



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

سارا سادات مشهدی بافان<sup>۱</sup>

### چکیده

از آنجاکه 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، تهیه جداول، رسم نمودار و توصیف داده‌های جمع‌آوری شده از روش توصیفی استفاده شده است. جامعه آماری 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

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه پیام نور واحد بین‌الملل آذربایجان (نویسنده مسئول) saramashhadi0000@gmail.com



### 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 به‌شمار 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 در نظر گرفتن ابعاد روانی - شخصیتی مانند خودپنداره و ذهن‌آگاهی منطقی به نظر نمی‌رسد.

## ۲- هوش هیجانی

### ۲-۱- تاریخچه هوش هیجانی



افلاطون ۲۰۰۰ سال پیش گفته 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 مورد توجه علم روان‌شناسی قرار گرفت و به‌عنوان یکی از زیرشاخه‌های هوش شناخته شد. پینی<sup>۱</sup> 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 امید) 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 نخستین بار توسط پیترسالووی و جان مایر<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۰ مطرح شد. پیترسالووی از بخش روان‌شناسی دانشگاه ییل 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 قابل اندازه‌گیری می‌دانستند. دیوید کارسو<sup>۳</sup> از همکاران پیترسالووی می‌گوید:

1 Payne

2 Mayer & Salovey

3 Caruso



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<sup>۱</sup> از نتیجه تحقیقات سالووی و مایر و سایدین در پرفروش ترین کتابش به نام هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ استفاده کرد و در این زمینه دو برنامه شناخت خود و رشد اجتماعی برای مدرسه نیهاون نوشت. لئونل<sup>۲</sup> اولین بار مفهوم هوش هیجانی را به زبان آلمانی در سال ۱۹۶۶ به کاربرد نتایج تحقیقات او در مورد خانمهایی که به خوبی نمی توانستند از عهده نقش ها و وظایف اجتماعی خود برآیند حاکی از این بود که این خانمها در سنین کودکی جدا از مادران خود زندگی می کردند. 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<sup>۳</sup> پس از ۲۰ سال تحقیق، پرسش نامه هوش هیجانی را ابداع کرد. تأکید بارون بیشتر بر قابلیت های غیرشناختی بوده و پرسش نامه او میزان خودسنجی افراد در زمینه قابلیت های غیرشناختی را اندازه گیری می کند که به نام پرسش نامه هوش هیجانی (EQI) معروف است. بارون هوش هیجانی را آرایشی از استعداد های غیرشناختی، قابلیت ها و مهارت هایی می داند که توانایی فرد در سازگاری با شرایط و فشارهای محیطی را افزایش می دهد. بعدها سالووی نیز نتیجه گیری مشابهی کرد و گفت: من با دکتر بارون موافقم. فکر می کنم در ده سال آینده تحقیقات ثابت می کند که مهارت ها و قابلیت های هیجانی و عاطفی عامل پیش بینی کننده موفقیت ها، نتایج، پیامدهای مثبت در محیط کار، خانواده و مدرسه محسوب می شود و آثاری قابل مشاهده دارد (آقایار، ۱۳۸۶).<sup>۴</sup>

## ۲-۲- هوش هیجانی

1 Golman

2 Lenel

3 Baron

<sup>۴</sup> آقایار، هوش هیجانی سازمانی، ص ۳۵



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) 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<sup>۲</sup> و قابلیت اجتماعی<sup>۳</sup>. قابلیت فردی محصول توانایی در دو مهارت مهم، خودآگاهی و خودمدیریتی است این مهارت‌ها بیشتر روی خود فرد تمرکز می‌کنند تا تعامل‌ها<sup>۴</sup> با دیگران. خودآگاهی عبارت است از توانایی در درک صحیح و دقیق هیجان‌ها در همان لحظه‌ای که روی می‌دهند و فهمیدن این که در رابطه با وضعیت‌های متفاوت چه تمایلاتی وجود دارد. خودمدیریتی یعنی توانایی استفاده از آگاهی از هیجان‌ها برای انعطاف‌پذیر ماندن و رفتار خود را به طور مثبت رهبری کردن.

قابلیت اجتماعی بر توانایی در درک کردن دیگران و مدیریت کردن 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



آگاهی اجتماعی عبارت است از توانایی در حدس زدن 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 مدیریت کردن 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 عمل کردن بر اساس آن به کار می‌برد. تعداد هیجان‌های شناخته شده با در نظر گرفتن 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. به‌طور کلی 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.



۳- مؤلفه رفتاری: این مؤلفه به حالت‌های مختلف تظاهرات هیجان‌ها اشاره می‌کند. حالت اندام‌های بدن و آهنگ صدا از این جمله است (چامرو و همکاران، 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، بی‌ملاحظه‌گی 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 تنفیری 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



(سوءاستفاده از کودک، زنا با محارم، خیانت). وظیفه نفرت رد کردن 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 از دست دادن فردی عزیز از طریق مرگ، طلاق، شرایط (مثل مسافرت)، یا مشاگره ناراحت‌کننده است. شکست نیز به غم می‌انجامد مثل رد شدن 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 به صورت غیرمستقیم به انسجام گروه‌های اجتماعی کمک می‌کند. چون جدایی از افراد عزیز موجب غم می‌شود و به خاطر اینکه غم هیجان ناراحت‌کننده‌ای است، پیش‌بینی آن، افراد را بانگیزه 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 می‌خواهیم، جلب احترام، مورد محبت و لطف قرار گرفتن، دریافت خبری خوشحال‌کننده، یا تجربه کردن احساس‌های لذت بخش. شادی وظیفه‌ای دو گانه دارد. اولاً، به ما کمک می‌کند که برای انجام دادن فعالیت‌های 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<sup>۱</sup> 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 به آسانی

1 - Moods



پیش می آیند). در مرتبه بعد از حالات روحی، باید از خلق و خو صحبت کنیم که آمادگی ابراز یک هیجان یا حالت روحی مشخص است که افراد را مالیخولیایی، ترسو یا شادمان می سازد و ورای این حالت های هیجانی باید از اختلالات هیجانی آشکار مانند افسردگی بالینی یا اضطراب مداوم نام برد که بر اثر آن فرد احساس می کند به صورتی مستمر، در یک حالت روحی مسموم کننده گرفتار شده است (گنجعلی بنجاور، ۱۳۸۸).

## ۵- فواید هیجان

۵-۱- **بقا:** در طول میلیون ها سال با تکامل طبیعت، هیجان ها دستخوش رشد شده اند. هیجان های ما بالقوه این توانایی را دارند که در خدمت ما به عنوان یک نظام درونی هدایت کننده عمل نمایند. وقتی نیازها ارضا می شوند، هیجان ها به ما هشدار می دهند؛ مثلاً وقتی احساس تنهایی می کنیم که نیازهای اجتماعی و ارتباطی ما برآورده نشوند، وقتی احساس ترس می کنیم که نیاز ایمنی ارضا نشود و وقتی احساس طرد می کنیم که نیاز پذیرش ما از سوی دیگران محقق نشود.

۵-۲- **تصمیم گیری:** هیجان ها منبع ارزشمندی از اطلاعات هستند و در تصمیم گیری به ما کمک می کنند. مطالعات نشان می دهد وقتی رابطه هیجان با مغز قطع می شود فرد نمی تواند تصمیم بگیرد چرا؟ زیرا او نمی تواند بداند که او چه احساسی درباره انتخابش خواهد داشت.

۵-۳- **تعیین حدود مرز:** وقتی از رفتار فردی دلخور می شویم، هیجان ها به ما هشدار می دهند. ما آموخته ایم به هیجان های خودمان اعتماد کنیم و از آن ها خاطر جمع باشیم و به خودمان اجازه می دهیم که فرد مورد نظر بداند که از رفتارش احساس ناراحتی می کنیم. این مطلب به ما کمک می کند تا محدوده ای را مشخص کنیم که در آن سلامت جسمی و روانی ما تضمین می شود.

---

1 - Temperaments

2 - Disorders



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- زبان‌های 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 تأثیر گذاشتن 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 تحت تأثیر 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



باعث به وجود آمدن آن‌ها می‌شود، معنی، مفهوم و عواقب (نتایج) آنها چیست؟ باین‌حال، 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 الزماً 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، 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، به احتمال 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 به وجود آمدن 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 به جای آن که در واکنش عقلانی شما تداخل ایجاد کند، در درک صحیح آن به شما کمک می‌کند. مسلماً، اکثر

1- Ciarrochi



هیجان‌های ما سادگی یا شدت هیجان بالا را ندارند. احساسات‌ها 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 هیجان‌هایی 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 همدردی کردن 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 وارد شدن 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 مذاکره کردن 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).



### ۹- هوش هیجانی و موفقیت شغلی

دانیل گلن (۲۰۰۹) می گوید: قوانین انجام کار دائماً در حال تغییرند و ما همیشه به وسیله معیارهای جدیدی مورد قضاوت قرار می گیریم. مهم نیست ما چقدر هوشمندیم، چقدر آموزش دیده ایم یا چه تخصصی داریم. بلکه مهم این است چقدر می توانیم 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 می شوند. این امر کاملاً روشن است که قابلیت های هیجانی ترکیبی معجزه آسا هستند که حمایت و بقا سازمان را تضمین کرده و افراد توانمند و دارای عملکرد عالی را از دیگران جدا می سازد.

مشاغل هزاره سوم به کارکنانی نیاز دارند که دارای سطح بالایی از اعتماد به نفس، تعهد و روحیه تشریک مساعی بوده و بتوانند در مقابله با تضادهای موجود آنها را کنترل و مدیریت کنند. این قابلیت ها نتیجه توانایی شناخت و مدیریت احساسات خود فرد و درک درست و انتقال صحیح آنها به دیگران است. هوش هیجانی آن قدر برای موفقیت ضروری است که ۶۰ درصد عملکرد در همه انواع شغل ها را شامل می شود و می تواند به تنهایی بزرگ ترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است.

شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این باشد که یک مهارت بسیار انعطاف پذیر است. هوش هیجانی مردم هر چقدر کم یا زیاد باشد باز هم مردم می توانند با تمرین آن را بهبود بخشند و کسانی که در آن نمره کمی می آورند عملاً می توانند خودشان را به پای همکارانشان برسانند. پژوهش انجام شده در دانشگاه کوئینزلند استرالیا نشان می دهد، کسانی که هوش هیجانی و عملکرد شغلی ضعیفی دارند می توانند، 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، ۲۰۰۵).



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

هوش هیجانی، توانایی کسب و به کارگیری 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، نظام‌ها و تغییرات وسیع سازمانی را هدایت کرده و به کارکنان روحیه و انرژی بدهند. این همه 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 تصمیم‌گیری 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



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 نه تنها 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 یاد 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



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. گزارش‌ها 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 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 به شدت 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

<sup>1</sup> Information Technology



سازمانی عالی دست یابند. در نتیجه طرح‌های بزرگ و مهم که اهمیت 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 بر خود و شرایط حاکم داشته باشند چنین فروشندگانی نه تنها 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 جدیت 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 به آرامی رفتار کنند ضمن اینکه فرصت‌ها محدود و منابع کمیاب هستند. فن آوری به‌شدت در حال پیشرفت است و به تبع 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



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 لاک‌پستی 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 مواجهه 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



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 ساعت‌های 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 بی‌تابی، 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 غرق شدن 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. به وجود آمدن وقفه‌های لحظه‌به‌لحظه و دائم در کارها، امری طبیعی (هنجار) محسوب می‌شوند. آیا جای تعجب نیست که کارمندان در مقابل این همه 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 لغزش‌ها افزایش می‌یابد. در نتیجه این‌گونه احساس می‌شود که کارکنان کنترلی به کارشان ندارند.



پیامد چنین تفکری به وجود آمدن حالت افسردگی است که در آن تعداد شکایات، گله‌مندی‌ها و غیبت‌ها افزایش می‌یابد، ضمن آنکه سلامت جمعی کارکنان، نوع طرز تلقی، روحیه و اعتماد به نفس آنها دچار آسیب‌های جدی می‌شود. ارتقا مهارت‌های هیجانی افراد را قادر می‌سازد که تقاضاهای مختلف، وقفه‌های کاری، اعتراض‌ها و ضرورت‌ها را به خوبی 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 مهارت‌های شغلی شود؛ بلکه به‌گونه‌ای سازمان‌دهی شده 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 (بهبودی) 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 اجرا کردن آن



فراهم نیست، ایجاد تغییری است که در یک نظام اداری باید اتفاق بیفتد و یا جلوگیری از غائله‌ای که باید رفع و رجوع 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<sup>۱</sup>: 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 روبه‌رو شدن با یک مانع، مشکل، احساس یأس و نومیدی، طرد شدن، شکست یا دیدن خسارت است، مشروط به آنکه حالت شور و اشتیاق و امیدواری اولیه کماکان پابرجا باشد. آل سیبرت<sup>۲</sup> که مطالعات زیادی در زمینه برگشت‌پذیری انجام داده است یکی از ویژگی‌های باند برگشت‌پذیری را داشتن شخصیتی چندگانه می‌داند و اینکه یک شخص با توجه به شرایط گوناگون بتواند سرسخت یا منعطف، تحلیل‌گر یا خلاق باشد. لازمه این کار داشتن 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،<sup>۳</sup> ۲۰۰۷).

## ۱۲- خودپنداره شغلی

### ۱۲-۱- ماهیت خودپنداره

1 - Resilience

2- Al Siebert

3- Mayer



در روان‌شناسی، خود عبارت است از مجموعه ویژگی‌های فردی که موجب تفاوت فرد از دیگران یا شباهت او به دیگران می‌شود. ویلیام جیمز<sup>۱</sup> (۱۸۹۰) و کولی<sup>۲</sup> (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 به تدریج 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. به‌عنوان مثال، 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 مورد توجه متخصصان تعلیم و تربیت قرار گرفته است. به عبارتی دیگر، هر انسان برداشت و تصویری 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



(صفایی، بیگدلی و طالع پسند، ۱۳۹۰). از دیدگاه برخی از نظریه پردازان، خودپنداره مفهومی سلسله مراتبی و چندبعدی است. به عبارت دیگر اطلاعات در مورد خود، به کمک آگاهی از علوم خود در زمینه های ریاضی، تاریخ و انگلیسی و آگاهی از شیوه های زندگی کردن و کارکردن خود به وجود می آید. خودپنداره و آگاهی از خود با افزایش سن متفاوت می گردد. با بالا رفتن سن و حرکت از دوره ی کودکی به سمت نوجوانی و جوانی، توانایی افراد برای مشخص کردن نقاط قوت و ضعف خویش افزایش پیدا می کند (دیفریتز و رن، ۲۰۱۳). در واقع خود در اوایل زندگی شکل می گیرد و با استفاده از تجربیات بعدی اصلاح می شود. خودپنداره، یک موضوع مرکزی است که اطراف آن تعداد زیادی از جنبه های عمده ی شخصیت سازماندهی شده است. ریچاردل<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷) خودپنداره را، به عنوان تصویر کلی فرد درباره ی خودش تعریف می کنند که شامل تجربیات واقعی و تفسیر آن ها است. در تصویر کلی، خودپنداره چندبعدی است و دارای چند سطح از خود است. تصویر بدنی و عزت نفس به عنوان جنبه ها و سطوح بسیار مهم خودپنداره بررسی می شوند؛ بنابراین، خودپنداره مانند یک نقشه است که به فرد کمک می کند در مواقع بحرانی و انتخاب های بزرگ زندگی با آگاهی و درک درست از خود به مقصد برسد (البام، ۲۰۰۲).

## ۲-۱۲- خودپنداره شغلی

خودپنداره شغلی بخشی از خودپنداره کلی فرد است و بیشتر با قسمتی از «خود» که دارای نیازها، ارزش ها، علایق، توانایی و شخصیت است، مرتبط است. همان طوری که تجارب در ارتباط با آگاهی از جهان کار، گسترده تر می شود، خودپنداره ی شغلی پیچیده تر شکل می گیرد. فرض بر این است که افراد مشاغلی را که در آنها توانایی خود ابراز می دارند، بهتر انتخاب می کنند (هوور، ۱۹۹۸). خویشتن پنداری شغلی و حرفه ای عبارت است از تمام اعتقادات و تصورات فرد که به نوعی با انتخاب شغل و حرفه ارتباط دارد و در مسیر تکاملی اثر می گذارد. به نظر سوپر خویشتن پنداری بر اثر تعامل بین انسان و عوامل محیطی رشد و نمو می نماید و تکامل می یابد سوپر به شدت تحت تأثیر خویشتن پنداری قرار داشت؛ یعنی او

---

1. Defreitas & Rinn  
2. Ricciardelli  
3. Elbaum



معتقد بود هر فردی شغلی را انتخاب می‌کند که متناسب با عقاید و پندارش درباره خودش باشد (صنعتی‌زاده و کاظمی، ۱۳۸۹). خویش‌پنداری به‌عنوان مجموعه ادراکات فرد از خویش‌پنداری در ابعاد گوناگون وجودی تعریف شده است. خویش‌پنداری تصور نسبتاً دائمی فرد راجع به خویش‌پنداری است و همان نظام ادراکی انسان است که می‌تواند تمام زمینه‌ها و رفتارهای زندگی از جمله انتخاب شغل را تحت تأثیر قرار دهد (محمدآبادی و جباری، ۱۳۹۹). خودپنداره شغلی از نظر بارت و تینسلی، میزان و درجه‌ای از وضوح و اطمینان از درک خود در رابطه با 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 اندازه 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 توانایی‌ها و امکانات خود در رسیدن به هدف‌های شغلی استفاده و بهره‌برداری نماید. موفقیت شغل یک مفهوم نسبی دارد و هیچ فردی را نمی‌توان موفق نامید، مگر اینکه از هدف‌ها و ایده‌ها آگاه باشیم. موفقیت شغلی عبارت از رابطه‌ای است که بین پیشرفت کنونی فرد و ایده‌ها و آینه‌اش وجود دارد. میزان موفقیت فرد در برآوردن نسبی این هدف‌ها را موفقیت شغلی می‌نامند (هاو، ۱۹۹۸). جامعه و در بعد کوچک‌تر هر سازمانی برای موفقیت به منابع اساسی‌اش تکیه دارد و ویژگی‌های افراد هر جامعه یا سازمان، موفقیت و ادامه کار آن جامعه را پیش‌بینی می‌کند. از ویژگی‌های هر فرد خویش‌پنداری اوست که تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است (آروند و شفیع‌آبادی، 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 مفهوم‌سازی خودپنداری نموده و آن را "چگونه دیدن خود در ذهن" و یا "چگونه فکر و احساس کردن درباره خویش" معنی کرده‌اند. پژوهشگران معتقدند که خودپنداری می‌تواند تا حد زیادی ادراکات بالقوه ما را در زندگی شخصی تحت تأثیر قرار دهد؛ بنابراین چگونه



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 تحت تأثیر قرار می‌دهد (انیز ابگو و وافرچیدوزی، 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. به‌عنوان مثال، سرمد و دیگران (۱۳۷۷) از دو ملاک هدف پژوهش و نحوه گردآوری داده‌ها استفاده می‌کنند. در این دسته‌بندی، پژوهش‌های بر مبنای هدف می‌توانند بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای باشند. از جنبه‌ی نحوه گردآوری داده‌ها (طرح پژوهش) به دو دسته 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.



### بحث و نتیجه گیری

بررسی مطالب و داده‌های مرتبط با موضوع مورد مطالعه 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 به دست آمده است نشان داد با افزایش سطح مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودپنداره شغلی کارکنان نیز تقویت می‌شود. در تبیین این نتیجه می‌توان ادعان 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 با کیفیت‌تر، 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)، ۱۵-۲۸.

اسدی، سمانه. (۱۳۹۳). پیش‌بینی استرس ادراک شده از طریق ذهن‌آگاهی و خودکارآمدی، کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی و

مطالعات رفتاری، تهران، مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.



- اسیوند، مهناز؛ حسین پور، محمد و کنگرانی فراهانی، علی (۱۳۹۱). تأثیر آموزش بهبود کیفیت مدیریت بر انگیزه پیشرفت مدیران مدارس آموزش و پرورش. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۶ (۳)، ۱۸-۹.
- آقا محمدیان، حمیدرضا. (۱۳۸۱). آرام سازی غیردارویی. مشهد: شرکت به نشر.
- بدار، لوک؛ دزیل، ژوزه و لامارش، لوک (۲۰۰۶). ترجمه حمزه گنجی (۱۳۹۲). روان شناسی اجتماعی، چ ۱۰: ساوالان.
- تمنایی فر، 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 ذهن آگاهی روی سلامت روان و رضایت از زندگی، اولین همایش علمی پژوهشی روان شناسی، علوم تربیتی و آسیب شناسی جامعه، کرمان.
- جلالی، داریوش؛ آقایی، اصغر؛ طالبی، هوشنگ و مظاهری، محمدعلی. (۱۳۹۳). مقایسه اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی و آموزش شناختی - رفتاری بر استرس شغلی کارکنان شرکت های خدمات رسان. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی.
- حاتمی فرد، سیروس؛ کافی، موسی و خوش روش، وحید (۱۳۹۰). اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله و مهارت ابراز وجود والدین بر میزان سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی فرزندان آن ها. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی، ۲ (۷)، ۸۳-۶۸.
- حسین پور، امیرحسین؛ زارعی، فرشاد و یونسی، جلال (۱۳۹۲). رابطه بین تفکر قطعی نگر با ابراز وجود در دانش آموزان پسر. تبریز، ایران. چکیده مقالات ششمین کنگره روانپزشکی کودک و نوجوان.
- حسین ثابت، فریده؛ مفیده، فرخنده و برقیان، منصوره (۱۳۹۲). مقایسه میان سازگاری در دانش آموزان دبستانی دارای والدین با شیوه های فرزندپروری متفاوت. تبریز، ایران. چکیده مقالات ششمین کنگره روانپزشکی کودک و نوجوان.



- خان جانی زاده، هنگامه و باقری، سحر (۱۳۹۱). اثربخشی خودآموزی کلامی بر بهبود سازگاری اجتماعی دانش آموزان با ناتوانی های یادگیری. *مجله ناتوانی های یادگیری*، ۲ (۱)، ۴۳-۵۲.
- خجسته، امیر؛ شکیب، تهمنه 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؛ اصغر نژاد، ف ع؛ عاطف وحید، م؛ و بولهری، ج. (۱۳۸۷). اثربخشی گروه درمانی شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی در و معنوی طرحواره فعال سازی در پیشگیری از مواد مخدر عود تخلف. *IJBCP*، 13(4)، 366-375.
- دهقان منشادی، ز؛ تقوی، ر؛ و دهقان منشادی، م. (۱۳۹۱). ویژگی های روان سنجی پرسش نامه کنتاکی از مهارت های تمرکز حواس. *مجله اندیشه و رفتار*، ۷ (۲۵)، ۲۷-۳۶.
- رسول پور، عبدالله (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین خودپنداره و پیشرفت تحصیلی در میان دانشجویان دانشگاه پیام نور بوکان*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی تربیتی دانشگاه پیام نور بوکان.
- رشیدزاده، عبدالله؛ فتحی آذر، اسکندر و هاشمی، تورج (۱۳۹۰). بررسی تأثیر آموزش ابراز وجود بر مؤلفه های مهارت های اجتماعی دانش آموزان دختر مقطع پیش دانشگاهی. *مجله مطالعات روان شناسی تربیتی*، ۸ (۱۳)، ۷۲-۵۸.
- رضاپور میر صالح، یاسر؛ ابوترابی کاشانی، پریسا و ابراهیمی قوام، صغری (۱۳۹۱). تأثیر آموزش مهارت های ابراز وجود در افزایش جرئت ورزی و عزت نفس دانش آموزان کم جرئت دختر پایه سوم تا پنجم ابتدایی شهر تهران. *دوفصلنامه علمی/پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۱۹ (۷)، ۷۷-۸۹.
- رضایی، مجتبی و معقول، علی، ۱۳۹۷، بررسی (تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان شعب بانک شهر مشهد)، دومین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران، ۱۳۹۷.



زارع، حسین؛ زارع، مریم؛ خالقی دلاور، فائزه؛ امیرآبادی، فاطمه؛ شهریاری، حسین. (۱۳۹۲). ذهن آگاهی و دیابت: اثربخشی ذهن آگاهی

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

دانش آموزان با و بدون ناتوانی یادگیری. مجله ناتوانی های یادگیری، ۱(۲)، ۶۲-۴۳.

زمزمی آزاده، آگاه هریس مژگان، علی پور احمد. کارآمدی مداخله رفتاری - ذهن - آگاهی در ارتقا خود پنداشت و بهبود کیفیت

زندگی در دانشجویان دختر دارای تصویر بدنی منفی. روان شناسی بالینی و شخصیت - دانشور رفتار سابق -. ۱۳۹۳؛ ۲(۱۱): ۷۱-

۸۴

سرچشمی، رامین. (۱۳۷۲). بررسی تأثیر آموزش در تغییر آگاهی و نگرش کاردان های بهداشتی، (پایان نامه 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 روان شناسی بالینی، ۱(۵)، ۲۴-۱.

سلطان محمودلو، سپیده و سبحانی نذری، سارا (۱۳۹۱). بررسی رابطه ابعاد شخصیتی روان رنجورخویی، برون گرایی و عزت نفس و

مقایسه تفاوت های جنسیتی. سنندج، ایران، مجموعه مقالات نخستین همایش ملی شخصیت و زندگی نوین.

شارف، ریچارداس. (۱۳۸۱). نظریه های مشاوره و روان درمانی، 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.



- شریفی، مهدی، شریفیان یگانه، محمدحسین، صابری، علی محمد، (۱۳۹۶)، تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: شبکه ورزش سیمای جمهوری اسلامی ایران)، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال پانزدهم، تابستان ۱۳۹۶.
- شولتز، دوان. پی و شولتز، سیدنی، آلن (۲۰۰۵). نظریه های شخصیت، ترجمه یحیی سید محمدی (۱۳۹۱). چ ۲۲، تهران: ویرایش. صناعی، ح. (۱۳۹۱). تعیین تأثیر ذهن آگاهی بر متغیرهایی مانند خودکارآمدی، استرس ادراک شده و جهت گیری زندگی در زنان مبتلا به سرطان پستان. پایان نامه دانشگاه شعبه بین المللی قزوین.
- عالی پور، فرشته و اندیشمند، ویدا، ۱۳۹۸، بررسی تأثیر آموزش تکنیک های ذهن آگاهی 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 راه آهن شمال شرق شاهرود. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۴(۳۷)، ۱-۲۰.
- کاوایی، ح؛ حاتمی، ن؛ و شفیع آبادی، ع ی. (۱۳۸۸). تأثیر درمان شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی بر کیفیت زندگی در افراد غیربالینی افسرده. پیشرفت در علوم شناختی، ۱۰(۴)، ۳۹-۴۸.
- کیانی، جمیله و پاکیزه، علی و استوار، افشین و نمازی، سودابه (۱۳۸۹) بررسی تأثیر گروه درمانی شناختی - رفتاری بر افزایش عزت نفس و کاهش ناامیدی نوجوانان مبتلا به بتا تالاسمی. طب جنوب؛ ۱۳(۴)، ۲۴۱.
- گل شکوه، فرزانه و نریمیسا، پریا، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر مهارت های ذهن آگاهی بر افزایش هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اندیمشک، کنفرانس ملی پژوهش های نوین ایران و جهان در روان شناسی، 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.



مطهری، زهرا سادات. (۱۳۹۱). اثربخشی مداخله به روش ذهن آگاهی بر کاهش استرس و دلزدگی زناشویی مادران دارای فرزند مبتلا به نقص توجه - بیش فعالی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علم و فرهنگ.

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

یاقوتی. (۱۳۹۳). اثربخشی گروه درمانی مبتنی بر ذهن آگاهی بر کاهش علائم افسردگی و افزایش خودکارآمدی در بیماران وابسته به مواد. هشتمین کنگره بین المللی 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.



- Bohlmeijer E, Prenger R, Taal E, Cuijpers P. (2010). The effects of mindfulness-based stress reduction therapy on mental health of adults 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: Science and 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. & McMMain 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 of a mindfulness meditation based stress reduction program on mood and symptoms of 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 affect. *Psy.D. MARYWOOD UNIVERSITY,* 3452813.



- Evens. S. Ferrando, S. Findler, M. Stowell, C. Smart, C. & Haglin D. (2008). Mindfulness-based cognitive therapy for generalized anxiety 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>.



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



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

Sara Sadat Mashhadi Bafan<sup>1</sup>

### 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 Shafabadi 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

---

<sup>1</sup> Master of Clinical Psychology, Payam Noor University, Azerbaijan International Branch (corresponding author)