

تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی

نجمه خواجه^۱
عبدالزهره نعمانی^۲
کیومرث بشلیده^۲
سید اسماعیل هاشمی شیخ ثنبنانی^۲
غلامحسین مکنبی^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی بود. در این مطالعه آزمایشی، نمونه شامل ۴۰ نفر از کارکنان منطقه ۵ عملیات انتقال گاز بودند که به روش تصادفی ساده انتخاب و به طور تصادفی به گروه آزمایش (۲۰ نفر) و گروه گواه (۲۰ نفر) تقسیم شدند. برای اندازه گیری متغیرها از مقیاس ۱۶ ماده ای تسهیل کار-خانواده هالبروک و پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ استفاده شده است. طرح پژوهشی از نوع آزمایش میدانی، با پیش آزمون و پس آزمون با گروه گواه بود. گروه آزمایش در ۱۰ جلسه ی ۱۲۰ دقیقه ای تحت آموزش هوش هیجانی قرار گرفتند. پس از اعمال مداخله، بار دیگر میزان تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی گروه های آزمایش و گواه سنجیده شد. یافته ها نشان دادند که آموزش هوش هیجانی باعث افزایش تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی گروه آزمایش در مقایسه با گروه گواه شد.

واژه های کلیدی: آموزش هوش هیجانی، تسهیل کار-خانواده، هوش هیجانی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران. (نویسنده مسئول)

۲. دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران

۳. دانشیار گروه روانشناسی تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران

مقدمه

رد پای هیجان‌ها را می‌توان به طور مستقیم و غیر مستقیم در تمام لحظه‌های زندگی افراد جستجو کرد. در دهه‌های پیشین به هیجان به عنوان عاملی منفی و مختل‌کننده نگاه می‌کردند. اما پژوهش‌های روان‌شناختی از دهه‌های میانی قرن بیستم، به ویژه در سال ۱۹۸۰ به بعد، جهش عمده‌ای داشته است و به هیجان به عنوان عامل مؤثر و مهم در رفتار سازشی و تعامل‌های اجتماعی شناخت خود و دیگران و شایستگی‌های اجتماعی می‌نگرند (محسنی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی به عنوان یک مبحث علمی در روانشناسی نزدیک به دو دهه است که در جهان، و اندکی دیرتر، در ایران مطرح است و اهمیت آن با بروز تحولات اجتماعی مربوط به عصر صنعتی و فرا صنعتی، به ویژه در گستره‌ی روابط میان فردی در محیط تحصیل، کار و خانواده نمود روز به روز بیشتری یافته است، به طوری که بسیاری بر این باور هستند که فرد برای آنکه در این شرایط بتواند به کامیابی نسبی در زندگی دست یابد لازم است در کنار بهره‌مندی از بهره‌ی هوشی متعارف (IQ) از بهره‌ی عاطفی (EQ) مناسب نیز برخوردار باشد. بدین ترتیب نقش هوش هیجانی یا هوش عاطفی و پرورش آن در پیشرفت فرد در اجتماع بسیار با اهمیت است و نمی‌توان آن را ندیده گرفت. شناخت فرد از عواطف و هیجان‌های خود و دیگران و استفاده از هیجان‌ها برای ایجاد سهولت در تفکر و دستیابی به علل بروز هیجان‌ها و کنترل و مدیریت مطلوب هیجان‌ها می‌تواند از پدید آمدن بسیاری از مشکلات در روابط افراد جلوگیری کند (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷).

با پیدایش سازه‌ی هوش هیجانی در اوایل دهه‌ی ۱۹۹۰ بینش مثبت‌نگر نسبت به هیجان‌ها ایجاد شد و پژوهشگرانی که در این زمینه کار می‌کردند، این مفهوم را به روش‌های گوناگون تعریف کردند (پترایدز و فارنهام، ۲۰۰۱، ۲۰۰۳). عبارت هوش هیجانی ابتدا در سال ۱۹۸۵ توسط وین پین^۱ مطرح و توسط دانیل گلمن^۲ در سال ۱۹۹۵ محبوبیت یافت. بیشترین پژوهش‌ها در این زمینه توسط پیتر سالووی^۳ و جان مایر^۴ در دهه ۹۰ صورت گرفته است. مدل سالووی-مایر، هوش هیجانی را به صورت ظرفیت درک اطلاعات هیجانی و استدلال در هنگام وجود هیجان تعریف می‌کند. آنها توانایی‌های هوش هیجانی را به چهار زمینه زیر تقسیم می‌کنند: ۱- توانایی درک و تشخیص دقیق هیجان‌های خود و دیگران، ۲- توانایی استفاده از هیجان‌ها برای تسهیل تفکر، ۳- توانایی درک معانی هیجان‌ها، ۴- توانایی مدیریت و اداره کردن هیجان‌ها (مایر و سالووی، ۱۹۹۷). اما برخلاف مایر و سالووی (۱۹۹۰)، مدل‌های دیگر، هوش هیجانی را از منظر رفتار، خود مدیریتی و مهارت‌های اجتماعی تعریف می‌کنند (هربست و ماری، ۲۰۰۸). طبق گفته‌ی ریگو و ریچارد^۵ (۲۰۰۸) هوش

1. Petrides & Furnham

2. Vian pin

3. Goleman

4. Salovey

5. Mayer

6. Herbst & Maree

7. Riggio & Reichard

هیجانی (EI) یک ساختار چند بعدی است که ترکیب شده از توانایی‌های مختلف و تا حدی برتر از بهره‌ی هوشی (IQ) می‌باشد.

در مورد اینکه می‌توان هوش هیجانی را افزایش داد یا خیر، نظرات مختلفی وجود دارد ولی آنچه به صراحت می‌توان بر آن تأکید کرد این است که حتی اگر نتوان هوش هیجانی افراد را تغییر داد، شاید بتوان به افراد، مهارت‌های هیجانی را آموزش داد و به معلومات آنها در این زمینه افزود. مایر معتقد است، هوش هیجانی یک نوع ظرفیت روانی برای معنا بخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی است. افراد در مورد هوش هیجانی دارای ظرفیت‌های متفاوتی هستند، بعضی در حد متوسط و بعضی دیگر توانمند هستند. قسمتی از این ظرفیت، غریزی و قسمتی دیگر حاصل آن چیزی است که از تجارب ناشی می‌شود و همین قسمت است که می‌توان به وسیله کوشش، تمرین و تجربه ارتقا داد. سالووی نیز معتقد است که بسیاری از مهارت‌هایی که قسمتی از هوش هیجانی هستند می‌توانند یاد گرفته شوند (برادبری و گریوز، ترجمه ابراهیمی، ۱۳۸۷).

تحقیقات متعددی در خصوص ارتباط هوش هیجانی با بسیاری از متغیرها انجام گرفته است، نتایج این تحقیقات نشان می‌دهند که بین آموزش هوش هیجانی و سازه‌هایی همچون، کنترل خشم (یوسفی فر، صاحب‌الزمانی و مجد، ۱۳۸۹)، سطوح خشم (یلماز، ۲۰۰۹)، حفظ سلامت (ری، ۲۰۱۲) و مهارت‌های ارتباطی (زیجمنز، امبرگت، گریت، بوسمن و درکسن، ۲۰۱۱) روابط معناداری وجود دارد. این تحقیقات شواهد روزافزونی را به دست می‌دهد مبنی بر این که هوش هیجانی را می‌توان به طور قابل اطمینان اندازه گرفت و می‌توان از آن در پیش بینی نتایج مهم در عرصه‌ی کار و زندگی از جمله کیفیت رابطه با دیگران و کارایی مدیریتی بهره جست. از طرفی دیگر، نتایج تحقیقات نشان می‌دهد نه تنها هوش هیجانی یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آنهاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنا بخشی تجربه‌ها، داوری صحیح، تصمیم‌گیری مناسب و رشد روانی اجتماعی فرد، تأثیری چشمگیر می‌گذارد (گلمن، ۱۹۹۵؛ تهامی منفرد، علیایی زند و یوسفی لویه، ۱۳۸۱). با توجه به اهمیت کار و خانواده و روابط متقابلی که این دو حیطه بر یکدیگر دارند، شناخت ویژگی‌ها و عوامل مثبت و منفی موثر بر آنها باعث تسهیل روابط و کاهش تعارض بین این دو حیطه می‌شود. کار و خانواده از حیطه‌های مهم برای آن دسته از (وایتلی و انگلند، ۱۹۷۷) پژوهشگران سازمانی به شمار می‌آیند که به نقش‌های اجتماعی هر دوی آنها توجه کرده‌اند (گرین هوس و بیوتل، ۱۹۸۵؛ مارکس، ۱۹۷۷).

1. Bradberry & Greaves
2. Yilmaz
3. Ray
4. Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman, & Derksen
5. Whitely & England
6. Greenhou & Butell
7. Marks

از اینکه سازمانها و گروه‌ها به طور روز افزون کارکنان را مبنا و سرمایه تلقی کنند، می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان برای حفظ ارزشهای خود در سازمان و هماهنگی در کار به مهارت نیاز دارند که عامل ارزشمندی است. اینکه گروه در رسیدن به اهدافش موفق شود به هوش جمعی بستگی دارد که محصول استعدادها و مهارتهایی است که افراد در گروه‌ها به کار می‌گیرند. مهمترین عامل در هوش گروهی، هوش هیجانی گروه است که آنها را از سایر گروهها با شرایط مشابه، متمایز و موفق تر می‌سازد (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵).

در همین راستا، یکی از متغیرهایی که فرض می‌شود با آموزش هوش هیجانی می‌توان نسبت به افزایش آن اقدام کرد، تسهیل کار-خانواده است. تسهیل کار/خانواده در معنای درونی خود، نگرشی است که در آن کار و خانواده علاوه بر همبستگی، مکمل یکدیگر نیز هستند (ولبر و والتر، ۲۰۰۲). به عبارت دیگر فعال بودن در یک حوزه (خانواده) می‌تواند به صورت مثبت و موثری باعث تغییر سطح عملکرد در حوزه دیگر (کار) شود. وین، گریواک، کارلسون و کاکمار (۲۰۰۷)، تسهیل کار-خانواده را این گونه تعریف کردند: میزانی که بر اساس آن درگیری فرد در کار، دستاوردهایی مثل پیشرفت، افزایش سرمایه و کارایی ایجاد می‌کند که باعث افزایش سطح عملکرد در بعد دیگر زندگی فرد یعنی خانواده می‌شود. تسهیل خانواده-کار در واقع افزایش عملکرد فرد در خانواده اش به واسطه مشارکت در نقش کاری خود است. تسهیل کار-خانواده می‌تواند به صورت چند وجهی رخ دهد. یعنی کار می‌تواند شرایط مطلوبی را ایجاد کند که باعث ارتقا عملکرد حوزه خانواده شود و یا برعکس خانواده می‌تواند تسهیلاتی را فراهم کند که باعث ارتقا سطح عملکرد فرد در کار شود (فرون، ۲۰۰۳).

در تعریف کار-خانواده سه جزء اساسی وجود دارد: ۱- اشتیاق کاری، ۲- دستاوردها و ۳- ارتقاء عملکرد.

اشتیاق کاری میزانی است که فرد خود را در فعالیت‌های مربوطه درگیر می‌کند. از این رو اشتیاق کاری اهمیت زیادی دارد زیرا فعالیت فرد پایه تسهیل است. از طرفی اشتیاق فعالانه فرد در یک حیطه زندگی، مزایا و برتری‌ها و دستاوردهایی را ایجاد می‌کند که به بهبود سطح عملکرد فرد در حوزه دیگر می‌شود.

محققان از چند حوزه دیگر (برای مثال کروتر، ۱۹۸۴؛ سیبر، ۱۹۷۴؛ استفن، فرانک و آتینزا، ۱۹۹۷) به شمار زیادی از مزایا اشاره کردند که کار و خانواده می‌تواند برای فرد در کار یا خانواده به همراه بیاورد. کارلسون، کاکمار، وین و گریواک (۲۰۰۶) این دستاوردها را به ۴ بخش دسته بندی کرده‌اند، که شامل مزایای توسعه‌ای-کسب مهارت‌ها، دانش، ارزش‌ها و چشم‌اندازها،

1. Werbel & Walter
2. Wayne, Grzywacz, Carlson, & Kacmar
3. Frone
4. Crouter
5. Sieber
6. Stephens, Franks, & Atienza

مزایای عاطفی - تغییر در خلق، نگرش‌ها، اعتماد به نفس و یا دیگر جنبه‌های عاطفی، مزایای سرمایه‌ای - کسب سرمایه‌های اقتصادی، اجتماعی و سلامت و مزایای بهره‌وری - افزایش تمرکز حاصل از ایفای نقش‌های چندگانه می‌باشند. همه‌ی آنچه در بالا بدان اشاره شد، به خوبی گواه این مهم است که هوش هیجانی می‌تواند به عنوان یکی از پیش‌نیازهای توفیق کارکنان در روابطی سازنده در محیط کار و خانواده قلمداد شود. با توجه به توضیحات ارائه شده مسئله‌ی اصلی تحقیق حاضر آن است که بررسی شود آیا آموزش هوش هیجانی در افزایش تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی موثر است؟

فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:

- ۱- آموزش هوش هیجانی باعث افزایش تسهیل کار/خانواده در کارکنان می‌شود.
- ۲- آموزش هوش هیجانی باعث افزایش هوش هیجانی در کارکنان می‌شود.

طرح پژوهش

طرح پژوهش در این تحقیق، آزمایشی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه گواه بود.

روش تحقیق

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

این مطالعه آزمایشی در سال ۱۳۹۳ در منطقه ۵ عملیات انتقال گاز ایران انجام شد. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان ستادی شاغل در عملیات انتقال گاز شهر شیراز است که از بین آنها نمونه‌های مورد نظر انتخاب شدند. این پژوهش مشتمل بر دو نوع نمونه‌گیری بود که عبارتند از: الف) نمونه‌گیری روایی و پایایی: برای تعیین میزان پایایی و روایی پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی شرینگ^۱ (۱۹۹۸) و تسهیل کار-خانواده هالبروک^۲ (۲۰۰۵)، نمونه‌ای به حجم ۸۰ نفر به روش تصادفی ساده از میان کارکنان با مدرک کارشناسی و بالاتر مدنظر قرار گرفتند.

ب) نمونه‌گیری آزمایشی: بدین منظور، تعداد ۴۰ نفر به عنوان نمونه از میان کارکنان با مدرک کارشناسی و بالاتر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. اعضای گروه نمونه به طور تصادفی به دو گروه آزمایش و گواه گمارده شدند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در گروه آزمایش ۳۲/۷۲ سال و در گروه گواه ۳۲/۲۳ سال بود. گروه مداخله شامل ۲۰ مرد و گروه گواه نیز همین تعداد کارکنان مرد تشکیل شده بود. از نظر تحصیلات در گروه آزمایش ۱۸ نفر لیسانس و ۲ فوق لیسانس و در گروه گواه ۱۷ لیسانس و ۳ فوق لیسانس وجود داشت. این یافته‌ها نشان می‌دهد از نظر مشخصات دموگرافیک دو گروه همتا بوده و تفاوت معناداری نداشتند.

1. Shrink

2. Holbrook

ابزارهای تحقیق

در این پژوهش از ۲ پرسشنامه استفاده شد که در زیر معرفی می‌شوند.

پرسشنامه هوش هیجانی^۱

برای سنجش هوش هیجانی، از پرسشنامه هوش هیجانی ۳۳ ماده شرینگ (۱۹۹۸)، به نقل از منصوری، (۱۳۸۰) استفاده گردید. این سازه دارای پنج خرده‌مقیاس خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت اجتماعی است که در قالب مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است. برای پایایی این آزمون از روش هم‌سانی درونی با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آمد. شاخص‌های برازندگی تطبیقی (CFI) و شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، به ترتیب برابر با ۰/۹۷ و ۰/۰۷ به دست آمد که نشان می‌دهند روایی در حد قابل قبولی می‌باشد.

مقیاس تسهیل‌کار-خانواده^۲

برای سنجش تسهیل‌کار-خانواده از مقیاس ۱۶ ماده‌ای هالبروک (۲۰۰۵) استفاده شد. خرده‌مقیاس تسهیل‌کار-خانواده این پرسشنامه نخستین بار توسط عادل‌نسب (۱۳۹۲) و خرده‌مقیاس تسهیل‌خانواده-کار توسط خواجه (۱۳۹۳) به فارسی برگردانده شد. پاسخ‌ها روی لیکرت ۵ تایی از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) قرار دارند. در این مقیاس هر کدام از خرده‌مقیاس‌ها شامل ۳ ماده مربوط به نقش تجربه، ۳ ماده در ارتباط با نقش مهارت و ۲ ماده به نقش نگرش مربوط هستند. هالبروک (۲۰۰۵) ضریب آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس تسهیل‌کار-خانواده و تسهیل‌خانواده-کار را به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۹۲ گزارش کرد. در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس تسهیل‌کار-خانواده ۰/۸۸ و خرده‌مقیاس تسهیل‌خانواده-کار ۰/۹۳ بدست آمد و ضریب روایی این پرسشنامه از طریق همبسته‌کردن با دو سوال کلی محقق ساخته ۰/۸۷ و ۰/۸۹ محاسبه گردید.

روش اجرای پژوهش

برنامه آموزش هوش هیجانی در این تحقیق مشتمل بر ۱۰ جلسه آموزشی ۱۲۰ دقیقه‌ای بود که برای گروه آزمایش اجرا شد. در این پژوهش تکنیک‌هایی جهت افزایش مولفه‌های پنجگانه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت اجتماعی) بر اساس دیدگاه گلمن مورد استفاده قرار گرفته است. جلسات مداخله به اختصار به شرح زیر می‌باشد: جلسه اول؛ معارفه اعضای گروه با یکدیگر، بیان انتظارات و اهداف، اجرای پیش‌آزمون. جلسه دوم؛ تعریف و تبیین خودآگاهی هیجانی و درک هیجانی و افزایش خودآگاهی هیجانی در خود و آموزش دو تکنیک: (الف) عمل/عکس‌العمل و (ب) انتظار من از تو چیست؟ جلسه سوم؛ افزایش خودآگاه در دیگران و درک هیجان‌ها و تشخیص هیجانی در دیگران و آموزش تکنیک "نابود کنندگانه روح

1. Emotional Intelligence Questionnaire

2. Work-Family Facilitation Scale

کمک". جلسه چهارم؛ آموزش مهارت‌های همدلی و آموزش دو تکنیک: (الف) سنجش اهمیت و (ب) کارکنان را رتبه بندی کنید. جلسه پنجم؛ تعریف مهارت‌های اجتماعی و آموزش مهارت‌های اجتماعی و آموزش تکنیک "گشادگی و مهربانی در مقابل روابط دوستانه". جلسه ششم؛ آموزش مهارت مدیریت هیجان‌های دیگران و آموزش تکنیک "آگاهی بیشتر نسبت به کارکنان". جلسه هفتم؛ آموزش مهارت‌های گوش دادن فعال. در ادامه دو تکنیک "گوش دادن صادقانه" و "عادت گوش دادن" جهت افزایش مهارت‌های همدلی، به آزمودنی‌ها آموزش داده شد. جلسه هشتم؛ آموزش جلوگیری از اشتباهات رایج در قدردانی و آموزش دو تکنیک "یادداشت تشکر آمیز" و "اشتباهات رایج قدردانی". جلسه نهم؛ تعریف خودانگیزی و استفاده هیجانی و چگونگی ایجاد خودانگیزی در خود و دیگران و آموزش تکنیک‌های "نشان رهبری شما" و "کنترل و اختیار". جلسه دهم؛ جمع بندی و پاسخگویی به پرسش‌ها و اجرای پس آزمون. لازم به ذکر است که به دنبال آموزش‌های ارائه شده، به آزمودنی‌ها کاربرگ‌های مربوطه به عنوان تکلیف خانه، داده شد و از آنها خواسته شد تا با دقت تکنیک‌ها را در خارج از کلاس به کار برند و در جلسات بعد به همراه خود به کلاس بیاورند. داده‌های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS ویراست ۱۸ و تحلیل واریانس چند متغیری و تک متغیری تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

میانگین سنی شرکت کنندگان در گروه آزمایش ۳۲/۷۲ سال و در گروه گواه ۳۲/۲۳ سال بود. گروه مداخله شامل ۲۰ مرد و گروه گواه نیز همین تعداد کارکنان مرد تشکیل شده بود. از نظر تحصیلات در گروه آزمایش ۱۸ نفر لیسانس و ۲ فوق لیسانس و در گروه گواه ۱۷ لیسانس و ۳ فوق لیسانس وجود داشت. این یافته‌ها نشان می‌دهد از نظر مشخصات دموگرافیک دو گروه هم‌تا بوده و تفاوت معناداری نداشتند.

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار نمره‌های کل تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی را در گروه آزمایش و گروه گواه در مراحل پیش آزمون و پس آزمون نشان می‌دهد و جدول ۲ میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون کل متغیرهای وابسته را در دو گروه نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار نمره‌های تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی گروه‌های آزمایش و گواه

متغیر	شاخص آماری	گروه آزمایش		گروه گواه	
		پیش آزمون	پس آزمون	پیش آزمون	پس آزمون
تسهیل کار- خانواده	میانگین	۵۵/۵۰	۵۹/۷۷	۵۸/۱۱	۵۸/۶۴
	انحراف معیار	۱۴/۴۱	۱۲/۴۵	۸/۹۴	۷/۸۸
هوش هیجانی	میانگین	۱۰۳/۳۸	۱۱۰/۵۰	۱۰۰/۲۰	۱۰۱/۳۸
	انحراف معیار	۵/۸۳	۵/۶۴	۵/۱۲	۴/۵۵

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار نمره‌های کل گروه آزمایش در متغیرهای وابسته (تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی) در مراحل پس از آزمون با مرحله ی پیش آزمون تغییرات نشان می‌دهد.

جدول ۲. میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون کل متغیرهای وابسته را در گروه آزمایش و گروه گواه

گروه‌ها	میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون	
	هوش هیجانی	تسهیل کار-خانواده
آزمایش	۷/۱۲	۴/۲۷
گواه	۱/۱۸	۰/۵۲

همانطور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود آزمودنی‌های گروه آزمایش نسبت به گواه، در پس آزمون هر دو متغیر هوش هیجانی و تسهیل کار-خانواده تفاوت چشمگیری را نشان می‌دهد. نتایج حاصل از تحلیل واریانس چند متغیری در جداول ۳ و ۴ نشان داده شده است، مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهند که بین گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ حداقل یکی از متغیرهای وابسته (تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی) تفاوت معنی دار وجود دارد. برای بررسی تفاوت گروه‌ها در متغیرهای وابسته، به انجام تحلیل واریانس‌های یک راهه در متن مانوا، روی هر یک از متغیرهای وابسته مبادرت شد. نتایج این تحلیل‌ها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۳. خلاصه نتایج تحلیل واریانس چند متغیری روی میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون متغیرهای تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی

نام آزمون	مقدار	F	df فرضیه	df خطا	اندازه اثر	سطح معناداری
اثر پیلایی ۱	۰/۵۱۳	۱۶/۸۵	۲	۳۲	۰/۵۱۳	$P < ۰/۰۰۱$
لامبدا ویلکز ۲	۰/۴۸۷	۱۶/۸۵	۲	۳۲	۰/۵۱۳	$P < ۰/۰۰۱$
اثر هتلینگ ۳	۱/۰۵۳	۱۶/۸۵	۲	۳۲	۰/۵۱۳	$P < ۰/۰۰۱$
بزرگترین ریشه روی ۴	۱/۰۵۳	۱۶/۸۵	۲	۳۲	۰/۵۱۳	$P < ۰/۰۰۱$

جدول ۴. نتایج تحلیل واریانس یک راهه در متن مانکوا برای مقایسه ی میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون هر دو متغیر وابسته در گروه‌های آزمایش و گواه

متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
هوش هیجانی	۵۲۲/۲۴	۱	۵۲۲/۲۴	۳۴/۴۶	۰/۰۰۱
تسهیل کار-خانواده	۱۲۲/۸۳	۱	۱۲۲/۸۳	۳/۳۵	۰/۰۳۸

با توجه به مندرجات جدول ۴، مقادیر F برای هوش هیجانی ۳۴/۴۶ و تسهیل کار-خانواده ۳/۳۵ می‌باشد، که از لحاظ آماری ($p < ۰/۰۵$) معنی دار هستند. بنابراین فرضیه‌های ۱ و ۲ در خصوص میانگین تفاضل نمره‌های پس آزمون-پیش آزمون، مورد تایید قرار گرفت. به عبارت دیگر، روش آموزش هوش هیجانی، نمره‌های تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی را به طور معنی داری افزایش داده است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر تسهیل کار- خانواده و هوش هیجانی بود. نتایج بدست آمده دلالت بر این دارد که تفاضل میانگین نمره‌های پس‌آزمون- پیش‌آزمون هوش هیجانی و تسهیل کار- خانواده در گروه آزمایش و گروه گواه به طور معنی‌داری تفاوت دارد. نتایج پژوهش حاضر بیانگر تاثیر مثبت آموزش هوش هیجانی بر افزایش هوش هیجانی در بین کارکنان منطقه پنج عملیات انتقال گاز می‌باشد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که آموزش هوش هیجانی باعث افزایش هوش هیجانی در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه می‌شود. این یافته با نظریه گلمن (۱۹۹۸)، مایر و سالووی (۲۰۰۴) و بار-آن (۲۰۰۴) مطابقت دارد. از دیدگاه مایر (۱۹۹۷) هوش هیجانی یک نوع ظرفیت روانی برای معنا بخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی در حوزه‌های مختلف زندگی است. در این ظرفیت روانشناختی افراد با هم متفاوت هستند برخی در حد متوسط و برخی دیگر خیره می‌باشند. بر این اساس، بخشی از این ظرفیت ذاتی است، در حالیکه بخش دیگر آن چیزی است که ما از تجارب زندگی و در فراخنای تحولی خود می‌آموزیم. بخش اخیر می‌تواند به وسیله کوشش، تلاش و تجربه پیشرفت نماید. گلمن (۲۰۰۶) هوش هیجانی را به عنوان صلاحیت هیجانی مطرح می‌کند که عبارت است از: توانایی آموخته شده بر اساس هوش هیجانی که نتیجه آن عملکرد برجسته در کار، تحصیل و زندگی روزمره است. هوش هیجانی ضمن این که از یک زمینه‌ی بالقوه و ذاتی برخوردار است، جنبه اکتسابی دارد و به همین سبب در صورتی که افراد در کلاس‌های آموزش هوش هیجانی شرکت کنند، می‌توانند مهارت‌های هیجانی خود را توسعه و گسترش دهند و اگر این آموزش‌ها طولانی و از ساختار منطقی برخوردار باشند حتی ممکن است ساختار عصبی فرد را تغییر داده و تاثیر سریعتر و پایدارتری را در افراد ایجاد نماید. یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌هایی همچون مکتبی (۱۳۸۶)، نوگای (۲۰۱۰) و ری (۲۰۱۲) مطابقت دارد. نوگای (۲۰۱۰) پس از اجرای یک برنامه‌ی آموزشی، به این نتیجه دست یافت که مولفه‌های خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزختگی، همدلی و مهارت اجتماعی به میزان بالایی رشد داشته‌اند و اثرات آنها پس از انجام آزمون‌های پیگیری به طور مطلوبی پایدار مانده‌اند.

همچنین، نتایج پژوهش حاضر بیانگر تاثیر مثبت آموزش هوش هیجانی بر افزایش تسهیل کار- خانواده در کارکنان بود و نشان داد که افزایش تسهیل کار- خانواده در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه معنی‌دار است. اگر چه تحقیق مستقیمی چه در داخل و چه در خارج از کشور، در این رابطه مشاهده نکرده، در تبیین این یافته می‌توان گفت که کارکنان با خودآگاهی بالا از خود و دیگران بهتر می‌توانند احساسات خود و دیگران را درک کنند. آنها به احتمال بیشتری استراتژی‌های تنظیم هیجانی برای متقاعد کردن یا اطمینان بخشیدن به نمایش‌های هیجانی‌های مناسب در محل کار و خانواده را اتخاذ می‌کنند. به طور مشابه کارکنان با تنظیمات هیجانی بالا بهتر می‌توانند احساسات خود را کنترل کنند و در کنار آن طبق گفته جوزف و نیومن (۲۰۱۰) تنظیم هیجانی به کارکنان

1. Nogaye

2. Joseph & Newman

در حفظ حالات عاطفی مثبت که به نفع رفتارهای کار و کارکردهای خانواده می‌باشند، کمک می‌کند. مطابق با نظر بار-آن و پارکر (۲۰۰۰) هوش هیجانی نقشی اساسی در ارتباطات افراد با یکدیگر، سازگاری در حوزه‌های مختلف مانند مسائل حرفه‌ای و شغلی و دیگر موقعیت‌ها دارد. همسو با براکت، مایر و وارنر (۲۰۰۴) یکی از اصول هوش هیجانی، داشتن روابط دوستانه، صمیمانه و همدلانه با دیگر افراد و توانایی درک و فهم هیجانها و استدلال در مورد آنها است. این دو اصل نقش بسیار مهمی در چگونگی برخورد با زیر و بم مسائل زندگی به ویژه در موقعیت‌های فشارزا را دارد. در نتیجه افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، سرریز شدگی مثبت کار-خانواده را تجربه می‌کنند، یعنی اینکه فرد با صحبت در خانواده می‌تواند مسائل خانواده‌اش را حل کند. در محیط کار اعتماد به نفس بیشتری نشان دهد حتی حاضر است کمتر کار کند تا خانواده‌اش را بی‌نیاز کند و آنچه در خانواده او می‌گذرد در وی احساس آرامش و آمادگی برای روزهای کاری آینده را ایجاد کند. به علاوه، فردی که دارای هوش هیجانی بالایی است در محیط کار وظایف خود را به خوبی انجام می‌دهد و مسائل و مشکلات کاری کمتر بر او تاثیر می‌گذارد و کمتر او را خسته می‌کند. داشتن یک روز کاری خوب موجب می‌شود تا در خانه به صورت همدلی مطلوب‌تر در آید و در خانه خوش خلق‌تر جلوه کند. افراد دارای هوش هیجانی بالا استرس کاری و مسائل مربوط به محیط کار را کنترل می‌کنند و اجازه نمی‌دهند، مشکلات و دشواری‌های محیط کار به خانواده انتقال داده شود و سبب تندخویی و پریشانی آنها در محیط خانواده شود.

بنابراین به رغم فرضیه‌ای که در این پژوهش تدارک شده بود اینکه به نظر می‌رسد نتایج به دست آمده منعکس‌کننده این حقیقت است که آموزش هوش هیجانی به منزله یک سازه پیچیده روان‌شناختی چند مولفه‌ای که خود ترکیب از چندین مهارت بوده و نیز اثربخشی آموزش آن در گرو به کارگیری تمام عناصر مداخله‌گر در چنین مهارتی و استقرار کامل آنها به موقعیت‌های واقعی زندگی است.

منابع

- آقایار، سیروس و شریفی در آمدی، پرویز (۱۳۸۵). هوش هیجانی. تهران: انتشارات سپاهان.
- برادبری، تریوس و گریوز، جین (۱۳۸۷). EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است. ترجمه هادی ابراهیمی، تهران: انتشارات نسل نو اندیش.
- تهامی منفرد، شراره، علیایی زند، شهین و یوسفی لویه، مجید (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و راهبردهای رویارویی در دانش آموزان عادی و تیزهوش دبیرستان های تهران. اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.
- خواججه، نجمه (۱۳۹۳). تاثیر آموزش هوش هیجانی بر تعارض بین فردی، تسهیل کار-خانواده و هوش هیجانی کارکنان منطقه پنج عملیات انتقال گاز. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: انتشارات یسپرون.
- عادل‌نسب، نکو (۱۳۹۰). بررسی رابطه شادکامی در کار با عملکرد وظیفه‌ای، سلامت روان و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی استرس شغلی و تسهیل کار-خانواده. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- محسنی، نیکچهره (۱۳۸۳). نظریه‌ها در روان‌شناسی رشد. تهران: انتشارات پردیس ۵۷.
- مکتبی، غلامحسین (۱۳۸۷). تاثیر آموزش هوش هیجانی بر اضطراب، سازگاری اجتماعی و هوش هیجانی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه شهید چمران اهواز. پایان نامه دکتری روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- منصوری، بهزاد (۱۳۸۰). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبیریا شرینگ برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه های دولتی مستقر در شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- یوسفی فر، مریم، صاحب الزمانی، محمد و علوی مجد، حمید (۱۳۸۹). مقایسه تاثیر آموزش هوش هیجانی به دوروش حل مساله و تصویرسازی ذهنی بر کنترل خشم دختران نوجوان شهر اصفهان در سال ۱۳۸۸-۸۹. اولین همایش کشوری دانشجویی عوامل موثر بر سلامت، تهران.
- Bar-On, R. E., & Parker, J. D. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Rationale, description, and summary of psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: common ground and controversy* (pp. 111-142). Gauppauge NY: Nova Science.
- Bracket, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wayne, J. H., & Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment

- scale. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 131-164.
- Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The negative side of the work-family interface. *Human Relations*, 37, 425-442.
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (Eds), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 143-162). Washington, DC: American Psychological Association.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (2006). The socially intelligent. *Educational Leadership*, 64(1), 76-81.
- Greenhouse, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Journal*, 10, 76-88.
- Herbst, T. H., & Maree, K. G. (2008). Thinking style preference, emotional intelligence and leadership effectiveness: empirical research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(1), 32-41.
- Holbrook, S. K. (2005). *Development and initial validation of the work-family facilitation scale* (Doctoral dissertation, University of South Florida).
- Joseph, D. L., & Newman, D. A., (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95, 54-78.
- Marks, S. R. (1977). Multiple roles and role strain: some notes on human energy, time and commitment. *American Sociological Review*, 42, 921-936.
- Mayer, J. D. (1997). What is emotional intelligence: In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. siuyer (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for Education* (pp. 3-31), New York: Basic.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (2004). Social intelligence [emotional intelligence, personal intelligence]. *Character Strengths and Virtues*, 337-353.
- Nogaye, M.S. (2010). *The impact of emotional intelligence training on social workers and human service providers in health care setting* (Master dissertation, School of Business and Management Pepperdine University).
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425- 448.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17, 39- 75.
- Ray, S.E. (2012). *Impact of training intervention on emotional intelligence in health care administrators and physician leaders* (Doctoral dissertation, UNIVERSITY OF PHOENIX).
- Riggio, R. E., & Reichard, R. J. (2008). The emotional and social intelligences of effective leadership: An emotional and social skill approach. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 169-185.
- Siebert, S. D. (1974). Toward a theory of role accumulations. *American Sociological Review*, 39, 567-578.
- Stephen, M. A., Frank, M. M., & Atienza, A. A. (1997). Where two roles interest: Spillover between parent care and employment. *Psychology and Aging*, 12, 30-37.
- Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2007). Work-family facilitation: A theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences. *Human*

- Resource Management Review*, 17(1), 63-76.
- Werbel, J., & Walter, M. H. (2002). Changing views of work and family roles: A symbiotic perspective. *Human Resource Management Review*, 12(3), 293-298.
- Whitely, W., & England, G. W. (1977). Managerial values as a reflection of culture and the process of industrialization. *Academy of Management Journal*, 20(3), 439-453.
- Yilmaz, M. (2009). The effects of an emotional intelligence skills training program on the consistent anger levels of Turkish university students. *Social Behavior and Personality: an international Journal*, 37(4), 565-576.
- Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2011). Training emotional intelligence related to treatment skills of staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behavior. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(2), 219-230.