فصلنامه ایده های نوین روانشناسی
دوره ۱۵، شماره ۱۹ ، زمستان سال ۱۴۰۱

# تعیین رابطه مستقیم هوش هیجانی و خودپنداره شغلی (موردمطالعه: کارکنان شهرداری تهران)

سارا سادات مشهدی بافان[۱]

**چکیده**

ازآنجاکه هدف تحقیق تعیین روابط علی میان بررسی رابطه هوش هیجانی و خودپنداره شغلی بود، پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی و از نوع همبستگی بود. برای جمع‌آوری اطلاعات بخش ادبیات پژوهش از روش کتابخانه‌ای و برای آزمون صحت مدل نظری پژوهش و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. برای سازماندهی، خلاصه‌کردن اطلاعات، تهیهٔ جداول، رسم نمودار و توصیف داده‌های جمع‌آوری شده از روش توصیفی استفاده شده است. جامعه‌آماری در این پژوهش کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ تهران که تعداد کل ۳۶۰ نفر بود که با استفاده از جدول مورگان تعداد حجم نمونه آماری ۱۸۶ نفر تعیین شد. در مدل تحلیلی هوش هیجانی متغیر مستقل و خودپنداره شغلی متغیر وابسته بودند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، برای ارزیابی هوش هیجانی پرسش‌نامه فرم کوتاه هوش هیجانی گیگانس (۲۰۱۰) و جهت ارزیابی خودپنداره شغلی پرسش‌نامه شفیع آبادی و رضایی (۱۳۷۶) بود. نتایج نشان داد که هوش هیجانی با خودپنداره شغلی کارکنان شهرداری تهران رابطه معنی‌داری داشت.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، خودپنداره شغلی، شهرداری تهران

[۱] کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه پیام نور واحد بین‌الملل آذربایجان (نویسنده مسئول) saramashhadi0000@gmail.com



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

فصلنامه ایده های نوین روانشناسی
دوره ۱۵، شماره ۱۹ ، زمستان سال ۱۴۰۱

**مقدمه**

دنیای امروز دنیای سازمان‌هاست. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند. انسان‌ها که گردانندگان اصلی هر نوع سازمان هستند، آنان‌اند که کالبد سازمان را جان می‌بخشند و تحقق هدف‌های سازمان را میسر می‌سازند (ظهوری، ۱۳۸۷). امروزه در همه سازمان‌ها، نیروی انسانی نسبت به سایر مؤلفه‌های سازمانی، به‌خصوص در سازمان‌هایی که به دوراندیشی شهره‌اند، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. (مساح و سماواتیان، ۱۳۹۰). در عصر حاضر نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های پیشرفت و توسعه‌یافتگی جوامع به شمار می‌رود و کشوری می‌تواند مسیر رشد و بالندگی را طی نماید که با مشارکت تمامی اقشار جامعه زمینه‌های لازم برای شکوفایی استعدادهای نهفته و بهره‌گیری از امکانات مادی، انسانی و فرهنگی جامعه را فراهم آورد (اتلیخانی، ۱۳۸۸). این نیروی انسانی که از اهمیت آن سخن به میان آمد، از لحاظ روان‌شناختی می‌بایست از مؤلفه‌های سلامت روانی برخوردار باشد. شاخص‌های متنوعی برای سنجش یا قضاوت در خصوص سلامت روانی کارکنان می‌توان برشمرد که امکان بررسی همه آن‌ها در این مجال میسر نیست.

امروزه با گسترش و پیچیده‌تر شدن محیط کاری، هوش هیجانی بیش‌ازپیش موردتوجه محققین قرار گرفته است. تحقیقات نشان می‌دهد در محیط کار، هوش هیجانی نقش بارزی در عملکرد مطلوب افراد نسبت به سایر قابلیت‌ها از قبیل مهارت‌های ذهنی یا فنی ایفا می‌کند و با پرورش هوش هیجانی، هم سازمان و هم کارکنان می‌توانند از مزایای آن بهره‌مند شوند. تحقیقات نشانگر آن است که هوش هیجانی در موفقیت افراد و کارایی سازمان‌ها دست‌کم به‌اندازه ضریب هوشی افراد دخیل است (کیوانلو و همکاران، ۱۳۸۹). بدیهی است که توجه به مهارت‌های هیجانی به‌تنهایی و بدون درنظرگرفتن ابعاد روانی - شخصیتی مانند خودپنداره و ذهن‌آگاهی منطقی به نظر نمی‌رسد.

## ۲- هوش هیجانی

### ۲-۱-تاریخچه هوش هیجانی



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

افلاطون ۲۰۰۰ سال پیش‌گفته است؛ تمام یادگیری‌ها دارای یک زیربنایی هیجانی و عاطفی هستند. بر اساس گفته افلاطون از آن زمان تاکنون دانشمندان، پژوهشگران و فیلسوفان زیادی در جهت اثبات یا نفی نقش احساسات در یادگیری، مطالعات زیادی انجام داده‌اند. متأسفانه تفکر حاکم در این ۲۰۰۰ سال این بود که هیجان‌ها مانع انجام کار و تصمیم‌گیری صحیح می‌شوند و تمرکز حواس را مختل می‌سازند. در سه دهه گذشته حجم روبه‌رشد تحقیقات، خلاف این مطلب را ثابت کرد. در سال ۱۹۵۰ آبراهام مازلو مقاله‌ای در زمینه ارتقای نیازهای هیجانی - جسمی، معنوی و روانی نوشت که از دوره رنسانس، انقلاب و تحول عظیمی در زمینه تحلیل از مکتب انسان‌گرایی به وجود آورد. بین سال‌های ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۰ نظریه مازلو موجب رشد و تحول علوم مربوط به توان و استعداد انسان‌ها گردید.

تحقیقات مستمر باعث شد تعاریف زیادی از هوش و هیجان مطرح شود. سابقه پژوهش و تحقیق در زمینه هوش غیرشناختی و هوش اجتماعی به سال ۱۹۴۰ برمی‌گردد. گاردنر استاد روان‌شناسی دانشگاه هاروارد در سال ۱۹۹۳ هوش چندگانه را مشتمل بر ابعاد گوناگونی مطرح کرد که موردتوجه علم روان‌شناسی قرار گرفت و به‌عنوان یکی از زیرشاخه‌های هوش شناخته شد. پینی[1] در سال ۱۹۸۶ در رساله دکترایش مفهوم هوش هیجانی را به زبان انگلیسی با عنوان بررسی هیجان، توسعه هوش هیجانی، خود یکپارچگی (در ارتباط با ترس، درد و امیال) مطرح کرد. او توصیه کرد برای تقویت و هوش هیجانی باید به آزادسازی هیجانی کودکان در مدارس با روش روان‌درمانی مبادرت کرد.

موضوع هوش هیجانی نخستین‌بار توسط پیترسالووی و جان مایر[2] در سال ۱۹۹۰ مطرح شد. پیتر سالووی از بخش روان‌شناسی دانشگاه یل می‌گوید: «در طول چند دهه گذشته باورها در مورد هوش هیجانی دچار تغییر شده‌اند» زمانی هوش را کمال انسانی می‌دانستند و معتقد بودند افراد باهوش باید دارای زندگی بهتری باشند. سالووی و مایر در سال ۱۹۹۰ تعریف قابل قبولی از هوش هیجانی را در مقاله‌ای تحت عنوان هوش هیجانی مطرح کردند. در آن مقاله آنها هوش هیجانی را از نظر علمی - هوشی آزمون‌پذیر و قابل‌اندازه‌گیری می‌دانستند. دیوید کارسو[3] از همکاران پیتر سالووی می‌گوید:

1 Payne
2 Mayer & Salovey
3 Caruso



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

مهم است بدانید هوش هیجانی ضد هوش نیست به عبارتی نشانه برتری احساس (دل) به عقل (سر) نیست؛ بلکه هوش، نقطه تلاقی احساس و عقل است.

دانیل گلمن[1] از نتیجه تحقیقات سالووی و مایر و سایدین در پرفروش‌ترین کتابش به نام هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ استفاده کرد و در این زمینه دو برنامه شناخت خود و رشد اجتماعی برای مدرسه نیوهاون نوشت. لئونل[2] اولین‌بار مفهوم هوش هیجانی را به زبان آلمانی در سال ۱۹۶۶ به کاربرد نتایج تحقیقات او در مورد خانم‌هایی که به‌خوبی نمی‌توانستند از عهده نقش‌ها و وظایف اجتماعی خود برآیند حاکی از این بود که این خانم‌ها در سنین کودکی جدا از مادران خود زندگی می‌کردند. او برای درمان افرادی که از سطح پایین هوش هیجانی برخوردار بودند داروی LSD را تجویز کرد (این موضوع مربوط به دهه ۱۹۶۰ بود).

ریون بارون[3] پس از ۲۰ سال تحقیق، پرسش‌نامه هوش هیجانی را ابداع کرد. تأکید بارون بیشتر بر قابلیت‌های غیرشناختی بوده و پرسش‌نامه او میزان خودسنجی افراد در زمینه قابلیت‌های غیرشناختی را اندازه‌گیری می‌کند که به نام پرسش‌نامه هوش هیجانی (EQI) معروف است. بارون هوش هیجانی را آرایشی از استعدادهای غیرشناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌هایی می‌داند که توانایی فرد در سازگاری با شرایط و فشارهای محیطی را افزایش می‌دهد. بعدها سالووی نیز نتیجه‌گیری مشابهی کرد و گفت: من با دکتر بارون موافقم. فکر می‌کنم در ده سال آینده تحقیقات ثابت می‌کند که مهارت‌ها و قابلیت‌های هیجانی و عاطفی عامل پیش‌بینی‌کننده موفقیت‌ها، نتایج، پیامدهای مثبت در محیط کار، خانواده و مدرسه محسوب می‌شود و آثاری قابل‌مشاهده دارد (آقایار، ۱۳۸۶).[4]

### ۲-۲- هوش هیجانی

1 Golman
2 Lenel
3 Baron

[4] آقایار، هوش هیجانی سازمانی، ص ۳۵



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

هوش هیجانی، ترکیب عاطفه با شناخت و هیجان باهوش است؛ بنابراین می‌تواند در توانایی به‌کارگیری هیجان‌ها به‌منظور کمک به حل مشکلات و داشتن زندگی اثربخش باشد. شناخت احساسات و توانایی‌ها را می‌توان در برانگیختن خودمان و دیگران استفاده کنیم و بدانیم آیا این هیجان‌ها و عواطف موجب تسهیل یا مانع برقراری تعامل با دیگران می‌شود. بارون می‌گوید ۲ نوع هوش داریم: هوش هیجانی و عقل که هرکدام با فعالیت بخشی از مغز ارتباط دارند. لایه‌های فوقانی مغز (قشر تازه مخ)[1] از بافت‌های پیچیده‌ای تشکیل شده که مغز متفکر در آن بخش فعالیت می‌کند. مرکز هیجان‌ها و عواطف در لایه‌های زیرین قشر مخ یا کورتکس قرار دارد. هوش هیجانی یک توانایی مجرد و جدا از سایر توانایی‌ها نیست. بلکه داشتن مهارت‌هایی تا بدانید چه کسی هستید. چه افکار، عواطف، احساسات و پیوستگی رفتاری دارید. به عبارتی می‌توان گفت شخصیت افراد ترکیب درستی از عقل و دل است و معمولاً سمبل عقل، بهره هوشی (IQ) و دل، هوش هیجانی (EQ) است.

هوش هیجانی در برقراری ارتباط موفق با همکاران، اعضاء خانواده و آشنایان به ما کمک می‌کند و درهای صمیمیت، دوستی و محبت را به رویمان می‌گشاید به این حالت در روان‌شناسی، بلوغ فکری یا پختگی می‌گویند. هوش هیجانی محصول دو مهارت اصلی است: قابلیت فردی[2] و قابلیت اجتماعی.[3] قابلیت فردی محصول توانایی در دو مهارت مهم، خودآگاهی و خودمدیریتی است این مهارت‌ها بیشتر روی خود فرد تمرکز می‌کنند تا تعامل‌ها[4] با دیگران. خودآگاهی عبارت است از توانایی در درک صحیح و دقیق هیجان‌ها در همان لحظه‌ای که روی می‌دهند و فهمیدن این که دررابطه‌با وضعیت‌های متفاوت چه تمایلاتی وجود دارد. خودمدیریتی یعنی توانایی استفاده از آگاهی از هیجان‌ها برای انعطاف‌پذیر ماندن و رفتار خود را به طور مثبت رهبری‌کردن.

قابلیت اجتماعی بر توانایی در درک‌کردن دیگران و مدیریت‌کردن روابط تمرکز می‌کند. قابلیت اجتماعی محصول مهارت‌های هوش هیجانی است، مهارت‌هایی که در حضور دیگران به دست می‌آیند: آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه.

1 Neocortex
2 Personal Competence
3 - Social Competence
4 - Interacation



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

آگاهی اجتماعی عبارت است از توانایی در حدس‌زدن دقیق هیجان‌های دیگران و فهمیدن اینکه واقعاً آنها چه احساسی دارند. مدیریت رابطه محصول سه مهارت هیجانی اول است: خودآگاهی - خودمدیریتی و آگاهی اجتماعی. مدیریت رابطه عبارت است از توانایی به‌کارگیری آگاهی از هیجان‌های خود و نیز از هیجان‌های دیگران برای مدیریت‌کردن تعامل‌ها، این کار باعث می‌شود تا تبادل اطلاعات شفاف باشد و شخص به طور مؤثر بتواند از عهده تعارض‌ها و برخوردها برآید (گلمن، ۲۰۰۹).

### ۳- هیجان

واژه‌ای که تحت عنوان هیجان به آن اشاره می‌کنیم، اصطلاحی است که روان‌شناسان و فلاسفه بیش از یک قرن درباره معنای دقیق آن به بحث و جدل پرداخته‌اند. در فرهنگ لغات انگلیسی آکسفورد، معنای لغوی هیجان چنین ذکر شده است: «هر تحریک یا اغتشاش در ذهن، احساس، عاطفه؛ هر حالت ذهنی قدرتمند یا تهییج شده». دانیل گلمن لغت هیجان را برای اشاره به یک احساس، افکار، حالت‌های روانی و بیولوژیکی مختص آن و دامنه‌ای از تمایلات شخص برای عمل‌کردن بر اساس آن به کار می‌برد. تعداد هیجان‌های شناخته شده با درنظرگرفتن ترکیبات، گوناگونی‌ها، تحولات و اختلالات جزئی میان آن‌ها به صدها نوع می‌رسد. در واقع، هیجان‌های ظرفیت بی‌شماری وجود دارند که برای بیان آنها واژه‌ای نداریم. به‌طورکلی هیجان سه مؤلفه اساسی دارد:

۱– مؤلفه شناختی: افکار، باورها و انتظاراتی که نوع و شدت هیجان را تعیین می‌کند، ممکن است برای یک فرد لذت‌بخش و برای فردی دیگر آزاردهنده یا کسل‌کننده باشد.

۲– مؤلفه فیزیولوژیکی: هیجان می‌تواند با تظاهرات و تغییرات جسمانی همراه باشد، مثلاً هنگامی که بدن به‌واسطه ترس یا خشم برانگیخته می‌شود ضربان قلب بالا می‌رود، مردمک چشم‌ها گشادتر می‌شود و نفس به شمارش می‌افتد.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

۳– مؤلفه رفتاری: این مؤلفه به حالت‌های مختلف تظاهرات هیجان‌ها اشاره می‌کند. حالت اندام های بدن و آهنگ صدا از این جمله است (چامرو و همکاران،[1] ۲۰۰۷).

### ۴- انواع هیجان‌های اصلی

**ترس:** ترس واکنش هیجانی است و از تعبیر انسان که موقعیت، خطرناک و تهدیدی برای سلامتی اوست، ناشی می‌شود. درک مخاطرات تهدیدها می‌تواند روانی یا جسمانی باشد. رایج‌ترین موقعیت‌های ترس‌آور مربوط به پیش‌بینی صدمه جسمانی یا روانی، آسیب‌پذیری در برابر خطر، یا انتظار فرد از اینکه توانایی مقابله‌کردن را با موقعیت‌های قریب‌الوقوع ندارد. پیش‌بینی فرد که نمی‌تواند با تهدید یا خطر محیطی مقابله کند، به‌اندازه هر ویژگی واقعی خود تهدید یا خطر، به‌عنوان منبع ترس، اهمیت دارد (گنجعلی بنجاور، ۱۳۸۸).

**خشم:** خشم هیجانی فراگیر است. هنگامی که افراد جدیدترین تجربه هیجانی خود را توصیف می‌کنند، خشم هیجانی است که بیشتر به ذهن می‌آید. خشم از مانع به جود می‌آید مثل زمانی که فرد برداشت می‌کند که نیروهای بیرونی، در برنامه‌ها، هدف‌ها، یا سلامتی او اختلال ایجاد می‌کنند. خشم همچنین از خیانت‌درامانت، مورد بی‌اعتنایی قرارگرفتن، مورد انتقاد ناموجه قرارگرفتن، بی ملاحظه گی دیگران و رنجش انباشته شده ناشی می‌شود. اساس خشم این عقیده است که اوضاع آن گونه که باید باشد، نیست. مانع، اختلال، یا انتقاد ناموجه هستند.

**نفرت:** نفرت عبارت است از خلاص‌شدن از شر چیزی آلوده، فاسد، یا گندیده. اینکه آن چیز چیست، به رشد و فرهنگ بستگی دارد. در زمان طفولیت، علت نفرت به مزه‌های ترش و تلخ محدود است. در کودکی، واکنش‌های نفرت از بیزاری به تنفری که به‌صورت روان‌شناختی اکتساب می‌شود و به‌طورکلی از چیزی که تهوع‌آور باشد، گسترش می‌یابد. در بزرگسالی، نفرت از برخوردهای ما با هر چیزی که معتقدیم به طریقی آلوده است ایجاد می‌شود، مثل آلودگی‌های بدن (بهداشت نامناسب، لخته خون، مرگ)، آلودگی‌های میان‌فردی (تماس بدنی با افراد نامطلوب)، و آلودگی‌های اخلاقی

1- Chamorro



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

(سوءاستفاده از کودک، زنا با محارم، خیانت). وظیفه نفرت ردکردن است. افراد از طریق نفرت، فعالانه برخی از جنبه‌های مادی یا روانی محیط را پس می‌زنند و دور می‌اندازند (گنجعلی بنجاور، ۱۳۸۸).

**غم:** غم منفی‌ترین و آزارنده‌ترین هیجان است. غم اصولاً از تجربیات جدایی یا شکست ناشی می‌شود. جدایی ازدست‌دادن فردی عزیز از طریق مرگ، طلاق، شرایط (مثل مسافرت)، یا مشاجره ناراحت‌کننده است. شکست نیز به غم می‌انجامد مثل ردشدن در امتحان، نپذیرفته شدن برای عضویت در گروه. حتی شکست خارج از کنترل ارادی فرد، مثلاً در جنگ، بیماری، رکود اقتصادی. یکی از جنبه‌های مثبت غم این است که به‌صورت غیرمستقیم به انسجام گروه‌های اجتماعی کمک می‌کند. چون جدایی از افراد عزیز موجب غم می‌شود و به‌خاطر اینکه غم هیجان ناراحت‌کننده‌ای است، پیش‌بینی آن، افراد را باانگیزه می‌کند تا با عزیزانشان منسجم بمانند.

**شادی:** رویدادهای شادی آور، پیامدهای خوشایند را شامل می‌شوند مانند موفقیت در کار، پیشرفت شخصی، پیش روی به سمت هدف، به دست آوردن چیزی که می خواهیم، جلب احترام، مورد محبت و لطف قرارگرفتن، دریافت خبری خوشحال کننده، یا تجربه کردن احساس های لذت بخش. شادی وظیفه ای دو گانه دارد. اولاً، به ما کمک می‌کند که برای انجام دادن فعالیت های اجتماعی اشتیاق داشته باشیم. ثانیاً، شادی «وظیفه آرامش بخش» دارد.

**علاقه:** علاقه شایع‌ترین هیجان در عملکرد روزمره است. مقداری علاقه همیشه وجود دارد، معمولاً علاقه ما متوقف یا شروع نمی‌شود، بلکه آن را از یک موضوع یا رویداد به دیگری هدایت می‌کنیم. رویدادهای زندگی که توجه ما را هدایت می‌کنند آنهایی هستند که نیازها یا سلامتی ما را در بردارند (گنجعلی بنجاور، ۱۳۸۸).

حالت‌های روحی[1] در حلقه‌های بیرونی جای دارند و به زبان فنی، خموش‌ترند و نسبت به یک هیجان خاص، دوام بسیار بیشتری دارند (برای مثال اگرچه بسیار نادر است فرد یک روز تمام در اوج خشم قرار داشته باشد، اما داشتن حالت روحی گرفته و تحریک‌پذیر در تمام مدت روز، چندان نادر نیست که در این میان، وهله‌های کوتاه‌مدتی از خشم هم به‌آسانی

1 - Moods



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

پیش می‌آیند). در مرتبه بعد از حالات روحی، باید از خلق‌وخو[1]صحبت کنیم که آمادگی ابراز یک هیجان یا حالت روحی مشخص است که افراد را مالیخولیایی، ترسو یا شادمان می‌سازد و ورای این حالت‌های هیجانی باید از اختلالات[2]هیجانی آشکار مانند افسردگی بالینی یا اضطراب مداوم نام برد که بر اثر آن فرد احساس می‌کند به صورتی مستمر، در یک حالت روحی مسموم‌کننده گرفتار شده است (گنجعلی بنجاور، ۱۳۸۸).

## ۵- فواید هیجان

**۵-۱- بقا:** در طول میلیون‌ها سال با تکامل طبیعت، هیجان‌ها دستخوش رشد شده‌اند. هیجان‌های ما بالقوه این توانایی را دارند که در خدمت ما به‌عنوان یک نظام درونی هدایت‌کننده عمل نمایند. وقتی نیازها ارضا می‌شوند، هیجان‌ها به ما هشدار می‌دهند؛ مثلاً وقتی احساس تنهایی می‌کنیم که نیازهای اجتماعی و ارتباطی ما برآورده نشوند، وقتی احساس ترس می‌کنیم که نیاز ایمنی ارضا نشود و وقتی احساس طرد می‌کنیم که نیاز پذیرش ما از سوی دیگران محقق نشود.

**۵-۲- تصمیم‌گیری:** هیجان‌ها منبع ارزشمندی از اطلاعات هستند و در تصمیم‌گیری به ما کمک می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهد وقتی رابطه هیجان با مغز قطع می‌شود فرد نمی‌تواند تصمیم بگیرد چرا؟ زیرا او نمی‌تواند بداند که او چه احساسی درباره انتخابش خواهد داشت.

۵-۳- **تعیین حدومرز:** وقتی از رفتار فردی دلخور می‌شویم، هیجان‌ها به ما هشدار می‌دهند. ما آموخته‌ایم به هیجان‌های خودمان اعتماد کنیم و از آن‌ها خاطرجمع باشیم و به خودمان اجازه می‌دهیم که فرد موردنظر بداند که از رفتارش احساس ناراحتی می‌کنیم. این مطلب به ما کمک می‌کند تا محدوده‌ای را مشخص کنیم که در آن سلامت جسمی و روانی ما تضمین می‌شود.

1 - Temperaments
2 - Disorders



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

**۴-۵- ارتباطات:** هیجان‌ها در برقراری ارتباط با دیگران به ما کمک می‌کنند. برای مثال حرکات چهره‌ای می‌تواند طیف وسیعی از هیجان‌ها را منتقل نماید؛ مثلاً اگر صدمه‌دیده باشیم به دیگران این علایم را می‌فرستیم که نیاز به کمک و یاری داریم، مهارت در ارتباطات کلامی باعث ابراز نیازهای هیجانی می‌شود، در نتیجه احتمال ارضا آن وجود دارد.

**۵-۵- وحدت:** شاید هیجان‌ها بزرگ‌ترین منبع بالقوه برای اعتمادسازی میان همه افراد باشند. گرایش‌های سیاسی، فرهنگی و ارزش‌های مختلف نمی‌تواند زمینه‌ساز اعتماد میان افراد شوند، بلکه به‌طورجدی و دردناکی موجب تفرقه و جدایی انسان‌ها از یکدیگر می‌شوند به عبارتی هیجان‌ها جهانی هستند (پارسا، ۱۳۹۰).

## ۶- زیان‌های هیجان

۱- موجب بروز اعمال ناپسند و در نهایت پشیمانی می‌شود: در روزنامه‌ها حوادث ناگواری را زیاد مطالعه کرده‌ایم که منشأ آن هیجان‌های منفی است.

۲–موجب اغفال می‌شود: اگر نتوانید کسی را با دلایل منطقی وادار به انجام کاری کنید با تأثیرگذاشتن بر او به‌وسیله کلمات می‌توانید حالت هیجانی منفی در او ایجاد کنید تا او را به انجام کاری وادار کنیم که دلخواه ماست.

۳ – عقل و منطق را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد: این حالت وقتی به وجود می‌آید که هیجان به‌صورت شدید و ناگهانی ظاهر شود.

۴ –انرژی را از بین می‌برد: وقتی هیجان‌های شدیدی مانند ترس یا خشم به ما غلبه می‌کنند، مقدار زیادی گلیکوژن وارد خون می‌شود تا سوخت زیادی را به عضلات بدن برساند (پارسا، ۱۳۹۰).

## ۷- نقش هیجان‌ها در هوش

با این که جنبش IQ در مجموع هیجان‌ها را شامل نمی‌شد، چنین نبود که همه روان‌شناسان هیجان‌ها را نادیده بگیرند. در واقع، به مدت بیش از یک قرن، محققان و نظریه‌پردازان سعی کرده‌اند هیجان‌ها را درک کنند این که چه چیزی



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

باعث به‌وجودآمدن آن‌ها می‌شود، معنی، مفهوم و عواقب (نتایج) آنها چیست؟ بااین‌حال، نظریه غالب در مورد هیجان‌ها، سال‌های بسیار، چنین بود که آنها تقریباً به طور کامل جدا از هوش، یا حتی متضاد و دشمن آن، هستند.

تفکر عمده در مورد هیجان‌ها این بود که آنها معمولاً باعث می‌شوند تا مردم حواسشان پرت شود و نتوانند به طور منطقی و در آرامش روی اطلاعات انتزاعی فکر کنند، یعنی نتوانند هوش خود را به کار ببرند.

فقط از اوایل دهه ۱۹۸۰ بود که مفهوم متفاوتی از هیجان‌ها ایجاد شد و شروع به رشد کرد. عقیده جدید این بود که هیجان‌ها الزاماً در تفکر و رفتار هوشمندانه تداخل ایجاد نمی‌کنند، بلکه به هوش انسان کمک می‌کنند. در واقع، یکی از تفکرهای مهمی که در این سال‌ها به وجود آمد این بود که هیجان‌ها نوعی اطلاعات است که از آن استفاده می‌کنند تا درباره دنیا و محیط اطراف خود قضاوت کنند (سیاروچی،[1] ۲۰۰۹).

هیجان‌ها درباره ارزش، اطلاعاتی ارائه می‌دهند. آنها نوعی علایم اختصاری و سریع هستند که به ما اطلاع می‌دهند، چه چیزی را در محیط خودارزیابی و قضاوت کرده‌ایم و آن را مثبت یا منفی یافته‌ایم.

برای مثال، اگر یک روز صبح پشت فرمان اتومبیل خود بنشینید و ناگهان متوجه شوید که تعدادی زنبور خشمگین در صندلی عقب هستند، به‌احتمال بسیار زیاد احساس ترس به شما دست خواهد داد. این احساس نوعی اطلاعات ساده و قوی است که بر اساس ارزیابی شما از این که «نزدیک بودن به زنبورهای عصبانی باعث به‌وجودآمدن درد شدیدی خواهد شد، و نتایج منفی خواهد داشت» فراهم می‌شود. این پیام هیجانی ساده و شدید، این ارزش را دارد که باعث می‌شود یک واکنش سریع و مؤثر انجام دهید، یعنی هر چه سریع‌تر از اتومبیل خارج شوید.

نکته مهم این است که هیجان خود را احساس می‌کنید، هیجانی که شانسی و تصادفی نیست، بلکه نتیجه منطقی و صحیح دیدن یک خطر در محیط اطرافتان است؛ بنابراین، هیجانی که احساس می‌کنید نوعی اطلاع درباره دنیای اطرافتان است و به‌جای آن که در واکنش عقلانی شما تداخل ایجاد کند، در درک صحیح آن به شما کمک می‌کند. مسلماً، اکثر

1- Ciarrochi



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

هیجان‌های ما سادگی یا شدت هیجان بالا را ندارند. احساسات ها اغلب ملایم‌ترند و بسیاری از آنها پیچیده‌تر از هیجان مثال بالا هستند، اما نوع اطلاعاتی که ارائه می‌دهند می‌تواند در تفسیر از دنیا مفید واقع شود (سیاروچی، ۲۰۰۹).

**۸- مؤلفه‌های هوش هیجانی**

دانیل گلمن مؤلفه‌های هوش هیجانی را به شرح زیر بیان می‌کند:

**۱- خودآگاهی:** شناختن هیجان هایی که آن را احساس می‌کنیم و دلیلش را نیز می‌دانیم. خودآگاهی، آگاه بودن از حالت روانی خود و تفکرها درباره آن حالت است.

**۲- خودگردانی:** تعادل هیجانی را خودگردانی می‌نامند. گاهی از خودگردانی به معنای کنترل احساسات، عواطف و تکانش‌ها یاد می‌کنند. خودگردانی یک قابلیت زیربنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی نقش مهمی دارد.

**۳ - انگیزش:** به معنای مولد، اثر بخش و خلاق بودن در زمینه کاریست. انگیزش توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آنان بر خلاف داشتن روحیه ضعیف را دارد. در انگیزش از هیجان‌ها به‌عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف استفاده می‌کنیم.

**۴ - همدلی:** توانایی همدردی‌کردن با احساسات دیگران و شناخت دیدگاه آنها را همدلی می‌نامند. همدلی توانایی شناخت و نفوذ بر حالت هیجانی دیگران یا آگاهی نسبت به احساسات، نیازها و علایق دیگران است. همدلی به معنای دیگر واردشدن به حریم احساس دیگران است.

**۵ - مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی:** توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش‌دادن عمیق و پرسیدن سؤالات مهم، تشریک‌مساعی، مربیگری و مذاکره‌کردن از اجزا این مهارت محسوب می‌شود. به عبارتی دیگر آگاهی و شناخت نسبت به هیجان‌ها و احساسات دیگران، مهارت گوش‌دادن به احساسات دیگران در زمانی است که افراد دچار هیجان و احساسات هستند و نیاز به گوش‌دادن حرف‌های آنان را دارند (زارعان و بخشی پور، ۱۳۸۶).



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

**۹- هوش هیجانی و موفقیت شغلی**

دانیل گلمن (۲۰۰۹) می‌گوید: قوانین انجام کار دائماً در حال تغییرند و ما همیشه به‌وسیله معیارهای جدیدی مورد قضاوت قرار می‌گیریم. مهم نیست ما چقدر هوشمندیم، چقدر آموزش‌دیده‌ایم یا چه تخصصی داریم. بلکه مهم این است چقدر می‌توانیم خودمان و دیگران را اداره کنیم. امروزه کارکنان به علت تغییرات دائمی و مستمر ابهامات و حجم اطلاعات زیاد و اضافی و شتاب‌زدگی در زندگی متحمل فشار روانی (استرس) زیادی می‌شوند. این امر کاملاً روشن است که قابلیت‌های هیجانی ترکیبی معجزه‌آسا هستند که حمایت و بقا سازمان را تضمین کرده و افراد توانمند و دارای عملکرد عالی را از دیگران جدا می‌سازد.

مشاغل هزاره سوم به کارکنانی نیاز دارند که دارای سطح بالایی از اعتمادبه‌نفس، تعهد و روحیه تشریک‌مساعی بوده و بتوانند در مقابله با تضادهای موجود آنها را کنترل و مدیریت کنند. این قابلیت‌ها نتیجه توانایی شناخت و مدیریت احساسات خود فرد و درک درست و انتقال صحیح آنها به دیگران است. هوش هیجانی آن‌قدر برای موفقیت ضروری است که ۶۰ درصد عملکرد در همه انواع شغل‌ها را شامل می‌شود و می‌تواند به‌تنهایی بزرگ‌ترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است.

شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف‌پذیر است. هوش هیجانی مردم هر چقدر کم یا زیاد باشد باز هم مردم می‌توانند با تمرین آن را بهبود بخشند و کسانی که در آن نمره کمی می آورند عملاً می‌توانند خودشان را به پای همکارانشان برسانند. پژوهش انجام شده در دانشگاه کوئینزلند استرالیا نشان می‌دهد، کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند می‌توانند، تنها با تلاش برای بهبود هوش هیجانی خود، به پای همکارانی که در هر دو بسیار عالی هستند برسند. پس از مطالعه تعداد زیادی افراد در محیط کار متوجه شده اند ۹۰ درصد کسانی که عملکرد شغلی عالی دارند هوش هیجانی بسیار بالا نیز دارند (گریتس و همکاران،[1] ۲۰۰۵).

1- Gerits & et al



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

**۱۰- کسانی که به هوش هیجانی (EQ) نیاز دارند**

هوش هیجانی، توانایی کسب و به‌کارگیری دانش از هیجان‌های خود و دیگران است. ما می‌توانیم از اطلاعات مربوط به احساسات خودمان در جهت تصمیم‌گیری کارآمد کمک بگیریم. درباره آنچه که می‌خواهیم در آینده بگوییم یا انجام دهیم و آنچه را که نمی‌خواهیم بگوییم یا انجام دهیم. هوش هیجانی فقط نرم‌خویی نیست؛ بلکه راهی متفاوت برای هوشمندی است. مهارت استفاده از هوش هیجانی می‌تواند در لحظه انتخاب به ما کمک نماید کنترل مؤثرتری بر خود و تأثیر مضاعفی بر دیگران داشته باشیم. توسعه و رشد هوش هیجانی می‌تواند قشر وسیعی از کارکنان را در سازمان بهره‌مند سازد. با مطالعه نمونه‌های زیر می‌توان پی برد چه کسانی به مهارت‌های هوش هیجانی نیاز داشته و از گسترش و توسعه آن منفعت می‌برند (گنجی، ۱۳۸۸).

**۱- مدیران اجرایی:** مدیران روزانه باید تصمیماتی بگیرند که نتایج آن می‌تواند به موفقیت یا نابودی شرکت منتهی شود آنها باید بیش از نتایج به افراد متکی بوده و شخصاً در مقابل اعضاء هیأت مدیره پاسخگو باشند. آنها باید سریعاً با انعطاف‌پذیری، نظام ها و تغییرات وسیع سازمانی را هدایت کرده و به کارکنان روحیه و انرژی بدهند. این‌همه فشار طاقت فرسا و مستمر می‌تواند زمینه ساز احساس اضطراب، ترس، محافظه کاری و حتی گاهی اوقات باعث احساس گناه و افسردگی در آنان شود. گرفتن تصمیمات غلط، تصمیمی است که به موقع گرفته نشود. یا عدم تصمیم گیری می‌تواند به هرج و مرج مبدل شود و نتیجه آن کاهش اعتبار و ارزش سازمانی خواهد بود. پیامدهای چنین فرایندی مانع از تحقیق اهداف سازمان و تأمین انتظارات سهام داران می‌شود.

مطالعات نشان می‌دهد که وجه تمایز ویژگی‌های مدیران ممتاز و برتر با مدیران معمولی به مهارت‌های هوش هیجانی بالای آنان بستگی دارد. افزایش مهارت‌های هوش هیجانی به رهبران سازمان امکان می‌دهد تا ضمن ترغیب دیگران به ابراز عواطفشان، سبب رشد و حفظ افراد متعهد شده و شرایطی به وجود آورند تا با سایر افراد در محیطی کاملاً انسانی در جهت تحقق اهداف سازمانی چالش داشته باشند. تغییرپذیری (برگشت‌پذیری)، انعطاف‌پذیری و فرهنگ سازمانی قدرتمند از



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

جمله موادی است که این دسته از رهبران در سازمان باید به وجود آورند تا ضمن جذب افراد مستعد و تضمین موفقیت در سازمان (از طریق راهکارهای کوچک و بزرگ) مدیرانی ماندگار از فرد به جای گذارند (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۲- افراد با توان بالا:** افراد دارای قابلیت‌های بالا می‌توانند در چندین پروژه نقش رهبری را به طور هم‌زمان بر عهده گیرند. بروز حوادث غیرمنتظره باعث می‌شود مبانی اصلی کسب‌وکار که مسئولیت آن با شماست، با تأخیر یا انحراف مواجه شود. مدیران ارشد، روزانه یا مشتریان، تأمین‌کنندگان و حتی رقبایی که غالباً حالتی تهدیدآمیز و غضبناک دارند روبه‌رو می‌شوند و باید به صدها نامه الکترونیکی پاسخ دهند. همه این شرایط باعث می‌شود انسان احساس اضطراب ترس و واماندگی کند. همچنین ممکن است احساس یأس و ناکامی کنند که چرا کارها سریع‌تر انجام نمی‌شوند و شاید نگران شوند که مسائل فوق به راهکارهای آنها صدمه برسانند. هیجان‌های منفی می‌توانند باعث اتخاذ تصمیمات نامناسب و ضرر و زیان‌های چندمیلیون‌دلاری شوند. محصولات نامرغوب و بازاریابی ضعیف عامل اصلی در عدم موفقیت یا سقوط محصولات محسوب می‌شوند؛ بنابراین یک مجموعه ضعیف که فاقد افراد مستعد و توانمند باشد نمی‌تواند به توسعه محصولات و ارائه خدمات جدید بپردازد و شانس برتری در حوزه فعالیت صنعتی مربوطه را از دست می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهد که عامل تمایز میان مجریان با عملکرد برتر و برجسته با مجریان معمولی به مهارت‌های هوش هیجانی بالای آنها ارتباط پیدا می‌کند. در مورد اخیر مهارت‌هایی لازم است که توسعه یا عمق بیشتری داشته باشد. سازمان‌ها هر چه بیشتر افراد با قابلیت‌های بالا داشته باشند، موفقیت را بیشتر تجربه می‌کنند. افراد دارای قابلیت و توان بالا، با توسعه مهارت‌های هوش هیجانی خود، تشکیل‌دهنده گروهی از رهبران با توان رقابت در سطح جهانی خواهند بود که نه‌تنها محصولات جدیدی را برای بازار به ارمغان می‌آورند؛ بلکه با راه‌اندازی کسب‌وکارهای جدید، بین حوزه‌های مختلف نیز تعامل به وجود خواهد آورد (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۳- مدیران/ سرپرستان:** رفتار مدیران و سرپرستان و نحوه تعادل آنها با کارکنان می‌تواند سبب ترک خدمت سازمانی کارکنانی شود و یا در حفظ و نگهداری آنان مؤثر باشد. از سویی مدیران و سرپرستان، روزانه با کارکنانی که نیازها، خواسته‌ها و انتظارات متفاوتی دارند در تماس هستند. آنها تأثیر قابل‌ملاحظه‌ای بر نگرش، عملکرد و رضایت کارکنان تحت



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

سرپرستی و حتی کارکنان سایر واحدهای دیگر می‌توانند داشته باشند. فشار روانی ناشی از تلاش برای ارضا نیازها و انتظارات متغیر افراد می‌تواند باعث واماندگی و دلسردی مدیران و سرپرستان شود. نقش‌های دوگانه (سخت‌گیری و آسان‌گیری) عدم بیان درخواست‌هایی را موجب می‌گردد که از سوی مدیریت ارشد عنوان می‌شود و در بسیاری از موارد سبب می‌گردد در مورد نقش‌های محوله احساس عدم کفایت داشته باشیم. گزارش ها حاکی است که علت چهل درصد جابه‌جایی‌ها یا نقل‌وانتقال کارکنان به روابط نامطلوب میان کارکنان و سرپرستان مستقیم آنان مربوط می‌شود؛ بنابراین در جایی که اعتماد وجود نداشته باشد عملکرد، دستخوش آسیب می‌شود. ارتقا مهارت‌های هوش هیجانی مدیران و سرپرستان آنان را قادر می‌سازد تا هیجان‌های خود را تعدیل و کنترل کرده و به طور مؤثری برانگیخته شوند. همچنین این امکان برای آنان به وجود می‌آورد تا هیجان‌های آزاردهنده و مخرب را به طور مؤثر اداره کرد و همدلی و محبت خود را به کارکنان ابراز نمایند. فن آوری اطلاعات[1] بستر لازم را برای آنان فراهم می‌کند تا سیستم‌های موجود را در صورت لزوم برای کارکنان دستخوش تغییر نمایند. همه کارکنان خواهان حمایت و توجه از سوی سرپرستان یا مدیران هستند و از صمیم قلب علاقه‌مند به این موضوع می‌باشند. درک این نکته باعث می‌شود هنگامی که درخواست انتقال از سوی سایر شرکت‌ها به کارکنان پیشنهاد می‌شود آنها ترجیح دهند برای چنین مدیران و سرپرستانی کار کنند (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۴ – رهبران گروه/ مدیران تولید:** رهبران گروه و مدیران طرح‌ها در مورد ایجاد و حفظ محیط مناسب و مساعد در شرایطی پاسخگو هستند که اوضاع، بسیار متغیر و در حال تحولات اساسی است. از سویی، افراد غیربومی در دوره‌های زمانی خیلی کوتاه‌تری قادرند در طرح‌ها و پروژه‌هایی همکاری کنند که اهمیت بالاتری دارد. آنها باید راه‌بندها و موانع داخلی، خارجی و یا سازمانی را از میان بردارند تا گروهشان بتواند به موفقیت دست پیدا کند. کارکردن در سازمانی که محیط به‌شدت سیاسی دارد، باعث بروز ناکامی، اضطراب، سوءظن، تنفر و ایجاد تغییرات سازمانی نسنجیده می‌شود. پروژه‌ها و طرح‌ها از برنامه زمان‌بندی عقب‌مانده و کارکنان با ترک گروه باعث تأخیر بیشتر در کارها می‌شوند. با ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی، رهبران گروه‌ها و مدیران طرح‌ها قادرند با تهییج و برانگیختن گروهشان به عملکرد در سطح گروهی و

[1] Information Technology



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

سازمانی عالی دست یابند. در نتیجه طرح‌های بزرگ و مهم که اهمّیت خاصی برای سازمان در بردارند در موعد مقرر و مطابق بودجه پیش‌بینی شده به اتمام خواهند رسید. از پیامدهای دیگر این کار حفظ کارکنان کلیدی مستعد، رشد و توسعه‌یافتگی است که در طرح‌های اجرایی باقی خواهد ماند.

**۵ – متخصصان فروش:** فروشندگان، غالباً با انتظارات و مشتریان مشکل‌پسند سروکار دارند. آنها معمولاً خودشان را در یک محیط کاملاً رقابتی از نظر قیمت، کیفیت بالا، برنامه زمان بندی تحویل کالا یا ارائه خدمات می بینند. این شرایط می‌تواند باعث بروز اضطراب، ترس، ناکامی یا حتی خشم آشکار در فروشندگان و مشتریان شود. این عوامل یک چرخه باطل و معیوب هیجانی منفی دارد که پیامد آن کاهش فروش، بی تفاوتی فروشندگان، نارضایتی و از دست دادن مشتریان است. ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی به فروشندگان امکان می‌دهد کنترل بیشتری برخود و شرایط حاکم داشته باشند چنین فروشندگانی نه‌تنها با تیز هوشی مانع از آن می‌شوند که مشتریان آنان را تحت فشار بگذارند بلکه از نظر ذهنی می‌توانند بر روی موضوعات کلیدی متمرکز شده و هیچگاه تمرکزشان را از دست ندهند. تحقیقات نشان می‌دهد هر چقدر یک فروشنده خوش بین تر باشد به همان نسبت حجم فروش و میزان درآمد افزایش خواهد یافت. خوش‌بینی می‌تواند منجر به جدّیت و پشتکار شده که پیامد آن فروش بیشتر است. اگر توانایی ابراز همدلی با مشتری را داشته باشیم، می‌توانیم سریع‌تر، مؤثرتر مسئله یابی کرده و ارتباطات بهتری با مشتریان برقرار کنیم. توسعه روابط مثبت و مستحکم با مشتریان از طریق راهکارهای بزرگ و کوچک حتی در زمان بروز مشکلات می‌تواند به فروش بیشتر، همکاری و مشارکت بهتر با مشتریان ختم شود (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۶ – گروه‌ها:** امروزه گروه‌ها در مورد مسائل سازمانی بیش از گذشته مسئولیت بر دوش دارند. آنها تحت فشارند تا با آن دسته از افرادی که از داخل یا خارج سازمان تاکنون آنها را ندیده‌اند به‌آرامی رفتار کنند ضمن اینکه فرصت‌ها محدود و منابع کمیاب هستند. فن آوری به‌شدت در حال پیشرفت است و به‌تبع آن اعضای گروه دائماً تغییر می‌کنند در چنین شرایطی چیزهایی که اطرافتان هستند به‌آسانی شما را اندوهگین، دلسرد و سردرگم می‌سازند. وقتی یکی از اعضا گروه به‌موقع نتواند کارش را تحویل دهد طبیعتاً احساس خشم می‌کنیم. وقتی منابع هدر برود و یا درحالی‌که انتظار داریم



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

علی‌رغم منابع کافی در موعد مقرر کاری انجام شود، ولی موفق نمی‌شویم، احساس ناراحتی و عصبانیت می‌کنیم. در چنین وضعیتی همبستگی، انسجام گروه و اثربخشی فعالیت‌ها از بین رفته و نه‌تنها حرکت رشد و پیشرفت آهسته می‌شود، بلکه حالت لاک‌پشتی پیدا می‌کند، معرفی و عرضه محصولات و کالاهای جدید با شکست مواجه شده و سهم بازار به رقبا واگذار می‌شود.

گروه‌ها با ارتقای هوش هیجانی می‌توانند به طور چشمگیری مراحل شکل‌گیری گروهی را کوتاه‌تر کنند. در چنین حالتی اعضای گروه می‌توانند به طور کارآمد و اثربخش با آشفتگی‌های هیجانی خودشان و دیگر اعضای گروه به‌خوبی مدارا کنند و چنین هیجان‌هایی را عامل و منبعی برای رشد، توسعه، همبستگی و اعتمادسازی بین اعضای گروه بدانند. هویت جمعی (روح همکاری) از طریق توسعه نگرش «خواستن توانستن است» می‌تواند تحقق یابد. طرح‌های مهمی که اهمیت خاصی برای سازمان در بردارند در زمان مقرر و با بودجه تعیین شده، محقق می‌شوند، بنابراین سازمان به علت انجام برنامه‌ها طبق جدول زمان‌بندی اجرای فعالیت‌ها شهرت و اعتبار کسب خواهد کرد (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۷ – شعب ارائه خدمات به مشتری:** شعب ارائه خدمات به مشتریان، به طور دائم با مشتریان کم حوصله و عصبانی در طول روز مواجه است. آنها بدون آنکه گناهی مرتکب شده باشند گاهی از سوی مشتریان مورد بی‌مهری و دشنام قرار می‌گیرند. مشتریان کم حوصله، عصبانی و خشمگین می‌توانند کارکنان چنین مراکزی را از کوره به در برده و جنون زده کرده و در آنها انزجار و خشم ایجاد کنند. اگر کارکنان این شعب دارای مهارت‌های هوش هیجانی بالا نباشند ممکن است میزان بحث و جدل با مشتریان بالا بگیرد که در این شرایط برای ختم غائله، رئیس شعبه دخالت کند و از همه بهتر مناقشات باعث می‌شود سازمان، مشتریانش را از دست بدهد. یک مشتری ناراضی بی‌واسطه رفتار بد و نامناسبی که با او می‌شود نارضایتی خودش را عموماً به ۱۰ تا ۱۵ نفر از دوستان و اطرافیانش بازگو می‌کند. آن دسته از شعب ارائه خدمات به مشتری که مهارت‌های هوش هیجانی خود را ارتقا داده‌اند در مواجه با خشم مشتریان به‌خوبی می‌توانند هیجان‌های واکنشی خودشان را اداره کرده و آرام، خونسرد و متین باشند تا مشتریان نگاهی صمیمانه از آنان در ذهن داشته باشند، بنابراین در هنگام گفتگو با مشتریان، همواره این نکته باید رعایت شود. توانایی ابراز همدلی با مشتریان کم حوصله این



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

امکان را فراهم می‌آورد تا مسئله‌یابی سریع‌تر و مؤثرتر صورت گیرد و ارتباطات با مشتری بهبود یابد. حفظ رضایت مشتری در شرایطی که با تعارض و تضاد مواجه هستیم به وفاداری بیشتر مشتری کمک می‌کند. مشتری وفادار رضایت خود را به دوستانش بازگو می‌کند، در نتیجه هر چه وفاداری مشتری افزایش یابد، میزان سوددهی نیز بیشتر می‌شود (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۸ – کارشناسان فنی:** این افراد دائماً به دلیل انجام کار بیشتر، ارزان‌تر، باکیفیت‌تر، بدون آنکه سرعت انجام کار کاهش یابد دائماً تحت فشارند. کارشناسان فنی برای اتمام طرح‌های پژوهش‌های در دست اقدام باید ساعت های متمادی به سختی کار کنند. به همین منظور برای ایجاد فضایی نوآورانه مجبورند ضمن چالش با سایرین، با افراد زیادی از واحدهای مختلف تعامل کنند و در بسیاری از موارد وظایفی را انجام دهند که تمایلی به انجام آن ندارند. چنین وضعیتی باعث می‌شود کارشناسان فنی در بسیاری از مواقع دچار بی تابی، انزجار، اضطراب، رنجش و فشار روانی شوند. این هیجان‌های منفی منجر به انفجارهای هیجانی (تسخیر عصبی) می‌شود. از جمله عوارض آن ایجاد یک واکنش فیزیولوژیکی در مغز است که مانع از فکر کردن روشن و منطقی در افراد، ایجاد مشکل در ارتباط و افزایش اشتباهات و خطاهای مختلف می‌شود که خلاقیت را متوقف می‌سازد (دهشیری، ۱۳۸۷).

**۹ – کارمندان:** حجم بالای امور روزمره که بخش عمده‌ای از کارمندان اجرایی باید انجام دهند سبب غرق‌شدن آنان در امور جاری می‌شود. سرپرستان بیشتر از افرادی حمایت می‌کنند که ضمن مسافرت بیشتر، فعالیت‌های افزون‌تری در موعد مقرر کمتری برای هر وظیفه انجام دهند. ظهور سیستم‌های جدید رایانه‌ای نیازها، خطمشی‌ها و رویه‌های نوین، همگی به این ناکامی‌ها اضافه می‌شود. به‌وجودآمدن وقفه‌های لحظه‌به‌لحظه و دائم در کارها، امری طبیعی (هنجار) محسوب می‌شوند. آیا جای تعجب نیست که کارمندان در مقابل این‌همه خواسته‌ها و انتظارات مختلف احساس ناکامی، نگرانی، ملالت، سردرگمی، ترس و یا حتی احساس گناه نکنند؟ این احساسات می‌تواند منجر به ایجاد فضایی شود که کارمندان در مقابل همه کارهایی که باید انجام دهند احساس فلج شدن کنند؛ بنابراین در این حالت آشکارا کارها معوق مانده و متعاقب آن خطاها و لغزش ها افزایش می‌یابد. در نتیجه این‌گونه احساس می‌شود که کارکنان کنترلی به کارشان ندارند.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

پیامد چنین تفکری به‌وجودآمدن حالت افسردگی است که در آن تعداد شکایات، گله‌مندی‌ها و غیبت‌ها افزایش می‌یابد، ضمن آنکه سلامت جمعی کارکنان، نوع طرز تلقی، روحیه و اعتمادبه‌نفس آنها دچار آسیب‌های جدی می‌شود. ارتقا مهارت‌های هیجانی افراد را قادر می‌سازد که تقاضاهای مختلف، وقفه‌های کاری، اعتراض‌ها و ضرورت‌ها را به‌خوبی و باظرافت پاسخ دهند. فرایندهای کاری، بانک‌های اطلاعاتی و اجرای طرح‌ها راحت‌تر انجام شود (دهشیری، ۱۳۸۷).

### ۱۱- کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار

تصور عموم این است که هوش هیجانی می‌تواند در تمام ابعاد زندگی نقش کلیدی داشته باشد. نباید فکر کنیم که این جایگزین و جانشین توانایی‌ها، دانش‌ها و یا مهارت شغلی شود؛ بلکه به‌گونه‌ای سازمان‌دهی‌شده تا بتواند نتایج کاری را بهبود بخشد، اما به‌هیچ‌وجه نمی‌تواند بدون مهارت‌های شغلی (فنی) موفقیت‌های ما را تضمین کند. بعضی از کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار عبارت‌اند از:

۱ - **توسعه شغلی (بهبود کارها):** اگر معیارهایی برای شناخت کارکنان یا خودمان داشته باشیم می‌توانیم مسیرهای شغلی کارکنان را همانند رعایت بهداشت روانی در نظر بگیریم.

۲ - **توسعه (بهسازی) مدیریت:** مدیرانی که فقط بر مهارت‌های فنی خودشان تکیه می‌کنند، مدیریت نمی‌کنند؛ بلکه صرفاً عهده دار امور هستند. بنابراین شناخت و ارتقا هوش هیجانی می‌تواند منجر به توسعه روش‌های مدیریتی خاص شود.

۳ - **اثربخشی گروهی:** گروه‌ها چیزی بیش از مجموع افراد به‌صورت انفرادی هستند، به عبارتی نقش گروه‌ها هم‌افزایی است. هوش هیجانی عاملی است که باعث حفظ و پایداری گروه‌ها می‌شود.

۴ - **انعطاف‌پذیری (تطابق):** انعطاف‌پذیری به معنای ایجاد و ارائه راه‌حل‌های بدیع است. هدف ممکن است برتری و تسلط بر فردی باشد که توان مقابله با او را ندارید، تشریح ایده‌ای که می‌دانیم عملی است؛ اما فعلاً فضای اجراکردن آن



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

فراهم نیست، ایجاد تغییری است که در یک نظام اداری باید اتفاق بیفتد و یا جلوگیری از غائله‌ای که باید رفع‌ورجوع شود. همه این موارد نیازمند راه‌حل‌های متعددی هستند که متناسب با شرایط و وضعیت باید اتخاذ شوند.

**۵ - نگرش مثبت:** قابلیت‌های هوش هیجانی خوش‌بینی تسهیل و تسریع‌کننده حرکت در اقدام به‌سوی عملکرد عالی است. بهره‌مندی از درجه بالای خوش‌بینی، منحصربه‌فردترین شاخص برای فروشندگان موفق است. شرایطی مانند گفتگو، مذاکره، ارائه، برگزاری جلسه یکی از قابلیت‌های عملکردی زیربنایی محسوب می‌شود.

**۶ - برگشت‌پذیری:**[1] فشار روانی (استرس) از عوامل کاهش‌دهنده بهره‌وری و تمرکز حواس است. منحصربه‌فردترین روش در تحمل فشار روانی برگشت‌پذیری است که یکی از قابلیت‌های هوش هیجانی محسوب می‌شود به معنی توانایی بازگشت به حالت اولیه پس از روبه‌روشدن با یک مانع، مشکل، احساس یأس و نومیدی، طردشدن، شکست یا دیدن خسارت است، مشروط به آنکه حالت شور و اشتیاق و امیدواری اولیه کماکان پابرجا باشد. آل سیبرت[2] که مطالعات زیادی در زمینه برگشت‌پذیری انجام داده است یکی از ویژگی‌های باند برگشت‌پذیری را داشتن شخصیتی چندگانه می‌داند و اینکه یک شخص باتوجه‌به شرایط گوناگون بتواند سرسخت یا منعطف، تحلیل‌گر یا خلاق باشد. لازمه این کارداشتن توانایی استفاده از تمام بخش‌های مغز است. زیرا هیجان‌ها در سمت چپ نیمکره مغز و اندیشه و تعقل در سمت راست نیمکره مغز قرار دارند (مایر و همکاران،[3] ۲۰۰۷).

## ۱۲- خودپنداره شغلی

### ۱-۱۲- ماهیت خودپنداره

1 - Resilience
2- Al Siebert
3- Mayer



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

در روان‌شناسی، خود عبارت است از مجموعه ویژگی‌های فردی که موجب تفاوت فرد از دیگران یا شباهت او به دیگران می‌شود. ویلیام جیمز [1](۱۸۹۰) و کولی[2](۱۹۰۲) در کتاب‌های خود اشاره می‌کنند، خود یکی از مفاهیم بسیار قدیمی در روان‌شناسی است و از سه بعد تشکیل شده است:

۱) من کیستم؟ ۲) چگونه خودم را ارزیابی می‌کنم؟ ۳) چگونه عمل می‌کنم؟ به نظر روان‌شناسان اجتماعی، خود بر صفات ذاتی فرد استوار نیست، بلکه به‌تدریج و با کنش‌های متقابل با محیط ساخته می‌شود. در واقع این محیط است که به فرد شکل می‌دهد. کولی (۱۹۰۲) می‌گوید: واکنش‌های دیگران، منبع اصلی باورهایی است که درباره‌ی خود فراهم می‌آوریم. به نظر او، تصویری که فرد از خود به وجود می‌آورد، بر اساس تصویری است که دیگران از او ترسیم می‌کنند. برای تأیید این گفته، می‌توان نمونه‌هایی پیدا کرد. به‌عنوان‌مثال، دانشجویی که خود را در آمار ضعیف می‌داند، بدون تردید قضاوتش بر اساس نمراتی است که استادان آمار به او می‌دهند. تکرار نمرات ضعیف در این درس، دانشجو را متقاعد می‌کند که در این زمینه استعداد ندارد و این بی‌استعدادی یکی از ویژگی‌های شخصیت اوست (بدارد، دزیل و لامارش، ۲۰۰۶؛ ترجمه‌ی حمزه گنجی، ۱۳۹۲: ۴۶).

هر فرد در ذهن خود، تصویری از خویشتن دارد و این پنداشت کلی فرد از شخصیت خودش را، خودپنداره می‌نامند. این مفهوم، در واقع یکی از عوامل درونی مؤثر بر رفتار انسان است که در سال‌های اخیر موردتوجه متخصصان تعلیم‌وتربیت قرار گرفته است. به عبارتی دیگر، هر انسان برداشت و تصوری از وجود خویشتن دارد که می‌توان آن را هویت شخصی یا خود نامید. پاسخگویی به سؤالاتی از قبیل این‌که: شما چه طور آدمی هستید؟ چگونه خودتان را توصیف می‌کنید؟ برداشت و تصور هر شخص را از خود روشن می‌سازد.

مفهوم خودپنداره همچنین به معنی جمع‌آوری دانش در مورد خویشتن است، مانند باورهای فرد نسبت به ویژگی‌های شخصیتی، جسمی، توانایی‌ها، ارزش‌ها و اهداف. خودپنداره اساس ارزیابی فرد از خود و جهان پیرامونش را تشکیل می‌دهد

1. William James
2. Cooley



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

(صفایی، بیگدلی و طالع‌پسند، ۱۳۹۰). از دیدگاه برخی از نظریه‌پردازان، خودپنداره مفهومی سلسله‌مراتبی و چندبعدی است. به‌عبارت‌دیگر اطلاعات در مورد خود، به کمک آگاهی از علوم خود در زمینه‌های ریاضی، تاریخ و انگلیسی و آگاهی از شیوه‌های زندگی‌کردن و کارکردن خود به وجود می‌آید. خودپنداره و آگاهی از خود با افزایش سن متفاوت می‌گردد. با بالارفتن سن و حرکت از دوره‌ی کودکی به سمت نوجوانی و جوانی، توانایی افراد برای مشخص‌کردن نقاط قوت و ضعف خویش افزایش پیدا می‌کند (دیفریتز و رن،[1] ۲۰۱۳). در واقع خود در اوایل زندگی شکل می‌گیرد و با استفاده از تجربیات بعدی اصلاح می‌شود. خودپنداره، یک موضوع مرکزی است که اطراف آن تعداد زیادی از جنبه‌های عمده‌ی شخصیت سازماندهی شده است. ریچاردل[2] و همکاران (۲۰۰۷) خودپنداره را، به‌عنوان تصویر کلی فرد درباره‌ی خودش تعریف می‌کنند که شامل تجربیات واقعی و تفسیر آن‌ها است. در تصویر کلی، خودپنداره چندبعدی است و دارای چند سطح از خود است. تصویر بدنی و عزت‌نفس به‌عنوان جنبه‌ها و سطوح بسیار مهم خودپنداره بررسی می‌شوند؛ بنابراین، خودپنداره مانند یک نقشه است که به فرد کمک می‌کند در مواقع بحرانی و انتخاب‌های بزرگ زندگی با آگاهی و درک درست از خود به مقصد برسد (البام،[3] ۲۰۰۲).

### ۲-۱۲- خودپنداره شغلی

خودپنداره شغلی بخشی از خودپنداره کلی فرد است و بیشتر با قسمتی از «خود» که دارای نیازها، ارزش‌ها، علایق، توانایی و شخصیت است، مرتبط است. همان‌طوری که تجارب در ارتباط با آگاهی از جهان کار، گسترده‌تر می‌شود، خودپنداره‌ی شغلی پیچیده‌تر شکل می‌گیرد. فرض بر این است که افراد مشاغلی را که در آنها توانایی خود ابراز می‌دارند، بهتر انتخاب می‌کنند (هوور، ۱۹۹۸). خویشتن‌پنداری شغلی و حرفه‌ای عبارت است از تمام اعتقادات و تصورات فرد که به‌نوعی با انتخاب شغل و حرفه ارتباط دارد و در مسیر تکاملی اثر می‌گذارد. به نظر سوپر خویشتن‌پنداری براثر تعامل بین انسان و عوامل محیطی رشد و نمو می‌نماید و تکامل می‌یابد سوپر به‌شدت تحت‌تأثیر خویشتن‌پنداری قرار داشت؛ یعنی او

1. Defreitas & Rinn
2. Ricciardelli
3. Elbaum



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

معتقد بود هر فردی شغلی را انتخاب می‌کند که متناسب با عقاید و پندارش درباره خودش باشد (صنعتی‌زاده و کاظمی، ۱۳۸۹). خویشتن‌پنداری به‌عنوان مجموعه ادراکات فرد از خویشتن در ابعاد گوناگون وجودی تعریف شده است. خویشتن‌پنداری تصور نسبتاً دائمی فرد راجع به خویشتن است و همان نظام ادراکی انسان است که می‌تواند تمام زمینه‌ها و رفتارهای زندگی از جمله انتخاب شغل را تحت‌تأثیر قرار دهد (محمدآبادی و جباری، ۱۳۹۹). خودپنداره شغلی از نظر بارت و تینسلی، میزان و درجه‌ای از وضوح و اطمینان از درک خود دررابطه‌با نگرش‌ها، ارزش‌ها، علایق، نیازها و توانایی‌های مربوط به شغل است (بارت و تینسلی، ۱۹۷۷). سوپر بیان می‌کند، افرادی که درک معلوم و مشخصی از خود ندارند، نمی‌توانند به اندازهٔ کافی نقش شغلی بپذیرند (سوپر؛ ۱۹۹۰).

### ۳-۱۲- خودپنداره و تأثیر آن بر موفقیت یا شکست کارکنان

در دیدگاه عمومی موفقیت شغلی زمانی حاصل می‌شود که فرد بتواند از تمام توانایی ها و امکانات خود در رسیدن به هدف های شغلی استفاده و بهره برداری نماید. موفقیت شغل یک مفهوم نسبی دارد و هیچ فردی را نمی توان موفق نامید، مگر اینکه از هدف ها و ایده ال هایش آگاه باشیم. موفقیت شغلی عبارت از رابطه ای است که بین پیشرفت کنونی فرد و ایده ال های آینده اش وجود دارد. میزان موفقیت فرد در برآوردن نسبی این هدف‌ها را موفقیت شغلی می‌نامند (هاو، ۱۹۹۸). جامعه و در بعد کوچک تر هر سازمانی برای موفقت به منابع اساسی اش تکیه دارد و ویژگی‌های افراد هر جامعه یا سازمان، موفقیت و ادامه کار آن جامعه را پیش‌بینی می‌کند. از ویژگی‌های هر فرد خویشتن داری اوست که تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است (آروند و شفیع آبادی، ۱۳۸۵). خودپنداری در هدایت رفتارهای فردی نقش داشته و بر موفقیت یا شکست کارکنان در محیط کاری تأثیر دارد. (بائر، ۲۰۰۱). محققین زیادی اقدام به مفهوم سازی خودپنداری نموده و آن را "چگونه دیدن خود در ذهن" و یا "چگونه فکر و احساس کردن درباره خویش" معنی کرده اند. پژوهشگران معتقدند که خود پنداری می‌تواند تا حد زیادی ادراکات بالقوه ما را در زندگی شخصی تحت‌تأثیر قرار دهد؛ بنابراین چگونه



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

ما خودمان را در نهایت درک می‌کنیم نگاه ما را به خودمان در ارتباط با کار، بخصوص توانایی ما را در نیل به اهداف، در زندگی کاری تحت‌تأثیر قرار می‌دهد (انیز ابگو و وافرچیدوزی،[1] ۲۰۱۰).

موفقیت شغلی برای هر فردی معنی متفاوتی دارد. به نظر عده‌ای، موفقیت شغلی همان پیشرفت شغلی و تعالی مهارت‌هاست. درحالی‌که عده دیگری موفقیت شغلی را کسب درآمد بیشتر می‌دانند. در مشاوره شغلی، موفقیت شغلی به سه حالت غیر روانی، روانی و عمومی تعریف شده است. در دیدگاه غیر روانی هر فردی که درآمد بیشتری دارد، در شغلش موفق‌تر است. درحالی‌که جامعه‌شناسان معتقدند عوامل دیگری از قبیل موقعیت شغلی فرد در جامعه و میزان همکاری و مشارکت فرد با جامعه از طریق اشتغال نیز از جمله معیارهای موفقیت شغلی به شمار می‌روند. در دیدگاه روانی موفقیت شغلی عبارت است از احساس فرد از میزان کارایی و توانایی‌اش در انجام کار محوله، معمولاً افراد موفق کارشان را بهتر انجام می‌دهند و به راهنمایی کمتری نیازمندند و کمتر از محیط کار غیبت می‌کنند. این عده ضمن کار خطای کمتری را مرتکب می‌شوند و در نتیجه کمتر دچار حوادث می‌گردند.

## ۱۳- روش‌شناسی

دسته‌بندی‌های مختلفی از روش‌های پژوهش ارائه شده است. به‌عنوان‌مثال، سرمد و دیگران (۱۳۷۷) از دو ملاک هدف پژوهش و نحوه‌ی گردآوری داده‌ها استفاده می‌کنند. در این دسته‌بندی، پژوهش‌های بر مبنای هدف می‌توانند بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای باشند. از جنبه‌ی نحوه‌ی گردآوری داده‌ها (طرح پژوهش) به دو دستهٔ کلی پژوهش‌های غیرآزمایشی (توصیفی) و آزمایشی تقسیم می‌شوند. پژوهش‌های غیرآزمایشی از روش‌هایی استفاده می‌کنند که هدف آنها توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. پژوهش‌های آزمایشی اما شامل روش‌هایی هستند که به دنبال برقراری روابط علت و معلولی میان دو یا چند متغیر هستند (سرمد و دیگران، ۱۳۷۷). هر یک از این پژوهش‌های خود شامل روش‌های مختلفی هستند. از منظر این دسته‌بندی، روش پژوهش حاضر، غیرآزمایشی (توصیفی) به شمار می‌رود.

1 Onyeizugbo EU, NwaforChidozie E



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

## بحث و نتیجه گیری

بررسی مطالب و داده‌های مرتبط با موضوع موردمطالعه نشان می‌دهد که هوش هیجانی با خودپنداره شغلی کارکنان شهرداری تهران رابطه معنی‌داری دارد و این فرضیه تأیید می‌شود که این نتایج با نتایج پژوهش شجاعی بوانلو و شجاعی (۱۳۹۶) همسو می‌باشد و با نتایج پژوهش اوبو (۲۰۲۰) همسو نیست. نتیجه‌ای که در این پژوهش به‌دست‌آمده است نشان داد با افزایش سطح مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودپنداره شغلی کارکنان نیز تقویت می‌شود. در تبیین این نتیجه می‌توان اذعان داشت که هوش هیجانی آرایه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و شایستگی‌های غیرشناختی است که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد و این برآورد از هوش هیجانی مسلماً با تقویت خودپنداره شغلی رابطه مثبتی دارد. همچنین می‌توان چنین برداشت کرد که هوش هیجانی عامل مهم و تأثیرگذار در زمینه رفتار و فعالیت‌ها و ارزش‌های کارکنان قلمداد می‌شود که با بهبود خودپنداره شغلی کارکنان به موفقیت آنان کمک می‌کند و کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند، در ارائه خدمات باکیفیت‌تر، موفق‌ترند؛ بنابراین، مدیران شهرداری تهران و مسئولین توسعه منابع انسانی شهرداری با تقویت هوش هیجانی کارکنان به خودباوری آنان و تعامل مؤثر آنان با محیط کاری و همکاران کمک کنند.

## منابع

ابطحی، معصومه و ندری، خدیجه (۱۳۹۰). رابطه خلاقیت و سازگاری اجتماعی با عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان، *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۲ (۳)، ۲۸-۱۵.

اسدی، سمانه. (۱۳۹۳). پیش‌بینی استرس ادراک شده از طریق ذهن‌آگاهی و خودکارآمدی، کنفرانس بین‌المللی علوم‌انسانی و مطالعات رفتاری، تهران، مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

اسیوند، مهناز؛ حسین‌پور، محمد و کنگرانی فراهانی، علی (۱۳۹۱). تأثیر آموزش بهبود کیفیت مدیریت بر انگیزه پیشرفت مدیران مدارس آموزش‌وپرورش. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۶ (۳)، ۱۸-۹.

آقا محمدیان، حمیدرضا. (۱۳۸۱). آرام‌سازی غیرداروییی. مشهد: شرکت به نشر.

بدار، لوک؛ دزیل، ژوزه و لامارش، لوک (۲۰۰۶). ترجمه حمزه گنجی (۱۳۹۲). روان‌شناسی اجتماعی، چ ۱۰: ساوالان.

تمنایی‌فر، محمدرضا و گندمی، زینب (۱۳۹۰). رابطه انگیزه پیشرفت با پیشرفت تحصیلی در دانشجویان. *مجله راهبردهای آموزش*، ۴ (۱)، ۱۵-۱۹.

جباری، گلناز و بافنده، حسن،۱۳۹۴، نقش هوش هیجانی در تأثیرگذاری ذهن‌آگاهی روی سلامت روان و رضایت از زندگی، اولین همایش علمی‌پژوهشی روان‌شناسی، علوم تربیتی و آسیب‌شناسی جامعه، کرمان.

جلالی، داریوش؛ آقایی، اصغر؛ طالبی، هوشنگ و مظاهری، محمدعلی. (۱۳۹۳). مقایسه اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن‌آگاهی متناسب بافرهنگ ایرانی و آموزش شناختی - رفتاری بر استرس شغلی کارکنان شرکت‌های خدمات‌رسان. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی.

حاتمی‌فرد، سیروس؛ کافی، موسی و خوش‌روش، وحید (۱۳۹۰). اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله و مهارت ابراز وجود والدین بر میزان سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی فرزندان آن‌ها. *فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، ۲ (۷)، ۸۳-۶۸.

حسین‌پور، امیرحسین؛ زارعی، فرشاد و یونسی، جلال (۱۳۹۲). رابطه بین تفکر قطعی نگر با ابراز وجود در دانش‌آموزان پسر. تبریز، ایران. *چکیده مقالات ششمین کنگره روانپزشکی کودک و نوجوان*.

حسین‌ثابت، فریده؛ مفیده، فرخنده و برقیان، منصوره (۱۳۹۲). مقایسه میان سازگاری در دانش‌آموزان دبستانی دارای والدین با شیوه‌های فرزندپروری متفاوت. تبریز، ایران. *چکیده مقالات ششمین کنگره روانپزشکی کودک و نوجوان*.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

خان‌جانی‌زاده، هنگامه و باقری، سحر (۱۳۹۱). اثربخشی خودآموزی کلامی بر بهبود سازگاری اجتماعی دانش‌آموزان با ناتوانی‌های یادگیری. *مجله ناتوانی‌های یادگیری*، ۲ (۱)، ۵۲-۴۳.

خجسته، امیر؛ شکیب، تهمینه و حقدادی، غلام‌حسین (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی آموزش ابراز وجود بر بلوغ اجتماعی نوجوانان دبیرستانی. تبریز، ایران. *چکیده مقالات ششمین کنگره روانپزشکی کودک و نوجوان*

دباغی، پ؛ اصغرنژاد، ف ع؛ عاطف وحید، م؛ و بولهری، ج. (۱۳۸۷). اثربخشی گروه‌درمانی شناختی مبتنی بر ذهن‌آگاهی در و معنوی طرح‌واره فعال‌سازی در پیشگیری از مواد مخدر عود تخلف. IJBCP، 13(4)، 375-366.

دهقان منشادی، ز؛ تقوی، ر؛ و دهقان منشادی، م. (۱۳۹۱). ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه کنتاکی از مهارت‌های تمرکز حواس. مجله اندیشه و رفتار، ۷(۲۵)، ۲۷-۳۶.

رسول‌پور، عبدالله (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین خودپنداره و پیشرفت تحصیلی در میان دانشجویان* دانشگاه پیام‌نور بوکان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی تربیتی دانشگاه پیام‌نور بوکان.

رشیدزاده، عبدالله؛ فتحی‌آذر، اسکندر و هاشمی، تورج (۱۳۹۰). بررسی تأثیر آموزش ابراز وجود بر مؤلفه‌های مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان دختر مقطع پیش‌دانشگاهی. *مجله مطالعات روان‌شناسی تربیتی*، ۸ (۱۳)، ۷۲-۵۸.

رضاپور میر صالح، یاسر؛ ابوترابی کاشانی، پریسا و ابراهیمی قوام، صغری (۱۳۹۱). تأثیر آموزش مهارت‌های ابراز وجود در افزایش جرئت‌ورزی و عزت‌نفس دانش‌آموزان کم‌جرئت دختر پایه سوم تا پنجم ابتدایی شهر تهران. *دوفصلنامه علمی/پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۱۹ (۷)، ۸۹-۷۷.

رضایی، مجتبی و معقول، علی،۱۳۹۷، بررسی (تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان شعب بانک شهر مشهد)، دومین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران، ۱۳۹۷.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

زارع، حسین؛ زارع، مریم؛ خالقی دلاور، فائزه؛ امیرآبادی، فاطمه؛ شهریاری، حسین. (۱۳۹۲). ذهن‌آگاهی و دیابت: اثربخشی ذهن‌آگاهی مبتنی بر کاهش استرس بر کنترل دیابت، علوم پزشکی رازی، ۲۰(۱۰۸): ۴۰-۵۲.

زاهد، عادل؛ رجبی، سعید و امیدی، مسعود (۱۳۹۱). مقایسه سازگاری اجتماعی، هیجانی، تحصیلی و یادگیری خودتنظیمی در دانش‌آموزان با و بدون ناتوانی یادگیری. *مجله ناتوانی‌های یادگیری*، ۱ (۲)، ۶۲-۴۳.

زمزمی آزاده، آگاه هریس مژگان، علی‌پور احمد. کارآمدی مداخله رفتاری - ذهن - آگاهی در ارتقا خود پنداشت و بهبود کیفیت زندگی در دانشجویان دختر دارای تصویر بدنی منفی. روان‌شناسی بالینی و شخصیت - دانشور رفتار سابق -. ۱۳۹۳; ۲ (۱۱):۷۱-۸۴

سرچشمی، رامین. (۱۳۷۲). *بررسی تأثیر آموزش در تغییر آگاهی و نگرش کاردان‌های بهداشتی*، (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران.

سعیدیان، فاطمه و نیلی، محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر آموزش ابراز وجود بر سازگاری اجتماعی و خودپنداره مثبت زنان سرپرست خانوار. *مجله مطالعات روان‌شناسی بالینی*، ۱ (۵)، ۲۴-۱.

سلطان محمودلو، سپیده و سبحانی نذری، سارا (۱۳۹۱). بررسی رابطه ابعاد شخصیتی روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی و عزت‌نفس و مقایسه تفاوت‌های جنسیتی. سنندج، ایران، *مجموعه مقالات نخستین همایش ملی شخصیت و زندگی نوین.*

شارف، ریچارداس. (۱۳۸۱). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، ترجمه (مهرداد فیروز بخت)، تهران: رسا.

شجاعی بوانلو، مریم، قربانی، اسماعیل. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودپنداره شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی. فصلنامه علمی دانش انتظامی خراسان شمالی، ۲(۷), ۶۵-۸۰.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

شریفی، مهدی، شریفیان یگانه، محمدحسین، صابری، علی‌محمد، (۱۳۹۶)، تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان (موردمطالعه: شبکه ورزش سیمای جمهوری اسلامی ایران)، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال پانزدهم، تابستان ۱۳۹۶.

شولتز، دوان. پی و شولتز، سیدنی، آلن (۲۰۰۵). *نظریه‌های شخصیت*، ترجمه یحیی سید محمدی (۱۳۹۱). چ ۲۲، تهران: ویرایش.

صناعی، ح. (۱۳۹۱). تعیین تأثیر ذهن‌آگاهی بر متغیرهایی مانند خودکارآمدی، استرس ادراک شده و جهت‌گیری زندگی در زنان مبتلا به سرطان پستان. پایان‌نامه دانشگاه شعبه بین‌المللی قزوین.

عالی‌پور، فرشته و اندیشمند، ویدا،۱۳۹۸، بررسی تأثیر آموزش تکنیک‌های ذهن‌آگاهی بر عملکرد شغلی معلمان مقطع ابتدایی ناحیه دو کرمان، دومین همایش ملی تحول در برنامه درسی، شهر لامرد.

فخاری س. م.، & عبدلی م. (۱۳۹۹). بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان اداره کل راه‌آهن شمال شرق شاهرود. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۴(۳۷)، ۱-۲۰.

کاویانی، ح؛ حاتمی، ن؛ و شفیع آبادی، ع ی. (۱۳۸۸). تأثیر درمان شناختی مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر کیفیت زندگی در افراد غیربالینی افسرده. پیشرفت در علوم‌شناختی، ۱۰(۴)، ۳۹- ۴۸.

کیانی، جمیله و پاکیزه، علی و استوار، افشین و نمازی، سودابه (۱۳۸۹) بررسی تأثیر گروه‌درمانی شناختی - رفتاری بر افزایش عزت‌نفس و کاهش ناامیدی نوجوانان مبتلا به بتا تالاسمی. طب جنوب؛ ۱۳(۴)، ۲۴۱.

گل شکوه، فرزانه و نریمیسا، پریا،۱۳۹۶، بررسی تأثیر مهارت‌های ذهن‌آگاهی بر افزایش هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اندیمشک، کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین ایران و جهان در روان‌شناسی، علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی، شیراز.

لطفی، حسن، سید عامری، میرحسین، (۱۳۹۸)، مدل ارتباطی هویت و سکوت سازمانی با خودپنداره کارکنان ادارات ورزش و جوانان شمال غرب کشور، دوره ۶، شماره ۳، شماره پیاپی ۲۳، پاییز ۱۳۹۸.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

مطهری، زهرا سادات. (۱۳۹۱). اثربخشی مداخله به روش ذهن‌آگاهی بر کاهش استرس و دل‌زدگی زناشویی مادران دارای فرزند مبتلا به نقص توجه - بیش‌فعالی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و فرهنگ.

معصومیان سمیرا، شعیری محمدرضا، شمس جمال، مؤمن‌زاده سیروس. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر درمان کاهش استرس مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر خودکارآمدی زنان مبتلا به کمردرد مزمن. پژوهش در پزشکی. ۳۷ (۳):۱۵۸-۱۶۳

یاقوتی. (۱۳۹۳). اثربخشی گروه‌درمانی مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر کاهش علایم افسردگی و افزایش خودکارآمدی در بیماران وابسته به مواد. هشتمین کنگره بین‌المللی دانش اعتیاد. تهران دانشگاه علوم پزشکی ایران.

Abedi H, Ahanchian MR, Babaei B & Davodipour A. Investigation of the relationship between emotional intelligence and dimensions of power sources of high school principals of Neishabour city in academic year 2005-2006. International Research Journal of Applied and Basic Sciences 2013; 6(9): 1274-9.

Ahmad, Z., (2019), Relationship between Procrastination, Job Performance and Mindfulness in Male and Female Employees, European Online Journal of Natural and Social Sciences, Vol.8, No 3, 2019.

Appel, A. & Kim-Appel, D. (2009). Mindfulness: Implications for Substance Abuse and Addiction. International Journal of Mental Health and Addiction. 7(4): 506-512.

Baer,R.A. (2003).Mindfulness training as a clinical intervention:A conceptual and empirical review. Clinical psychology: Science and practice, 10,125-143.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: the exercise of control. New York: W.H. Freeman.

Baydas G SE, Tuzcu M, Yaser A, Donder E. (2005). Novel, role for abapentin in neuroprotection of central nervous system in streptozotocine-induced diabetic rats. Acta Pharmacologica Sinica. (26):417-22.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

Bohlmeijer E, Prenger R, Taal E, Cuuijpers P. (2010). The effects of mindfulness-based stress reduction therapy on mental health of adulte with a chronic medical disease: A meta-analysis. Journal Psychosom Reserch. (68): 539-5440

Borkovec, T.D. (2002). Life in the future versus life in the present. Clinical Psychology: Scienceand Practice,9,76-80.

Bowen, S. Witkiewitz, K. Dillworth, T.M. & Marlatt G.A. (2007). The role of thought suppression in the relationship between mindfulness meditation and alcohol use. Addictive Behaviors. 32(10): 2324–2328.

Breslin, F.C. Zack, M. & McMain S. (2002). An Information-Processing Analysis of Mindfulness: Implications for Relapse Prevention in the Treatment of Substance Abuse. Clinical Psychology: Science and Practice. 9(3): pages 275–299.

Britton, W.B. Bootzin, R.R. Cousins, J.C. Hasler, B.P. & et al. (2010). The Contribution of Mindfulness Practice to a Multicomponent Behavioral Sleep Intervention Following Substance Abuse Treatment in Adolescents: A Treatment-Development Study.Substance Abuse. 31(2): 86-97.

CAI, D., Viljaranta, J., & Georgiou, G. (2018). Direct and indirect effects of self-concept of ability on math skills. Learning and Individual Differences, 61(1): 51-58.

Carlson, L. E. Ursuliak, Z. Goodey, E. Angen, M. & Speca, M. (2001).The effects ofa mindfulness meditation based stress reduction program on mood and symptomsof stress in cancer outpatients: Six month follow-up. Supportive Care in Cancer, 9,112–123.

Coppersmith, S. (1990). Manual of self-esteem Inventory. Consulting psychologist, press,INC.

Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R. (1992). "Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO five factor Inventory (NEO-FFI) professional Manual". Odessa, FL Psychological Assessment Resources, Inc

Edward, B. (2010).The effect of mindfulness training on drug craving is moderated by level of negative effect. Psy.D. MARYWOOD UNIVERSITY, 3452813.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

Evens. S. Ferrando, S. Findler, M. Stowell, C. Smart, C. & Haglin D. (2008). Mindfulness-based cognitive therapy for generalizedanxiety disorder. Journal Anxiety Disorder. (22):716-721.

Farh, C. I. C. C., Seo, M. G., & Tesluk, P. E. (2012). Emotional intelligence, teamwork effectiveness, and job performance: The moderating role of job context. Journal of Applied Psychology, 97(4), 890–900. doi:10.1037/a0027377

Feist j, Feist G. (2012). Theories of Personality. Translated by: Yahya S M. Tehran: Nashre ravan. 1-12.

Fernandez A.C. Wood M. D. Stein L. A. R. & Rossi J.S. (2010). Measuring mindfulness and examining its relationship with alcohol use and negative consequences. Psychology of Addictive Behaviors. 24(4):608-616.

Garland E.L. (2011). Trait Mindfulness Predicts Attentional and Autonomic Regulation of Alcohol Cue- Reactivity. Journal of Psychophysiology, 25(4): 180-189.

Garland E.L. Gaylord S.A. Boettiger C.A. & Matthew O. Howard M.O. (2010). Mindfulness Training Modifies Cognitive, Affective, and Physiological Mechanisms Implicated in Alcohol. Journal of Psychoactive Drugs. 42(2): 177-192.

Garland E.L. Schwarz N.R. Kelly A. Whitt A. & Howard M.O. (2010). Mindfulness-Oriented Recovery Enhancement for Alcohol Dependence: Therapeutic Mechanisms and Intervention Acceptability, Journal of Social Work Practice in the Addictions. 12(3): 242-263.

Hennekam, S., Richard, S. and Grima, F. (2020), "Coping with mental health conditions at work and its impact on self-perceived job performance", Employee Relations, Vol. 42 No. 3, pp. 626-645. https://doi.org/10.1108/ER-05-2019-0211.

Hyland, P., Lee, A., & Mills, M. (2015). Mindfulness at work: A new approach to improving individual and organizational performance. Industrial and Organizational Psychology, 8(4), 576–602.

King, E., Haar, J. M., (2017), Mindfulness and job performance: a study of Australian leaders, Asia Pacific Journal of Human Resources, Vol 55, No 3, March 2017, doi: https://doi.org/10.1111/1744-7941.12143.



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

Kock, N. (2017). Which is the best way to measure job performance: Self-perceptions or official supervisor evaluations? International Journal of e-Collaboration, 13(2), 1-9.

Miao, Chao & Humphrey, Ronald & Qian, Shanshan. (2018). The relationship between emotional intelligence and trait mindfulness: A meta-analytic review. Personality and Individual Differences. 135. 10.1016/j.paid.2018.06.051.

Oboh, A., (2020), Emotional intelligence and self perceived job performance, M.A thesis in Keiser University, June 2020.

Weinzimmer, L. G., Baumann, H. M., Gullifor, D. P., & Koubova, V. (2017). Emotional intelligence and job performance: The mediating role of work-family balance. The Journal of Social Psychology, 157(3), 322–337. doi:10.1080/00224545.2016.1208141



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]

فصلنامه ایده های نوین روانشناسی
دوره ۱۵، شماره ۱۹، زمستان سال ۱۴۰۱

# Determining the direct relationship between emotional intelligence and occupational self-concept (case study: employees of Tehran Municipality)

**Sara Sadat Mashhadi Bafan**[1]

**Abstract**

Since the purpose of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and occupational self-concept, the current research was applied in terms of purpose and survey and correlational in terms of the way of collecting information. The library method was used to collect information from the research literature section, and the structural equation modeling method was used to test the accuracy of the research theoretical model and calculate the effect coefficients. . Descriptive method has been used to organize, summarize information, prepare tables, draw graphs and describe collected data. The statistical population in this research is all the employees of the 11th district of Tehran, which was a total of 360 people, and using the Morgan table, the statistical sample size was determined to be 186 people. In the analytical model, emotional intelligence was the independent variable and occupational self-concept was the dependent variable. The main tool for collecting information was to evaluate the emotional intelligence short form of the Gigans emotional intelligence questionnaire (2010) and to evaluate the occupational self-concept, the Shafiabadi and Rezaei questionnaire (2016). The results showed that emotional intelligence had a significant relationship with the occupational self-concept of Tehran Municipality employees.

Keywords: emotional intelligence, occupational self-concept, Tehran Municipality

[1] Master of Clinical Psychology, Payam Noor University, Azerbaijan International Branch (corresponding author)



[ Downloaded from jnip.ir on 2026-11-17 ]