



## بررسی رابطه هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان

(مورد مطالعه: دانشگاه علوم انتظامی امین)

نادر شیخ الاسلامی کندلوسی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۳

### چکیده

هیجانان و عواطف دانشجویان از جمله مواردی است که ممکن است تاثیرگذاری مثبت و منفی ای در دانشگاه‌ها ایجاد کنند و عملکرد آنان را متاثر سازند. تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین می‌باشد. روش تحقیق بکار رفته از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. بر اساس فرضیه‌های تحقیق به بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه‌های این هوش با عملکرد دانشجویان (دانشگاه علوم انتظامی امین) و همچنین به بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن و تحصیلات) با هوش هیجانی و مولفه‌های این هوش می‌پردازد، که از بین مولفه‌های هوش هیجانی (آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی و ادراک هیجانی)، مولفه کنترل هیجانی دارای بیشترین اهمیت و مزیت می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای استاندارد با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. پرسشنامه این پژوهش دارای ۴۰ سوال می‌باشد که ۱۶ سوال اول آن مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سوال پایانی آن مربوط به متغیر وابسته عملکرد دانشجویان می‌باشد که روایی محتوایی آن توسط تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصین مربوطه مورد تأیید قرار گرفت؛ و همچنین پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای پرسشنامه (هوش هیجانی) = ۰/۸۷۴ و عملکرد دانشجویان = ۰/۹۱۹ مورد تأیید قرار گرفت. در مجموع هوش هیجانی و تمام مولفه‌های این هوش رابطه معنادار با عملکرد دانشجویان داشتند، که از میان این مولفه‌ها کنترل هیجانی دارای بالاترین همبستگی با عملکرد دانشجویان داشت. در پایان نیز پیشنهادهایی در این باره مطرح می‌شود.

**کلید واژه‌ها:** هوش، هوش هیجانی، عملکرد، دانشگاه علوم انتظامی امین

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران- ایران [n\\_sheikholestami@iau-tmb.ac.ir](mailto:n_sheikholestami@iau-tmb.ac.ir)

## مقدمه

توجه به عواطف و احساسات و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک روابط خود و دیگران و مدیریت مطلوب آنها و ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از عواطف و احساسات در تفکر و شناخت موضوعی است که دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی، احساسی یا هیجانی در ادبیات مدیریت بکار رفته است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تغییر جایگاه هیجان‌ات و عواطف در توانمندی‌های انسانی دارد (عابدی جعفری و مرادی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). مطالعات اخیر نشان می‌دهد که جدا از هوش شناختی، هوش هیجانی نقش مهمی در موفقیت‌های افراد در طول زندگی خود بازی می‌کند (ایلگاز بویوکبایکال، منگو و منگو<sup>۲</sup>؛ ۲۰۱۵: ۹۶۴) همچنین برخی محققان معتقدند که هوش هیجانی دارای نقش مهمی در زندگی سازمانی دانشجویان است (روز بانگونا و راتری ایسواریب<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴: ۳۳۸).

امروزه روابط انسانی در سازمان‌ها از مهمترین مسائل و مشکلات سازمانی است که ممکن است سازمان را به نقطه سقوط بکشاند. قابلیت‌های عاطفی و اجتماعی تاثیر انکار ناپذیری در بهبود روابط و پرورش افراد دارد که تاکنون آنطور که شایسته است به آن توجه نشده. هوش هیجانی به معنای یک توانایی ذهنی بیانگر قابلیت‌های عاطفی، اجتماعی فرد است که می‌تواند سبب بروز توانایی‌هایی چون برقراری ارتباط، شناخت نقاط قوت و ضعف خود و سایرین باشد. با این ویژگی‌ها هوش هیجانی از اهمیت ویژه‌ای برای یک مدیر برخوردار است تا آنجا که ادعا می‌شود می‌تواند بر سایر توانایی‌های فرد نیز موثر واقع شود (دوستار<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). یکی از مهمترین عوامل مرتبط با عملکرد افراد، هوش هیجانی است که گلמן در تعریف آن بیان میکند که هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن

را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تاثیرآن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (گلמן<sup>۵</sup>، ۱۹۹۵). عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی یک کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف شده است. منظور از ارزش سازمانی برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود نظیر انجام یک وظیفه شغلی یا داشتن رابطه مناسب با دیگر کارمندان دارد (موتویدلو، بورمان و اشمیت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹: ۷۱-۸۳). از طرفی هوش هیجانی به طور گسترده‌ای به عنوان یکی از عوامل غالب کمک به عملکرد برتر حرفه‌ای و آموزشی پذیرفته شده است (روز بانگونا و راتری ایسواریب، ۲۰۱۴: ۳۳۷). در کشورهای غربی، بسیاری از محققان پژوهش در هوش هیجانی و اثر آن بر عملکرد کار انجام داده‌اند (همان، ص ۳۳۸) و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل موثر در عملکرد افراد معرفی کرده‌اند (کروز، کاروالهوب و سوشا<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵: ۱۵۵؛ شمس الدین و عبدالرحمن<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴: ۷۵-۸۱؛ اسفندیاری و اکرادی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴: ۴۳۵-۴۴۴؛ وراستینو و ایفتیمه، ۲۰۱۳: ۱۳۸۰-۱۳۸۴؛ کوکر، شولتز و کودیر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۷: ۳۰-۳۶). به نظر می‌رسد در دنیایی که تغییرات با شتاب و سرعت صورت می‌گیرد هوش هیجانی برای سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری اهمیت پیدا کرده و عامل حیاتی برای کسب موفقیت به شمار می‌آید. نه تنها مدیران سطوح عالی سازمان نیاز دارند قابلیت‌های خود را نشان دهند بلکه تمامی کارکنان نیز در تمامی سطوح چنین نیازی را احساس می‌کنند. دانشگاه‌های نظامی از جمله سازمان‌هایی هستند که از این امر مستثنی نبوده و همواره باید به این مقوله توجه بیشتری داشته باشند. حال با توجه به اینکه تربیت نیروهای متخصص از جمله پیش شرط‌های تحقق چشم‌انداز بیست ساله سازمان ناجا می‌باشد، و با توجه به اینکه هوش هیجانی یک عامل موثر در عملکرد دانشجویان

«توانایی فرد برای کنترل هیجانات خود و دیگران، تمایز میان اثرات مثبت و منفی هیجانات و استفاده از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات خود» تعریف کرده اند. هوش هیجانی صرفاً هیجانی بودن یا کنترل هیجانات نیست بلکه هر دوی این‌ها می‌باشد، یعنی بدانیم چه موقع اظهار هیجانی موفق عمل می‌کند و چه موقع مشکل زا و دردسر ساز است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی از جمله دارایی‌های ناملموس و ذهنی سازمان‌ها می‌باشد و مایر و سالووی هوش هیجانی را به عنوان فرآیندی ذهنی تعریف می‌نمایند که در شناسایی، استفاده، درک و مدیریت حالات هجانی یک فرد و توانایی استفاده از آن هیجانات در برانگیختن، برنامه ریزی و رسیدن به هدف موثر واقع می‌شود. و در حالی که روانشناسان این هیجانات را بی نظم و از صفات مشخصه سازگاری ضعیف قلمداد می‌کنند ولیکن نظریه پردازان جدید معتقدند که این هیجانات نقش بسیار مهمی را در سازماندهی، تحریک و هدایت فعالیت‌های انسان‌ها ایفاء می‌کنند (بروکر و نافوخو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶). هوش هیجانی عبارتست از توانایی درک و ابراز احساسات، ترکیب احساس با عقل، فهمیدن و استدلال با احساسات و تنظیم و جهت دهی احساسات خود و دیگران (چرنیس<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۱). به بیانی دیگر، هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌های مرتبط با پردازش هیجانات و اطلاعات هیجانی است (کوت و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۰).

بارآن<sup>۱۵</sup> هوش هیجانی و اجتماعی را نظم بخشیدن به توانایی‌های هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم تعریف می‌نماید که توانایی‌های ما را برای اینکه به طور فعالانه و اثربخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآییم، تحت تاثیر قرار می‌دهند. هیگز و جویلز<sup>۱۶</sup> هوش هیجانی را دستیابی به اهداف از طریق توانایی مدیریت احساسات و هیجانات خود، حساس بودن نسبت به آن‌ها و تحت تاثیر قرار دادن آن‌ها و

در موفقیت دانشگاه هاست، و همچنین عدم شناخت درست فرماندهان و مدیران از بسترهای لازم برای ارتقاء آن، مهمترین مانع برای بهره‌گیری موثر از ظرفیت‌های دانشجویان در سازمان‌ها به شمار می‌آید؛ لذا ضرورت پاسخ به این سوال مطرح می‌شود که رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد دانشجویان نظامی در دانشگاه علوم انتظامی امین چگونه است؟ هدف اصلی این تحقیق تحلیل رابطه بین هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین است. بخش بعدی مقاله به مبانی نظری، پیشینه تحقیق، روش شناسی، یافته‌ها، بحث و نتیجه گیری و پیشنهادها می‌پردازد.

## مبانی نظری

### هوش

اصطلاح هوش، رایج ترین اصطلاح روانشناختی بوده و تقریباً همه مردم نسبت به کم و کیف آن در خود و دیگران حساسیت دارند. والدین از نخست لحظه تولد فرزندشان می‌خواهند وضع هوشی او را بدانند و با فرزندان دیگران مقایسه کنند. میان روان شناسان، بر روی تعریف هوش اتفاق نظر وجود ندارد و هر کدام از آن‌ها هوش را از دیدگاه خاصی تعریف می‌کنند. بهترین تعریفی که از هوش می‌توان به عمل آورد و به نوعی در برگیرنده مفهوم کلی آن است، بدین قرار می‌باشد: هوش، مجموعه‌ای از توانایی‌های شناختی است که به ما اجازه می‌دهد تا نسبت به جهان اطرافمان آگاهی پیدا کنیم، یاد بگیریم و مسائل و مشکلات را حل کنیم (سیاروچی و فورگاس، ۱۳۸۳؛ به نقل از سید نقوی و همکاران، ۱۳۹۱).

### هوش هیجانی

اصطلاح هوش هیجانی طی دهه ۱۹۹۰ توسط جان مایر و پیتر سالووی<sup>۱۱</sup> برای اولین بار در چندین مقاله مطرح شد. این دو روانشناس، هوش هیجانی را

دیدگاه‌های چندگانه برای ارزیابی یک مشکل از تمامی زوایا (شامل دیدگاه‌های خوش بینانه و بدبینانه) را در بر می‌گیرد (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). بعبارت دیگر، تسهیل هیجانی به معنای استفاده از هیجانات برای بهبود در فرآیند تفکر و مهارت و استفاده از قدرت احساسات مثبت است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

ج) شناخت (ادراک) هیجانی: به توانایی فرد برای درک چرخه‌های هیجانی و هیجانات پیچیده نظیر، احساس همزمان وفاداری و خیانت دلالت می‌کند. به عبارت دیگر، به توانایی فرد برای تشخیص تبادلات احتمالی فی مابین هیجانات (برای نمونه، تغییر احساس خیانت به سمت عصبانیت) شناخت یا ادراک هیجانی گفته می‌شود (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). در واقع ادراک هیجانی، به معنای درک پیچیدگی‌ها و موانع هیجانی و روابط فی مابین هیجانات است (ریگیو و ریچارد، ۲۰۰۸).

د) کنترل هیجانی: این بعد حول محور مدیریت هیجانات می‌چرخد. توانایی فرد برای وابستگی یا توقف یک عاطفه به عدم کاربرد آن در شرایط معین بستگی دارد. برای مثال، هنگامی که فرد در طی یک برنامه تحول با نابرابری و بی عدالتی شخصی مواجه می‌شود، احساس عصبانیت او ممکن است برانگیخته شده یا او را از تمام یک وظیفه خاص منحرف کند. افراد دارای هوش هیجانی بالا، قادر به آگاهی از عصبانیت خود و منع آن بوده و سپس آن حالت عصبانیت را به منظور تحریک عملکرد خود کنترل خواهند کرد. از طرفی دیگر، افراد دارای هوش هیجانی اندک به حالت عصبانیت خود اجازه می‌دهند تا فکرشان را مخدوش کرده و به آن موضوع نابرابری (بی عدالتی) که عصبانیت آن‌ها را شدت بخشیده، بیندیشند. در واقع توانایی خود برای همگامی و خدمت در راستای برنامه تحول را کاهش داده و

متعدّل نمودن انگیزه‌ها و محرک‌ها از طریق رفتارهای اخلاقی و وظیفه شناسانه تعریف می‌نمایند که در این تعاریف، هوش هیجانی بعنوان یک ساختار میان فردی مورد توجه قرار گرفته است. و بر طبق نظر دیگر دانشمندان، هوش هیجانی با درک و مدیریت احساسات و هیجانات خود و دیگران در ارتباط است (بیلدیریم<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۷). از دید داوونی و همکاران، هوش هیجانی عبارتست از: «توانایی نظارت بر هیجانات و احساسات خود و دیگران، تشخیص و تمییز دادن میان آن‌ها و استفاده از آن‌ها برای هدایت کردن تفکرات و اعمالمان (داوونی، پاپاگئورگیو و استوگ<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۶).

#### مدل‌های هوش هیجانی

۱) مدل چهار بعدی مایر و سالووی: مایر و سالووی برای هوش هیجانی مدل چهار بعدی؛ آگاهی هیجانی، تسهیل هیجانی، ادراک (شناخت) هیجانی و کنترل هیجانی را در نظر گرفتند. این مدل بر این نکته تأکید دارد که هوش هیجانی ساختی چند وجهی است و این ابعاد می‌توانند متقابلاً در افزایش سایر توانایی‌ها نقش موثر و کارآمدی داشته باشند. این ابعاد به شرح زیرند:

الف) آگاهی هیجانی: توانایی اطلاع از هیجاناتی که شخصا تجربه می‌گردد و بیان و اظهار آن‌ها و نیازهای هیجانی خود و دیگران اشاره دارد. به عنوان نمونه، می‌توان به تمایز میان اظهارات درست یا نادرست هیجانات و نیز اظهارات صادقانه یا کذب اشاره نمود (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). بنابراین می‌توان عنوان داشت آگاهی هیجانی به معنای شناسایی هیجانات در خود و دیگران و توانایی اظهار آن هیجانات است (ریگیو و ریچارد<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۸).

ب) تسهیل هیجانی: به توانایی فرد برای استفاده از هیجانات در اولویت بندی تفکرات با تأکید بر اطلاعات مهمی که علت تجربه احساسات را شرح می‌دهند، اشاره دارد هم چنین این عامل توانایی اخذ

عملکرد خود را در حالت ثابت نگه می‌دارند (سبجانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

۵) پیش قدمی: آمادگی حرکت و استفاده از موقعیت‌ها.

۲) مدل چهار وجهی استنتاجی هوش هیجانی:

۶) خوش بینی: دیدن نیمه پر لیوان در رویارویی با مسائل.

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

ب) مهارت اجتماعی: این قابلیت‌ها مشخص می‌کنند که ما چطور می‌توانیم در روابط خود، نظم ایجاد کنیم.

الف) مهارت فردی: این قابلیت‌ها مشخص می‌کند که ما چگونه خود را مدیریت می‌کنیم.

• آگاهی اجتماعی:

۱) همدلی: درک هیجانات دیگران، فهم دیدگاه‌های آنان و اهمیت قائل شدن به طور فعالان برای نگرانی‌های آنها.

• خودآگاهی:

۱) خودآگاهی هیجانی: تفسیر هیجانات خود و شناخت تاثیر آن‌ها، استفاده از «حس درونی» در تصمیم‌گیری، به عنوان راهنما.

۲) آگاهی سازمانی: تفسیر امور جاری، تصمیم‌ها و سیاست‌ها در سطح سازمانی.

۲) خود سنجی دقیق: شناخت محدودیت‌ها و نقاط قوت خود.

۳) خدمت: شناخت و رسیدگی به نیازهای دنباله‌روان، مشتری یا ارباب رجوع.

۳) خودباوری: شناخت کامل ارزش و توانایی‌های خود.

• مدیریت رابطه:

۱) رهبری انگیزه‌ساز: راهنمایی و ایجاد انگیزه با دیدی عالی.

• مدیریت خود:

۱) خودداری هیجانی: تحت کنترل در آوردن هیجانات و تکانه‌های مخرب.

۲) نفوذ: به کار بستن دسته‌ای از شیوه‌ها برای متقاعد ساختن دیگران.

۲) شفافیت: نشان دادن درستی و صداقت، مورد اطمینان بودن.

۳) رشد و توسعه دیگران: شکوفا کردن توانایی‌های دیگران با گوشزد کردن و راهنمایی.

۳) تطابق: انعطاف‌پذیری در تطابق دادن خود با موقعیت‌های متغیر یا موانع پیشرو.

۴) اجاد تغییر: پیش قدمی، مدیریت و رهبری در مسیر تازه.

۴) پیشرفت: انگیزه بهبود عملکرد برای حصول به معیارهای درونی برتری و فضیلت.

۵) کارگروهی و همیاری: همکاری و ساختن تیم (گلنن و همکاران، ۱۳۸۵).

جدول ۱: چارچوب منسجم شناخت مولفه‌های هوش هیجانی.

گزینه‌ها	خود / شایستگی‌های فردی	دیگران / شایستگی‌های اجتماعی
شناخت	خودآگاهی (خودآگاهی هیجانی، خودآزایی، خودباوری)	آگاهی‌های اجتماعی (همدلی، خدمتگرایی، آگاهی‌های سازمانی)
تنظیم	مهارت‌های خود مدیریتی (خودکنترلی، قابلیت اعتماد، وظیفه‌شناسی، وفق‌پذیری، توفیق‌طلبی، ابتکار)	مهارت‌های اجتماعی (مدیریت روابط، توسعه روابط با دیگران، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری، همکاری گروهی و تشریک مساعی)

منبع: (سبحانی نژاد و یوزباشی؛ ۱۳۸۷)

- (۳) مدل بار - آن ۲۰:
- بار - آن مهارت‌های هوش هیجانی را به ۵ حوزه تقسیم می‌نماید که عبارتند از:
- (۱) درون فردی: شامل مواردی چون خودشکوفایی، استقلال و خودآگاهی عاطفی.
  - (۲) بین فردی: دربرگیرنده مواردی چون همدلی و مسئولیت پذیری اجتماعی.
  - (۳) توان سازگاری: شامل توانش‌هایی از قبیل حل مسئله و واقعیت آزمایی.
  - (۴) مدیریت استرس: شامل کنترل تکانه‌ها تحمل استرس.
  - (۵) خلق و خوی کلی: شامل شادکامی و خوش بینی.
- (۴) مدل پنج بعدی هوش هیجانی گلمن:
- گلمن هوش هیجانی در محیط کسب و کار را یک سازه چند بعدی متشکل از پنج جزء خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌داند.
- (۱) خودآگاهی: در ارتباط با توانایی آگاهی از هیجانات، حالات و انگیزش‌های است که فرد تجربه می‌نماید. این توانایی همچنین دربرگیرنده آگاهی از تاثیرات احساسات فرد بر دیگران است.
  - (۲) خود تنظیمی: اشاره به توانایی کنترل احساسات و هیجانات و حفظ آرامش در شرایط پرفشار و حفظ آرامش فارغ از هیجانات موجود دارد.
  - (۳) انگیزش: اشاره به توانایی تمرکز بر اهداف علیرغم وجود فشارها و اقدام از روی امید به جای اقدام بر مبنای ترس از شکست و پذیرش تغییر برای نیل به هدف دارد.
  - (۴) همدلی: اشاره به توانایی فرد در درک احساسات دریافتی از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی، حمایت عاطفی از افرادی که نیاز به
- حمایت عاطفی دارند و درک ارتباط مابین هیجانات و رفتارهای دیگران دارد.
- (۵) مهارت‌های اجتماعی: اشاره به توانایی فرد در تاثیر ندادن مشکلات شخصی بر تعامل خود با دیگران دارد. و اینکه اجازه ندهد احساسات منفی در بین همکاران ترویج یابد. و همچنین اشاره به حل تعارضات از طریق دیپلماسی دارد (آفزالور و کلمنت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲).
- هوش هیجانی و عملکرد انسان سه مرکز یا عامل برای انجام کار دارد: دست و جسم او، دل او و مغز او، که هر سه، در به وجود آوردن نتیجه کار نقش دارند و از فعالیت هریک فرآورده ای حاصل می‌شود:
- فرآورده دل = انگیزه  
فرآورده مغز = اندیشه  
فرآورده جسم = کار عملیاتی و فیزیکی
- اما تا انگیزه یا خواست «دل» نباشد، اندیشه و کار عملیاتی به خوبی صورت نمی‌گیرد. از این رو می‌توان گفت که کار و اندیشه فرآورده یا محصول «انگیزه» است. از دیگر سو، بدیهی و طبیعی است که موسسات صنعتی و اقتصادی برای مقاصد مادی تشکیل می‌شوند و اصولاً باید سودآور باشند. از طرفی موسسات اقتصادی را نباید با موسسه خیریه اشتباه گرفت، اما تاکید سرمایه داری بر سود و اولویت قرار دادن سود و نادیده انگاشتن امور معنوی انسانی و اجتماعی موجب می‌شود تا نتیجه عملکرد سازمان‌های اقتصادی چیزی باشد که می‌توان به آن «سود سوزآور» گفت. تفاوت مدیران فیلسوف با دیگران آن است که به علت داشتن رسالت‌ها و اهداف معنوی و اجتماعی در کنار امور اقتصادی به اموری نظیر توجه به انسانیت، محیط زیست - رفاه جامعه، آموزش و تامین عدالت می‌پردازند که می‌توان مدیریت آنان را «سود سوزآور»

تلقی کرد و همین امر را کلید راز موفقیت پایدار این مدیران برشمرد (کاشانی، ۱۳۸۵).

در بررسی‌ها روشن شده است که عوامل کامیابی افراد برجسته، ناشی از احساسات مثبت (+EQ) است که آنان در خود ایجاد می‌کنند و برعکس افراد ناموفق کسانی هستند که احساسات منفی (-EQ) را در خود پرورش می‌دهند. این عوامل احساسی مثبت عبارتند از: احساس عزت نفس، دوست داشتن و عزیز داشتن خویش، خویش شدن پذیری، مسئولیت پذیری، آرمان داری، برنامه ریزی مغز و ذهن، مثبت اندیشی، رویا پردازی، الهام گرفتن، تغییر پذیری، خوش مشربی، ماجراجویی، بردباری و ... و در خصوص احساسات منفی می‌توان از بدبینی، ترس از شکست، اضطراب، احساس ناتوانی، احساس حقارت، ترس از تنبیه، احساس جبر، احساس عدم امنیت، فرار از پذیرش مسئولیت، احساس گناه و ... نام برد (کاشانی، ۱۳۸۵).

مطالعات انجام شده لام و کایریتی<sup>۲۲</sup> بر روی ۳۰۴ دانشجوی کارشناسی، تاثیر مثبت هوش هیجانی و زیر شاخه‌های آن بر عملکرد فردی را نشان داد. گلמן نیز عنوان می‌دارد که فقدان مهارت‌های هوش هیجانی به خصوص در موقعیت‌های کاری فنی و پیچیده منجر به کاهش عملکرد شناختی و ناتوانی در انجام وظایف، بخصوص وظایفی که در ارتباط با دیگران است، می‌شود (مورهوس<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۷). همچنین گلמן عنوان می‌کند که سطح بالای هوش هیجانی باعث ارتقای مهارت‌های خاصی می‌شود که عملکردهای ممتاز را از عملکردهای معمولی متمایز می‌نماید (گویلن رامو و ساریس<sup>۲۴</sup>، ۲۰۰۹).

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

۱) استخدام افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند

۲) توسعه هوش هیجانی کارکنان فعلی سازمان. که در هر دو روش، سازمان نیاز به آن دارد که مدل‌های شایستگی برای هر موقعیت کاری را تعیین و شایستگی‌های مورد نیاز برای انجام شغل را مشخص نماید (بیلدریم، ۲۰۰۷).

#### پیشینه پژوهش

در این زمینه، تحقیقات داخلی و خارجی به عمل آمده که در ذیل به آن‌ها اشاره می‌کنیم:

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

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

- سید جوادین و حسین پور (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی» پرداختند

ارتباط معنی داری را یافتند که در بین حیطه‌های مختلف هوش هیجانی، مهارت‌های اجتماعی دارای بالاترین میزان (۶۰٪) و خودانگیزی دارای پایین‌ترین میزان (۵۰٪) است و میزان هوش هیجانی کل مدیران نیز ۵۶٪ می‌باشد. در مجموع؛ نتایج این مطالعه را معنی دار بودن رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران از دیدگاه کارکنان را تایید نمی‌نماید.

### روش شناسی تحقیق

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-همبستگی و از نوع مقطعی (Cross-Sectional) است ضمن اینکه این تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی به شمار می‌آید. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان و دانشجویان دانشکده فرماندهی (دافوس) دانشگاه علوم انتظامی امین تهران می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی - سیستماتیک از جامعه آماری تعداد ۱۶۰ نفر بعنوان گروه نمونه انتخاب شدند که پس از توزیع پرسشنامه تعداد ۱۵۴ عدد از پرسشنامه‌های توزیع شده مسترد گردید. روش جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش، روش کتابخانه‌ای می‌باشد که در کنار آن از پرسشنامه نیز برای جمع‌آوری داده‌ها جهت آزمون فرضیات استفاده شد. پرسشنامه این پژوهش دارای ۴۰ سوال می‌باشد که ۱۶ سوال اول آن مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و ۲۴ سوال پایانی آن مربوط به متغیر وابسته عملکرد کارکنان می‌باشد که پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ (هوش هیجانی = ۰/۸۷۴ و عملکرد کارکنان = ۰/۹۱۹) مورد تایید قرار گرفت. برای توصیف داده‌ها از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیات و آزمون‌های حاشیه‌ای از آمار استنباطی (آزمون همبستگی اسپیرمن، آزمون t مستقل، آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها (کولموگروف - اسمیرنوف)) استفاده می‌گردد.

که نتایج حاصل از تحلیل مربوط به هوش هیجانی مدیران سازمان تامین اجتماعی نشان می‌دهد که تفاوت چندانی بین هوش هیجانی زنان و مردان وجود ندارد و از سویی دیگر هوش هیجانی در بین مدیران سازمان تامین اجتماعی بالاتر از سطح متوسط بوده که این امر می‌تواند به عنوان نقطه قوت این سازمان تلقی گردد.

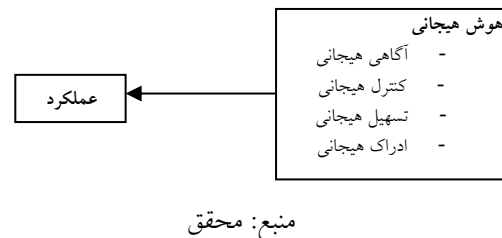
- گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانه جات شهر اصفهان» مورد تحلیل قرار داده‌اند. این پژوهش از ۱۵۰ کارخانه مستقر در شهرک صنعتی مورچه خورت که دارای ۱۱۰۰۰ هزار پرسنل بوده‌اند، ۳۵ کارخانه و از این ۳۵ کارخانه، ۳۰۰ نفر از کارکنان آن‌ها با استفاده از نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب کردند. نتایج نشان داد که بین مولفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی عمومی ضرایب همبستگی مثبت و معناداری بین ۰/۳۰۳ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۴۰۹ (برای عزت نفس) وجود دارد. بین مولفه‌های هوش هیجانی و خودارزیابی عملکرد شغلی فنی ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۶۷ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۳۲۷ (برای عزت نفس) به دست آمد. بین مولفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی بین ضرایب همبستگی مثبت و معنادار بین ۰/۱۸۲ (برای انعطاف پذیری) تا ۰/۳۸۳ (برای خوش بینی) به دست آمد.

- عرب و همکاران (۱۳۹۰)، در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان‌های منتخب خصوصی و دولتی شهر تهران» به بررسی میزان هوش هیجانی ۱۲۰ نفر از مدیران ارشد و میانی بیمارستان‌های منتخب، و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تحت پوشش دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی پرداختند که در این پژوهش؛ بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد آنان



### مدل مفهومی تحقیق

مدل زیر چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، مدل مفهومی زیر را به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنان در سازمان‌های پلیسی طراحی کرده ایم. در این مدل، هوش هیجانی با مولفه‌های آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی، ادراک هیجانی (مایر و سالووی، ۱۹۹۰) به عنوان متغیر مستقل؛ و همچنین عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- (۱) بین آگاهی هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.
- (۲) بین کنترل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.
- (۳) بین تسهیل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.
- (۴) بین ادراک هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

### یافته‌های پژوهش

میانگین سن پاسخ دهندگان برابر با ۳۶ بوده است. و میانه برابر با ۳۵ می‌باشد یعنی ۳۵٪ افراد بالای ۳۵ سال و ۶۵٪ آنها زیر ۳۵ سال قرار دارند و بیشترین داده یا مد نیز ۱۹ سال می‌باشد و انحراف معیار ۷٫۹۱ می‌باشد که نشان دهنده پراکندگی کمی در جامعه می‌باشد.

جدول ۲: توزیع فراوانی و درصدی سن پاسخ دهندگان

سن پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
۱۹ - ۲۹	۷۵	۴۹٫۲	۶۶٫۹
۳۰ - ۳۹	۴۲	۲۸٫۳	۲۴٫۳
۴۰ - ۴۹	۲۵	۱۷٫۷	۱۷٫۷
۵۰ - ۵۹	۹	۳٫۵	۹۸٫۸
۶۰ به بالا	۳	۱٫۲	۱۰۰٫۰
جمع	۱۵۴	۱۰۰٫۰	

منبع: یافته‌های تحقیق.

جدول ۲ نشان می‌دهد که ۴۹٫۲ درصد پاسخ دهندگان بین سن ۱۹ تا ۲۹ سال قرار دارند. ۲۸٫۳ درصد ۳۰ تا ۳۹ سال، ۱۷٫۷ درصد بین ۴۰ تا ۴۹ سال و ۳٫۵ درصد بین سن ۵۰ تا ۵۹ سال قرار دارند و فقط ۱٫۲ درصد آن‌ها بالای ۶۰ سال می‌باشند.

جدول ۳: توزیع فراوانی و درصدی سوابق خدمتی.

سابقه خدمت	فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
۰ تا ۱۰ سال	۸۴	۵۶٫۷	۵۶٫۷
۱۱ تا ۲۰ سال	۴۶	۲۹٫۹	۸۶٫۶
۲۱ تا ۳۰ سال	۲۳	۱۳٫۰	۹۹٫۶
۳۰ به بالا	۱	۰٫۴	۱۰۰٫۰
مجموع	۱۵۴	۱۰۰٫۰	

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول بالا نشان می‌دهد که ۵۶٫۷ درصد پاسخ دهندگان سابقه خدمت شان بین ۰ تا ۱۰ سال می‌باشد و ۲۹٫۹ درصد ۱۱ تا ۲۰ سال و ۱۳ درصد ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه خدمت دارند و در نهایت ۰٫۴ درصد آن‌ها

بالای ۳۰ سال سابقه دارند. همچنین ۳،۱ درصد پاسخ دهندگان دارای مدرک دکتری؛ ۳۳،۵ درصد فوق لیسانس؛ ۳۲،۳ درصد لیسانس؛ ۳۰،۱۱ درصد دیپلم و فوق دیپلم می‌باشند.

#### تجزیه و تحلیل‌های استنباطی

در ابتدا جهت تشخیص آزمون آماری مناسب آزمون نرمال بودن انجام گرفت که مشخص شود آیا داده‌ها نرمال هستند یا خیر؟. از همین رو، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شد که نتایج آن از قرار زیر است (جدول ۴).

جدول ۴: آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها

(کولموگروف - اسمیرنوف)

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

منبع: یافته‌های تحقیق

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها انجام گرفت. با توجه به جدول ۴، چون سطح معناداری بدست آمده از تمامی متغیرها بیشتر از ۰،۰۵ می‌باشد، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال بوده و می‌توان جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری پارامتریک استفاده نمود.

#### ۱) آزمون فرضیه فرعی اول

فرضیه فرعی اول: بین آگاهی هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم نظامی آمین رابطه معناداری وجود دارد.

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

جدول ۵: نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی

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

منبع: یافته‌های تحقیق

### ۲) آزمون فرضیه فرعی دوم

فرضیه فرعی دوم: بین کنترل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

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

### ۳) آزمون فرضیه فرعی سوم

فرضیه فرعی سوم: بین تسهیل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

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

### ۴) آزمون فرضیه فرعی چهارم

فرضیه فرعی چهارم: بین ادراک هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با  $sig=0.000$ . به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. و میزان شدت رابطه بین دو متغیر  $r=0.315$  مثبت، بیانگر رابطه متوسط و مستقیم می‌باشد به عبارت دیگر هر چقدر تسهیل هیجانی افزایش یابد، عملکرد کارکنان نیز افزایش می‌یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تایید و فرضیه صفر رد می‌شود. بنابراین بین تسهیل هیجانی و عملکرد دانشجویان، همبستگی معناداری وجود دارد.

### آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

بین هوش هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان همبستگی معناداری وجود ندارد:  $H_0$

$$H_0: P = 0$$

بین هوش هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان همبستگی معناداری وجود ندارد:  $H_1$

$$H_1: P \neq 0$$

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیه اصلی.

عملکرد دانشجویان هوش هیجانی	
هوش ضریب همبستگی اسپیرمن	۰,۲۸۰
هیجانی Sig. (2-tailed)	۰,۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

در اینجا برای آزمون همبستگی بین دو متغیر از آزمون اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون در فاصله اطمینان ۹۹٪ سطح معناداری آن برابر است با  $sig=0.000$ . به عبارت دیگر، همبستگی معناداری بین دو متغیر وجود دارد. و میزان شدت رابطه بین دو متغیر  $r=0.280$  مثبت، بیانگر رابطه نسبتاً

جدول: ضرایب مدل‌های رگرسیونی با روش گام به گام

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

منبع: یافته‌های تحقیق

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین آگاهی هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته‌های نورمن مسرک و همکاران (۲۰۱۴)، گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، عرب و همکاران (۱۳۹۰)، سید جوادین و نیک پور (۲۰۰۷)، ترابی (۱۳۸۲)، گلن (۱۹۹۵) همسو است. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می‌توان گفت که بین آگاهی هیجانی و عملکرد دانشجویان، همبستگی معناداری وجود دارد.

همچنین تحقیقات گلن نیز موید این امر بود که افراد دارای سطح بالای آگاهی هیجانی قادر به فهم این هستند که چگونه احساساتشان بر عملکردشان تاثیرگذار است و بر مبنای همین آگاهی قادر به کنترل هیجانات خود و بهبود عملکرد خود می‌باشند در واقع افراد دارای سطح بالای آگاهی هیجانی، با اطلاعات کافی دست به تصمیم‌گیری می‌زنند و این امر آن‌ها را یاری می‌کند که نسبت به مسائل مختلف واقع بین بوده و بر همین اساس تلاش خود را به کارگیرند.

فرضیه ۲: بین کنترل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین کنترل هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته‌های آل علی و همکاران (۲۰۱۲)، گل

ضعیف و مستقیم می‌باشد به عبارت دیگر هر چقدر هوش هیجانی افزایش یابد، عملکرد دانشجویان نیز افزایش می‌یابد. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود، فرضیه تحقیق تایید و فرضیه صفر رد می‌شود. بنابراین بین هوش هیجانی و عملکرد دانشجویان، همبستگی معناداری وجود دارد.

جدول ۷ ضرایب متغیرها را در مدل رگرسیونی نشان می‌دهد، با توجه به سطوح معناداری آورده شده در جدول، چهار مولفه آگاهی هیجانی، کنترل هیجانی، تسهیل هیجانی و ادراک هیجانی به صورت مستقیم عملکرد دانشجویان را تبیین می‌کنند.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج بدست آمده این پژوهش نشان داد که بین مولفه هوش هیجانی و عملکرد دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی امین، ارتباط آماری معناداری وجود دارد و این نتیجه با نتایج تحقیقات نورمن مسرک و همکاران<sup>۲۵</sup> (۲۰۱۴)، آل علی و همکاران (۲۰۱۲)، شاه حسینی و همکاران<sup>۲۶</sup> (۲۰۱۲)، گل پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، عرب و همکاران (۱۳۹۰)، لیونز و اشنیدر<sup>۲۷</sup> (۲۰۰۵)، گلن (۱۹۹۸)، گلن (۱۹۹۵)، مک گراوری<sup>۲۸</sup> (۱۹۹۷) همسو است.

فرضیه ۱: بین آگاهی هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴. بین ادراک هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد.

داده‌های حاصله بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن نشان دادند که بین ادراک هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان رابطه معنادار مستقیم وجود دارد که این نتایج با یافته‌های گلמן (۱۹۹۵)، بروکز و نافاخو (۲۰۰۶)، بهمن آبادی و جعفری (۲۰۱۴) همسو است. در حای که سبجانی نژاد و یوزباشی معتقدند ادراک هیجانی مهمترین توانایی هوش هیجانی است که با عملکرد دانشجویان ارتباط دارد که باتوجه به تحلیل داده‌ها اینطور بنظر می‌رسد که مابین بخش‌های سازمان و سازمان با محیط خارجی، ارتباط موثری وجود دارد. فرضیه اصلی: آیا بین هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد؟

پرسشنامه پژوهش دارای ۴۰ سوال بود که از این تعداد، سوالات ۱ تا ۱۶ مربوط به متغیر مستقل هوش هیجانی و سوالات ۱۷ تا ۴۰ مربوط به متغیر وابسته عملکرد دانشجویان است که بر اساس پاسخهای افراد گروه نمونه، در سوالات مربوط به هوش هیجانی ۷۲٫۸ درصد و در سوالات مربوط به عملکرد دانشجویان ۴۳٫۷ درصد افراد گزینه‌های موافقم و کاملاً موافقم را انتخاب نمودند. نتایج نیز بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که بر این اساس فرضیه اصلی در سطح اطمینان ۹۹٪ فرضیه اصلی مورد تایید قرار گرفت. بعبارت دیگر، نتیجه بدست آمده حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی و عملکرد دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد که این رابطه به صورت همبستگی مستقیم و نسبتاً ضعیف می‌باشد.

همانطور که ملاحظه کردیم، هوش هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه مستقیم و معناداری دارد و این

پرور و خاکسار (۱۳۸۷)، بهمن آبادی و جعفری<sup>۲۹</sup> (۲۰۱۴)، گلמן (۱۹۹۵) همسو است. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می‌توان گفت که بین کنترل هیجانی و عملکرد دانشجویان، همبستگی معناداری وجود دارد. گلמן و همکارانش معتقدند که کنترل هیجان‌ات و عواطف اساسی ترین عامل برای مهارت‌های اجتماعی محسوب می‌گردد. و یا در تحقیق دیگری که توسط بهمن آبادی و جعفری (۲۰۱۴) انجام شد عنوان گردید که افراد سطح بالای کنترل هیجانی، قادرند نسبت به خود احساس مثبتی داشته و خود را با شرایط پر استرس راحت تر وفق دهند. داشتن احساس مثبت به افراد کمک می‌کند تا در زمینه‌های فکری، تحقیق، حل مسئله و مسائل اجتماعی مهارت کسب کنند و قدرت تحمل ابهام را داشته باشند. که خود این امر موجب توسعه ظرفیت فرد برای دستیابی به نتایج مطلوب می‌شود (قربانی زاده، ۱۳۸۷).

فرضیه ۳. بین تسهیل هیجانی دانشجویان نظامی با عملکرد آنان در دانشگاه علوم انتظامی امین رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین تسهیل هیجانی دانشجویان با عملکرد آنان رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. این نتایج با یافته‌های لیونز و اشنیدر (۲۰۰۵)، شاه حسینی و همکاران (۲۰۱۴)، گلמן (۱۹۹۵)، همسو است. در مجموع با توجه به اطلاعات موجود می‌توان گفت که بین تسهیل هیجانی و عملکرد دانشجویان، همبستگی معناداری وجود دارد. گلמן نیز معتقد است تنها در صورتی افراد قادر به ایجاد طنین در سازمان هستند که به ابعاد پنهان سازمان توجه نمایند و این ابعاد پنهان را زیر جریان‌های واقعیت هیجانی در سازمان قلمداد می‌نمایند.

ملی مدیریت عملکرد. مرکز همایش‌های علمی جهاد دانشگاهی.

سید نقوی، میرعلی؛ رفعتی آلاشتی، کبری؛ خانزاده، زینب. (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: مهکامه.

عرب، محمد؛ زراعتی، حجت؛ شعبانی نژاد، حسین؛ غلامعلی لواسانی، مسعود؛ اکبری ساری، علی؛ ورمقانی، مهدی. (۱۳۹۰). بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستان‌های منتخب خصوصی و تهران دولتی شهر تهران. فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲.

قربانی زاده، وجه الله. (۱۳۸۷). یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده (بانگرتشی بر مدیریت دانش). تهران: نشر بازتاب.

کاشانی، مجتبی. (۱۳۸۵). نقش دل در مدیریت. تهران: انتشارات مدیریت صنعتی.

گل پرور، محسن؛ خاکسار، فخری. (۱۳۸۷). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانه جات شهر اصفهان. دوماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، شماره ۴۰.

Abedi jafari, H. Moradi, m. *the study of emotional intelligence and its relation with entrepreneur leadership*, management science, number 7, 2005.

Afzalur, R. & Clement, P. (2002). *A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries*, International Journal of Organizational Analysis, Vol. 10, No. 4, 2002.

Al Ali, E. & Garner, I. & Magadley, W. (2012). *An exploration of the relationship between emotional intelligence and job performance in police organizations*. Journal of Police Crim Psych, 27, 1-8.

Azzadina I, Bangun YR. (2013). *The impact of the emotional intelligence clusters dynamics towards superior performance*. Bandung: SBM ITB. Bangun YR (2012) – The model of relationship of Elements of EI to managers performance – 360 degree evaluation case study: PT.Krakatau Steel. Leadership Development Program 2012.

Bahmanabadi, Masoumeh & Jafari, Mostafa. (2014). *Emotional Intelligence and job performance: Evidence from railroad industry*.

مقوله می‌تواند در راستای طراحی انتخاب‌ها، انتصاب، آموزش و ارزیابی عملکرد مورد استفاده قرار گیرد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان بر اساس تعریف هوش هیجانی گفت که افزایش کنترل هیجان‌ها، احساسات و عواطف احتمالاً می‌تواند منجر به شناخت واقعیات امور شود و شناخت صحیح واقعیات منجر به انتخاب برای صحیح راه حل‌ها برای برخورد با وقایع خواهد شد. و بدین ترتیب زمینه برای بروز عملکرد صحیح مطلوب شود فراهم می‌شود. در این صورت بازخوردها بیشتر جنبه مثبت به خود می‌گیرند و اعتماد به نفس فرد تقویت می‌شود. در چنین وضعیتی است که مطابق با نظریه‌های شناختی از جمله نظریه باندورا<sup>۳۰</sup>؛ نظام باور به توانایی در فرد شکل گرفته و خودکارآمدی فرد رقم خواهد خورد. اشاره به این نکته ضروری است که برقراری ارتباطات اثربخش به عنوان امری مهم و حیاتی تلقی می‌شود؛ زیرا در صورت عدم برقراری ارتباطات اثربخش، کوچک‌ترین مسائل نیز غیرقابل حل به نظر می‌رسند. برای برقراری این نوع از ارتباط، مهم‌ترین عامل دارا بودن هوش هیجانی و به کارگیری صحیح آن است که در انتهای امر، موجب می‌شود تا دانشجویان عملکرد بهتری را داشته باشند.

#### منابع و مأخذ

ترابی، منوچهر. (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل‌های هما، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

سبحانی نژاد، مهدی؛ یو یوزباشی، علیرضا. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: نشر یسپرون.

سید جوادین، سید رضا؛ حسین پور، سید حسن. (۲۰۰۷). بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی. سومین کنفرانس

- professional nursing practice*. Journal of Professional Nursing, 23, 1, 30-36. doi: 10.1016/j.profnurs.2006.12.004.
- Luís Carvalhob, Paulino Sousaa Sandra. Clinical supervision and emotional intelligence capabilities: e Excellence in clinical practice. Social and Behavioral Sciences 171 (2015) 153 – 157.
- McGarvey, R.. *Final Score: get more from employees by upping your EQ*, Journal of Entrepreneur, 25 (7), 1997, 78-81.
- M.morehouse – michelle. (2007). *An exploration of Emotional Intelligence across career arenas*. Leadership & organization development journal, VOL 28, NO 4, pp. 296-307.
- Motowidlo, SJ, Borman, WC, Schmit, MJ. (2009). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. Human Performance; 10: 71–83.
- Noorman Masrek, Mohamad; Mohd Akmal Faiz Osman, Zaharuddin Ibrahim, Ahmad Nazri Mansor. *Malaysian Computer Professional: Assessment of Emotional Intelligence and Organizational Commitment*. (2014). Global Conference on Business & Social Science-2014, GCBSS-2014, 15th & 16th December, Kuala Lumpur.
- Noorazila Shamsuddin, Ramlee Abdul Rahman. (2014). *The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents*. Social and Behavioral Sciences, Volume 129, 15 May 2014, Pages 75-81
- Pastor, Loan (2014). *Leadership and Emotional Intelligence: The Effect on Performance and Attitude Original*. Research Article, Procedia Economics and Finance, Volume 15, 2014, Pages 985-992.
- Riggio, E.R, & Richard, J. R; (2008). *The Emotional and Social Intelligence of effective leadership An Emotional and social skill approach*. Journal of managerial psychology, Vol 23, NO 2, 168 – 185.
- Ros Banguna, Yuni, Ratri Iswarib, Ken. (2014). *Emotional Intelligence Measurement in Indonesia Context with Innovative Approach*, The 6<sup>th</sup> Indonesia International Conference on Innovation, Entrepreneurship and Small Business, 12 – 14.
- Shahhosseini, Mohammad; Silong, Abu Daud; Ismaill, Ismi Arif, Uli, Jegak nak. (2012). *The Role of Emotional Intelligence on Job Performance*. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 21; November 2012
- Torabi,M. *The study of managers emotional intelligence and its relationship with their performance in managers median Homa hotels*, faculty of psychology and education, the tez Mse ,allameh Tabatabaei university, Tehran, iran.
- Quarterly Publication. Volume 4 Issue 8 pp. 1693-1698.
- Brooks – Kit & Muyia Nafukho-Fredrick (2006). *"Human resource development, Social capital, emotional intelligence, any link to productivity?"* Journal of Eruropean training. Vol 30. NO. 2, pp. 17 – 128.
- Cherniss, C., 2001, *"Emotional intelligence and organizational effectiveness*, In C.
- Ceyda Ilgaz Büyükbaykal, Seda Çakar Mengü, Murat Mengü. (2015). *Emotional intelligence factor in creation of the polemics in printed media: An analysis over the master and doctorate students*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 174 (2015) 963 – 968
- Cote, S. & Lopes, P. & Salovey, P. & Miners, C. (2010). *Emotional intelligence and leadership emergence in small groups*. The Leadership Quarterly, 21, 496-508.
- Dostar, M. (2006). *the model presentation of influence managers emotional intelligence on staffs organizational commitment with attention to leadership styles rol, the tez phd of management*, Modares university ,2006.
- Downey, L.A. papageorgiou, V., & Stough, C. (2006). *Examining the relationship between leadership, emotional intelligence and intuition in senior female managers*. Leadership & Organization development journal, Vol 27, No 4, pp. 250 – 264.
- Esfandiari, Robabeh; & Ehsanollah Ekradi. (2014). *Relationship between Iranian EFL Learners' Emotional Intelligence and their Performance on Cloze Test*. Social and Behavioral Sciences, Volume 98, 6 May 2014, Pages 435-444.
- Goleman D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*. London: Bloomsbury.
- Golman, D. . *Emotional Intelligence: Why It can Matter More than IQ* Bloomsbury Publishing London. 1995
- Golman, D.. *What makes a leader?* Journal of Harvard Business Review. 76 ( 6 ), 1998, pp93-102
- Guillen Ramo-Laura & Saris-Willen. (2009). *Making sense of managerial competencies: A Motive-based approach*. <http://ssrn.com>.
- Higgs, M.J. and Dulewicz, S.V. (2007). *Relationships between psychological well-being, emotional intelligence and personality*. Henley on Thames, GB, Henley Management College (Henley Working Paper Series HWP 0717).
- Joseph B. Lyons, Tamera R. Schneider. (2005). *The influence of emotional intelligence on performance, Personality and Individual Differences*, 2005, pp693–703
- Kooker, B.; Shoultz, J.; Codier, E. (2007). *Identifying emotional intelligence in*

- Vărășteanu, Carmen-Mihaela & Alina Iftime. (2013). *The Role of the Self-esteem, Emotional Intelligence, Performance Triad in Obtaining School Satisfaction*. Original Research Article. Social and Behavioral Sciences, Volume 93, 21 October 2013, Pages 1830-1834.
- Yildirim-Osman (2007). "Discriminating Emotional Intelligence – Based conflict and team creativity. S. C. Johnson Graduate School of Management, Cornell University.

## یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Abedi jafari & Moradi
- <sup>2</sup> Ilgaz Büyükbaykal, Mengü & Mengü
- <sup>3</sup> Ros Banguna & Ratri Iswarib
- <sup>4</sup> Dostar
- <sup>5</sup> Goleman
- <sup>6</sup> Motowidlo, Borman & Schmit
- <sup>7</sup> Cruz, Carvalhob & Sousaa
- <sup>8</sup> Shamsuddin & Abdul Rahman
- <sup>9</sup> Esfandiari & Ekradi
- <sup>10</sup> Vărășteanu & Iftime
- <sup>11</sup> Kooker, Shoultz & Codier
- <sup>12</sup> John D Mayer & Peter Salovey
- <sup>13</sup> Brooks & Nafukho
- <sup>14</sup> Cherniss
- <sup>15</sup> Cote et al
- <sup>16</sup> Bar – on
- <sup>17</sup> Higgs & Dulewicz
- <sup>18</sup> Yildirim
- <sup>19</sup> Downey, papageorgiou & Stough
- <sup>20</sup> Riggio & Richard
- <sup>21</sup> Bar – on
- <sup>22</sup> Afzalur & Clement
- <sup>23</sup> Lam & Kirby
- <sup>24</sup> Morehouse
- <sup>25</sup> Guillen ramo & Saris
- <sup>26</sup> Noorman Masrek
- <sup>27</sup> Shahhosseini et al
- <sup>28</sup> Lyons & Schneider
- <sup>29</sup> McGarvey
- <sup>30</sup> Bahmanabadi & Jafari

<sup>۳۰</sup> چارچوب نظری تنوری شناختی – اجتماعی نظریه ی بندورا (۱۹۸۶)–

(۱۹۹۷) بر اساس چندین پیش فرض کلیدی بنا شده است: الف: تعامل

متقابل بین افراد، عوامل محیطی و رفتار، ب: رابطه یادگیری با انگیزش،

ج: یادگیری فعال و یادگیری جانشینی