ۱۳(۴): ۶۲-۵۷.
- صبری، مصطفی؛ البرزی، محبوبه و محمود بهرامی (۱۳۹۲)، **رابطه الگوهای ارتباطی خانواده، هوش هیجانی و خلاقیت هیجانی در دانش آموزان دبیرستانی، اندیشه‌های نوین تربیتی**. ۹(۲): ۷۴-۳۵.
- صمدی، عباس و نادیا کیوان (۱۳۹۲)، **بررسی نقش هوش هیجانی مدیران در برقراری ارتباطات اثربخش (مورد مطالعه مدیران شعب بانک ملت در شهر تهران)**، **مدیریت دولتی**. ۵(۱): ۱۴۸-۱۲۹.
- قلی پور، آرین (۱۳۸۸)، **مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)**، تهران: انتشارات سمت.

- کوچک زاده، مهدی؛ سهرابی، زهره؛ مصدق راد، علی محمد و تلما ظهیریات مقدم (۱۳۹۴)، تأثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر مهارت‌های ارتباطی آن در پرستاران بخش اورژانس، *فصلنامه بیمارستان*. ۱۴(۳): ۶۷-۷۵.

- گلمن، دانیل (۱۳۸۳)، *هوش هیجانی*، ترجمه نسرين پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- محمودی، مسعود و فیروز نجفی (۱۳۹۱)، بررسی اثر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد، *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*. ۲(۸): ۳۵-۵۳.

- هاشمی، صدیقه سادات (۱۳۹۳)، *بررسی تأثیر هوش هیجانی رؤسای دفاتر بر تصویر ایجاد شده از فرماندهان به واسطه کیفیت ایفای نقش‌های ارتباطی*، (طرح پژوهشی)، به سفارش دفتر فرماندهی ناجا. تهران.

- یوسفی، فریده (۱۳۸۵)، رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان، *فصلنامه روانشناسی ایرانی*. ۳(۹): ۱۴-۵.

-Damasio. A. R(1994). *Qescates Error: Emotion, Reason and The Human Brain*. New York: Quill.

-Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam.

-Goleman, D. P. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement.

-JD Mayer,JD; Caruso, DR; Salovey, P(2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales.

-Katz, R. L. (1974). *Skills of an effective administrator*. Harvard Business Review Press.

-Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.

-Lewis, K. M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 221-234.

-Lin, Y. C., Chen, A. S. Y., & Song, Y. C. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and

emotional intelligence on cross-cultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(4), 541-552.

-Luthans, F. (1988). Successful vs. effective real managers. *The Academy of management EXECUTIVE*, 2(2), 127-132.

-Mintzberg, H. (1973). The nature of managerial work.