

بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان ناجا با عملکرد آنان در بین کارکنان و دانشجویان نظامی (مطالعه موردی دانشکده علوم و فنون مرزی)

دکتر محمد پوراسدی^۱

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۷/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۸/۱۶

چکیده

هیجان‌ات و عواطف کارکنان و دانشجویان از جمله مواردی است که ممکن است تاثیر مثبت و یا منفی در دانشگاه‌ها ایجاد و عملکرد آنان را متاثر کند. تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی دانشجویان و کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی می‌باشد. روش تحقیق به کار رفته از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. بر اساس فرضیه‌ها، این تحقیق به بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه‌های این هوش با عملکرد کارکنان و دانشجویان در دانشکده علوم و فنون مرز (دانشگاه علوم انتظامی امین) و همچنین به بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن و تحصیلات) با هوش هیجانی و عوامل این هوش می‌پردازد. از بین عوامل هوش هیجانی (آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی و ادراک هیجانی)، عامل کنترل هیجانی، دارای بیشترین اهمیت و مزیت است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. پرسشنامه این پژوهش، دارای ۴۰ سؤال می‌باشد که ۱۶ سؤال اول آن، مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سؤال پایانی آن، مربوط به متغیر وابسته عملکرد کارکنان و دانشجویان است. روایی محتوایی پرسشنامه، توسط تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصین مربوطه و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای پرسشنامه (هوش هیجانی = ۰/۸۷۴ و عملکرد دانشجویان = ۰/۹۱۹) مورد تایید قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد: هوش هیجانی و تمام عوامل این هوش، رابطه معناداری با عملکرد کارکنان و دانشجویان دارد. نتایج بدست آمده نیز نشان می‌دهد: از بین این عوامل، کنترل هیجانی، دارای بالاترین همبستگی با عملکرد دانشجویان دانشکده علوم و فنون مرز دانشگاه علوم انتظامی امین دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش، هوش هیجانی، عملکرد، دانشکده علوم و فنون مرزی

^۱ عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین. mp0001345@yahoo.com

مقدمه

توجه به عواطف و احساسات و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک روابط خود و دیگران و مدیریت مطلوب آنها، ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از عواطف و احساسات در تفکر و شناخت موضوعی است که دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی، احساسی یا هیجانی در ادبیات مدیریت به کار رفته است. هوش هیجانی، موضوعی است که سعی در تشریح و تغییر جایگاه هیجانات و عواطف در توانمندی های انسانی دارد (عابدی جعفری و مرادی، ۲۰۰۵). مطالعات اخیر نشان می دهد که جدا از هوش شناختی، هوش هیجانی، نقش مهمی در موفقیت های افراد در طول زندگی شان دارد (ایلگاز بویو کبایکال، منگو و منگو؛ ۲۰۱۵: ۹۶۴). همچنین، برخی محققان معتقدند که هوش هیجانی، دارای، نقش مهمی در زندگی سازمانی دانشجویان دارد (روز بانگونا و راتری ایسواریب، ۲۰۱۴: ۳۳۸).

امروزه، روابط انسانی در سازمان ها از مهمترین مسائل و مشکلات سازمانی است که ممکن است سازمان را به نقطه سقوط بکشاند. قابلیت های عاطفی و اجتماعی، تاثیر انکار ناپذیری در بهبود روابط و پرورش افراد دارد؛ اما تاکنون آن طور که شایسته است به آن توجه نشده است. هوش هیجانی به معنای یک توانایی ذهنی، بیانگر قابلیت های عاطفی و اجتماعی فرد است که می تواند سبب بروز توانایی هایی چون برقراری ارتباط، شناخت نقاط قوت و ضعف خود و سایرین باشد. با این ویژگی ها، هوش هیجانی از اهمیت ویژه ای برای یک مدیر برخوردار است تا آنجا که ادعا می شود این موضوع می تواند بر سایر توانایی های یک فرد نیز موثر واقع شود (دوستار، ۲۰۰۶).

یکی از مهمترین عوامل مرتبط با عملکرد افراد، هوش هیجانی است که گلמן در تعریف آن بیان می کند که هوش هیجانی، مهارتی است که دارنده آن می تواند از طریق خود آگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تاثیر آن ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه ای رفتار کند

که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (گلمن، ۱۹۹۵). عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی یک کارمند در زمان ها و موقعیت های شغلی مختلف تعریف شده است. منظور از ارزش سازمانی، برآوردی است که سازمان از فعالیت ها و خدمات کارکنان خود، نظیر: انجام یک وظیفه شغلی یا داشتن رابطه مناسب با دیگر کارمندان دارد (موتو ویدلو، بورمان و اشمیت، ۲۰۰۹: ۷۱-۸۳). از طرفی، هوش هیجانی به طور گسترده ای به عنوان یکی از عوامل غالب کمک به عملکرد برتر حرفه ای و آموزشی پذیرفته شده است (روز بانگونا و راتری ایسواریب، ۲۰۱۴: ۳۳۷). در کشورهای غربی، بسیاری از محققان، پژوهش در هوش هیجانی و اثر آن بر عملکرد تحقیق (همان، ۳۳۸) و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل موثر در عملکرد افراد معرفی کرده اند (کروز، کاروالهوب و سوشا، ۲۰۱۵: ۱۵۵؛ شمس الدین و عبدالرحمن، ۲۰۱۴: ۷۵-۸۱؛ اسفندیاری و اکرادی، ۲۰۱۴: ۴۳۵-۴۴۴؛ وارا استینو و ایفتیمه، ۲۰۱۳: ۱۳۸۰-۱۳۸۴؛ کوکر، شولتز و کودیر، ۲۰۰۷: ۳۰-۳۶). به نظر می رسد در دنیایی که تغییرات با شتاب و سرعت صورت می گیرد؛ هوش هیجانی برای سازمان ها بیش از هر زمان دیگری اهمیت پیدا کرده و عامل حیاتی برای کسب موفقیت به شمار می آید. نه تنها مدیران سطوح عالی سازمان نیاز دارند قابلیت های خود را نشان دهند؛ بلکه تمامی کارکنان نیز در تمامی سطوح، چنین نیازی را احساس می کنند. سازمان های پلیسی از جمله سازمان هایی هستند که از این امر مستثنی نبوده و همواره، باید به این مقوله توجه بیشتری داشته باشند. حال با توجه به اینکه تربیت نیروهای متخصص از جمله پیش شرط های تحقق چشم انداز بیست ساله سازمان ناجا می باشد؛ نیز با توجه به اینکه هوش هیجانی، یک عامل موثر در عملکرد کارکنان در موفقیت سازمان ها است و همچنین عدم شناخت درست فرماندهان و مدیران از بسترهای لازم برای ارتقاء آن، مهمترین مانع برای بهره گیری موثر از ظرفیت های کارکنان در سازمان ها به شمار می آید؛ ضرورت پاسخ به این سوال مطرح می شود که رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد کارکنان نظامی در سازمان های پلیسی چگونه است؟ هدف اصلی این تحقیق، تحلیل رابطه بین

هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در سازمان های پلیسی (دانشکده علوم و فنون مرزی) است.

تعریف مفاهیم

هوش: اصطلاح هوش، رایج ترین اصطلاح روانشناختی بوده و تقریباً، همه مردم نسبت به کم و کیف آن در خود و دیگران حساسیت دارند. والدین از نخست لحظه تولد فرزندشان می خواهند وضع هوشی او را بدانند و با فرزندان دیگران مقایسه کنند. میان روانشناسان، بر روی تعریف هوش اتفاق نظر وجود ندارد و هر کدام از آن ها هوش را از دیدگاه خاصی تعریف می کنند. بهترین، تعریفی که از هوش می توان به عمل آورد و به نوعی در برگیرنده مفهوم کلی آن می باشد؛ به این صورت است: «هوش، مجموعه ای از توانایی های شناختی است که به ما اجازه می دهد تا نسبت به جهان اطرافمان آگاهی پیدا کنیم، یاد بگیریم و مسائل و مشکلات را حل کنیم» (سیاروچی و فورگاس، ۱۳۸۳؛ به نقل از سید نقوی و همکاران، ۱۳۹۱).

هوش هیجانی: اصطلاح هوش هیجانی، طی دهه ۱۹۹۰م، توسط جان مایر و پیترو سالووی برای اولین بار در چندین مقاله مطرح شد. این دو روانشناس، هوش هیجانی را «توانایی فرد برای کنترل هیجانات خود و دیگران، تمایز میان اثرات مثبت و منفی هیجانات و استفاده از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات خود» تعریف کرده اند. هوش هیجانی، صرفاً هیجانی بودن یا کنترل هیجانات نیست؛ بلکه هر دوی این ها می باشد؛ یعنی اینکه چه موقع، اظهار هیجانی موفق عمل می کند و چه موقع، مشکل زا و دردسر ساز است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی از جمله دارایی های ناملموس و ذهنی سازمان ها می باشد. مایر و سالووی، هوش هیجانی را به عنوان فرآیندی ذهنی تعریف می نمایند که در شناسایی، استفاده، درک و مدیریت حالات هیجانی یک فرد و توانایی استفاده از آن هیجانات در برانگیختن، برنامه ریزی و رسیدن به هدف موثر واقع می شود. در حالی که روانشناسان، این هیجانات

را بی نظم و از صفات مشخصه سازگاری ضعیف قلمداد می کنند؛ نظریه پردازان جدید معتقدند که این هیجانات، نقش بسیار مهمی را در سازماندهی، تحریک و هدایت فعالیت های انسان ها ایفاء می کنند (بروکز و نافوخو، ۲۰۰۶). هوش هیجانی عبارت است: از توانایی درک و ابراز احساسات، ترکیب احساس با عقل، فهمیدن و استدلال با احساسات و تنظیم و جهت دهی احساسات خود و دیگران (چرنیس، ۲۰۰۱). به بیانی دیگر، هوش هیجانی مجموعه ای از توانایی های مرتبط با پردازش هیجانات و اطلاعات هیجانی است (کوت و همکاران، ۲۰۱۰).

بار - آن، هوش هیجانی و اجتماعی را نظم بخشیدن به توانایی های هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم تعریف می نماید که توانایی های افراد را برای اینکه به طور فعالانه و اثربخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآیند، تحت تاثیر قرار می دهد. هیگز و جوئلز، هوش هیجانی را دستیابی به اهداف از طریق توانایی مدیریت احساسات و هیجانات خود، حساس بودن نسبت به آنها و تحت تاثیر قرار دادن آنها و معتدل نمودن انگیزه ها و محرک ها از طریق رفتارهای اخلاقی و وظیفه شناسانه تعریف می نمایند که در این تعاریف، هوش هیجانی به عنوان یک ساختار میان فردی مورد توجه قرار گرفته است. بر طبق نظر دیگر دانشمندان، هوش هیجانی با درک و مدیریت احساسات و هیجانات خود و دیگران در ارتباط است (بیلدیریم، ۲۰۰۷). از دید داوئی و همکاران، هوش هیجانی عبارت است از: «توانایی نظارت بر هیجانات و احساسات خود و دیگران، تشخیص و تمییز دادن میان آنها و استفاده از آنها برای هدایت کردن تفکرات و اعمال» (داوئی، پاپاگنورگیو و استوگ، ۲۰۰۶).

هروز: در تعریف مرز می توان گفت: آخرین حد قلمرو هوایی، زمینی و دریایی کشور براساس قوانین و مقررات جاری و خطوط اعتباری و قراردادی است که به منظور تحدید حدود یک واحد سیاسی، بر روی زمین مشخص می شود. چنانچه منظور از واحد سیاسی،

یک کشور باشد، در آن صورت، خطوطی که اراضی یک کشور را از کشور همسایه جدا میسازد، مرزهای بین‌المللی خوانده می‌شود. (ایمانی حسنلوئی، ۱۳۸۶: ۴۱).

نیروهای مرزی: در حال حاضر، نیروهای نظامی و انتظامی مستقر در مرز و مناطق مرزی شامل: ناجا، سپاه پاسداران، ارتش ج.ا. ایران (در مناطق محدود) و نیروهای مرزبانی، نیروی انتظامی ج.ا. ایران هستند؛ ولی نیروهای مرزبانی در بیش از ۹۵ درصد از نوار مرزی کشور ج.ا. ایران مستقر بوده و وظیفه نظم و امنیت مناطق مرزی در محدوده عمق نوار مرزی ج.ا. ایران را عهده دار هستند که در این تحقیق، منظور از نیروهای مرزی، کارکنان وظیفه فرماندهی مرزبانی ج.ا. ایران می باشد.

مرزبانی: مرزبانی به مفهوم یک ساختار اداری، سازمان اداری است که ضمن مراقبت از مرز، وظایفی را که در این رابطه برای سازمان تعیین شده است، انجام می دهد. مراقبت و حفظ حدود و ثغور کشور، استیفای حقوق دولت و اتباع مرزنشین، اجرای قوانین و مقررات عمومی دولت، اجرای معاهدات و قراردادهای مرزی در سراسر مرزها، جلوگیری از تجاوزات مرزی و برقرار داشتن انتظامات در نوار مرز از وظایف سازمان مرزبانی کشور می باشد. مفهوم مرزبانی به عنوان یک فعالیت، مجموعه اقداماتی است که برای مراقبت از مرز انجام می شود و با هدف ایجاد ثبات سیاسی، حاکمیت ملی در کشور، نظارت بر اجرای قراردادهای مشترک مرزی، رعایت مقررات مرزی به منظور حفظ مصالح کشور، برقراری حسن همجواری، ایجاد پرده بومی در مرزها و حفظ حقوق دولت و مرزنشینان صورت می گیرد. (صنایعی، ۱۳۸۴: ۴۰)

هوش هیجانی، شامل چهار مدل است.

۱. مدل چهار بعدی مایر و سالووی

مایر و سالووی برای هوش هیجانی مدل چهار بعدی: آگاهی هیجانی، تسهیل هیجانی، ادراک (شناخت) هیجانی و کنترل هیجانی را در نظر گرفتند. این مدل بر این نکته تاکید

دارد که هوش هیجانی، ساختی چند وجهی است و این ابعاد می تواند متقابلا در افزایش سایر توانایی ها، نقش موثر و کارآمدی داشته باشند. این ابعاد به شرح زیرند:

الف) آگاهی هیجانی: توانایی اطلاع از هیجاناتی که شخصا تجربه می شود و به بیان و اظهار آنها و نیازهای هیجانی خود و دیگران اشاره دارد. به عنوان نمونه، می توان به تمایز میان اظهارات درست یا نادرست هیجانان و نیز اظهارات صادقانه یا کذب اشاره نمود (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). بنابراین می توان گفت: آگاهی هیجانی به معنای شناسایی هیجانان در خود و دیگران و توانایی اظهار آن هیجانان است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

ب) تسهیل هیجانی: به توانایی فرد برای استفاده از هیجانان در اولویت بندی تفکرات با تاکید بر اطلاعات مهمی که علت تجربه احساسات را شرح می دهد، اشاره دارد. همچنین، این عامل، توانایی اخذ دیدگاه های چندگانه برای ارزیابی یک مشکل از تمامی زوایا (شامل دیدگاه های خوش بینانه و بدبینانه) را دربرمی گیرد (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). به عبارت دیگر، تسهیل هیجانی به معنای استفاده از هیجانان برای بهبود در فرآیند تفکر و مهارت و استفاده از قدرت احساسات مثبت است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

ج) شناخت (ادراک) هیجانی: به توانایی فرد برای درک چرخه های هیجانی و هیجانان پیچیده نظیر: احساس همزمان وفاداری و خیانت دلالت می کند. به عبارت دیگر، به توانایی فرد برای تشخیص تبادلات احتمالی بین هیجانان (برای نمونه، تغییر احساس خیانت به سمت عصبانیت) شناخت یا ادراک هیجانی گفته می شود (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). در واقع، ادراک هیجانی، به معنای درک پیچیدگی ها، موانع هیجانی و روابط بین هیجانان است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

د) کنترل هیجانی: این بعد، حول محور مدیریت هیجانان می چرخد. توانایی فرد برای وابستگی یا توقف یک عاطفه به عدم کاربرد آن در شرایط معین بستگی دارد. برای مثال، هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری و بی عدالتی شخصی مواجه می شود،

ممکن است احساس عصبانیت او برانگیخته شده یا او را از تمام یک وظیفه خاص منحرف کند. افراد دارای هوش هیجانی بالا، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن بوده و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرفی دیگر، افراد دارای هوش هیجانی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می دهند تا فکرشان را مخدوش کرده و به آن، موضوع نابرابری (بی عدالتی) که عصبانیت آن ها را شدت بخشیده، ببیند. در واقع، توانایی خود برای همگامی و خدمت در راستای برنامه تحول را کاهش داده و عملکرد خود را در حالت ثابت نگه می دارند (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

۲. مدل چهار وجهی استنتاجی هوش هیجانی

مدل زیر، عمدتاً از مدل مایر، سالووی و گلنن تاثیر می پذیرد. در این مدل، هوش هیجانی در برگیرنده دو بخش مهارت فردی و مهارت اجتماعی است.

الف) مهارت فردی: این قابلیت ها مشخص می کند که افراد، چگونه خود را مدیریت کنند. مهارت فردی، شامل خودآگاهی و مدیریت خود می شود و این دو، خود شامل ویژگی های زیر می باشند:

- خودآگاهی که شامل:

۱- خودآگاهی هیجانی: تفسیر هیجانان خود و شناخت تاثیر آنها، استفاده از «حس

درونی» در تصمیم گیری به عنوان راهنما؛

۲- خود سنجی دقیق: شناخت محدودیت ها و نقاط قوت خود؛

۳- خودباوری: شناخت کامل ارزش و توانایی های خود؛

- مدیریت خود که شامل:

۱- خودداری هیجانی: تحت کنترل در آوردن هیجانان و تکانه های مخرب؛

۲- شفافیت: نشان دادن درستی و صداقت، مورد اطمینان بودن؛

۳- تطابق: انعطاف پذیری در تطابق دادن خود با موقعیت های متغیر یا موانع پیشرو؛

- ۴- پیشرفت: انگیزه بهبود عملکرد برای حصول به معیارهای درونی برتری و فضیلت؛
 - ۵- پیش قدمی: آمادگی حرکت و استفاده از موقعیت ها؛
 - ۶- خوش بینی: دیدن نیمه پر لیوان در رویارویی با مسائل.
- ب) مهارت اجتماعی: مهارت اجتماعی مشخص می کند که فرد چطور می تواند در روابط خود، نظم ایجاد کند. مهارت اجتماعی، عمدتاً شامل آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه می شود و هر یک از آنها، شامل ویژگی های زیر است:
- آگاهی اجتماعی:
- ۱- همدلی: درک هیجانات دیگران، فهم دیدگاه های آنان و اهمیت قائل شدن به طور فعالانه برای نگرانی های آنها.
 - ۲- آگاهی سازمانی: تفسیر امور جاری، تصمیم ها و سیاست ها در سطح سازمانی.
 - ۳- خدمت: شناخت و رسیدگی به نیازهای دنباله روان، مشتری یا ارباب رجوع.
 - مدیریت رابطه:
 - ۱- رهبری انگیزه ساز: راهنمایی و ایجاد انگیزه با دیدی عالی.
 - ۲- نفوذ: به کار بستن دسته ای از شیوه ها برای متقاعد ساختن دیگران.
 - ۳- رشد و توسعه دیگران: شکوفا کردن توانایی های دیگران با گوشزد کردن و راهنمایی.
 - ۴- ایجاد تغییر: پیش قدمی، مدیریت و رهبری در مسیر تازه.
 - ۵- کار گروهی و همیاری: همکاری و ساختن تیم (گلمن و همکاران، ۱۳۸۵).

جدول ۱: چارچوب منسجم شناخت مولفه های هوش هیجانی

گزینه ها	خود / شایستگی های فردی	دیگران / شایستگی های اجتماعی
شناخت	خودآگاهی (خودآگاهی هیجانی، خودارزیابی و خودباوری)	آگاهی های اجتماعی (همدلی، خدمتگرایی و آگاهی های سازمانی)
تنظیم	مهارت های خود مدیریتی (خودکنترلی، قابلیت اعتماد، وظیفه شناسی، وفق پذیری، توفیق طلبی و ابتکار)	مهارت های اجتماعی (مدیریت روابط، توسعه روابط با دیگران، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری و همکاری گروهی و تشریک مساعی)

۳. مدل بار - آن

بار - آن، مهارت های هوش هیجانی را به پنج حوزه تقسیم می کند که عبارتند از:

۱. درون فردی: شامل مواردی چون: خودشکوفایی، استقلال و خودآگاهی عاطفی.
۲. بین فردی: دربرگیرنده مواردی چون: همدلی و مسئولیت پذیری اجتماعی.
۳. توان سازگاری: شامل: توانش هایی از قبیل حل مسئله و واقعیت آزمایی.
۴. مدیریت استرس: شامل: کنترل تکانه ها تحمل استرس.
۵. خلق و خوی کلی: شامل: شادکامی و خوش بینی.

۴. مدل پنج بعدی هوش هیجانی گلمن

گلمن، هوش هیجانی در محیط کسب و کار را یک سازه چند بعدی متشکل از پنج جزء خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزش، همدلی و مهارت های اجتماعی می داند.

۱. خودآگاهی: در ارتباط با توانایی آگاهی از هیجانها، حالات و انگیزش های است که فرد تجربه می نماید. این توانایی همچنین دربرگیرنده آگاهی از تأثیرات احساسات فرد بر دیگران است.
۲. خود تنظیمی: اشاره به توانایی کنترل احساسات و هیجانها و حفظ آرامش در شرایط پرفشار و حفظ آرامش فارغ از هیجانها موجود دارد.

۳. انگیزش: اشاره به توانایی تمرکز بر اهداف با وجود فشارها و اقدام از روی امید به جای اقدام بر مبنای ترس از شکست و پذیرش تغییر برای نیل به هدف دارد.
۴. همدلی: اشاره به توانایی فرد در درک احساسات دریافتی از طریق پیام های کلامی و غیر کلامی، حمایت عاطفی از افرادی که نیاز به حمایت عاطفی دارند و درک ارتباط مابین هیجانات و رفتارهای دیگران دارد.
۵. مهارت های اجتماعی: اشاره به توانایی فرد در تاثیر ندادن مشکلات شخصی بر تعامل خود با دیگران دارد، اینکه اجازه ندهد احساسات منفی در بین همکاران ترویج یابد و همچنین اشاره به حل تعارضات از طریق دیپلماسی دارد (آفزاور و کلمنت، ۲۰۰۲).
- هوش هیجانی و عملکرد:** انسان، سه مرکز یا عامل برای انجام کار دارد: دست و جسم او، دل او و مغز او که هر سه در به وجود آوردن نتیجه کار نقش دارند و از فعالیت هر یک، فرآورده ای حاصل می شود:
- فرآورده دل = انگیزه؛
- فرآورده مغز = اندیشه؛
- فرآورده جسم = کار عملیاتی و فیزیکی.

تا انگیزه یا خواست «دل» نباشد، اندیشه و کار عملیاتی به خوبی صورت نمی گیرد. از این رو می توان گفت که کار و اندیشه، فرآورده یا محصول «انگیزه» است. از دیگر سو، بدیهی و طبیعی است که موسسات صنعتی و اقتصادی برای مقاصد مادی تشکیل می شوند و اصولا باید سودآور باشند. از طرفی، موسسات اقتصادی را نباید با موسسه خیریه اشتباه گرفت، اما تاکید سرمایه داری بر سود و اولویت قرار دادن سود و نادیده انگاشتن امور معنوی انسانی و اجتماعی موجب می شود تا نتیجه عملکرد سازمان های اقتصادی چیزی باشد که می توان به آن «سود سوزآور» گفت. تفاوت مدیران فیلسوف با دیگران آن است که به علت داشتن رسالت ها و اهداف معنوی و اجتماعی در کنار امور اقتصادی به اموری نظیر توجه به انسانیت، محیط زیست، رفاه جامعه، آموزش و تامین عدالت می پردازند که

می توان مدیریت آنان را «سود سوزآور» تلقی کرد و همین امر را کلید راز موفقیت پایدار این مدیران برشمرد (کاشانی، ۱۳۸۵).

در بررسی ها روشن شده است که عوامل کامیابی افراد برجسته، ناشی از احساسات مثبت (EQ+) است که آنان در خود ایجاد می کنند. برعکس، افراد ناموفق، کسانی هستند که احساسات منفی (EQ-) را در خود پرورش می دهند. این عوامل احساسی مثبت عبارتند از: احساس عزت نفس، دوست داشتن و عزیز داشتن خویش، خویشتن پذیری، مسئولیت پذیری، آرمان داری، برنامه ریزی مغز و ذهن، مثبت اندیشی، رویا پردازی، الهام گرفتن، تغییر پذیری، خوش مشربی، ماجراجویی، بردباری و نظایر آن و در خصوص احساسات منفی می توان از بدبینی، ترس از شکست، اضطراب، احساس ناتوانی، احساس حقارت، ترس از تنبیه، احساس جبر، احساس عدم امنیت، فرار از پذیرش مسئولیت، احساس گناه و غیره نام برد (کاشانی، ۱۳۸۵). مطالعات انجام شده لام و کایربی بر روی ۳۰۴ دانشجوی کارشناسی، تاثیر مثبت هوش هیجانی و زیر شاخه های آن را بر عملکرد فردی نشان داد. گلמן نیز عنوان می دارد که فقدان مهارت های هوش هیجانی به خصوص در موقعیت های کاری فنی و پیچیده، منجر به کاهش عملکرد شناختی و ناتوانی در انجام وظایف، به خصوص وظایفی که در ارتباط با دیگران است، می شود (مورهوس، ۲۰۰۷). همچنین گلמן عنوان می کند که سطح بالای هوش هیجانی، باعث ارتقای مهارت های خاصی می شود که عملکردهای ممتاز را از عملکردهای معمولی متمایز می کند (گویلن رامو و ساریس، ۲۰۰۹).

اهمیت هوش هیجانی و ارتباط آن با عملکرد باعث شده است تا سازمان ها نسبت به حفظ و توسعه هوش هیجانی در بین کارکنان خود اقدام نمایند. در مجموع، دو روش برای توسعه هوش هیجانی در یک سازمان وجود دارد:

۱. استخدام افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند؛
۲. توسعه هوش هیجانی کارکنان فعلی سازمان.

در هر دو روش، سازمان نیاز دارد که مدل های شایستگی برای هر موقعیت کاری را تعیین و شایستگی های مورد نیاز را برای انجام شغل مشخص نماید (بیلدریم، ۲۰۰۷).

مطالعات انجام شده

در این زمینه، تحقیقات چندی وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

- آل علی و همکاران (۲۰۱۲م)، در تحقیقی با عنوان «اکتشاف از رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی در سازمان پلیس» به بررسی این مطلب پرداختند که آیا میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی در ادارات پلیس رابطه ای وجود دارد یا خیر؟ هدف از این بررسی، رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی در یک نمونه ۳۱۰ نفری از افسران پلیس است. نتایج بدست آمده، نشان داد: رابطه معناداری بین سطوح هوش هیجانی و عملکرد شغلی پلیس وجود دارد.

- بانگون و آزادینا (۲۰۱۴م)، در پژوهش با عنوانی «جستجو برای اندازه گیری هوش هیجانی در زمینه آندونزی با رویکرد نوآورانه» به اندازه گیری هوش هیجانی ۱۵۰ تن از مدیران شرکت های ریخته گری دولتی در آندونزی با رویکردی نوآورانه پرداخته اند. بر اساس مدل گلمن، ۲۱ عنصر را برای این اندازه گیری موثر دانستند. این عناصر عبارتند از: خودآگاهی عاطفی، ارزیابی دقیق از خود، اعتماد به نفس، کنترل خود، اعتماد، وجدان، سازگاری، خوش بینی، کسب موفقیت، ابتکار، همدلی، آگاهی سازمانی، ارائه خدمات، عوامل تغییر، نفوذ، ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری و کار تیمی و همکاری.

- سید جوادین و حسین پور (۲۰۰۷م)، در تحقیقی با عنوان «بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی» پرداختند که نتایج حاصل از تحلیل مربوط به هوش هیجانی مدیران سازمان تامین اجتماعی نشان می دهد که تفاوت چندانی بین هوش هیجانی زنان و مردان وجود ندارد و از سوی دیگر، هوش هیجانی در بین مدیران سازمان تامین اجتماعی، بالاتر از سطح متوسط است و این امر می تواند به عنوان نقطه قوت این سازمان تلقی گردد.

- گل پرور و خاکسار (۱۳۸۹)، در تحقیقی با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانه جات شهر اصفهان» ۱۵۰ کارخانه مستقر در شهرک صنعتی مورچه خورت که دارای ۱۱۰۰۰ هزار پرسنل بوده اند را مورد بررسی قرار داده اند. از میان ۳۵ کارخانه و سپس ۳۰۰ نفر از کارکنان این کارخانه ها با استفاده از نمونه گیری چند مرحله ای انتخاب شدند. نتایج نشان داد که بین مولفه های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی عمومی، ضرایب همبستگی مثبت و معناداری بین ۰/۳۰۳ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۴۰۹ (برای عزت نفس) وجود دارد. بین مولفه های هوش هیجانی و خودارزیابی عملکرد شغلی فنی، ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۶۷ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۳۲۷ (برای عزت نفس) به دست آمده است. بین مولفه های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی بین ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۸۲ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۳۸۳ (برای خوش بینی) به دست آمده است.

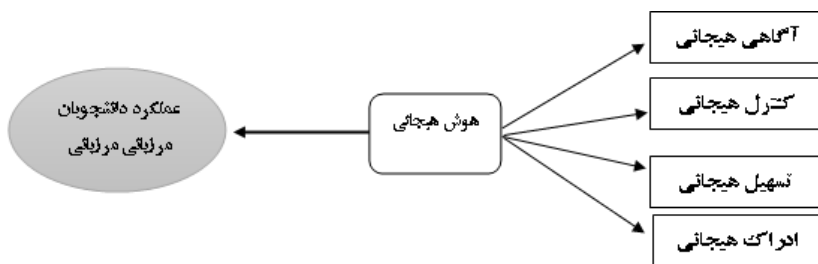
- عرب و همکاران (۱۳۹۰)، در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان های منتخب خصوصی و دولتی شهر تهران» به بررسی میزان هوش هیجانی ۱۲۰ نفر از مدیران ارشد و میانی بیمارستان های منتخب و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان های دولتی و خصوصی تحت پوشش دانشگاه های علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی پرداختند. نتایج به عمل آمده نشان می دهد که بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد آنان، ارتباط معنی داری وجود دارد. البته، بین حیطه های مختلف هوش هیجانی، مهارت های اجتماعی، دارای بالاترین میزان (۶۰٪) و خودانگیزی، دارای پایین ترین میزان (۵۰٪) بوده است و میزان هوش هیجانی کل مدیران نیز ۵۶٪ می باشد. در مجموع، نتایج این مطالعه، معنی دار بودن رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران را از دیدگاه کارکنان تایید نمی نماید.

روش شناسی

این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-همبستگی و از نوع مقطعی است. ضمن اینکه این تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی به شمار می آید. جامعه آماری تحقیق، شامل دانشجویان و برخی، کارکنان دانشکده علوم و فنون مرزی دانشگاه علوم انتظامی امین می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی - سیستماتیک از جامعه آماری، تعداد ۱۶۰ نفر به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه، تعداد ۱۱۴ عدد از پرسشنامه های توزیع شده، مسترد شد. روش جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، روش کتابخانه ای می باشد که در کنار آن از پرسشنامه نیز برای جمع آوری داده ها، جهت آزمون فرضیات استفاده شد. پرسشنامه این پژوهش، دارای ۴۰ سوال می باشد که ۱۶ سوال اول آن، مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سوال پایانی آن، مربوط به متغیر وابسته عملکرد کارکنان می باشد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ (هوش هیجانی = ۰/۸۷۴ و عملکرد کارکنان = ۰/۹۱۹) مورد تایید قرار گرفت. برای توصیف داده ها از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیات و آزمون های حاشیه ای از آمار استنباطی (آزمون همبستگی اسپیرمن، آزمون t مستقل و آزمون نرمال بودن توزیع داده ها (کولموگروف - اسمیرنوف)) استفاده گردید.

مدل مفهومی تحقیق

مدل زیر، چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می دهد. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، مدل مفهومی زیر به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در سازمان های پلیسی طراحی شد. در این مدل، هوش هیجانی با مولفه های آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی، ادراک هیجانی (مایر و سالووی، ۱۹۹۰م) به عنوان متغیر مستقل و همچنین عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد.



یافته های تحقیق

یافته های جمعیت شناختی بیانگر این است که میانگین سن پاسخ دهندگان برابر با ۲۶ بوده است. میانه برابر با ۲۵ می باشد؛ یعنی ۳۵٪ افراد بالای ۲۵ سال و ۶۵٪ آنها زیر ۲۵ سال قرار دارند و بیشترین داده یا مد نیز، ۱۹ سال و انحراف معیار ۷,۹۱ می باشد که نشان دهنده پراکندگی کمی در جامعه می باشد. در رابطه با سابقه خدمت، سابقه خدمت ۵۶,۷ درصد پاسخ دهندگان بین ۰ تا ۱۰ سال، ۳۹,۹ درصد، بین ۱۱ تا ۲۰ سال و مابقی ۲۱ تا ۳۰ سال می باشد. همچنین ۳,۱ درصد پاسخ دهندگان، دارای مدرک دکتری، ۳۳,۵ درصد فوق لیسانس و لیسانس و مابقی دانشجویان مقاطع کارشناسی و کاردانی می باشند.

تجزیه و تحلیل های استنباطی

در ابتدا جهت تشخیص آزمون آماری مناسب، آزمون نرمال بودن انجام گرفت تا مشخص شود آیا داده ها نرمال هستند و یا خیر؟ از همین رو، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده ها استفاده شد که نتایج آن از قرار زیر است:

جدول ۲: آزمون نرمال بودن توزیع داده ها (کولموگروف - اسمیرنوف)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معناداری
آگاهی هیجانی	۸۹,۹۲	۳,۳۷۲	۰,۹۱۹	۰,۳۶۷
کنترل هیجانی	۲۳,۰۲	۲,۹۱۱	۱,۲۲۳	۰,۱۰۱
تسهیل هیجانی	۳۰,۳۶	۳,۷۸۹	۰,۹۷۲	۰,۳۰۲
ادراک هیجانی	۱۷,۴۱	۱,۹۲۱	۰,۹۶۸	۰,۳۰۶

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده ها انجام گرفت. با توجه به جدول ۲، چون سطح معناداری بدست آمده از تمامی متغیرها بیشتر از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین، توزیع داده ها نرمال بوده و می توان جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری پارامتریک استفاده نمود.

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیه های فرعی

آگاهی هیجانی	عملکرد		
۱	۰,۳۵۰	ضریب همبستگی اسپیرمن	آگاهی هیجانی
۰	۰,۰۰۰	Sig. (2 – tailed)	
کنترل هیجانی	عملکرد		
۱	۰,۳۵۱	ضریب همبستگی اسپیرمن	کنترل هیجانی
۰	۰,۰۰۰	Sig. (2 – tailed)	
تسهیل هیجانی	عملکرد		
۱	۰,۳۰۵	ضریب همبستگی اسپیرمن	تسهیل هیجانی
۰	۰,۰۰۰	Sig. (2 – tailed)	
ادراک هیجانی	عملکرد		
۱	۰,۳۱۵	ضریب همبستگی اسپیرمن	ادراک هیجانی
۰	۰,۰۰۰	Sig. (2 – tailed)	

۱. آزمون فرضیه فرعی اول

فرضیه فرعی اول: بین آگاهی هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0.000$. به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد و میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0.350$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم می باشد. به عبارت دیگر، هر چقدر، آگاهی هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد.

۲. آزمون فرضیه فرعی دوم

فرضیه فرعی دوم: بین کنترل هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0.000$. به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0.351$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم می باشد. به عبارت دیگر، هر چقدر کنترل هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد.

۳. آزمون فرضیه فرعی سوم

فرضیه فرعی سوم: بین تسهیل هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی، رابطه معناداری وجود دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0.000$. به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0.305$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم می باشد. به عبارت دیگر، هر چقدر تسهیل هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تایید و فرضیه صفر رد می شود. بنابراین، بین تسهیل هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

۴. آزمون فرضیه فرعی چهارم

فرضیه فرعی چهارم: بین ادراک هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0.000$. به

عبارت دیگر، همبستگی معناداری، بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0.315$ مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم می باشد. به عبارت دیگر، هر چقدر تسهیل هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تایید و فرضیه صفر رد می شود. بنابراین، بین تسهیل هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

بین هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، همبستگی معناداری وجود ندارد

بین هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، همبستگی معناداری وجود ندارد

$$\begin{matrix} H_0: P = 0 \\ H_1: P = 0 \end{matrix} \longrightarrow \begin{matrix} H_0 \\ H_1 \end{matrix}$$

جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی

هوش هیجانی	عملکرد دانشجویان		
۱	۰٫۲۸۰	ضریب همبستگی اسپیرمن	هوش هیجانی
۰	۰٫۰۰۰	Sig. (2 – tailed)	

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با $\text{sig}=0.000$. به عبارت دیگر، همبستگی معناداری، بین دو متغیر وجود دارد. میزان شدت رابطه بین دو متغیر $r=0.280$ مثبت، بیانگر رابطه نسبتاً ضعیف و مستقیم می باشد. به عبارت دیگر، هر چقدر، هوش هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تایید و فرضیه صفر رد می شود. بنابراین، بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

جدول ۵: ضرایب مدل های رگرسیونی با روش گام به گام

Sig	t	ضرایب استاندارد نشده			
		Beta	Std.Error	B	
۰,۰۰۰	۱۳,۱۹۱		۱,۲۱۸	۱۶,۰۶۲	ضریب استاندارد
۰,۰۰۲	۳,۱۵۵	۰,۲۲۰	۰,۰۸۸	۰,۲۷۹	آگاهی هیجانی
۰,۰۰۱	۳,۳۲۱	۰,۲۳۲	۰,۰۷۵	۰,۲۵۰	کنترل هیجانی
۰,۰۲۶	۲,۲۳۸	۰,۱۴۰	۰,۱۳۵	۰,۳۰۳	تسهیل هیجانی
۰,۰۰۰	۴,۹۷۹	۰,۲۹۹	۰,۰۶۵	۰,۳۲۵	ادراک هیجانی

جدول ۵: ضرایب متغیرها را در مدل رگرسیونی نشان می دهد. با توجه به سطوح معناداری آورده شده در جدول، چهار مولفه آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی و ادراک هیجانی به صورت مستقیم عملکرد کارکنان را تبیین می کنند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج بدست آمده این پژوهش نشان داد که بین مولفه هوش هیجانی و عملکرد دانشجویان و کارکنان دانشکده علوم و فنون مرزی، ارتباط آماری معناداری وجود دارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات نورمن مسرک و همکاران (۲۰۱۴م)، آل علی و همکاران (۲۰۱۲م)، شاه حسینی و همکاران (۲۰۱۲م)، گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، عرب و همکاران (۱۳۹۰)، لیونز و اشنیدر (۲۰۰۵م)، گلمن (۱۹۹۸م)، گلمن (۱۹۹۵م) و مک گراوری (۱۹۹۷م) همسو است.

فرضیه ۱: بین آگاهی هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده، نشان می دهد که بین آگاهی هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته های نورمن مسرک و همکاران (۲۰۱۴م)، گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، عرب و همکاران (۱۳۹۰)، سید جوادین و نیک پور (۲۰۰۷م)، ترابی (۱۳۸۲) و گلمن (۱۹۹۵م) همسو است.

در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می توان گفت که بین آگاهی هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

همچنین، تحقیقات گلמן نیز، مویید این امر است که افراد دارای سطح بالای آگاهی هیجانی، قادر به فهم این هستند که چگونه احساساتشان بر عملکردشان تاثیر گذار است و بر مبنای همین آگاهی، قادر به کنترل هیجانات خود و بهبود عملکرد خود می باشند. در واقع، افراد دارای سطح بالای آگاهی هیجانی با اطلاعات کافی دست به تصمیم گیری می زنند و این امر، آن ها را یاری می کند که نسبت به مسائل مختلف واقع بین بوده و بر همین اساس، تلاش خود را به کار گیرند.

فرضیه ۲: بین کنترل هیجانی کارکنان مرزبانی ناجا با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده، نشان می دهد که بین کنترل هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته های آل علی و همکاران (۲۰۱۲م)، گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، بهمن آبادی و جعفری (۲۰۱۴م) و گلמן (۱۹۹۵م) همسو است. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می توان گفت که بین کنترل هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد.

گلמן و همکارانش معتقدند که کنترل هیجانات و عواطف، اساسی ترین عامل برای مهارت های اجتماعی محسوب می شود. در تحقیق دیگری که توسط بهمن آبادی و جعفری (۲۰۱۴م) انجام شد، عنوان گردید که افراد سطح بالای کنترل هیجانی قادرند نسبت به خود احساس مثبتی داشته و خود را راحت تر با شرایط پر استرس وفق دهند. داشتن احساس مثبت به افراد کمک می کند تا در زمینه های فکری، تحقیق، حل مسئله و مسائل اجتماعی مهارت کسب کنند و قدرت تحمل ابهام را داشته باشند. خود این امر، موجب توسعه ظرفیت فرد برای دستیابی به نتایج مطلوب می شود (قربانی زاده، ۱۳۸۷).

فرضیه ۳. بین تسهیل هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در مرزبانی، رابطه معناداری وجود دارد.

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده، نشان می دهد که بین تسهیل هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته های لیونز و اشنیدر (۲۰۰۵م)، شاه حسینی و همکاران (۲۰۱۴م) و گلمن (۱۹۹۵م) همسو است. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می توان گفت: بین تسهیل هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی معناداری وجود دارد. گلمن، نیز معتقد است تنها در صورتی، افراد قادر به ایجاد ظن در سازمان هستند که به ابعاد پنهان سازمان توجه نمایند و این ابعاد پنهان را زیر جریان های واقعیت هیجانی در سازمان قلمداد کنند.

فرضیه ۴. بین ادراک هیجانی کارکنان ناجا با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد.

داده های حاصله بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین ادراک هیجانی کارکنان با عملکرد آنان، رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته های گلمن (۱۹۹۵م)، بروکز و نافاخو (۲۰۰۶م) و بهمن آبادی و جعفری (۲۰۱۴م) همسو است. در حالی که سبحانی نژاد و یوزباشی معتقدند: ادراک هیجانی، مهمترین توانایی هوش هیجانی است که با عملکرد کارکنان ارتباط دارد. با توجه به تحلیل داده ها این طور به نظر می رسد که مابین بخش های سازمان و سازمان با محیط خارجی، ارتباط موثری وجود دارد.

فرضیه اصلی: آیا بین هوش هیجانی کارکنان ناجا با عملکرد آنان در مرزبانی رابطه معناداری وجود دارد؟

پرسشنامه پژوهش، دارای ۴۰ سوال بود که از این تعداد، سوالات ۱ تا ۱۶ مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و سوالات ۱۷ تا ۴۰ مربوط به متغیر وابسته عملکرد کارکنان است. بر اساس پاسخ های افراد گروه نمونه، در سوالات مربوط به هوش هیجانی ۷۲٫۸ درصد و در سوالات مربوط به عملکرد دانشجویان ۴۳٫۷ درصد افراد، گزینه های موافقم و کاملاً

موافقم را انتخاب نمودند. نتایج نیز بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر این اساس، فرضیه اصلی در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه اصلی مورد تایید قرار گرفت. به عبارت دیگر، نتیجه بدست آمده حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به صورت همبستگی مستقیم و نسبتاً ضعیف می باشد.

نتایج این تحقیق می تواند در راستای طراحی انتخاب ها، انتصاب، آموزش و ارزیابی عملکرد مورد استفاده قرار گیرد. در تبیین این یافته ها می توان بر اساس تعریف هوش هیجانی گفت: افزایش کنترل هیجانات، احساسات و عواطف احتمالاً می تواند منجر به شناخت واقعیات امور شود و شناخت صحیح واقعیت ها منجر به انتخاب صحیح راه حل ها برای برخورد با وقایع گردد. به این ترتیب، زمینه برای بروز عملکرد صحیح مطلوب فراهم می شود. در این صورت، بازخوردها بیشتر، جنبه مثبت به خود می گیرند و اعتماد به نفس فرد تقویت می شود. در چنین، وضعیتی است که مطابق با نظریه های شناختی از جمله نظریه باندورا؛ نظام باور به توانایی در فرد شکل گرفته و خود کارآمدی فرد رقم خواهد خورد. اشاره به این نکته ضروری است که برقراری ارتباطات اثربخش به عنوان امری مهم و حیاتی تلقی می شود؛ زیرا در صورت عدم برقراری ارتباطات اثربخش، کوچک ترین مسائل نیز غیر قابل حل به نظر می رسد. برای برقراری این نوع از ارتباط، مهم ترین عامل، دارا بودن هوش هیجانی و به کارگیری صحیح آن است که در نهایت موجب می شود تا کارکنان، عملکرد بهتری را داشته باشند.

پیشنهادها

با توجه به نتیجه پژوهش که نشان داد: بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، یکی از راه های دستیابی به عملکرد خوب، استفاده از هوش هیجانی کارکنان، شامل: ابعاد آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی و ادراک هیجانی است. به همین دلیل، پیشنهاد اصلی محققین استفاده از پتانسیل هوش

هیجانی کارکنان برای توسعه و بهبود عملکرد خوب آنان است. حال بر اساس فرضیات تحقیق، پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

۱. همانگونه که فرضیه اول نشان می دهد: بین آگاهی هیجانی و عملکرد کارکنان، همبستگی مستقیمی وجود دارد. از آنجا که آگاهی هیجانی، شامل آگاهی از هیجانات و احساسات خود و ابراز آن، آگاهی از هیجانات دیگران و شناخت نقاط ضعف و قوت خود است. کارکنان می توانند با استفاده از آگاهی نسبت به هیجانات خود و ابراز صحیح آن در مسیر توسعه و بهبود عملکرد خوب شان، رفتارها و هیجاناتی را از خود بروز دهند تا مانع از تحقق این امر نگردد.
۲. در فرضیه دوم، وجود رابطه مستقیم و معنادار بین کنترل هیجانی و عملکرد کارکنان مورد تایید قرار گرفت. با توجه به اینکه کنترل هیجانی در برگیرنده سه شاخص کنترل عواطف، حفظ آرامش در شرایط پرفشار و حفظ تمرکز در شرایط پرفشار و انعطاف پذیری در تطبیق با موقعیت های جدید است. به همین دلیل، کارکنان می توانند با استفاده از این سه شاخص، درصدد تحمل ابهام و افزایش مهارت های فردی، جهت بهبود عملکرد خویش برآیند.
۳. فرضیه سوم نیز، مبین این مطلب بود که بین ادراک هیجانی و عملکرد کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه میانگین ادراک هیجانی در سطح سازمان در سطح بالایی می باشد، پیشنهاد می شود که مدیران، در تصمیم گیری های خود از طریق تشکیل گروه های کاری به ایجاد ارتباطات موثر و همه جانبه، میان بخش های مختلف سازمان و ارتباط موثرتر با محیط خارجی مبادرت ورزند.
۴. فرضیه چهارم نیز نشان داد که بین تسهیل (تساهل) هیجانی و عملکرد کارکنان، ارتباط معناداری وجود دارد. به همین دلیل پیشنهاد می شود از این پتانسیل در جهت همسویی بیشتر، میان اهداف فردی و سازمانی استفاده شود و فرماندهان و مدیران دانشگاه، بایستی زمینه ای را فراهم نمایند که کارکنان قادر باشند ضمن ابراز نظرات و

عقاید خود در هدف گذاری ها مشارکت بیشتری داشته باشند تا به این شکل، تعهد و تلاش آن ها نسبت به تحقق این اهداف بیشتر گردد.

منابع

- ترابی، منوچهر. (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل های هما. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- سبحانی نژاد، مهدی و یویوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: نشر یسپرون.
- سید جوادین، سید رضا و حسین پور، سید حسن. (۲۰۰۷). بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی. سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد. مرکز همایش های علمی جهاد دانشگاهی.
- سید نقوی، میرعلی و رفعتی آلاشتی، کبری و خانزاده، زینب. (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: مهکامه.
- عرب، محمد و زراعتی، حجت و شعبانی نژاد و حسین، غلامعلی لواسانی و مسعود، اکبری ساری و علی ورمقانی، مهدی. (۱۳۹۰). بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان های منتخب خصوصی و تهران دولتی شهر تهران. فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲.
- قربانی زاده، وجه الله. (۱۳۸۷). یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده (بانگرفشی بر مدیریت دانش). تهران: نشر بازتاب.
- کاشانی، مجتبی. (۱۳۸۵). نقش دل در مدیریت. تهران: انتشارات مدیریت صنعتی.
- گل پرور، محسن و خاکسار، فخری. (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانه جات شهر اصفهان. دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، دوره ۱۷، شماره ۴۰. صص ۱۹-۳۴.

- Abedi jafari, H and Moradi, m. (2005). the study of emotional intelligence and its relation with entrepreneur leadership. management science. 7. 63-80
- Afzalur, R. and Clement, P. (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 10, 4. 302-326
- Azzadina I, Bangun YR. (2013). The impact of the emotional intelligence clusters dynamics towards superior performance. Bandung: SBM ITB .
- Bahmanabadi, Masoumeh and Jafari, Mostafa. (2014). Emotional Intelligence and job performance: Evidence from railroad industry. Quarterly Publication. Issue 8. 4. 1693-1698.
- Brooks, Kit and Muyia Nafukho, Fredrick. (2006). Human resource development. Social capital. emotional intelligence. any link to productivity? Journal of Eruopean training. Vol 30. 2. 17 – 128 .
- Ceyda Ilgaz, Büyükbaykal and Seda Çakar, Mengü and Murat, Mengü. (2015). Emotional intelligence factor in creation of the polemics in printed media: An analysis over the master and doctorate students. Procedia. Social and Behavioral Sciences 174. 963 – 968 .
- Cote, S. and Lopes, P. and Salovey, P. and Miners, C. (2010). Emotional intelligence and leadership emergence in small groups. The Leadership Quarterly, 21, 496-508.
- Dostar, M. (2006). the model presentation of influence managers emotional intelligence on staffs organizational commitment with attention to leadership styles rol. the tez phd of management. Modares university.
- Downey, L. A. and papageorgiou, V. and Stough, C. (2006). Examining the relationship between leadership, emotional intelligence and intuition in senior female managers. Leadership & Organization development journal, Vol 27. 4. 250 – 264.
- Esfandiari, Robabeh and Ehsanollah Ekradi. (2014). Relationship between Iranian EFL Learners, Emotional Intelligence and their

Performance on Cloze Test. Social and Behavioral Sciences. Volume 98. 6 May 2014. Pages 435-444.

- Goleman D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ. London: Bloomsbury.
- Golman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It can Matter More than IQ London: Bloomsbury Publishing .
- Golman, D. (1998). What makes a leader? Journal of Harvard Business Review. 76 93-102 .
- Guillen, Ramo. Laura And Saris, Willen. (2009). Making sense of managerial competencies: A Motive-based approach. <http://ssrn.com>.
- Higgs, M. J and Dulewicz, S. V. (2007). Relationships between psychological well-being, emotional intelligence and personality. Henley on Thames, GB, Henley Management College (Henley Working Paper Series HWP 0717.(
- Joseph, B. Lyons and Tamera, R. Schneider. (2005). The influence of emotional intelligence on performance. Personality and Individual Differences,39(4): 693–703 .
- Kooker, B. and Shoultz, J. and Codier, E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. Journal of Professional Nursing, 23, 1, 30-36. doi: 10.1016/j.profnurs.2006.12.004.
- Luís, Carvalhob and Paulino, Sousaa Sandra. (2015). Clinical supervision and emotional intelligence capabilities: e Excellence in clinical practice. Social and Behavioral Sciences. 171. 153 – 157.
- Mc Garvey, R. (1997). Final Score. get more from employees by upping your EQ. Journal of Entrepreneur, 25. 78-81 .
- M. morehouse, michelle. (2007). An exploration of Emotional Intelligence across career arenas. Leadership & organization development journal, VOL 28, 4. 296-307 .
- Motowidlo, S. J and Borman, WC and Schmit, MJ. (2009). A theory of individual differences in task and contextual performance. Human Performance. 10. 71–83.
- Noorman, Masrek and Mohamad, Mohd and Akmal, Faiz and Osman, Zaharuddin Ibrahim and Ahmad, Nazri Mansor. (2014).

Malaysian Computer Professional: Assessment of Emotional Intelligence and Organizational Commitment. Global Conference on Business & Social Science. Kuala Lumpur: GCBSS-2014, 15th & 16th December.

- Noorazzila, Shamsuddin and Ramlee, Abdul Rahman. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. Social and Behavioral Sciences. 15 May 2014. Volume 129. 75-81 .
- Pastor, Loan (2014). Leadership and Emotional Intelligence: The Effect on Performance and Attitude Original. Research Article. Procedia Economics and Finance. Volume 15. 985-992.
- Riggio, E. R and Richard, J. R. (2008). The Emotional and Social Intelligence of effective leadership An Emotional and social skill approach. Journal of managerial psychology. Vol 23. 2. 168 – 185.
- Ros, Banguna and Yuni, Ratri and Iswarib, Ken. (2014). Emotional Intelligence Measurement in Indonesia Context with Innovative Approach, The 6th Indonesia International Conference on Innovation. Entrepreneurship and Small Business. 12 – 14.
- Shahhosseini, Mohammad and Silong, Abu Daud and Ismail, Ismi Arif and Uli, Jegak nak. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. International Journal of Business and Social Science Vol. 3. 21.p241-268
- Torabi, M. The study of managers emotional intelligence and its relationship with their performance in managers median Homa hotels. faculty of psychology and education. the tez Mse. allameh Tabatabaei university .
- Vărășteanu, Carmen. Mihaela and Alina, Iftime. (2013). The Role of the Self-esteem, Emotional Intelligence, Performance Triad in Obtaining School Satisfaction. Original Research Article. Social and Behavioral Sciences, Volume 93, 1830-1834.
- Yildirim, Osman. (2007). Discriminating Emotional Intelligence – Based conflict and team creativity. S. C. Johnson Graduate School of Management, Cornell University.