

## طراحی الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه پلیس (مورد مطالعه: استان کردستان)<sup>۱</sup>

جواد صیدی پیری<sup>۲</sup>، جواد عینی پور<sup>۳\*</sup>، حبیب‌اله جان‌نثاری<sup>۴</sup>، سلمان امیری<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۰/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۲۸

### چکیده

**زمینه و هدف:** نداشتن مهارت مدیریت هیجان‌ها و به‌طور ویژه کنترل خشم، باعث تجربه احساسات منفی، تحمل روابط پر تنش، رفتار محتاطانه، اجتناب از حضور در محیط‌های مأموریتی و کاهش رضایت شغلی در نیروهای یگان ویژه می‌گردد؛ این پژوهش، به‌منظور طراحی الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه استان کردستان انجام شده است.

**روش‌شناسی:** این تحقیق از نوع «کیفی» است که با روش داده بنیاد انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق را اساتید روان‌شناسی، کارشناسان و نخبگان یگان ویژه تشکیل دادند که به صورت هدفمند از این جامعه تا رسیدن به حد اشباع تعداد ۱۰ نفر انتخاب گردیدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از کدگذاری سه مرحله‌ای سطح باز، محوری و گزینشی استفاده شده است.

**یافته‌ها:** تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس نظریه پردازی داده بنیاد نشان داد که مدیریت هیجان یگان ویژه پلیس متشکل است از ده مفهوم: تنظیم هیجان (۶ شاخص)، تنش و استرس در یگان ویژه (۵ شاخص)، اعتماد به نفس (۵ شاخص)، تعهد سازمانی (۶ شاخص)، نگرش معنوی (۵ شاخص)، رضایت شغلی (۴ شاخص)، تاب‌آوری (۴ شاخص)، عملکرد تیمی (۳ شاخص)، خلاقیت (۵ شاخص) و انگیزش (۳ شاخص).

**نتیجه‌گیری:** آنچه به‌عنوان نتیجه تحقیق استنتاج گردید این است که در الگوی مدیریت هیجان یگان ویژه، سه مؤلفه «اعتماد به نفس»، «خلاقیت» و «نگرش معنوی» در کنار شرایط مداخله‌گری چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد تیمی در بستر عامل زمینه‌ای استرس و تنش بر مؤلفه اصلی آن یعنی شناخت و تنظیم هیجان تأثیر می‌گذارند که افراد بهره‌مند از شناخت و تنظیم هیجان به مدد راهبرد تاب‌آوری به انگیزش دست می‌پایند؛ انگیزشی که پس از تشکیل با مؤلفه اصلی الگوی مدیریت هیجان یعنی شناخت و تنظیم هیجان ارتباط تعاملی برقرار می‌کند.

### کلیدواژه‌ها

مدیریت هیجان، یگان ویژه، نگرش، خودکنترلی، احساس.

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم عملیات ویژه با عنوان «طراحی الگوی مدیریت هیجان‌ات عملیاتی یگان ویژه؛ مورد مطالعه: استان کردستان» استخراج شده است.

۲. کارشناس ارشد رشته علوم عملیات ویژه، دانشکده علوم و فنون انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

۳. استادیار گروه روانشناسی، دانشکده علوم و فنون منابع سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران (نویسنده مسئول)،

ایمیل: [joooo.einipour@gmail.com](mailto:joooo.einipour@gmail.com)

۴. کارشناس ارشد مدیریت بحران، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، تهران، ایران.

۵. استادیار گروه پیشگیری، دانشکده علوم و فنون انتظامی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

## مقدمه

حرفه پلیس در جهان به عنوان حرفه‌ای پراسترس شناخته می‌شود. آنان به‌طور روزانه با موقعیت‌های بحرانی و مشکل‌زایی روبرو هستند که باعث می‌شود در معرض بسیاری از هیجان‌های منفی قرار بگیرند (اوکیناسکا-بولیک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۱۶۷). عدم مدیریت و سامان‌بخشی به این هیجان‌ها، می‌تواند باعث آسیب رساندن شناختی، رفتاری و جسمانی برای افراد شود (مک کی و وود و برنتلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۱۹۲). شخص مناسب برای شغل پلیس، کسی نیست که ترسو و بی‌دل و جرئت باشد، دارای اعصابی ضعیف باشد یا در رشد هیجانی او شک و تردید وجود داشته باشد (میشل و دورین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶: ۱۴۲-۱۴۰). شماری از نظریه پردازان و محققان، مدیریت هیجان را قابل یادگیری و آموزش می‌دانند (عزیزی، برجعلی و گلزاری<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۶۰). در برخی رویکردهای جدید، آموزش راهبردهای تنظیم هیجان توسط روان‌شناسان پلیس، بخشی از مداخله در مشکلات رفتاری را به خود اختصاص داده است (میشل و همکاران، ۲۰۱۶: ۴۳-۴۱). هم‌چنین آموزش تنظیم و مدیریت هیجان می‌تواند در درمان برخی از مشکلات و اختلالات رفتاری در پلیس؛ از جمله در درمان وسواس، درمان اضطراب و افسردگی، درمان تکانشگری<sup>۵</sup>، کاهش علائم مشکلات هیجانی مفید واقع شود.

مهارت‌های تنظیم هیجان به پلیس کمک می‌کند تا احساس‌های خویش را بهتر بشناسد و بدون درگیر شدن با هیجان‌های آشفته ساز به مشاهده آن‌ها پردازد. به علت شرایط و فضای حاکم بر سازمان‌های پلیس، اعتباربخشی به هیجانات پلیس، در بیشتر مواقع نادیده گرفته می‌شود و این مسئله می‌تواند منجر به آشوب فکری و آسیب فکری و

1 Ogińska-Bulik

2 McKay, Wood &amp; Brantley

3 Michelle &amp; Durian

4 Azizi, Borjali &amp; Golzari

5 impulsivity

جسمانی بعدی شود؛ در واقع، هدف اساسی این مهارت‌ها، تنظیم یا تعدیل هیجان‌ها و احساسات افراد از جمله پلیس بدون واکنش مخرب است.

راجر<sup>۱</sup> و نجاریان (۱۹۸۹) مدیریت هیجان را دارای چهار مؤلفه می‌دانند: الف- نشخوار<sup>۲</sup> یا درجه اندیشناکی (درگیری ذهنی) نسبت به رویدادهای نگران‌کننده هیجانی ب- بازداری هیجانی<sup>۳</sup> یا تمایل به بازداری هیجان تجربه شده ج- کنترل پرخاشگری<sup>۴</sup> یا بازداری خصومت ورزی و د- کنترل خوش‌خیم<sup>۵</sup> که با تکانشگری ارتباط دارد و بدین منظور آورده می‌شود که از کنترل عصبانیت متمایز گردد. افراد دارای کنترل خوش‌خیم، می‌توانند تکانه‌های فوری و تکانشگری خویش را کنترل نمایند. بر اساس این نظریه افرادی دارای کنترل هیجانی، کسانی هستند که نشخوار و بازداری هیجانی کمتر و در عوض کنترل پرخاشگری و خوش‌خیم بیشتری دارند. در هر صورت یکی از مؤلفه‌های مهم مدیریت هیجان، خودکنترلی است.

خودکنترلی را می‌توان از ابعاد گوناگون نگاه کرد. برای مثال، خودکنترلی را به‌عنوان تأخیر خشنودی<sup>۶</sup> و از نظر عملیاتی طول زمانی که فرد برای رسیدن به پیامد ارزشمندتر ولی دیر آینده‌تر منتظر می‌ماند، توصیف کرده‌اند (رودریگوز<sup>۷</sup> و همکاران، ۱۹۸۹، به نقل از استری هورن<sup>۸</sup>، ۲۰۰۲: ۱۷). نارسایی خودکنترلی با مفهوم تکانشگری رابطه دارد و نشانگر ناتوانی تفکر در مورد پیامد رفتار است. البته این کافی است چرا که تفکر در مورد پیامد ولی عمل بر احساس خشنودی آنی به رفتار بدون پیش‌بینی منجر می‌شود. افراد وقتی خودکنترلی را به کار می‌گیرند که بخواهند به هدف بلندمدتی دست یابند.

1 Roger

2 rehearsal

3 emotional inhibition

4 control of aggression

5 benign control

6 delay of gratification

7 Rodriguez

8 Strayhorn

برای این منظور فرد باید از لذت‌های آنی و فوری چشم‌پوشی کند. این کار را از راه مهار و سوسه‌های انجام عمل انجام می‌شود. در بسیاری از موقعیت‌های بغرنج و دوگانه که فرد باید دست به انتخاب بزند باید از خودکنترلی استفاده کند. وقتی خودکنترلی را به شکل به تأخیر انداختن خشنودی نگاه کنیم خواهیم دید که بسیاری از مشکلات ریشه در همین نارسایی دارند (استری هورن، ۲۰۰۲: ۱۸).

در مدیریت هیجان نقش هوش هیجانی کاملاً برجسته است. صاحب‌نظران درباره توانایی‌های انسان در طی دهه اخیر به این نتیجه رسیدند که علاوه بر دو هوش کلی<sup>۱</sup> و هوش هیجانی، جنبه‌ی دیگری از هوش هم وجود دارد که کاملاً منحصر به فرد و انسانی است. در واقع امروزه گفته می‌شود که هوش کلی و هوش هیجانی<sup>۲</sup> پاسخگوی همه چیز نبوده، بلکه انسان به عامل سومی هم نیازمند است که هوش معنوی<sup>۳</sup> نامیده می‌شود (چرنس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴: ۱). هوش معنوی و هوش هیجانی می‌تواند مکمل یکدیگر در جهت کنترل و مدیریت هیجان‌ها باشد. از سویی، هوش معنوی با تقویت معنویات و اعتقادات دینی موجب ثبات صفات پسندیده می‌شود و از سوی دیگر، هوش هیجانی موجب بهبودی روابط اجتماعی و کنترل عواطف و احساسات می‌گردد. بدین ترتیب فرد می‌تواند به خودکنترلی بیشتری دست یابد و توانایی بیشتری در مدیریت هیجان‌ها داشته باشد.

هوش معنوی دربرگیرنده ویژگی‌هایی مثل صداقت، بخشش و رویکردی روشن‌بینانه و خالی از تعصب در مواجهه با مشکلات و حوادث زندگی است و ابراز آن مستلزم وجود حدی از پختگی و مدیریت هیجانی است (واگن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲: ۱۶). همچنین هوش

1 intelligence quotient

2 emotional intelligence

3 spiritual intelligence

4 Cherniss

5 Vaughan

معنوی به واسطه کنش آن در یکپارچه کردن هوش عقلانی و هوش هیجانی بایستی بعد از این دو هوش گسترش یابد. این کنش یکپارچه کننده هوش معنوی تعامل بین فرایندهای تفکر منطقی و هیجان را تسهیل می کند و این قابلیت را نیز دارد که نتیجه تعامل آن‌ها را به کلی تغییر دهد و بدین واسطه موجب رشد و دگرگونی شخصی شود (زوهار و مارشال<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۱). تأثیر فوق العاده هوش معنوی بر متغیرهای مهمی چون انگیزش، خود کنترلی، قابلیت تغییر، ارتباطات، عملکرد و... و نیز ارتباطش با دیگر انواع هوش سبب می شود معنویت و هوش معنوی به یک موضوع مهم در حوزه مدیریت هیجان‌ها مدیران و فرماندهان تلقی شود. مدیرانی که دیدگاه معنوی دارند، نسبت به تغییر، پذیراتر و به دنبال هدف و معنا برای سازمان خود هستند. اهمیت اتصال به یک کل بزرگ تر را می فهمند، ادراک و بیانی فردی از معنویت خود دارند. این افراد از ذهنیت وفور برخوردارند یعنی باور دارند که منابع کافی برای همه وجود دارد و نیاز به رقابت نیست. در نتیجه افراد راحت تر به یکدیگر اعتماد می کنند، اطلاعات و کارشان را به مشارکت می گذارند و با همکاران و اعضای گروهشان هماهنگ می شوند تا به اهداف نهایی خود برسند. افراد در سلسله مراتب سازمان‌هایی که گرایش معنوی دارند، برای توانمندسازی یکدیگر تلاش می کنند. اگرچه تاکنون آماری به صورت رسمی از وضعیت مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه منتشر نشده است اما این دسته از نیروها به دو دلیل عمده هیجان‌های منفی بیشتری تجربه کرده و استرس بیشتری بر آن‌ها وارد می گردد: الف- این نیروها با قشرها، طیف‌ها و سنخ‌های مختلفی از مردم سروکار دارند و این تنوع بر شدت تجربه استرس می افزاید (بورمن، ایلگن و کلیموسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳: ۲). ب- این نیروها نیازمند حفظ آمادگی دائمی به منظور مقابله با کنترل اجتماعات، مبارزه و برخورد با اغتشاشات و تجمعات غیرقانونی، مشارکت در عملیات ویژه

---

1 Zohar, D. & Marshall

2 Borman, Ilgen & Klimoski

گروگانگیری، بمب‌گذاری، طرح‌های پاک‌سازی و ... هستند (یاوری بافقی، ۱۳۹۶: ۲۶۷) که این شرایط مستلزم تاب‌آوری بیشتری است (سعادت اظهار، سوری و کریمی: ۱۲). به لحاظ علمی و پشتوانه نظری محرز است که نداشتن مهارت مدیریت هیجان‌ها و به‌طور ویژه کنترل خشم باعث می‌شود که نیروهای یگان ویژه احساسات منفی راجع به خود داشته باشند، روابط پرتنش را تحمل کنند و در موقعیت‌های مثبت برای حضور دچار مشکل شوند، محتاطانه رفتار کنند، از حضور در محیط‌هایی که باید به مأموریت خویشتن پردازند، اجتناب کنند و نسبت به خود و صلاحیت‌های هیجانی خود احساسات منفی داشته باشند و رضایت آن‌ها از شغل خویش کاهش یابد. علی‌رغم اهمیت موضوع، تاکنون برای تدوین الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه، پژوهشی صورت نگرفته است و پژوهش‌ها بیشتر زوایای و یا ابعاد درگیر شدن این دسته از نیروها با تجربه هیجان‌های ناخوشایند و استرس را مورد بررسی قرار داده‌اند. به‌همین منظور، این تحقیق با هدف تدوین الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه پلیس استان کردستان انجام شد.

### مبانی نظری

محققان تاکنون از نظریات و مدل‌هایی برای تبیین و تدوین هیجان پلیس استفاده کرده‌اند؛ مثلاً به باور پاگرین و پول<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) به دلیل وجود نوعی هنجار پذیرفته شده در بین پلیس که آن‌ها را به جلوگیری از نمایش احساسات فرا می‌خواند، افسران فرصت‌های کمی برای برخورد مستقیم با احساسات واپس زده شده ناشی از تجربه وقایع غم‌انگیز پیدا می‌کنند. در نتیجه، پیامدهای تجربه وقایع هیجانی به‌ندرت از نظر تأثیرگذاری بر افسران درگیر مورد بحث قرار می‌گیرد. بر اساس مدل کشف شده آن‌ها از نحوه مدیریت هیجان پلیس، افسر پلیس به علت ترس از بی‌کفایت تلقی شدن -

نداشتن آنچه که به عنوان یک افسر پلیس محکم و قابل اعتماد لازم است - نمی تواند احساسات خود را نسبت به همکاران خود نشان دهد و حتی کمتر درباره آن ها بحث می کند. در نتیجه، موانع بین فردی در مقابل جستجوی راه حل های منطقی مواجهه با مسائل هیجانی ایجاد و حفظ می شوند.

در مدلی دیگر، کریستوفر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸) بیان می کنند که آموزش تاب آوری مبتنی بر ذهن آگاهی باعث کاهش بیشتری در پرخاشگری، استرس سازمانی، فرسودگی شغلی، اختلال خواب و افزایش انعطاف پذیری روان شناختی می گردد و به همین جهت پیشنهاد می کنند افسران پلیس باید به طور مداوم به منظور افزایش تاب آوری مورد آموزش واقع شوند.

یکی دیگر از نظریه های جدیدتر، نظریه هیجان ساخته شده<sup>۲</sup> (TCE) هاتکینسون و بارت<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) است؛ بر اساس این نظریه، هدف اصلی مغز ارگانسیم، هماهنگی (تنظیم) کلیه منابع فیزیولوژیکی مورد نیاز برای پاسخگویی به نیازهای زود هنگام ارگانسیم برای عمل و یادگیری در کوتاه مدت و رشد و بقا در طولانی مدت است. شواهد علمی جدید مؤید این دیدگاه است که مکانیزم تنظیم انرژی در هنگام پیش بینی مغز، نیازهای بدنی را بهینه می کند (استرلینگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). فریدمن، بارت، ورموود و کوئیکلی<sup>۵</sup> (۲۰۱۹) بر اساس نظریه TCE سعی کردند الگوی حاکم بر مدیریت هیجان پلیس را بررسی کنند. در این مدل چند مفهوم نقش کلیدی ایفاء می کنند: احساسات عاطفی که ادراک و عمل را تحت تأثیر قرار می دهند، حس درونی به انضمام برانگیختگی های فیزیولوژیک پیرامونی آن که در شناخت، هیجان، ادراک و عمل تأثیر

---

1 Christopher

2 theory of constructed emotion

3 Hutchinson & Barrett

4 Sterling

5 Fridman, Barrett, Wormwood & Quigley

دارند و هم‌چنین تفاوت‌های فردی در هر یک از مؤلفه‌های ذکر شده. بر اساس مدل فریدمن و همکاران (۲۰۱۹)، تجربه عاطفی به‌طور انتقادی آنچه انتظار داریم را شکل می‌دهد و به‌طور واقعی بر دیدن، شنیدن و بوییدن مؤثر است. این پدیده که واقع‌نگری عاطفی نامیده می‌شود روی تمام ادراکات و اقدامات از جمله تصمیم‌گیری در شرایط استرس و فشار روانی که افسران پلیس با آن روبرو می‌شوند، تأثیرگذار است. حس بدنی درونی افسران از برانگیختگی فیزیولوژیکی - بدون در نظر گرفتن این که افسر از این احساسات آگاه است یا خیر - اعمال و اقدامات پلیس را در وضعیت‌های مختلف شکل می‌دهد. این مدل، پیشنهاد می‌دهد که افسران پلیس باید از شیوه‌هایی که احساسات درونی بدنشان از آن‌ها متأثر می‌شود، مطلع گردند و مورد آموزش قرار گیرند. این مدل نشان می‌دهد که چگونه پیش‌بینی‌های امور زمینه محور<sup>۱</sup> می‌توانند تجربه و رفتار را هدایت کنند و بر همین اساس بر اهمیت تشخیص این که هر نمونه یا تجربه «پیشانی» می‌تواند کاملاً متفاوت از سایر موارد باشد، تأکید می‌کند و بیان می‌کند که احساسات درونی بدن نیز بسته به عاطفه یا اجرا می‌توانند متفاوت باشند. از آنجا که افسران طیف گسترده‌ای از موقعیت‌های استرس‌زا - از جمله حوادث بحرانی - را تجربه می‌کنند، این مدل پیشنهاد می‌کند که آموزش‌ها نیز باید در طیف وسیعی از سناریوهای متنوع و بسیار واقع‌گرایانه اتفاق بیفتد و پیشنهاد می‌کند با تسریع در روند کسب تجربه، احتمال خطاهای موجود در دنیای واقعی را کاهش دهیم.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این مدل‌ها به‌طور عموم برای افسران پلیس در حالت کلی تدوین شده‌اند و هم‌چنین هر مدلی بر یک یا چند مؤلفه اساسی تأکید نموده است و آشکارا انطباق‌پذیری اندکی با وضعیت پیچیده نیروهای یگان نشان می‌دهند. نیروهای یگان ویژه در کشور ما، از تفاوت‌های مأموریتی، اجتماعی و فرهنگی با سایر نیروهای

1 context-specific work-oriented



پلیس برخوردارند و کشف الگوی مدیریت هیجان‌های یگان ویژه، می‌تواند موجب کارایی انجام مأموریت‌های محول شده به این نیروها گردد. انجام این تحقیق سبب می‌شود دانش زمینه‌ای بیشتری در این خصوص تولید گردد و با طراحی الگوی مناسب مدیریت هیجان، اقدامات مختلف در این حوزه را هماهنگ نمود. بنابراین سؤال‌های تحقیق عبارت است از:

- ۱- شاخص‌های مدیریت هیجان در نیروهای یگان ویژه پلیس استان کردستان کدامند؟
- ۲- مؤلفه‌های مدیریت هیجان در یگان ویژه پلیس استان کردستان کدامند؟
- ۳- الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه پلیس استان کردستان چیست؟

#### پیشینه پژوهش

محققان تاکنون به مطالعه‌ای کیفی و یا کمی با عنوان طراحی الگوی مدیریت هیجان یگان ویژه برخورد ننمودند اما به تحقیقاتی برخورد کردند که نتایج آن‌ها حاوی مضامینی از مدیریت هیجان در یگان ویژه، نیروهای پلیس و یا نظامی می‌باشند که به شرح زیر است:

ترشیزی‌فاروجی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی درون سازمانی بر عملکرد کارکنان؛ با نقش تعدیل کننده نیرومندی (مورد مطالعه: نیروهای یگان ویژه ثامن الائمه شهر مشهد)» نتیجه‌گیری کردند که سرمایه اجتماعی درون سازمانی هم بر عملکرد نیروهای یگان ویژه تأثیر دارد و سرمایه اجتماعی درون سازمانی بر نیرومندی کارکنان تأثیر دارد. نیرومندی کارکنان بر عملکرد نیروهای یگان ویژه تأثیر دارد؛ به گونه‌ای که کارکنان با سرمایه اجتماعی بالاتر، در صورتی که انرژی بالا و انعطاف‌پذیری ذهنی بالاتری هنگام کار داشته باشند، عملکرد بهتری خواهند داشت.

کشاورز افشار، شیروانی و برابری (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی مقایسه‌ای پردازش هیجانی در ورزشکاران نظامی با سطوح مختلف حرفه‌ای، نیمه حرفه‌ای و مبتدی» نشان دادند که دو گروه از ورزشکاران نظامی غیر حرفه‌ای و نیمه حرفه‌ای در مؤلفه‌های عدم تنظیم هیجانی و عدم تجربه هیجانی با ورزشکاران نظامی حرفه‌ای تفاوت معناداری نداشته‌اند. بدین معنی که نمرات ورزشکاران حرفه‌ای در این دو مؤلفه به‌طور معنادار پایین‌تر از ورزشکاران مبتدی و نیمه حرفه‌ای است. این در حالی است که در بقیه مؤلفه‌ها بین دو گروه مبتدی و نیمه حرفه‌ای با ورزشکاران حرفه‌ای تفاوت معناداری وجود نداشت.

اکبری و عزیزی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی عوامل مؤثر در پیشگیری یگان ویژه از بروز پرخاشگری در مجموعه‌های ورزشی (مورد مطالعه: ورزشگاه یادگار امام تبریز)» گزارش کردند که استفاده از عملیات روانی و اطلاعاتی مهم‌ترین عامل در پیشگیری یگان ویژه از بروز پرخاشگری در مجموعه‌های ورزشی می‌باشد.

پوراسدی و سرشب (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر استرس شغلی در بین فرماندهان یگان ویژه (مورد مطالعه: یگان ویژه تهران بزرگ)» نشان دادند که فرماندهان یگان ویژه می‌توانند با توسعه مؤلفه‌ها و مشخصات رهبری تحول‌آفرین در خود، موجبات کاهش استرس شغلی را در راستای اهداف سازمان فراهم نمایند.

طاهری و بهرامی بابا حیدری (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مدیریت استرس و شادی بر کیفیت زندگی، استرس و شادی کارکنان فرماندهی یگان ویژه استان چهارمحال و بختیاری» نشان دادند که آموزش ترکیبی شادکامی و مدیریت استرس موجب افزایش نمرات کسب‌شده در کیفیت زندگی و شادکامی و کاهش استرس شغلی گردیده و نتایج پایداری ایجاد کرده است.

امینی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان یگان ویژه انتظامی استان اصفهان» نشان دادند که خلق دانش، تسهیم دانش، به‌کارگیری دانش و ذخیره دانش بر روی مقوله توانمندسازی روان‌شناختی اثر مثبت و معناداری دارند.

سعادت اظهار، سوری و کریمی (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با تاب‌آوری در کارکنان یگان ویژه» انجام دادند که نتایج تحقیق حاکی از ارتباط معنادار منفی بین روان‌نژندی با تاب‌آوری و ارتباط معنادار مثبت برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری با تاب‌آوری بود ولی دلپذیر بودن رابطه معناداری با تاب‌آوری نداشت.

ادواردز و کوترا<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «سلامت روان در نیروی پلیس انگلستان: یک تحقیق کیفی در مورد برچسب بیماری روانی» نتیجه‌گیری کردند که آموزش و آگاهی دادن به پلیس نسبت به چگونگی واکنش نسبت به استرس محوری اساسی و بنیادی محسوب می‌گردد.

استنلی و لارسن<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای با «عنوان مشکلات تنظیم هیجان در نیروهای مسلح معاصر ایالات متحده: مشارکت‌کنندگان ساختاری و راه‌حل‌های بالقوه» نتیجه‌گیری کردند که آموزش مهارت‌های تنظیم هیجان باعث بهبود بلندمدت مقاومت آن‌ها در مقابل استرس و تقویت عملکرد آن‌ها خواهد شد.

میر و آروج<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در تحقیق با عنوان «تأثیر تنظیم هیجان بر افسردگی، اضطراب و استرس بیماران قلبی» که بخشی از نمونه‌های آن از انیستوی قلب و عروق نیروهای

---

1 Edwards & Kotera

2 Stanley & Larsen

3 Mir & Arouj

مسلح پاکستان<sup>۱</sup> بوده است، نشان داد که فقدان مهارت تنظیم هیجانی با سطح بیشتری از مشکلات قلبی همراه است.

گاربارینو، کومو، چوپیری و مگناویتا<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «ارتباط استرس ناشی از کار با مشکلات بهداشت روان در یگان ویژه پلیس» نشان دادند که نشان دادند که برخورداری از سطح کمتر حمایت و پاداش علی‌رغم تلاش و کوشش بسیار سلامت روان کارکنان را به مخاطره می‌اندازد؛ به نحوی که مأمورانی که اختلاف بین تلاش و پاداش کار را تجربه کرده بودند، در مقایسه با هم‌تایان خود که چنین تجربه‌ای نداشتند، میزان قابل توجهی از خطر ابتلای به افسردگی را نشان دادند.

در یک جمع‌بندی از پیشینه پژوهش، ارتباط برخی مؤلفه‌ها نظیر تاب‌آوری، برخی از صفات شخصیتی، ورزش، آموزش و مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی، نحوه مدیریت و رهبری با مهارت تنظیم هیجان پلیس و ارتباط فقدان مهارت در آن با مسائل و مشکلات عدیده شناختی، جسمانی و رفتاری مورد تأیید واقع شده است و بر ضروری و مفید بودن مدیریت هیجان به منظور مقابله با اثرات فکری، جسمانی و رفتاری استرس و هم‌چنین بر آموزش پلیس در چگونگی مدیریت هیجان تأکید شده است.

### روش تحقیق

به علت شرایط و وضعیت خاص حاکم بر افسران پلیس یگان ویژه و هم‌چنین تنوع زیاد مسائل و چالش‌های هیجانی‌ای که با آن‌ها سروکار دارند و باعث می‌شود کار آنان به زمینه محوری تمایل پیدا کند، این تحقیق، با روش «کیفی» انجام شد. شیوه و روش به کاررفته در این پژوهش عبارت است از «نظریه پردازی داده بنیاد». جامعه آماری این تحقیق را اساتید حوزه روان‌شناسی، کارشناسان و خبرگان یگان ویژه تشکیل داده‌اند. از آنجا که در تحقیقات کیفی، بهترین و شاخص‌ترین نمونه‌ها بر اساس هدف مطالعه

1 armed forces institute of cardiology

2 Garbarino, Cuomo, Chiorri & Magnavita

انتخاب می‌شوند، در این مطالعه از بین صاحب‌نظران و متخصصان موضوعی، شیوه نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد که تا رسیدن به حدّ اشباع ۱۰ نفر به‌عنوان افراد نمونه مورد مصاحبه قرار گرفتند؛ به‌عبارت‌دیگر تا رسیدن به حدّ اشباع، با ۵ نفر از اساتید روان‌شناسی، ۳ نفر از کارشناسان یگان ویژه و ۲ نفر از مدیران ارشد یگان ویژه مصاحبه شد. در این تحقیق از دو ابزار برای جمع‌آوری داده‌ها شد: الف) مطالعات کتابخانه‌ای (مطالعه اسناد و منابع اطلاعاتی مرتبط، بررسی‌ها، پژوهش‌ها و تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع و...) ب) مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختارمند جهت جمع‌آوری دیدگاه‌های صاحب‌نظران و متخصصان موضوعی.

### یافته‌ها پژوهش

#### یافته‌های توصیفی

| تخصص             | شغل             | تحصیلات             | سابقه خدمت          |
|------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| ۵ نفر روان‌شناس  | ۵ نفر هیئت‌علمی | ۵ نفر دکترا         | ۵ نفر بیش از ۴ سال  |
| ۵ نفر متخصص علوم | ۵ نفر فرمانده   | ۲ نفر کارشناسی ارشد | ۵ نفر بیش از ۱۰ سال |
| عملیات ویژه      |                 | ۳ نفر کارشناسی      |                     |

**سؤال اول: شاخص‌های مدیریت هیجان در نیروهای یگان ویژه کدام‌اند؟**

**سؤال دوم: مؤلفه‌های مدیریت هیجان در یگان ویژه کدام‌اند؟**

برای پاسخ به سؤال‌های اول و دوم تحقیق، کلیه مصاحبه‌ها، در کاغذ پیاده‌سازی گردید و به جملات نوشتاری تبدیل گشت. سپس، برای انجام کدگذاری باز از روش تحلیل سطر به سطر استفاده گردید. داده‌ها در این روش، عبارت به عبارت و گاه کلمه به کلمه، مورد مطالعه دقیق قرار گرفت. بدین منظور کدگذاری با نوشتن مفاهیم در حاشیه متن داده‌ها (مصاحبه‌ها) صورت گرفت. پس از شناسایی کدهای اولیه که در جدول شماره (۱) پایین به‌عنوان شاخص نام‌گذاری گردیده است، کلیه آن‌ها (شاخص‌ها) از

لحاظ ارتباط سازه‌ای و مفهومی مورد بررسی و در ده طبقه مفهومی قرار گرفتند (کد گذاری محوری).

**جدول ۱: شاخص‌ها و مؤلفه‌های مدیریت هیجان در نیروهای یگان ویژه استان کردستان**

| مفاهیم                   | شاخص‌ها                                      | گزیده‌ای از جملات مصاحبه‌ها                                                                                                                     |
|--------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تنظیم هیجان              | آگاهی از احساسات شغلی خود و توانایی تشخیص    | آگاهی از احساسات شغلی خود در ابتدای کار مهمه                                                                                                    |
|                          | توانایی خوب عمل کردن و سازگاری               | توانایی خوب عمل کردن و سازگاری در موقعیت‌های مختلف رو باید در نظر بگیریم                                                                        |
|                          | توانایی آگاه بودن از احساسات دیگران          | توانایی آگاه بودن از احساسات دیگران هم یکی دیگه‌س                                                                                               |
|                          | دستیابی به تصمیمات قابل نفوذ در دیگران       | دستیابی به تصمیمات قابل نفوذ در اون‌ا...                                                                                                        |
|                          | استفاده از بینش و تعامل در تصمیم‌گیری بهنگام | مهم‌تر این‌که اون‌ا باید از بینش و تعامل در تصمیم‌گیری هنگام رویارویی با مشکلات برخوردار باشن                                                   |
|                          | توانایی تشخیص و مدیریت هیجان خود             | و توانایی تشخیص و مدیریت هیجان رو هم دیگه خیلی از نظریه‌پردازای این حوزه گفتن                                                                   |
| تنش و استرس در یگان ویژه | نگرانی درباره کاهش جایگاه شغلی               | خیلی موقع‌ها ناسزاگویی از طرف مردم ناسزا و فحش می‌شنوی احساس می‌کنی قدر تو نمی‌دونن...                                                          |
|                          | نقص در ایفای وظیفه                           | خُب آگه به خاطر مسائل زندگی کسل باشی، گرفتاری‌های روزانه زندگی و دلگرمی‌های روزانه داشته باشی، این‌ا باعث میشن، دیگه نتونی کار تو خوب انجام بدی |
|                          | نگرانی درباره آسیب جسمی و عاطفی              | موقعیت‌هایی که باه‌اش روبرو میشیم همیشه خطرناکه؛ فشارهای عصبی و استرس در محیط کارمون همیشه هست؛ همکارا به همدیگه اعتماد ندارن                   |
|                          | ترس از مخاطرات جانی                          | شرایط خطرناک شغلی و حتی تو زندگی شخصیت همیشه بخشی از مسائلیه که باید روزانه فکرشو بکنی                                                          |
|                          | نحوه ارزیابی عملکرد                          | موفقیت ما خیلی بستگی به این‌داره که شیوه تصمیم‌گیری مسئولان ارشد پلیس چطور باشه، بعضی موقع‌ا حمایت نمی‌شی و بین ماها تبعیض میذارن.              |

|               |                              |                                                                                                                                                                       |
|---------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| اعتماد به نفس | افتخار کردن به خود           | وقتی به خودت افتخار می کنی، خب حس خوبی داری                                                                                                                           |
|               | دوست داشتنی بودن             | وقتی از دید همکاران دوست داشتنی تر باشی، غم- هات کمتره                                                                                                                |
|               | مطمئن بودن از خود            | حالی بهت دست می ده وقتی به خودت دست می ده وقتی از خودت مطمئنی                                                                                                         |
|               | تصمیم گیری درست توسط خود     | آدمای محکم درست تصمیم می گیرن و بهش عمل می کنن                                                                                                                        |
|               | به راحتی تسلیم نشدن          | اعتماد به نفس یعنی به راحتی تسلیم نشی                                                                                                                                 |
| تعهد سازمانی  | تلاش بیش از اندازه           | افسری که برای موفقیت این سازمان خیلی بیش از آن چه که معمولاً ازش انتظار می ره، می دوه، حتما حس عاطفی خوبی نسبت بهش داره                                               |
|               | تلاش برای موفقیت سازمان      | وقتی افسری به کارکنان در حین انجام وظیفه آگاهی می ده واسه ادامه کار تو این سازمان و هر نوع وظیفه ای را که بهش محول بشه، بتونه غر نمی- زنه، لابد سازمانش رو دوست داره. |
|               | معرفی چهره خوب سازمان        | افسر دارای عاطفه مثبت نسبت به سازمان، سازمان شو و محل کارشو نزد دیگران به عنوان یه سازمان خوب معرفی می کنه                                                            |
|               | احساس وفاداری نسبت به سازمان | اعتقاد داشتن به خدمت و تعهد و تعلق سازمانی از ویژگیای اون افسرای که وفادارن به سازمان                                                                                 |
|               | احساس افتخار نسبت به سازمان  | وقتی میگم فردی متعهد؛ یعنی لباسشو، آرم سازمانشو دوست داره دلش واسش می تپه                                                                                             |
|               | ارزش گذاری برای سازمان       | سازمان که پشتیبان و حامی باشه، باعث می شه افسر بهش احترام بذاره                                                                                                       |
| نگرش معنوی    | اعتقاد به روز قیامت          | چقد آرومی وقتی که باور داری اعمال آدم در روز قیامت مورد رسیدگی قرار می گیره                                                                                           |
|               | اعتقاد به خدا                | مگه تو قرآن نیومده الا بذكر الله تطمئن القلوب                                                                                                                         |
|               | اعتقاد به پیامبران           | دلبستگی و ارتباط روحی با انبیاء همیشه بهت آرامش میده                                                                                                                  |
|               | اعتقادات دینی                | وقتی به دین معتقد باشی، اعتقادی درست؛ جای نگرانی چندانی برات نمی مونه                                                                                                 |
| رضایت شغلی    | شناخت خدا                    | خدا رو در موقعیت هایی باید بشناسی که داره امتحانت می کنه؛ هر کاری خدا ناظرش هست                                                                                       |
|               | رضایت از ارتقای شغلی         | وقتی افسری موفق میشه و می بینه ارتقاش دادن، حس رضایت بهش دست میده                                                                                                     |

|             |                                         |                                                                                                                    |
|-------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | رضایت از درآمد شغلی                     | یا وقتی افسری می‌بینم که سازمان حواسش به دستمزد و مزایایش هست و تو این زمینه احقاق حق می‌کنه، دل‌بستگی بیشتر می‌شه |
|             | دوست داشتن محیط کار و همکاران           | افسرای دارای رضایت شغلی خوشحالن و بانشاطن، درباره اطرافیان احساس خوبی دارن                                         |
|             | قدردانی هنگام انجام درست وظیفه          | رضایت شغلی بیشترش به انعکاس تقدیر و تشکر از افسره                                                                  |
| تاب‌آوری    | سازگاری خود با تغییرات                  | افسر مسلط بر اعصاب خودش، تحمل مشکلاتش زیاده و وقتی تغییری رخ می‌ده می‌تونه خودشو با اونا سازگار کنه                |
|             | دیدن جنبه‌های خوب مشکلات                | افرادی که تو سازمان تاب میارن به تدریج عادت می‌کنن جنبه‌های مثبت شغل و مسائشونو هم ببینن                           |
|             | اعتقاد به راه‌حل‌های متفاوت             | افسری که فقط به یک راه حل فکر می‌کنه، اکثرا مأیوسه چون جواب نمیده اکثرا                                            |
|             | توانایی برخورد با چالش‌ها و مشکلات      | یگان ویژه خوبیش واسه افسر علاقه‌مند اینه که اینقد چالش و درگیری می‌بینه که دیگه همه فن حریف می‌شه                  |
| عملکرد تیمی | انجام برنامه‌ها به صورت تیمی            | اگه بخوای ریکلس باشی باید روحیه همکاری رو تو خودت ایجاد کنی                                                        |
|             | عملکرد مناسب تیمی                       | باید کمک به همکاری رو در هیچ شرایطی فراموش نکنی                                                                    |
|             | هماهنگی مناسب مدیر تیم                  | البته عملکرد تیمی تحت تأثیر مدیر تیمه؛ باید مسئولیت پذیر باشه                                                      |
| خلاصیت      | استفاده از خلاصیت در برنامه‌ها          | ارائه مستندهای مأموریتی قبل و تجزیه و تحلیل آن جهت آگاهی کارکنان چقدر می‌تونه از دلشوره‌ها کم کنه                  |
|             | جذاب بودن پیچیدگی مسائل و موضوعات و کار | هر چی موضوع پیچیده تر باشه، افسرای خلاق اونو جذاب می‌بینن                                                          |
|             | استفاده زیاد از ضرب‌المثل و لطیفه زیاد  | چقدر خوبه افسر موقع مواجهه با مشکل لبخند به لب داشته باشه، جوک بگه بخنده واسه خودش، اهل طنز باشه                   |
|             | احساس رضایت از مشغله‌های ذهنی           | یه افسر مسلط بر هیجان، از کلنجار با مشغله‌های ذهنی لذت می‌بره                                                      |
|             | استفاده از منابع زیاد در صحبت کردن      | اینا شعر بلدن؛ دکلمه بلدن؛ حدیث و آیه بلدن، سخن بزرگانو می‌گن                                                      |
| انگیزش      | شوق به رفتار انسانی                     | اینایی که می‌بینی انگیزه دارن تو یگان ویژه روحیه                                                                   |

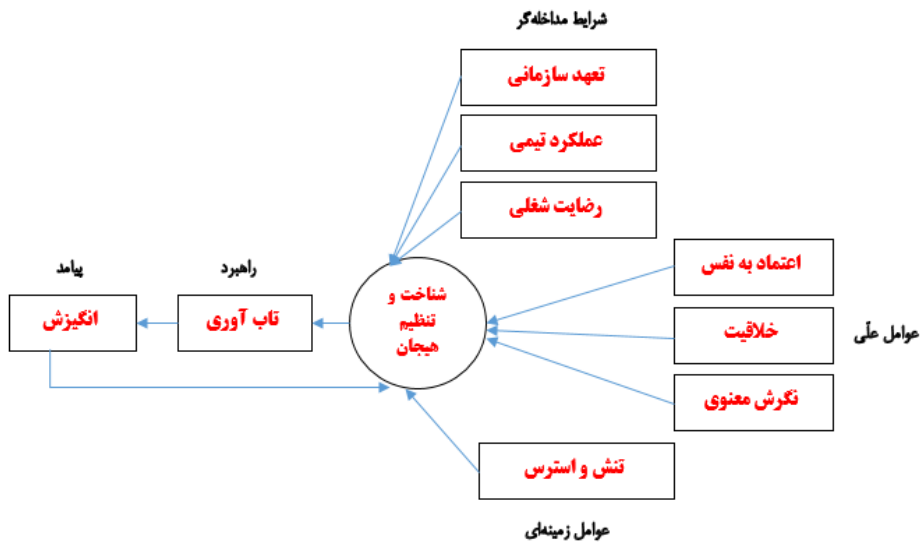


|  |                    |                                                                                                                                              |
|--|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                    | ایثار و از خودگذشتگی‌شون خوبه                                                                                                                |
|  | شوق به رفتار منطقی | اونایی که تو سازمان به رضایت رسیدن مدیریت زمان می‌کنن، فکر می‌کنن استعدادهاشون هدر نرفته چون همیشه می‌گن منطقی رفتار کن به نتیجه فکر نکن     |
|  | میل به اصلاح افکار | اونایی که هیجان‌اتشونو کنترل می‌کنن تو خودشون، فواید شخصی داره واسشون؛ از خود خشونت کمتری نشان می‌دن و فکرای مثبتی دارن؛ یعنی خوب فکر می‌کنن |

برای اطمینان از پایایی کدگذاری‌ها از روش کدگذاری مجدد توسط همکاران تحقیق استفاده شد؛ بدین وسیله که کدگذاری‌های مشترک شناسایی شدند و سپس کدهای مورد اختلاف پس از بررسی و بحث و تبادل نظر یکسان گردید و بر روی آن‌ها اجماع گردید. به منظور حصول روایی کدگذاری‌ها، شاخص‌های استخراج شده به مصاحبه‌شوندگان عرضه شد و همسانی شاخص‌ها و مفاهیم استخراج شده با گفته‌های آن‌ها مورد تأیید آن‌ها قرار گرفت.

### سؤال سوم: الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه پلیس استان کردستان چیست؟

برای پاسخ به سؤال سوم تحقیق به کدگذاری گزینشی اقدام گردید؛ بعد از بارها مطالعه و رفت و برگشت‌هایی که برای تنظیم روابط ساختاری مفاهیم اصلی صورت گرفت، یک مقوله بیش از همه در داده‌ها و مصاحبه‌ها خود را نمایان ساخت. این مقوله که مقوله مرکزی یا هسته مطالعه حاضر است با عنوان شناخت و تنظیم هیجان است در قلب مقوله‌های دیگر قرار گرفت.



شکل ۱: الگوی نهایی مدیریت هیجان یگان ویژه

همان‌طور که در شکل (۱) ملاحظه می‌شود، در مدل فوق اعتماد به نفس، خلاقیت و نگرش معنوی به عنوان عوامل علی مدیریت هیجان بر شناخت و تنظیم هیجان تأثیر دارند. تعهد سازمانی، عملکرد تیمی و رضایت شغلی به عنوان شرایط علی و تنش و استرس به عنوان عامل زمینه‌ای بر کیفیت شناخت و تنظیم هیجان تأثیرگذار هستند. شناخت و تنظیم هیجان به مدد راهبرد تاب‌آوری به انگیزش منتهی می‌گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های تحقیق، الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه استان کردستان بدین صورت است که اعتماد به نفس، خلاقیت و نگرش معنوی و به عنوان عوامل علی مؤثر بر شناخت و تنظیم هیجان قلمداد گردیده‌اند. این یافته با نتایج تحقیق سعادت‌آظهر و همکاران (۱۳۹۳) مبنی بر ارتباط معنادار منفی بین روان‌نژندی با تاب‌آوری، ارتباط معنادار مثبت برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری با تاب‌آوری و عدم ارتباط دلپذیر بودن با تاب‌آوری با تلقی شدن مقولاتی چون اعتماد به نفس، خلاقیت و

نگرش معنوی به عنوان عوامل علی مؤثر بر شناخت و تنظیم هیجان، نتایج تحقیق اکبری و عزیزی (۱۳۹۶) مبنی بر استفاده از عملیات روانی و اطلاعاتی به عنوان مهم ترین ابرازهای کنترل دیگران به طور کلی با تلقی شدن خلاقیت به عنوان عامل علی مؤثر بر شناخت و تنظیم هیجان، نتایج تحقیق امینی (۱۳۹۴) مبنی بر رابطه خلق دانش، تسهیم دانش، به کارگیری دانش و ذخیره دانش بر روی مقوله توانمندسازی روان شناختی با تلقی شدن خلاقیت به عنوان عامل علی مطابقت دارد.

نگرش معنوی باعث می شود نیروهای یگان ویژه در مواجهه با مسائل و دشواری ها با رجوع به خداوند و چشمداشت پاداش الهی به آرامش و رضایت درونی دست یابند؛ همه موقعیت ها و بحران ها به مثابه میدانی برای آزمایش الهی است و انتظار می رود فردی با این ویژگی در صدد برآید بهترین و منطقی ترین اعمال را انجام دهد. هم چنین اعتماد به نفس پلیس یگان ویژه باعث می شود، در حل کردن مسائل با اطمینان به توانایی ها و ظرفیت های خویش ظاهر شود و تنش های کمتری را تجربه نماید. خلاقیت از این حیث در مدیریت هیجان پلیس یگان ویژه مؤثر است که در آن تمایل به یافتن راه حل های ویژه و خاص وجود دارد و پلیس دارای اعتماد به نفس، آشوب و استرس کمتری داشته باشد چرا که به مدد خلاقیت خویش می تواند برای چالش های مختلف، راه کارهای مختلف پیدا نماید.

در مدل ترسیمی، عواملی چون تعهد سازمانی، عملکرد تیمی و رضایت شغلی به عنوان شرایط مداخله گر بر شناخت و تنظیم هیجان در نظر گرفته شده اند. این یافته با نتایج تحقیق ترشیزی فاروجی (۱۳۹۸) مبنی بر تأثیر سرمایه اجتماعی درون سازمانی، انرژی و انعطاف پذیری ذهنی بر عملکرد با تلقی کردن مقولاتی چون تعهد سازمانی، عملکرد تیمی، رضایت شغلی به عنوان شرایط مداخله گر در شناخت و تنظیم هیجان، نتایج تحقیق پور اسدی و سرشب (۱۳۹۶) مبنی بر تأثیر رهبری تحول آفرین بر استرس شغلی

کارکنان با تلقی شدن عملکرد تیمی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر، نتایج تحقیق امینی (۱۳۹۴) مبنی بر رابطه خلق دانش، تسهیم دانش، به‌کارگیری دانش و ذخیره دانش بر روی مقوله توانمندسازی روان‌شناختی با تلقی شدن عملکرد تیمی و تعهد سازمانی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر و با نتایج تحقیق گاربارینو و همکاران (۲۰۱۳) مبنی بر ارتباط بر خورداری از سطح کمتر حمایت و پاداش علی‌رغم تلاش و کوشش بسیار با مخاطره افکندن سطح سلامت روان کارکنان با تلقی شدن رضایت شغلی به‌عنوان شرایط مداخله‌گر به‌طور کلی مطابقت دارد.

می‌دانیم که بیشترین حجم از نارضایتی شغلی مربوط به تجربه رویدادهای ناخوشایند شغلی، انتقاد، عدم تناسب انتظارات شغلی با توانایی‌های افراد است. رضایت شغلی باعث می‌شود فرد با انبساط خاطر به عمل پردازد و با نیل به شناخت بیشتری از هیجان‌های خویش، بیشتر آن‌ها را تنظیم و پایش کند. تعهد سازمانی حاوی مفاهیمی چون احساسات مثبت نسبت به سازمان و ایفای وظایف محوله است؛ این مقوله که برای تشکیل خویش از مکانیزم‌های منطقی سازی افکار بهره می‌گیرد باعث می‌شود احساسات ناخوشایند پلیس یگان ویژه نسبت به سازمان، تبدیل به احساسات مثبت گردد؛ به‌عبارت‌دیگر، منطقی کردن افکار ناصحیح نسبت به سازمانی که بر پایه اهداف متعالی حفظ امنیت و ثبات کشور بنیان گذاشته شده است، باعث می‌شود پلیس یگان ویژه به قابلیت مدیریت هیجان بیشتری دست یابد. هم‌چنین، پلیس یگان ویژه برخوردار از ظرفیت‌های همکاران خویش بیشتر به آرامش و عدم تجربه تنش‌های هیجانی نائل می‌گردد؛ عملکرد تیمی باعث رهایی فرد از تجربه احساسات منفی تنها ماندن و زیر سؤال رفتن و نظایر آن‌ها می‌گردد؛ بنابراین اطمینان از تداوم عملکرد تیمی می‌تواند باعث تنظیم هیجان بیشتری گردد.

در مدل ترسیمی، تنش و استرس به عنوان عامل زمینه‌ای مؤثر بر شناخت و تنظیم هیجان عمل می‌کند. این یافته تحقیق با نتایج طاهری و بهرامی باباحیدری (۱۳۹۶) مبنی بر تأثیر آموزش ترکیبی شادکامی و مدیریت استرس بر کیفیت زندگی و شادکامی با تلقی شدن تنش و استرس به عنوان عامل زمینه‌ای مطابقت دارد. می‌دانیم که یگان ویژه نسبت به سایر نیروها و کارکنان نیروی انتظامی از موقعیت‌های تنش‌زا و استرس‌آور بیشتری برخوردار است؛ این موقعیت‌ها به گونه‌ای سریع و بدون پیش‌بینی پذیری اتفاق می‌افتد که فقدان مهارت تنظیم هیجان باعث می‌شود اثرات آن بر سلامتی و عملکرد پلیس تشدید گردد؛ بنابراین این عامل به عنوان زمینه‌ای در نظر گرفته شده است که شناخت و تنظیم هیجان در این بستر تحت تأثیر قرار می‌گیرد و کیفیت‌های متفاوتی به خود می‌گیرد.

در مدل ترسیمی، مقوله شناخت و تنظیم هیجان به عنوان مقوله اصلی در نظر گرفته شده است. این یافته با نتایج طاهری و بهرامی باباحیدری (۱۳۹۶) مبنی بر تأثیر آموزش ترکیبی شادکامی و مدیریت استرس بر کیفیت زندگی و شادکامی با در نظر گرفتن شناخت و تنظیم هیجان بر عنوان مقوله اصلی مؤثر بر تاب‌آوری، نتایج تحقیق ادواردز و کوترا (۲۰۲۰) مبنی بر نقش محوری آموزش و آگاهی دادن به پلیس برای واکنش نسبت به استرس و هم‌چنین نتایج تحقیق استنلی و لارسن (۲۰۱۹) مبنی بر مؤثر بودن آموزش مهارت‌های تنظیم هیجان بر مقاومت در برابر استرس و تقویت عملکرد با تلقی شدن مقوله شناخت و تنظیم هیجان به عنوان مقوله اساسی مدیریت هیجان مطابقت دارد. شناخت و آگاهی از هیجان، تنظیم هیجان، نگرش و عواطف و رفتار منطقی که تحت عنوان جامع شناخت و تنظیم هیجان قرار گرفته است را می‌توانیم کلان مفهوم الگوی مدیریت هیجان نیروهای یگان ویژه بدانیم و آن را مؤلفه اصلی قلمداد کنیم. بر اساس تئوری‌های مدیریت هیجان، شاکله مدیریت هیجان بر مفهوم آگاهی از احساسات و

هیجان بنا نهاده شده است. وقتی صحبت از مدیریت هیجان می‌شود باید در نظر داشته باشیم که منظور صرفاً حذف هیجان نیست بلکه مراد از آن، کم کردن و یا زیاد کردن و یا ایجاد شدت تجربه هیجان‌ها نیز هست؛ بنابراین تنظیم هیجان به عنوان یکی از مؤلفه‌های مدیریت هیجان پلیس یگان ویژه به مهارت و یا قابلیت دستکاری در کیفیت تجربه هیجان‌ها اشاره دارد. نگرش و عواطف که ترکیب شناخت و هیجان و احساس‌های مختلف است، به تدریج در فرد شکل می‌گیرد و به‌عنوان عاملی مهم در کیفیت دستکاری هیجان‌های تجربه شده موقعیت‌ها عمل می‌کند. در واقع، نوعی پیش اقدام در هر موقعیت هیجانی، همین فعال شدن نگرش‌ها و عواطف قبلی است که باعث می‌شود فرد الگویی خاص از تجارب هیجانی را داشته باشد. این تجارب هیجانی بر اساس این نگرش و عواطف می‌توانند به شیوه‌ای ناسالم و یا سالم ابرازگری شوند و یا به شیوه‌ای ناسالم پنهان کاری و یا سرکوب شوند. رفتار منطقی نیز یکی از مؤلفه‌های اصلی مدیریت هیجان است؛ این مؤلفه بعد عملی مدیریت هیجان است که بدون آن وقوع مدیریت هیجان غیرممکن است. اگر کل مدیریت هیجان را در سه بعد فیزیولوژیکی، شناختی و رفتاری ملاحظه کنیم، تنظیم هیجان در بعد فیزیولوژیکی، شناخت و آگاهی از هیجان و هم‌چنین نگرش و عواطف در بعد شناختی و رفتار منطقی در بعد رفتاری قرار خواهد گرفت.

در مدل ترسیمی، تاب‌آوری به عنوان راهبرد مؤثر بر تاب‌آوری در نظر گرفته شده است. این یافته با نتایج تحقیق سعادت‌اظهر و همکاران (۱۳۹۳) مبنی بر ارتباط معنادار منفی بین روان‌نژندی با تاب‌آوری، ارتباط معنادار مثبت برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری با تاب‌آوری و عدم ارتباط دلپذیر بودن با تاب‌آوری، به‌طور ویژه با تلقی شدن تاب‌آوری به عنوان راهبرد مؤثر بر انگیزش مطابقت دارد. تاب‌آوری نیز از این حیث می‌تواند در مدیریت هیجان مهم تلقی گردد که در این مفهوم، خوش‌بینی و

امیدواری و تلاش بیشتر و چالش پذیری وجود دارد و این عوامل سبب می‌شود، پلیس یگان ویژه بیشتر از کیفیت هیجانی مسائل به تکلیف‌گرایی و عمل منطقی و مؤثر تمرکز نماید.

همان‌طور که در مدل ترسیم شده ملاحظه شد، انگیزش پیامد نهایی الگوی مدیریت هیجان است؛ چرا که موفقیت در پایش و تنظیم هیجانی و به تبع آن افزایش موفقیت شغلی به علاقه‌مندی بیشتر وی به استفاده از راهبردهای تنظیم هیجان منتهی می‌گردد؛ در واقع، نوعی ارتباط دوسویه بین آنها ایجاد می‌گردد. از یک سو شناخت و تنظیم هیجان به واسطه استفاده از راهبرد تاب‌آوری باعث افزایش انگیزش می‌گردد و از سوی دیگر انگیزش به استفاده بیشتر و مجدد فرد از راهکارهای شناخت و تنظیم هیجان می‌انجامد.

### پیشنهادها

- پژوهش‌های آینده در سطح مدیریت کلان کشور برای مدیریت هیجان در اتفاقات و بحران‌هایی نظیر زلزله، سیل و ... انجام گردیده و الگویی برای مقابله با چالش‌های کلان کشور که مرتبط با مدیریت هیجان جامعه است تنظیم گردد.
- در پژوهش‌های آتی الگوی مدیریت هیجان‌ات معترضان مورد شناسایی قرار گیرد.
- در پژوهش‌های آتی، وضعیت موجود یگان ویژه در شاخص‌های شناسایی شده به صورت کمی مورد سنجش واقع گردد.
- اثربخشی آموزش مؤلفه‌های شناسایی شده در این تحقیق بر مدیریت هیجان‌ات یگان ویژه مورد تحقیق واقع گردد.
- نیروهای یگان ویژه قبل از پیوستن به آن، به لحاظ اعتماد به نفس، خلاقیت و نگرش معنوی مورد سنجش قرار گیرند.

- در مأموریت‌های نیروهای یگان ویژه، کارگروهی مورد توجه ویژه قرار گیرد.
- دانشگاه علوم انتظامی امین، دوره تخصصی مدیریت هیجان را طراحی و راه‌اندازی نماید و نیروهای یگان ویژه پس از گذراندن آن به دریافت گواهی آن نائل آیند.

### تقدیر و سپاسگزاری

نویسندگان مقاله از کلیه اساتید، فرماندهان و کارشناسانی که در این پژوهش مشارکت نموده‌اند، تشکر به عمل آورده و زحمات آنان را پاس می‌دارند.

### منابع

- اکبری، محمدعلی؛ عزیزی، محمد. (۱۳۹۶). ارزیابی عوامل مؤثر در پیشگیری یگان ویژه از بروز پرخاشگری در مجموعه های ورزشی (مورد مطالعه: ورزشگاه یادگار امام تبریز). نشریه علمی پلیس ویژه، ۱۳۹۶(۳): ۱-۲۲. قابل بازیابی از: [http://journals.police.ir/article\\_18076.html](http://journals.police.ir/article_18076.html)
- امینی، محسن. (۱۳۹۴). بررسی رابطه مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان یگان ویژه انتظامی استان اصفهان. فصلنامه دانش انتظامی اصفهان. ۱۳۹۸(۱۹): ۱۸۲-۱۹۹. قابل بازیابی از: [http://journals.police.ir/article\\_93403.html](http://journals.police.ir/article_93403.html)
- پوراسدی، محمد؛ سرشب، محمد. (۱۳۹۶). تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر استرس شغلی در بین فرماندهان یگان ویژه (مورد مطالعه: یگان ویژه تهران بزرگ). نشریه علمی پلیس ویژه. ۱۳۹۶(۳): ۷۶-۹۹. قابل بازیابی از: [http://journals.police.ir/article\\_18079.html](http://journals.police.ir/article_18079.html)
- ترشیزی فاروجی، هادی. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی بر عملکرد کارکنان؛ با نقش تعدیل‌کننده نیرومندی (مورد مطالعه: نیروهای یگان ویژه ثامن‌الائمه شهر مشهد). فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا. ۱۰(۵۶): ۳۹-۶۲. قابل بازیابی از: [http://journals.police.ir/article\\_92449.html](http://journals.police.ir/article_92449.html)



- سعادت اظهار، حمیدرضا؛ سوری، احمد؛ کریمی، روح‌اله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی با تاب‌آوری در کارکنان یگان ویژه ناجا. فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا، ۵(۳۸): ۷-۲۶. قابل بازیابی از:  
[http://journals.police.ir/article\\_12435.html](http://journals.police.ir/article_12435.html)
- طاهری، علی؛ بهرامی باباحیدری، رستم. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت استرس و شادی بر کیفیت زندگی، استرس و شادی کارکنان فرماندهی یگان ویژه استان چهارمحال و بختیاری. فصلنامه دانش انتظامی چهارمحال و بختیاری، ۱۳۹۶(۱۸): ۷۷-۹۴. قابل بازیابی از:  
[http://journals.police.ir/article\\_19411.html](http://journals.police.ir/article_19411.html)
- کشاورز افشار؛ حسین. شیروانی، حسین؛ برابری، اصغر. (۱۳۹۷). بررسی مقایسه‌ای پردازش هیجانی در ورزشکاران نظامی با سطح مختلف حرفه‌ای، نیمه حرفه‌ای و مبتدی. مجله طب نظامی، ۲۰(۲): ۱۶۲-۱۶۹. قابل بازیابی از:  
<http://militarymedj.ir/article-1-1803-fa.html>
- یآوری بافقی، امیرحسین. (۱۳۹۶). ارائه الگوی اجتماعی شدن یگان ویژه ناجا. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۹(۳): ۲۴۳-۲۷۸. قابل بازیابی از:  
[http://journals.police.ir/article\\_91647.html](http://journals.police.ir/article_91647.html)
- Azizi, A., Borjali, A., & Golzari, M. (2010). The effectiveness of emotion regulation training and cognitive therapy on the emotional and addictional problems of substance abusers. *Iranian Journal of Psychiatry*, 5(2): 60-5. At retrieved:  
<http://ijps.tums.ac.ir/index.php/ijps/article/view/372>
- Borman, W. C., Ilgen, D. R., Klimoski, R. J. (2013). *Industrial and organizational psychology; Handbook of psychology*. John Wiley & Sons Inc. Hoboken, New Jersey.
- Cherniss, C. (2015). «Emotional intelligence, what it is and why matters». Annual meeting of the society for industrial and organizational psychology, New Orland's, 14, April.
- Christopher, M. S., Hunsinger, M., Goerling, L. T. R., Bowen, S., Rogers, B. S., Gross, C. R., Dapolonia, E., pruessner, J. C. (2018). *Mindfulness-Based Resilience Training to Reduce Health Risk, Stress Reactivity, and Aggression among Law*

- Enforcement Officers: A Feasibility and Preliminary Efficacy Trial. *Psychiatry Research*, 264: 104–115. At retrieved: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.03.059>
- Edwards, A., Kotera, Y. (2020). Mental Health in the UK Police Force: a Qualitative Investigation into the Stigma with Mental Illness. *International Journal of Mental Health and Addiction*. At retrieved: <https://doi.org/10.1007/s11469-019-00214-x>
  - Fridman, J., Barrett, L. F., Wormwood, J. B & Quigley, K. S. (2019). Applying the Theory of Constructed Emotion to Police Decision Making. *Frontiers in Psychology*. 10:1946. At retrieved: <http://doi:10.3389/fpsyg.2019.01946>
  - Garbarino, S., Cuomo, G., Chiorri, C., & Magnavita, N. (2013). Association of work-related stress with mental health problems in a special police force unit. *British Medical Journal*, 3: e002791. At retrieved: <http://doi:10.1136/bmjopen-2013-002791>
  - Hutchinson, J. B., and Barrett, L. F. (2019). The power of predictions: an emerging paradigm for psychological research. *Current Directions in Psychological Science*. 28: 280–291. At retrieved: <https://doi.org/10.1177%2F0963721419831992>
  - McKay, P. Wood, L. and Brantley, J. D. (2007) current direction in emotional intelligence research. New York: Gulf press.
  - Michelle.R and Durian. J. D. A. (2016). Emotional and social intelligence insights from the Emotional quotient inventory. *The hand book of emotional intelligence*. San Francisco.
  - Michel & etal (2016). What makes a leader? *Harvard Business Review*.
  - Mir, R. Z., Arouj, D. K. & (2019) Effect of emotional regulation on depression, anxiety and stress among cardiac patients. *Rawal Medical Journal*, 44 (3): 461-464. At retrieved: <http://www.rmj.org.pk/?mno=24582>
  - Ogińska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the work place. Exploring its effects occupational stress and health

- outcomes in human services workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2):167-175. At retrieved:  
<http://www.imp.lodz.pl/upload/oficyna/artykuly/pdf/full/Ogi8-02-05.pdf>
- Pogrebin, M. R., & Poole, E. D. (1991). Police and tragic events: The management of emotions. *Journal of Criminal Justice*, 19(4): 395-403. At retrieved:  
[https://doi.org/10.1016/0047-2352\(91\)90036-U](https://doi.org/10.1016/0047-2352(91)90036-U)
  - Roger, D., & Najarian, B. (1989). The construction and validation of a new scale for measuring emotion control. *Personality and Individual Differences*, 10: 845- 853. At retrieved:  
[https://doi.org/10.1016/0191-8869\(89\)90020-2](https://doi.org/10.1016/0191-8869(89)90020-2)
  - Stanley, E. A., & Larsen, K. L. (2019). Difficulties with Emotion Regulation in the Contemporary U.S. Armed Forces: Structural Contributors and Potential Solutions. *Armed Forces & Society*, At retrieved:  
<https://doi.org/10.1177%2F0095327X19848018>
  - Sterling, P. (2012). Allostasis: a model of predictive regulation. *Physiology & Behavior*, 106: 5–15. At retrieved:  
<https://doi:10.1016/j.physbeh.2011.06.004>
  - Strayhorn, J. M. (2002). Self-control: Toward systematic training programs. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 41: 17-27. At retrieved:  
<https://doi.org/10.1097/00004583-200201000-00007>
  - Thompson, E. (1994). *Scholarship Reconsidered: Priorities of the Professoriate*, Carneie Foundation for the Advancement Teaching. Princeton: University Press.
  - Vaughan, F (2002). What is Spiritual intelligence? *Journal of Humanistic Psychology*, 42(2): 16-33. At retrieved:  
<https://doi.org/10.1177%2F0022167802422003>
  - Zohar, D. & Marshall, I. (2000). *SQ: Spiritual intelligence, the ultimate intelligence*. London: Bloomsburg.