

نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی

مجتبی خدادادی^۱

علی حسن‌پور^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۲/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۷/۲۸

چکیده

هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجانان خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است. امروزه در حیطه مسائل مدیریت، اتکالی صرف بر توانایی‌های فردی شیوه‌ای منسوخ بوده، بهره‌وری سازمانی در گرو کارهای گروهی است. بهره‌گیری از توانایی‌های افراد در جهت اهداف سازمان در صورتی ممکن است که مدیران قابلیت‌های خود را درک نموده، در ارتباطات بین فردی، عواطف و احساسات دیگران را مورد توجه قرار دهند و متناسب با آن رفتار کنند. هدف از تحقیق حاضر بررسی نقش هوش هیجانی در توانمندی و اثر بخشی مدیریتی مدیران امنیتی می‌باشد. متغیرهای اصلی این تحقیق، هوش هیجانی و اثر بخشی مدیریتی بوده است و برای سنجش آن‌ها از پرسشنامه هوش هیجانی کامرون و مهارت‌های مدیران موثر وتن، استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق، مدیران عالی سازمان‌های امنیتی کشور و نمونه تحقیق ۳۲ نفر از مدیران مذکور بودند. مؤلفه‌های هوش هیجانی در این تحقیق عبارت بود از: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی‌های اجتماعی و مدیریت رابطه. ضریب همبستگی پیرسون بین هر یک از این مؤلفه‌ها و متغیر اثر بخشی مدیریت استخراج شد و نتایج به دست آمده نشان داد که ارتباط مستقیم معنی‌دار بین هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی و متغیر اثربخشی مدیران سازمان‌های امنیتی وجود دارد. براین اساس انتظار می‌رود مدیرانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، اثربخشی بالاتری نیز در مدیریت داشته باشند. این امر می‌تواند در انتخاب مدیران شایسته در سازمان‌های امنیتی مورد توجه باشد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، اثربخشی مدیریتی، خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی‌های اجتماعی و مدیریت رابطه

۱- مجتبی خدادادی، دانشجوی دکتری روان‌شناسی مرکز تحقیقات علوم رفتاری دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج)

۲- کارشناسی ارشد رشته علوم اطلاعات

مقدمه

مدیریت عامل انسانی مهم‌ترین دلیل تحولاتی است که امروزه بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، تجهیزات، سخت افزار و غیره، مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل، نیروی انسانی است.

در واقع ثروت و دارائی اصلی هر جامعه‌ای نیروی انسانی است. این دیدگاه شاید افراطی به نظر برسد ولی واقعیت‌های پیشرو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می‌کند. اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت‌های بیکران با جامعه‌ای که از همه این امکانات بی بهره است مقایسه کنیم و مشاهده کنیم که جامعه فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده عامل انسانی است. در زمینه امور حفاظتی، اطلاعاتی و امنیتی نقش عامل انسانی به مراتب مهم‌تر و حیاتی‌تر است.

نخستین توجهی که در عرصه دانش مدیریت به صورت جدی به رفتار مناسب با عوامل انسانی صورت گرفت به "التون مایو"^۱ استاد دانشگاه هاروارد مربوط می‌شود. وی در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن^۲ معروف شد به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی مهم‌ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها است.

بعد از آنکه "تیلور" اصل مدیریت علمی^۳ خود را منتشر و اجرا نمود انقلابی در بهره‌وری سازمان‌ها رخ داد، اما به همان نسبت اداره سازمان‌ها را به سمت شیوه‌های مکانیکی که موجب کاهش رضایت کارکنان می‌شد سوق داد. تلاش‌های التون مایو که آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب رفتارگرایان معروف گشت باعث شد مدیران و نخبگان تجاری توجهی ویژه به عامل روحیه انسانی در داخل و خارج از سازمان نمایند.

هوش هیجانی شکل تکامل یافته‌ای از توجه به نیروی انسانی در سازمان است و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران برای هدایت افراد درون سازمان و تأمین رضایت آن‌ها محسوب می‌شود. عموماً وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید معمولاً نمره‌های درسی دانشگاه یا آزمون‌های هوش برای استخدام به

۱. Elton Mayos

۲. Hawthorne Experiments

۳. Taylor Management

ذهنمان می‌رسد. اما به تعبیری وسیع‌تر حداقل دو طبقه وسیع از هوش وجود دارد: هوش شناختی^۱ و هوش هیجانی.

با دید محدودی که تا چندی پیش وجود داشته است تنها هوش شناختی که شاخص آن، نمرات درسی یا نتایج آزمون‌های هوشی است، مورد توجه بوده، به رسمیت شناخته شده است. به این ترتیب، متغیرهای محیطی که می‌تواند اثری سرنوشت ساز در توفیق یا شکست یک هدف یا مأموریت داشته باشد اثر آن تا حد خنثی شدن پایین آورده می‌شود. اما اکنون توجه دانشمندان به نوع دیگری از هوش متمرکز شده است که حداقل در زندگی اجتماعی (به خصوص در فعالیتهای مدیریتی) اهمیتی فراتر از هوش شناختی دارد. توانایی که در میدان عمل، نخبگان اجرایی موفق را از نخبگان صرفاً علمی جدا می‌کند. هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط بین فردی و در بده بستان‌های روانی و احساسی، چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود زنده نگه دارد، احساسات دیگران را بفهمد و با دیگران همدلی کند، برای به‌دست آوردن پاداش بزرگ‌تر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگرانی، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نکند، در برابر مشکلات پایدار بوده، در همه حال انگیزه خود را حفظ کند. بالاخره اینکه در یک بیان کلی هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که استفاده هرچه بیشتر و بهتر از مهارت‌ها و توانمندی‌ها را مشخص می‌کند. (شفقی زاده، ۱۳۸۴)

مدیران اثر بخش و موفق به قابلیت‌های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس‌العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش هیجانی بالایی برخوردارند.

"هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم عاطفه خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است." (دوستار، ۱۳۸۲، ص ۵۴)

بسیاری از مدیران تمایل دارند سختگیر باشند و قادر نیستند رابطه خوبی با کارکنان برقرار سازند. آن‌ها نمی‌توانند در محیط فعالیت، فرهنگ سازمانی، فرایند کاری و فناوری، تغییر ایجاد کنند. این مدیران به رغم داشتن دانش و توانایی خوب، نمی‌توانند مدیران موفق باشند. مدیران اثر بخش مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره می‌گیرند و رابطه اثر بخش و سازنده‌ای با پیرامون خود برقرار می‌کنند. در واقع، مدیران موفق تاکید بر ارتقای هوش هیجانی و پرورش قابلیت‌های عاطفی دارند. این مهم نشان دهنده اهمیت هوش هیجانی و کاربرد آن به ویژه در سازمان‌های حفاظتی، امنیتی است. هر مدیر باید بتواند از طریق کارکنان خود به اهداف سازمانی برسد. سال‌هاست به مدیران می‌آموزند که توانایی آن‌ها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آن‌ها با برانگیختن افراد اطراف خود دارد. این امر امروزه

اهمیت بیشتری یافته است، زیرا مسائل انسانی و ارتباطات بین مدیر و کارکنان افزایش یافته است. به ویژه آنکه کارهای فردی رو به کاهش و اهمیت کارهای گروهی رو به افزایش است. این مهم شکل دهنده رویکرد مدیریت جدید است که اهمیت آن روز به روز آشکارتر می‌شود. (مایر، ۱۹۹۹)

در رویکرد جدید مدیریت فرهنگ سازمانی، کار گروهی و نحوه همکاری مدیر با دیگران اهمیت خاصی دارد. در واقع تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا بهره‌وری سازمان نیز افزایش یابد. از این رو، مدیرانی مد نظر سازمان‌های امنیتی هستند که از توانمندی‌های اطلاعاتی، امنیتی و مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند، شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساسات خود و دیگران و در بیان و انتقال احساسات به خوبی عمل کنند و در یک جمله آن‌ها بتوانند محیطی با نشاط ایجاد کنند که در آن کارکنان رشد یابند. رویکرد مدیریتی جدید، آنها را مدیرانی اثر بخش و موفق می‌داند. (اکبرزاده، ۱۳۸۳)

امروزه در حیطه مسائل مدیریت، اتکای صرف بر توانایی‌های فردی شیوه‌ای منسوخ شده است و بهره‌وری در گرو کارهای گروهی می‌باشد. لذا مدیری می‌تواند به شیوه‌های موثر در جهت اهداف سازمان از توانایی‌های افراد بهره‌گیر که بتواند به قابلیت‌های عاطفی توجه کرده، در ارتباطات خود عواطف و احساسات دیگران را درک کند و متناسب با آن عمل نماید. (بابایی، ۱۳۸۴)

سازمان‌های امنیتی به عنوان سازمانی که کارآمدی آن در گرو موفقیت در عرصه سخت و دشوار حفاظت از اهداف و مراکز مربوطه در برابر انواع آسیب‌ها و تهدیدات داخلی و خارجی است، از هر شیوه موثری در جهت افزایش بهره‌وری (اثر بخشی و کارایی) استفاده کرده تا در انجام مأموریت خود پیوسته موفق و سربلند باشد. لذا تحقیق در مورد اینکه آیا هوش هیجانی مدیران بر اثر بخشی مدیریتی آنان موثر است یا خیر؟ می‌تواند نقش مهمی در تصمیم‌گیری‌های کلان سازمانی در خصوص منابع انسانی داشته باشد.

براین اساس سوالات این تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- میزان هوش هیجانی مدیران امنیتی سازمان‌های امنیتی چقدر است؟
- ۲- میزان اثر بخشی مدیریتی مدیران امنیتی سازمان‌های امنیتی چقدر است؟
- ۳- آیا رابطه معنی داری بین هوش هیجانی مدیران امنیتی و اثر بخشی مدیریتی آنان وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت

مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهم‌ترین خصیصه‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در

توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. (سیادت، ۱۳۸۴)

سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی برای اینکه بتوانند در محیط پر تلاطم و آکنده از تهدیدهای مختلف امروز باقی بمانند، باید خود را با افکار روزآمد مجهز سازند و به طور مستمر شرایط خود را بهبود بخشند. مدیریت این گونه سازمان‌ها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می‌شود که مدیر با تغییرهای انطباقی رو به رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای مبتنی بر فناوری است. مشکلات مربوط به فناوری از طریق دانش فنی و فرایندهای متداول حل مسئله، قابل حل است، در حالی که مشکلات انطباقی راه حل‌های متفاوتی را لازم دارد. مدیریت یک سازمان اطلاعاتی برای انطباق پذیری با تغییرات و به منظور اقتدار و پیشرفت در شرایط عملیاتی ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مبتنی بر رفتار و روابط انسانی است. در این زمینه یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های شخصیتی که می‌تواند به رهبران و مدیران کمک کند هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایتمندی است، بنابراین تلفیق دانش مدیریتی و توانایی‌های هیجانی در مدیریت می‌تواند در سوق دادن سازمان به سوی دستیابی به اهدافش کارساز و مفید باشد. با توجه به موارد اشاره شده و درک اهمیت این مسئله در سازمان‌های امنیتی به عنوان سازمانی که موفقیت خود را در گروهی مدیران و نیروی انسانی کارآمد می‌بیند، اهمیت و تأثیر پرداختن به موضوع هوش هیجانی کاملاً توجیه‌پذیر می‌شود.

پیشینه تحقیق

اولین کسی که هوش را به عنوان یک ویژگی فردی بررسی کرد "فرانسیس گالتون" بود، اما "آلفرد بینه" بود که در سال ۱۹۰۵ نمونه اولیه آزمون هوش واقعی را تهیه کرد. آزمون بینه برای این ساخته شد که نظام آموزش و پرورش فرانسه بتواند کودکانی را با توانایی‌های پایین‌تر از حد معمولی شناسایی کند و به آن‌ها تعلیمات ویژه ارایه دهد. با گذشت زمان و به ویژه هنگامی که این آزمون به انگلیسی ترجمه شد و در ایالات متحده به کار گرفته شد، تصمیم بر این شد که هوش همه کودکان اندازه‌گیری شود. تهیه وسیله‌ای برای اندازه‌گیری هوش، پرطرفدار و محبوب شد و به سرعت گسترش یافت. از آنجایی که نمره هوش در بینه از تقسیم «سن عقلی» بر «سن تقویمی» به دست می‌آمد، نمره به دست آمده به «هوشیهر» یا IQ معروف شد. اگرچه از آن زمان تاکنون، استفاده از آزمون‌های هوش گاهی بحث انگیز بوده است با این حال این فرضیه اساسی که هوش به ما اجازه می‌دهد تا بدانیم مردم چگونه اطلاعات انتزاعی را پردازش می‌کنند هرگز به طور واقعی زیر سؤال نرفته است. به عبارت دیگر، هوش همیشه به صورت چیزی تلقی می‌شود که

مردم از طریق آن افکار و عقاید را بررسی می‌کنند، از منطق استفاده می‌کنند، با اعداد کار می‌کنند، شباهت‌ها را تشخیص می‌دهند، استنباط و استنتاج می‌کنند و مفاهیم جدیدی را به دست می‌آورند. همه این کارها به طور واضح در قلمرو شناختی (ادراکی) و عقلی قرار دارد، و هنگامی که آزمون هوش، افراد را در این نوع مهارت‌ها ارزیابی می‌کند، نمره‌هایی ارائه می‌دهد که کاملاً بر اساس توانایی‌های شناختی است. (اناستازی، ۱۳۷۹)

در اکثر مواقع، این آزمون‌ها قسمت بزرگی از تجربه انسان را، که احساسات، تمایلات، و انگیزه‌های را شامل می‌شود، کاملاً نادیده می‌گیرد. بنابراین، مقیاس‌های هوشی همواره روی جنبه معینی از تجربه انسان تمرکز کرده است. این جنبه هوش مطمئناً مهم است اما این تنها موضوع مهم در مورد توانایی‌های انسان نیست. به هر حال به رغم محبوبیت فراگیر آزمون‌های هوشی و رشد تصاعدی جنبش آزمون‌سازی، معلوم شده است که در بعضی وضعیت‌ها، هوش آن طور که ما فکر می‌کنیم، تعیین‌کننده قدرت‌مندی برای نحوه رفتار نیست. مسلماً هوش یکی از قوی‌ترین عواملی است که می‌تواند عملکرد کارکنان، کارشناسان و مدیران را در سازمان متبوعه پیش بینی کند و این به نوبه خود بسیار مهم است. با این حال وقتی نوبت به موفقیت در دیگر زمینه‌های زندگی می‌رسد، پژوهش‌هایی که رابطه هوش و کار آیی شغلی را بررسی کرده، به یافته‌های مختلف و نامطمئن رسیده است. (<http://daneshnameh.roshd.ir/mavara>)

از ۱۹۰۰ الی ۱۹۶۹، هوش و هیجان به عنوان دو حیطة جدا از هم مطالعه می‌شد. لیکن از ۱۹۷۰ الی ۱۹۸۹ پیش‌تازان هوش هیجانی پا به عرصه گذاشتند و واژه نسبتاً جدیدی را به فرهنگ واژگان روان‌شناسی افزودند. در حوزه هوش هیجانی، عاطفه، رابطه و رفتار مورد مطالعه قرار گرفت. حوزه ارتباط غیر کلامی، مقیاس‌هایی را گسترش داد تا برای ادراک اطلاعات غیر کلامی که قسمتی از آن‌ها هیجان بود در مورد تظاهرات چهره‌ای و ژست‌ها عمل کنند. افرادی که در حوزه هوش مصنوعی کار می‌کردند به بررسی این مطلب پرداختند که چگونه رایانه‌ها ممکن است ابعاد هیجانی داستان‌ها را بفهمد؟ تئوری جدید "گاردنر" در مورد هوش چندگانه به توصیف یک هوش درون فردی پرداخت که این هوش در برگیرنده قابلیت ادراک نماد سازی هیجان‌ات می‌باشد. کارهای تجربی بر روی هوش اجتماعی بدین نتیجه رسید که هوش اجتماعی به مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های همدلانه، نگرش‌های اجتماعی، اضطراب اجتماعی و هیجان پذیری تقسیم می‌شود. همچنین تحقیقات جدید در خصوص مغز شروع به جداسازی ارتباط میان هیجان و شناخت کرد. (گریوز، ۱۳۸۴)

ظهور هوش هیجانی

در ۴ سال آغازین دهه ۱۹۹۰ "مایر و سالوی" رشته مقالاتی تحت عنوان هوش هیجانی چاپ کرد. این مقالات تحت عنوان هوش هیجانی، اولین بازنگری حوزه‌های بالقوه مربوط به هوش هیجانی را فراهم

کرد. در همان زمان مطالعاتی برای امکان سنجش هوش هیجانی صورت گرفت و با همین عنوان مقاله‌ای به چاپ رسید. در همان زمان، دیگر بنیان‌های هوش هیجانی به ویژه علوم مغزی گسترش یافت. (همان)

عمومی‌سازی و گسترش مفهوم هوش هیجانی

"گلمن" یک ژورنالیست علمی، کتاب مشهور خود را تحت عنوان هوش هیجانی منتشر ساخت. این کتاب در سطح گسترده‌ای چاپ شد و در کل جهان به بهترین نحوی به فروش رفت. تعدادی از مقیاس‌های شخصیتی تحت عنوان هوش هیجانی انتشار یافت. سال‌های زیادی بر روان‌شناسی حاکم بود که مهم‌ترین استعداد افراد را بهره‌هوشی یا هوشبهر (IQ) می‌نامیدند و با همین استعداد، پذیرش و گزینش کارمندان را انجام می‌دادند که افراد، یا باهوش هستند یا نیستند و به هر حال، چنین زاده شده‌اند و کار زیادی برای آن‌ها نمی‌توان انجام داد. این طرز تفکر در جامعه آن زمان - که گاردنر آن را «دوران تفکر هوشبهری» می‌نامد، نفوذ کرده بود. کتاب «قالب‌های ذهن» اثر مهم گاردنر در سال ۱۹۸۳ بیانیه‌ای در رد دیدگاه هوشبهری بود. به گفته این کتاب، هوش واحد و یکپارچه‌ای وجود ندارد که موفقیت در زندگی را تضمین کند، بلکه طیف گسترده‌ای از هوش وجود دارد. هوش هیجانی که به اختصار EQ گفته می‌شود و معمولاً معیار ارزیابی آن را «ضریب هوش هیجانی» می‌نامند، به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجانات خود و دیگران، دلالت دارد. البته به دلیل تازه بودن نسبی این ایده، تعریف دقیق آن هنوز در بین روان‌شناسان مورد اختلاف است. هوش هیجانی نقطه‌امیدی را در زندگی ایجاد می‌کند، زیرا بر خلاف IQ یا هوشبهر سنتی که تحت تأثیر عوامل ژنتیک است، تا اندازه زیادی با آموزش سر و کار دارد و اکتسابی است. تحقیقات نشان داده است، تنها در حدود ۲۵ درصد از موفقیت افراد به IQ بستگی دارد و یکی از عوامل مؤثر در موفقیت به هوش هیجانی مربوط است. در سال ۱۹۷۰ برای اولین بار، دو روان‌شناس آمریکایی به نام‌های "دکتر پیترسالوی" از دانشگاه ییل و "دکتر جان مایر" از دانشگاه نیوهامپشایر، بحث علمی هوش هیجانی را مطرح کردند. در سال ۱۹۷۵، «هوارد گاردنر» ایده هوش چندگانه را مطرح کرد. او هشت نوع هوش را در دو دسته کلی هوش میان‌فردی و هوش درون‌فردی برشمرد. بسیاری از روان‌شناسان از جمله گاردنر اعتقاد دارند که معیارهای سنتی ارزیابی هوش، مثل آزمون‌های ضریب هوشی قادر به تشریح توانایی‌های شناختی نمی‌باشد. (همان)

عبارت هوش هیجانی ابتدا در سال ۱۹۸۵ توسط «وین پین» مطرح شد اما توسط «دانیل گلمن» در سال ۱۹۹۵ محبوبیت یافت. بیشترین پژوهش‌ها در این زمینه توسط «پیترسالووی» و «جان مایر» در دهه ۹۰ صورت گرفته است. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که ظرفیت ادراک و فهم هیجانات، عامل جدیدی را در شخصیت افراد تشکیل می‌دهد. الگوی سالوی-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 هیجان‌ها (یا عواطف) خود و دیگران
- ۲- توانایی استفاده از هیجان‌ها (یا عواطف) برای تسهیل تفکر
- ۳- توانایی درک معانی هیجان‌ها (یا عواطف)
- ۴- توانایی مدیریت و اداره کردن هیجان‌ها (یا عواطف)

پژوهشگران مختلف ابراز داشته‌اند که هوش هیجانی بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنا بخشی، تجارب، داوری صحیح، تصمیم‌گیری مناسب و رشد روانی - اجتماعی فرد تأثیر چشمگیر می‌گذارد و افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید روزانه دارند. همچنین هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دل‌پذیر و با توان بودن، هماهنگ کردن احساسات مختلف، شناسایی این احساسات و تأثیر آن‌ها بر مغز و رفتار همبستگی دارد. در مقابل، هوش هیجانی پایین با رفتارهای مسئله‌ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق‌وخو، افسرده‌خویی، اعتیاد به الکل و مواد مخدر، انحرافات جنسی، دزدی و پرخاشگری همبستگی دارد. با توجه به مسائل مختلفی که در باره هوش هیجانی ارائه شد، می‌توان گفت که عوامل متعددی بر روند رشد یا تنزل هوش هیجانی تأثیرگذار است. مدرسه، محیط بیرونی و از همه مهم‌تر، خانواده نقش تعیین‌کننده‌ای در این زمینه دارند. با ارزیابی هوش هیجانی می‌توان میزان موفقیت فرد را در زندگی فردی و اجتماعی پیش‌بینی کرد. برای ارزیابی، پنج بعد در نظر گرفته می‌شود که عبارت است از: رشد (پختگی)، دلسوزی، رعایت اصول اخلاقی، اجتماعی بودن و احساس آرامش. در بررسی‌ها روشن شده است که عوامل کامیابی افراد برجسته، ناشی از احساسات مثبتی است که آنان در خود ایجاد می‌کنند و برعکس افراد ناموفق، کسانی هستند که احساسات منفی را در خود پرورش می‌دهند. این عوامل احساسی مثبت عبارت است از: احساس عزت نفس، دوست داشتن و عزیز داشتن خویش، خویشتن‌پذیری، خوش‌مشربی، بردباری و ... همچنین از جمله احساسات منفی می‌توان از بدبینی، ترس از شکست، اضطراب، احساس ناتوانی، احساس حقارت، ترس از تنبیه، احساس عدم امنیت، فرار از پذیرش مسئولیت، احساس گناه غیر معمول و ... نام برد. (همان)

"نیومن" در کتاب خود به نام «ترمزهای خود را رها کنید» احساسات منفی را به نوعی ترمز در زندگی و احساسات مثبت را به نوعی گاز در زندگی تشبیه می‌کند که سرعت کامیابی را افزایش و جهت می‌دهد. از دیر باز، هوش به عنوان یکی از عواملی که باعث موفقیت فرد در زندگی می‌شود، مطرح بوده است؛ ولی مسئله مهم این است که بهره‌هوشی، تعیین‌کننده موفقیت فرد در درازمدت نیست. به عبارت دیگر، همیشه این طور نیست که هر کس که هوش منطقی بالاتری داشته باشد، موفق‌تر است. در بعضی از موارد، افراد بسیار باهوشی را می‌بینیم که در زندگی موفق نیستند و بالعکس، افرادی با بهره‌هوشی کمتری را می‌بینیم که موفقیت‌های فراوانی را کسب می‌کنند. در مدرسه نیز نتیجه‌آزمون هوش، ارتباط مستقیم با وضعیت تحصیلی ندارد و این گونه نیست که هر کس هوش‌بهر بالاتری داشته باشد لزوماً در تحصیل موفق

است. به علاوه، موفقیت، ابعاد متفاوتی دارد و لزوماً موفقیت فرد در یک زمینه و یک بعد زندگی، پیشگویی کننده موفقیت در دیگر ابعاد زندگی او نیست. (افتخار، ۱۳۸۱)

برای روشن‌تر شدن این موضوع، به تحقیقی در این زمینه اشاره می‌شود:

پس از بررسی نود و پنج نفر از دانشجویان دانشگاه هاروارد در دهه ۱۹۴۰ که اکنون به میان سالی رسیده بودند، معلوم شد که تیزهوش‌ترین دانشجویان آن سال‌ها، در مقایسه با دانشجویان متوسط موفق نبودند و به‌ویژه از لحاظ درآمد، پرکاری و ثمر بخشی در وضعیت پایین‌تری قرار داشتند. آن‌ها هم چنین از لحاظ رضایت داشتن از زندگی بهترین افراد نبودند و در ارتباط با دوستان، خانواده و روابط عاطفی و زناشویی شادترین افراد محسوب نمی‌شدند.

پیشینه هوش هیجانی را در ایده‌های "وکسلر" به هنگام تبیین جنبه‌های غیر شناختی هوش عمومی نیز می‌توان جست و جو کرد. وکسلر در صفحه ۱۰۳ گزارش ۱۹۴۳ خود در باره هوش می‌نویسد: «کوشیده‌ام نشان دهم که علاوه بر عوامل شناختی، عوامل غیر شناختی ویژه‌ای نیز وجود دارد که می‌تواند رفتار هوشمندانه را مشخص کند. نمی‌توانیم هوش عمومی را مورد سنجش قرار دهیم مگر این که آزمون‌ها و معیارهایی نیز برای سنجش عوامل غیر شناختی در برداشته باشد».

وکسلر در صدد آن بود که جنبه‌های غیر شناختی و شناختی هوش عمومی را با هم بسنجد. تلاش او در این زمینه را می‌توان در استفاده وی از کاربرد خرده آزمون‌های تنظیم تصاویر و درک و فهم که دو بخش عمده آزمون وی را تشکیل می‌دهد دریافت. در خرده آزمون، درک و فهم «سازگاری اجتماعی» و در تنظیم تصاویر، شناخت و تمیز «موقعیت‌های اجتماعی» مورد بررسی قرار می‌گیرد. پژوهش‌های انجام شده توسط "سپس" و همکارانش (۱۹۸۷) نیز نشان می‌دهد که بین درک و فهم تصاویر و شاخص‌های هوش اجتماعی پرسش نامه شخصیت کالیفرنیا (CPI)^۱، هم بستگی معناداری وجود دارد. (گریوز، ۱۳۸۴)

علاوه بر این موارد وکسلر در کارهای خود به تلاش‌های «دال» مبنی بر سنجش جهات غیر شناختی هوش نیز اشاره کرده است. نتیجه کوشش‌های دال همان گونه که پیش از این نیز عنوان شد در مقیاس رشد اجتماعی واینلند منعکس است. "لیپر" (۱۹۴۸) نیز بر این باور بود که «تفکر هیجانی» بخشی از «تفکر منطقی» است و به این نوع تفکر یا به معنایی کلی تر «هوش» کمک می‌کند. روان‌شناسان دیگری نظیر "مبیر" (۱۹۹۳) و "سالوی" نیز پژوهش‌های خود را بر جنبه‌های هیجانی هوش متمرکز کرده‌اند. پژوهشگران از طریق سنجش مفاهیمی مانند مهارت‌های اجتماعی، توانمندی‌های بین فردی، رشد روان شناختی و آگاهی‌های هیجانی که همگی مفاهیمی مرتبط با هوش هیجانی است، به بررسی ابعاد این نوع هوش پرداخته‌اند. دانشوران علوم اجتماعی نیز به کشف روابط بین هوش هیجانی و سبک‌های مختلف مدیریت و

عملکردهای فردی و تغییرات درون فردی و اجتماعی و انجام ارزش‌یابی از عملکردهای فردی و گروه، همت گماشته‌اند. (گولمن، ۱۳۷۹)

در خصوص نقش هوش هیجانی در تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز نتایج حاصله قابل توجه است. پژوهش استوار و خاتونی، نشان داد که میان هوش هیجانی با رضایت شغلی و هوش هیجانی با تعهد سازمانی نیز رابطه‌ای چند گانه وجود دارد به طوری که که هوش هیجانی ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی و ۱۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. "سانوسی اوتمن و انوگراه" (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی که با عنوان بررسی ارتباط تعهد و موفقیت شغلی و نقش واسطه‌ای تعهد در ارتباط با هوش هیجانی و موفقیت شغلی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که افراد دارای هوش هیجانی بالا، تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند و تعهد می‌تواند رضایت شغلی را پیش‌بینی کند.

همچنین "دانگ و هوارد"^۲ (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای که هدف آن بررسی هوش هیجانی و رضایت شغلی و حس اعتماد بر روی کارمندان دانشگاه کالیفرنیا بود، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد، همچنین هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی کنندگی رضایت شغلی را دارد.

بر اساس منابع موجود، بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۲ در حوزه هوش هیجانی ۱۰ رویکرد با تعداد شاخص‌های متفاوت، از صاحب نظران مشهور مطرح شده که عبارتند از:

سالوی و مایر (۱۹۹۹) با ۳ شاخص - گلمن (۱۹۹۵)، ۵ شاخص - بارآن (۱۹۹۷)، ۲۰ شاخص - کوپر و ساف (۱۹۹۷)، ۴ شاخص - گلمن (۱۹۹۸)، ۲۹ شاخص - ویسیگر (۱۹۹۸)، ۶ شاخص - هیگر و دتلویچ (۱۹۹۹)، ۱۱ شاخص - پیترز و فارتهم (۲۰۰۱)، ۱۵ شاخص - دولویکس و هیکس (۲۰۰۲)، ۷ شاخص.

یافته‌های تحقیق

جامعه آماری این تحقیق، مدیران عالی سازمان‌های امنیتی بوده است. با توجه به محدودیت نفرات مدیران سازمان‌های امنیتی در این تحقیق تعداد ۳۲ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند.

به منظور سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی کامرون که ۲۸ پرسش دارد استفاده شد. در این پرسشنامه، هر سؤال حاکی از یک موقعیت فردی است که فرد باید خود را در آن موقعیت قرار دهد و یکی از گزینه‌ها را که با حالات شخصیتی او تطابق بیشتری دارد، انتخاب کند. برای سنجش اثربخشی مدیران از پرسشنامه ۱۰ سؤالی مهارت‌های مدیران مؤثر و تن که بیشترین همگرایی را با مؤلفه‌های سازمانی

۱. Sanusi Othman and Anugerah

۲. Dong & Howard

سازمان‌های امنیتی دارد استفاده شد. در این پرسشنامه، به منظور ارزیابی و شناسایی اثر بخشی مدیریتی، مدیران به سؤالات بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (۱ تا ۵) پاسخ دادند.

روایی^۱: در هر پرسشنامه علمی، روایی وسیله اندازه‌گیری بسیار مهمی است. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری واقعاً بتواند خصیصه مورد نظر و نه متغیر دیگری را، اندازه‌گیری کند. به عبارتی چیزی اندازه‌گیری شود که قصد اندازه‌گیری آن وجود دارد. (آناستازی، ۱۳۷۹)

پرسشنامه سنجش هوش هیجانی کامرون و پرسشنامه سنجش اثربخشی مدیریتی وتن، به عنوان یک آزمون استاندارد، مورد پذیرش بسیاری از محققین بوده، بر روی نمونه‌هایی از جامعه‌های مختلف و در موقعیت‌های متعدد در گوشه و کنار جهان از سال ۱۹۸۳ تا کنون، اجرا شده و پس از اصلاحات متعدد به شکل کنونی درآمده است و روایی محتوایی آن مورد تأیید است. (مقیمی، ۱۳۸۷ و آقا میر کریمی، ۱۳۷۷)

پایایی^۲: برای بررسی میزان پایایی این پرسشنامه‌ها، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. این روش یکی از متداول‌ترین روش‌های اندازه‌گیری اعتماد پذیری پرسشنامه‌ها است. در این تحقیق میزان همسانی درونی پرسشنامه هوش هیجانی و اثربخشی مدیریت در اجرای مقدماتی بر روی یک نمونه ۱۰ نفری محاسبه شد. آلفای کل برای پرسشنامه هوش هیجانی، ۰/۹۶ و برای پرسشنامه سنجش اثربخشی مدیریت ۰/۸۵ به دست آمد که نشان‌دهنده همسانی درونی خوب است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار آماری SPSS صورت گرفت. در این پژوهش برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی همچون جداول فراوانی و روش آماری همبستگی پیرسون (به دلیل فاصله‌ای بودن مقیاس‌ها) استفاده شد.

تجزیه، تحلیل و نتیجه‌گیری

در الگوی سنجش هوش هیجانی مورد استفاده در این تحقیق، مؤلفه‌های هوش هیجانی عبارت است از: خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی‌های اجتماعی و مدیریت رابطه. با استفاده از الگوی فوق و بر اساس نمرات استخراج شده از پرسشنامه برای هر فرد ۴ نمره مجزا برای هر یک از این مؤلفه‌ها به دست آمد که نمره کل هوش هیجانی بر اساس مجموع این نمرات و از روی جدول مربوطه استخراج شد. بدین ترتیب اطلاعاتی شامل ۴ مؤلفه تشکیل دهنده و یک نمره کلی در زمینه هوش هیجانی به دست آمد. همچنین به وسیله پرسشنامه مهارت‌های مدیران مؤثر، نمره اثربخشی مدیریت به دست آمد. مقادیر مذکور در جدول شماره ۱ آمده است.

۱. VALIDITY

۲. RELIABILITY

جدول ۱- نمرات اثربخشی مدیریت و هوش هیجانی

ردیف	نمره اثربخشی مدیریت	نمره کلی هوش هیجانی	مؤلفه‌های هوش هیجانی		
			خود آگاهی	خود مدیریتی	آگاهی اجتماعی
میانگین	۸۳/۱۲	۷۸/۱۵	۸۴/۴۰	۷۸/۱۵	۸۱/۵۶
انحراف معیار	۱۱/۴	۸/۲	۷/۴	۱۳/۷	۷/۹
مدیریت رابطه					۷۸/۴۶
					۹/۸

سپس رابطه میان این متغیرها به منظور تعیین نوع و میزان آن پیگیری شد. با استفاده از جدول ارزش‌های بحرانی ضریب همبستگی پیرسون و با توجه به اینکه r به دست آمده در تمامی موارد بزرگ‌تر از ارزش جدول در سطح $0/01$ با درجه آزادی 30 است، نتیجه گرفته می‌شود که ارتباط آماری بین متغیر اثربخشی مدیریت و هوش هیجانی معنی دار است. همچنین ضرایب تبیین مشخص کننده درصد پیش بینی اثربخشی مدیریت بر مبنای مؤلفه‌های هوش هیجانی است. جزئیات مربوطه در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲- ضریب پیرسون برای مؤلفه‌های هوش هیجانی و اثربخشی مدیریت

متغیر	همبستگی مؤلفه‌های هوش هیجانی و اثربخشی مدیریت	ضرایب تبیین
هوش هیجانی کل	$0/74$	$0/55$
مؤلفه‌های هوش هیجانی	خود آگاهی	$0/27$
	خود مدیریتی	$0/49$
	آگاهی‌های اجتماعی	$0/30$
	مدیریت رابطه	$0/48$

در مقایسه با نتایج پیشین، مطالعه "بارساد" (۲۰۰۰)، از دانشکده مدیریت ییل نشان داد که گسترش هیجان‌های مثبت در داخل گروه‌ها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش می‌دهد و میزان کار آیی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد که نتایج حاصل از این تحقیق، همبستگی $0/69$ (با ضریب تبیین $0/50$ در مدیریت رابطه) نیز مؤید همین مطلب است.

همچنین تحقیق "رایس" (۱۹۹۹) در زمینه منابع انسانی بر روی ۱۶۴ نفر از کارکنان عادی و ۱۱ نفر از رهبران یک شرکت بیمه، همبستگی مثبت و نسبتاً بالایی ($r = 0/58$) را بین عملکرد اعضای گروه با هوش هیجانی نشان داد. نتایج به دست آمده در این تحقیق نیز، (همبستگی $0/75$ با ضریب تبیین $0/55$ در نمره کلی هوش هیجانی) به صورت برجسته‌تری همین مطلب را تأیید می‌کند.

نتایج بررسی‌های تیم تحقیق استرالیایی (جردن، آشامازی، هارتل و هوپر، ۱۹۹۹) نشان دهنده نقش هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای مؤثر در هماهنگی و ارتباطات سازمانی و اثربخشی مدیریت است که در نتایج به دست آمده در این تحقیق نیز نقش این عامل واسطه کاملاً محرز است.

پیشنهادها

همان‌طور که گفته شد، مدیران با هوش هیجانی بالاتر، از مهارت‌های مدیریتی مؤثرتری نیز برخوردارند، از این رو برای ارتقاء هرچه بیشتر و بهبود عملکرد مدیران امنیتی پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- ۱- اجرای آزمون‌های سنجش هوش هیجانی قبل از انتصاب افراد به پست‌های مدیریتی خصوصاً در رده‌های میانی و عالی اجرائی در سازمان‌های امنیتی و اعمال نتیجه آن در انتصاب آن‌ها.
- ۲- با توجه به ضرورت اصل جانشین پروری و این نکته که مدیران عالی آینده مسلماً از بین مدیران میانی کنونی انتخاب خواهند شد لذا اهتمام در سنجش و به دنبال آن تقویت هوش هیجانی آنان، مسلماً منابع انسانی غنی تری را در آینده پیش روی سازمان قرار خواهد داد.
- ۳- تلاش در نهادینه کردن فرهنگ توجه به هوش هیجانی به عنوان یک قابلیت مؤثر و ارزشمند در افزایش اثربخشی مدیریتی.
- ۴- تشکیل کار گروهی تخصصی به منظور پیگیری پیشرفت‌های حاصل در این زمینه و انتقال و پیاده سازی تجربیات علمی روز دنیا و روزآمد کردن اطلاعات و روش‌های سنجش و آموزش هوش هیجانی در سازمان.
- ۵- با توجه به این مسئله که هوش هیجانی از طریق آموزش قابل ارتقا است، بنابراین تشکیل کارگاه‌های آموزشی یا دوره‌های آموزشی به صورت مستمر، می‌تواند نقش مؤثری در ارتقاء سطح دانش و مهارت مدیران در این زمینه داشته باشد.
- ۶- مدیران بخش‌های اطلاعاتی، امنیتی و عملیاتی، افسران اطلاعاتی، کارشناسان پرونده و... به دلیل نوع مأموریت و آسیب‌زایی مشاغل آنان، بهتر است در بهره‌مندی از آموزش‌های لازم در حوزه هوش هیجانی در اولویت قرار گیرند.
- ۷- بالاخره اینکه پیشنهاد می‌شود با انجام مطالعات تکمیلی در زمینه هوش هیجانی و رابطه آن با سایر مشاغل اطلاعاتی همچون؛ هادیان منابع، گزینش‌گران و بازجویان، در بهبود هرچه بیشتر عملکرد آنان تلاش گردد.

کتابنامه

- استوار، اصغر و امیرزاده خاتونی، ماندانا (۱۳۸۷). *بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت: فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی سال اول - شماره دوم
- آقا میرکریمی، سعید و همکاران (۱۳۷۷). *راهنمای کاربری SPSS*. جلد دوم. تهران: انتشارات آمار پردازان.
- آناستازی، آن. (۱۳۷۹). *روان‌آزمایی*. ترجمه محمد نقی براهنی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- اکبرزاده، نسرين. (۱۳۸۳). *هوش هیجانی از دیدگاه سالوی و دیگران*. تهران: انتشارات فارابی.
- افتخار، مهرداد. *هوش و موفقیت. حدیث زندگی*، فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۱. شماره ۴. صفحه ۳۴.
- بابایی، محمدعلی و همکاران. *تأثیر هوش عاطفی بر اثربخشی مدیران*. ماهنامه تدبیر. اسفند ۱۳۸۴. شماره ۱۶۶.
- دوستار، محمد و همکاران. *ابعاد هوش هیجانی*. مدیریت و توسعه. ۱۳۸۲. شماره ۱۸. ص ۵۲-۶۲
- سیادت، سید علی و همکاران. *مدیریت و رهبری باهوش هیجانی*. ماهنامه تدبیر. بهمن ۱۳۸۴. شماره ۱۶۵.
- شبکه ملی مدارس ایران (رشد) <http://daneshnameh.roshtd.ir/mavara>
- شفقی زاده، امیرحسین. *هوش هیجانی ابزاری نوین در مدیریت بازاریار*. روزنامه همشهری. پنج شنبه ۲۴ شهریور ۱۳۸۴. سال سیزدهم. شماره ۳۸۰۱. صفحه ۱۲.
- گریوز، جین. (۱۳۸۴). *آزمون‌های هوش هیجانی*. ترجمه گنجی، مهدی. تهران: نشر ساوالان.
- گولمن، دانیل. (۱۳۷۹). *هوش عاطفی*. ترجمه بلوچ، حمیدرضا. تهران: انتشارات جیحون.
- گولمن، دانیل. *ویژگی‌های یک رهبر*. ترجمه شریفیان ثانی، مریم. گزیده مدیریت. اردیبهشت ۱۳۸۳. شماره ۳۶، ص ۶۲-۷۲.
- گولمن، دانیل. *رهبری اصیل- محرک پنهان عملکرد برتر*. ترجمه احمد پور. گزیده مدیریت. اردیبهشت ۱۳۸۱. شماره ۱۶، ص ۲۲-۳۱.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۸). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*. تهران: انتشارات ترمه.
- Barsade, S. G. (۲۰۰۰). *The ripple effect: Emotional contagion in groups*. working paper : New Haven. CT: Yale University press.
- Dong, &, Howard, T. (۲۰۰۶). *Emotional in telligence Trust and Job satisfaction*. Competition forum. Vol ۴, Issue ۲

- David a whetten & kim s. Cameron. the most frequently cited skill of effectiveness managers. developing management skills. ۲؛۱۹۹۱
- Greaves, Dr. Jane , Dr Brad berry. (۲۰۰۳). Team Emotional Intelligence. www.talentsmart.com
- Jordan, R. J. Ashamasy, N. M. Hartel, C. E, J,. & Hooper, G. S. (۱۹۹۹). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. Manuscript.
- Mayer, J. D. Salovey, p,. & Caruso, D. R. (۱۹۹۹). Emotional intelligence meets traditional standards for?an intelligence. Journal of Intelligence. ۲۷. pp:۲۶۷
- pepeerdine. University of Malibu
- Miller, Mike. Emotinal Intelligence Helps succeed. credit union Magazine. Jul ۱۹۹۹. www.findarticles/p/articles
- Rice, C. L. (۱۹۹۹). A quantitative study of emotional intelligence and its impact in team performance: Unpublished Masters Thesis.

