

بررسی رشد تحولی هوش هیجانی و مولفه‌های آن در کارکنان رسته انتظامی شاغل ناجا
(در طیف سه گروه سنی)

Consideration of Emotional Intelligence development and its components in employed Entezami staff of NAJA (in the range of three age groups)

تاریخ پذیرش: ۹۵/۵/۱۰

تاریخ دریافت: ۹۵/۳/۱۴

Moatamedy A. PhD[✉], Abdollahi R. MSc

عبدالله معتمدی[✉]، راشن عبداللهی^۱

Abstract

Introduction: Today, emotional intelligence has considered as an important case in psychological area. The studies in this area have showed that emotional intelligence and its components play the role in different aspects of person life, age, occupation and social relationships.

Method: This study was correlation – description. 120 employed Entezami staff of Tehran NAJA in three age groups 20-30, 31-40 and 41-50 years old have selected by simple random sampling. It was evaluated by standardized Questionnaire Bar- on s emotional intelligence and sociological speciality questionnaire. It used multi variable variance analysis and T coefficient for analyzing research hypothesis.

Results: results of comparing average between research variables scores in three groups showed that emotional intelligence scores increase along with increasing age and staff in 31-40 and 41 to up age groups comparing 20-30 age group have attained upper scores in scales components of problem-solving, independence, psychological pressure (stress) tolerance, self- actualization, emotional self – consciousness, realistic, interpersonal relations, self-esteem, control impulses, flexibility, responsibility. Also compare scores of subscales, happiness (well-being) optimism, empathy and self- expression have showed that three groups have no meaningful difference with each other. Because, computed meaningful interval (level) was more than criteria value (0.003).

Discussion: To the purpose reaching to high level of job function, addition to general recognitive capacity, individual should attain to appropriate development in the aspects such as control emotions and affects, in other words, employed staff of NAJA will not be able to do police job well and interaction with people without attaining to emotional intelligence components.

Keywords: emotional intelligence, age, Entezami force, employed Entezami staff

چکیده

مقدمه: امروزه هوش هیجانی به عنوان یک موضوع مهم در حوزه روان‌شناسی مورد توجه قرار گرفته است. مطالعاتی که در این زمینه انجام شده است، مبین نقش هوش هیجانی و مولفه‌های آن در جنبه‌های مختلف زندگی فرد و سن شغل و روابط اجتماعی می باشد به علاوه، پیش‌بینی و برنامه‌ریزی عملکرد شغلی نیز بر اساس این مولفه‌ها از دیگر اهداف این مطالعه است.

روش: در قالب یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی، که ۱۲۰ نفر از کارکنان رسته انتظامی شاغل در ناجا شهر تهران در سه گروه سنی ۲۰-۳۰ سال، ۳۱-۴۰ سال و ۴۱-۵۰ سال به شیوه تصادفی انتخاب و با استفاده از پرسشنامه استاندارد شده هوش هیجانی بار-آن و پرسشنامه ویژگی جمعیت شناختی مورد ارزیابی قرار گرفتند. برای تحلیل سوال پژوهش از تحلیل واریانس چند متغیره و ضریب t استفاده شده است.

نتایج: نتایج حاصل از مقایسه میانگین بین نمرات متغیرهای پژوهش در سه گروه نشان داد که با بالا رفتن سن، نمرات هوش هیجانی نیز افزایش می‌یابد. کارکنان در گروه‌های سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۴۱ به بالا در مقایسه با گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال نمرات بالاتری را در خرده‌مقیاس‌های حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری کسب کرده‌اند. همچنین مقایسه نمرات خرده‌مقیاس‌های خوشبختی، خوشبینی، همدلی و خودآزمایی نشان می‌دهد که سه گروه با یکدیگر اختلاف معناداری ندارند. زیرا سطح معناداری محاسبه شده آنها از مقدار ملاک (۰/۰۰۳) بیشتر است.

بحث: به منظور رسیدن به سطح بالایی از عملکرد شغلی، علاوه بر توانایی‌های شناختی کلی، فرد باید به رشد مناسب در جنبه‌هایی همچون کنترل هیجانات و عواطف نیز دست یابد، به معنای دیگر کارکنان شاغل ناجا بدون دستیابی به مولفه‌های هوش هیجانی قادر به انجام بهینه شغل پلیسی و تعامل با مردم نخواهند بود.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، سن، نیروی انتظامی، کارکنان رسته انتظامی شاغل

[✉] Corresponding author: Department of Psychology
Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
E-mail: a_moatamedy@yahoo.com

[✉] گروه روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران
۱- گروه روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

مقدمه

هوش هیجانی را می‌توان مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی دانست که ظرفیت افراد را برای موفقیت در زندگی تحت تاثیر قرار می‌دهد (فرش و آتر^۲، ۲۰۰۴). از سوی دیگر واندوا^۳ و تامپسید^۴ (۲۰۱۶) نشان می‌دهند بعد هوش هیجانی با مدیریت احساسات در ارتباط است و مدیریت احساسات به وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، نوع دوستی و حسن نیت مرتبط است. پس از انتشار کتاب پرفروش دانیل گلمن در زمینه هوش هیجانی، مطالعات بسیاری در این حوزه صورت گرفت (باروانی و همکاران، ۲۰۱۱). گلمن همچنین اعتقاد داشت، افراد در هر جایگاهی که با دیگران در تعامل هستند اگر بخواهند بهره‌وری بهینه و عملکرد بالایی داشته باشند و در سایه همکاری با دیگران به اهداف خود برسند، لازم است در کنار توانایی حرفه‌ای به هوش هیجانی نیز مجهز باشند (گلمن، به نقل از سبحانی نژاد و یوز باشی، ۱۳۸۷). به باور گلمن موفقیت در کار، هشتاد درصد به هوش هیجانی و تنها بیست درصد به ضریب هوشی (هوش شناختی) بستگی دارد (گوردون، ۲۰۰۴). به نقل از سبحانی و یوز باشی، ۱۳۸۷). از آنجایی که هوش هیجانی نقش بسیار ارزنده‌ای در موفقیت فرد ایفا می‌کند در برابر بهره‌های بالا به تنهایی، قد علم کرده است (گلمن، ۱۹۹۸). به نقل از آمیندان و همکاران، ۲۰۰۹). سالووی و مایر نخستین بار این واژه را مطرح و تعریف نمودند: که هوش هیجانی نوعی از هوش است شامل توانایی نظارت احساسات و هیجانات خود و دیگران برای تمایز میان آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت و عمل (سالووی و مایر، ۱۹۹۰؛ کافتیوس، ۲۰۰۴). به نقل از کاشفی و مداحی، ۱۳۹۱). از نظر این دو دانشمند هوش هیجانی دارای چهار بعد است که عبارتند از: شناسایی هیجانات، درک هیجانات، استفاده از هیجانات و تنظیم هیجانات. آنها

مفهوم هوش، تاریخچه طولانی دارد. نخستین فردی که برای اندازه‌گیری هوش اقدام کرد گالتون^۱ بود که در سال ۱۹۰۵ نخستین آزمون هوش را تهیه کرد. از آن زمان تاکنون اندازه‌گیری هوش مورد توجه قرارگرفت هوش همواره به صورت مولفه‌ای در نظر گرفته شده است که افراد بواسطه آن اطلاعات انتزاعی خود را پردازش می‌کنند، افکار و عقاید را بررسی می‌کنند و از منطق استفاده می‌کنند با اعداد کار می‌کنند، شباهت‌ها را تشخیص می‌دهند، استنباط می‌کنند و مفاهیم جدیدی بدست می‌آورند (برادبری و گریوز، ۲۰۰۵، ترجمه: گنجی، ۱۳۹۱).

در واقع هوش به عنوان عاملی در نظر گرفته شد که در برگیرنده توانایی انجام امور صحیح و استدلال کردن است (نوری امام زاده، ۱۳۸۸). تمامی این کارها به طور واضح در قلمرو شناختی (ادراکی) قرار دارند و نمره آزمون هوش بر اساس توانایی‌های شناختی است. در بیشتر مواقع، این آزمون‌ها بخش بزرگی از تجربه انسان را که احساسات، تمایلات و انگیزه‌های او را نشان می‌دهد، نادیده می‌گیرند (برادبری و گریوز، ۲۰۰۵، ترجمه: گنجی، ۱۳۹۱). به تدریج مفهوم هوش از مطالعات آزمایشگاهی و آزمون‌های معما شکل (کاغذ - مدادی) به سطح جامعه و روابط بین فردی انتقال یافت و مفاهیمی چون «هوش اجتماعی» و «هوش بین فردی» و «هوش هیجانی» اذهان پژوهشگران را به خود مشغول کرد (ثمیری و طهماسبی، ۱۳۸۶). ریشه‌های تحقیقاتی هوش هیجانی در اوایل قرن بیستم با توجه به تحقیق ثرندایک بدست آمد. ثرندایک به وجود سه نوع هوش: انتزاعی، فنی و اجتماعی اشاره کرد و چشم انداز وسیع‌تری از هوش را در کارش ارائه داد (والن، ۲۰۱۰).

نمایان می شود. بطور کلی بارآن خاطر نشان می سازد هوش هیجانی و هوش شناختی به طور برابر در هوش کلی فرد توزیع می شود که به عنوان نشانه موفقیت فرد در زندگی اطلاق می شود (چرنیس، ۲۰۰۱). درکسن، کرامر و کاتزکو (۲۰۰۴) ویژگی های هوش هیجانی را با روش بار- آن ارزیابی نموده و از نتایج بدست آمده جهت حمایت از این نظریه استفاده کردند که هوش هیجانی بین ۳۵ و ۴۴ سالگی به اوج خود می رسد و همانطور که سن شخص بالا می رود، دچار افت می شود.

به عقیده زیندر و اولنیک (۲۰۱۰) هوش هیجانی می تواند نتایج متنوعی مانند موفقیت عاطفی _ اجتماعی، اعتماد به نفس بالاتر، رضایت بیشتر از زندگی، تعهدات اجتماعی و سلامت را به همراه داشته باشد. و افراد با هوش هیجانی بالاتر، دارای سلامت جسمی و روانی بهتر (پور، ۲۰۱۱) و توانایی حل مسئله بالاتر (عارف نسب، ۲۰۱۲)، عملکرد آکادمیک موفق تر هستند (گیو، ۲۰۱۳).

مرور تئوری های مشهور هوش هیجانی، در زمینه ارتباط هوش هیجانی با سن نشان می دهد هوش هیجانی یک مهارت قابل پیشرفت است و ارتباط مستقیمی با افزایش سن دارد (گلمن، ۱۹۹۸؛ مادوکس، ۱۹۹۸).

گلمن اعتقاد راسخی دارد که هوش هیجانی قابل آموزش است و افراد بزرگسال می توانند کفایت های هیجانی خود را افزایش دهند. برخلاف هوش شناختی که پس از سالهای نوجوانی تغییر اندک دارد، هوش هیجانی با افزایش سن و بهره گیری از تجربه های مختلف رشد می یابد (استیس و براون، ۲۰۰۴؛ رار، ۲۰۰۶). بلای و همکارانش (۲۰۱۲) نیز بیان می کنند با بالا رفتن سن، تجربه هوش هیجانی افراد

بر این باورند که وقتی هیجانات و شناخت با هم ترکیب شوند تصمیم گیری ها تسهیل شده، مدیریت هیجانات اتفاق افتاده، ارتباط بهبود یافته و در نهایت منجر به تصمیم گیری هوشمندانه می شود (سالووی و مایر، ۱۹۹۷).

از دیگر پژوهشگران این حوزه بار- آن بود که به بررسی مهارت ها و توانایی های غیر شناختی علاقمند شد و اصطلاح بهره هیجانی^۵ را مطرح نمودو الگوی او از نوع چند عاملی و ترکیبی است (باروانی، ۲۰۱۱). و هوش هیجانی را این گونه تعریف نمود: دغدغه^۶ برای هم خود و دیگران، ارتباط با دیگران، تطابق و سازگاری با محیط بی واسطه^۷، برای موفقیت بیشتر در مواجهه با تقاضای محیطی (بار- آن، ۱۹۹۷). وی بر این باور است که هوش شناختی تنها شاخص برای پیش بینی موفقیت نیست. مدل هوش هیجانی بار- آن به ظرفیت عملکرد موفقیت متمرکز است و به جای نتیجه محور بودن فرآیند محور است (بار- آن به نقل از استیس و براون، ۲۰۰۴). وی هوش هیجانی را در گروه های مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار داد و پس از مطالعات فراوان تاکید نمود که هوش هیجانی می تواند عامل پیشگویی کننده خوبی در موفقیت انسان ها باشد (بلومر، ۲۰۰۹). در مدل بار- آن پنج مولفه هوش هیجانی را بر می شمارد. درون فردی، میان فردی، سازگاری، مدیریت استرس و خلق عمومی. بار- آن بر این باور است که هوش هیجانی در طول زمان افزایش می یابد و از طریق آموزش و درمان بهبود می یابد. وی اظهار می دارد افرادی که از هوش هیجانی بالاتر از متوسط برخوردار هستند معمولاً در برابر تقاضاها و فشارهای محیط افراد موفق تری هستند. او همچنین بیان می کند کمبود هوش هیجانی به معنای کاهش موفقیت و وجود مشکلات هیجانی و مشکلات در برابر محیط در زیر مقیاس ها

بسیار کمی بین هوش هیجانی و سن یافتند و این پژوهشگران اذعان داشتند که ممکن است افرادی با سن بالا دارای هوش هیجانی بالایی باشند اما افرادی با سن پایین و جوان هم وجود دارند که به خاطر شرایط کاری و سطح تحصیلات دارای هوش هیجانی بالایی هستند.

اما مطالعه غفرانی کلیشمی و همکاران (۱۳۹۳) نشان می‌دهد بین نمره هوش هیجانی با متغیرهای سن، جنس، شغل، محل سکونت و گذراندن دوره هوش هیجانی رابطه معنا داری وجود نداشت. همچنین تحقیق صفری و عابدی (۱۳۹۰) نشان می‌دهد که بین سن و هوش هیجانی هیچ رابطه معنا داری وجود ندارد.

مطالعه چینی پرداز و همکاران در سال (۱۳۹۰) در میان دانشجویان پزشکی ارتباط معنا داری بین هوش هیجانی و سن وجود نداشت.

اهمیت هوش هیجانی در انطباق با رویدادهای زندگی و رسیدن به سلامت روانی و جسمانی، موفقیت شغلی و تحصیلی و کیفیت مطلوب در روابط با دیگران مشخص می‌شود. بنا براین هوش هیجانی یکی از مولفه‌های بسیار مهم می‌باشد که در فرایند تفکر و یادگیری، کاهش آسیب‌ها و استرس‌ها سلامت جسمانی، کنترل هیجانات، بهبود روابط اجتماعی و موفقیت شغلی افراد موثر است. به طوری که تحقیقات نشان می‌دهد عواطف مثبت موجب سبک تفکر برتر می‌شود (خسرو جاوید، ۱۳۸۱). سیاروچی^{۱۳} (۲۰۰۷) در تحقیقات مختلف نشان داد افرادی که در تنظیم عواطف مهارت دارند از حمایت اجتماعی بالاتری برخوردار بوده و همین حمایت اجتماعی موجب پیشگیری از بیماری‌های آنها می‌شود. اهمیت هوش هیجانی با توجه به ابعاد آن برای موفقیت فرد در شغل

هم بالا می‌رود. تی سائوسی^۸ و کازیس^۹ (۲۰۱۳) به این نتیجه رسیدند که اطلاعات کمی درباره‌ی تغییرناپذیری میانگین هوش هیجانی در دامنه سن و جنس وجود دارد. بنا بر این بر روی ۲۹۱۹ نوجوان، جوان و بزرگسال با هدف بررسی اینکه آیا هوش هیجانی در سن و جنس‌های مختلف مشابه است؛ مطالعه کردند. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که تفاوت میان ساختار، متریک، عددی در هوش هیجانی در سراسر نمونه زن و مرد و سنین مختلف وجود داشته داشت. ثمری و طهماسبی (۲۰۰۷) به بررسی رابطه هوش هیجانی با پیشرفت تحصیلی و سن و جنس در دانشجویان روانشناسی پرداختند. نتایج مطالعه بیانگر این مطلب بود که ارتباط مثبت و معنا داری بین هوش هیجانی و سن دیده می‌شود مبنی براینکه هر چه سن فرد افزایش می‌یابد هوش هیجانی هم بالاتر می‌رود.

نتایج مطالعه رودرگز و مدگانکر (۲۰۱۳) که در بین رهبران شرکت‌های ساختمانی و قسمت‌های IT انجام شد نشان داد، هوش هیجانی این افراد از سن ۲۴ تا ۴۵ سال افزایش یافته و حداکثر تا ۴۵ سال افزایش یافته و در دهه ۵۰ تا ۶۰ زندگی، هوش هیجانی افراد کم می‌شود که این مسئله می‌تواند به خاطر کم شدن توانایی خود آگاهی در افراد باشد. شیپلی^{۱۰}، جکسون^{۱۱} سگرس^{۱۲} (۲۰۱۰) در تحقیق خود به دنبال بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی بودند آنها از پرسشنامه هوش هیجانی فرم کوتاه (TEIQue SF) و عملکرد تحصیلی ۱۹۳ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی استفاده کردند. نتایج نشان داد هوش هیجانی به صورت مثبت با تجربه کاری در ارتباط بود. اما نتیجه قابل توجه این بود که هوش هیجانی به طور قابل توجهی با سن در ارتباط است. فرسلی و همکارانش (۲۰۰۸) ارتباط

هیجانی یکی از عوامل بسیار با عملکرد تیمی است زیرا که عملکرد خوب شناختی و احساسی را شامل می‌شود. (ویتمن ۲۰۰۹). مطالعات انجام شده مبین نقش و اهمیت هوش هیجانی در شئون مختلف زندگی افراد اعم از تحصیل، شغل، محیط اجتماعی و ... می‌باشد از طرف دیگر تحقیقات علمی در زمینه تحول هوش هیجانی در کارکنان ناجا انجام نگرفته است تا ضمن شناخت سطح این نوع هوش، برنامه جدی برای ارتقاء آن و ایجاد مهارت های لازم در پلیس بعمل آید لذا ضرورت انجام چنین تحقیقاتی مبرهن است. بنابراین سوال پژوهش این است که آیا بین سه گروه سنی کارکنان در هوش هیجانی تفاوت وجود دارد؟

روش

این مطالعه از نوع توصیفی-همبستگی است که در جریان آن به بررسی رابطه بین سن کارکنان و هوش هیجانی پرداخته شده است. جامعه آماری پژوهش کارکنان رسته انتظامی شاغل در ناجا در سال ۱۳۹۵ بود. نمونه آماری تعداد ۱۵۰ نفر در سه گروه سنی ۲۰-۳۰ سال، ۳۱-۴۰ سال و ۴۱-۵۰ بود که به شیوه تصادفی انتخاب شدند. بعد از توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها تعداد ۱۲۰ پرسشنامه تکمیل شده بود که به وسیله نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات شامل:

مقیاس بار - آن (۱۹۸۰): برای سنجش هوش هیجانی استفاده شده است و دارای ۱۵ زیرمقیاس شامل خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، خودشکوفایی، استقلال، همدلی، روابط بین فردی، مسئولیت پذیری اجتماعی، مسئله گشایی، واقعیت سنجی انعطاف پذیری، تحمل استرس، کنترل تکانه، خرسندی و خوشبینی و جمعا دارای ۹۰ سوال است.

پلیس بر همگان واضح است، زیرا بنیاد تربیت پلیس بر کسب مهارت های اجتماعی و روابط موثر با دیگران و آحاد جامعه است و شاید بتوان گفت اهمیت این نوع هوش برای پلیس به لحاظ ماهیت شغلی بیشتر از سایر مشاغل است زیرا پلیس نیاز به مهارتهای خود آگاهی، خود کنترلی، خود انگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی داشته تا بتواند عملکرد بهتری را ارائه دهد. بنابراین عوامل زیر ضرورت اهمیت هوش هیجانی در میان نیرو های پلیس را بیان می کند. عامل اول شغل پلیس یکی از مشاغلی است که تا حد زیادی منوط به تعامل با دیگران است. تجامولا^{۱۴} و آرمو^{۱۵} (۲۰۰۸) دریافتند که هوش هیجانی برای شغل پلیس ضروری است زیرا که عمدتا با افراد دیگر در ارتباط هستند. به عبارت دیگر، توانایی برقراری ارتباط موثر باید از ویژگی های شخصیتی افسران پلیس در مواقع بحرانی باشد (سندرز^{۱۶} ۲۰۰۳). به عنوان مثال در برخورد با افراد مهاجم و شاهدان صحنه جرم یا قربانیان افسران جنایات نیاز به سطح بالایی از مهارت های ارتباطی، مهارت های روابط بین فردی و همدلی می باشد (هاتی^{۱۷}، ۲۰۰۲). عامل دوم شواهدی است که نشان می دهد پلیس هایی که دارای هوش هیجانی بالا هستند توانایی بالایی در نظارت بر احساسات خود و دیگران و کنترل این احساسات دارند به ویژه احساسات منفی. همچنین آنها توانایی تعدیل احساسات منفی و تبدیل آن به احساسات دلپذیر را دارا می باشند.

(جوزف^{۱۸} و نیومن^{۱۹}، ۲۰۱۰). گاردنر (۲۰۰۵) نشان دادند که، تنظیم احساسات و حفظ حالات عاطفی مثبت، در عملکرد شغلی بسیار تاثیر گذار است. سومین عامل نشان دهنده ارتباط بالای هوش هیجانی با عملکرد مثبت پلیس در کار تیمی است. هوش

شده است. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی استفاده شد. در پژوهش حاضر برای توصیف داده ها از شاخص های گرایش مرکزی میانگین و انحراف استاندارد و با توجه به روش و ماهیت پژوهش و سوالات آن، برای تحلیل سوال پژوهش از تحلیل واریانس چند متغیره و ضریب t استفاده شده است.

یافته ها

نتایج جدول ۱ نشان دهنده شاخص های توصیفی متغیر هوش هیجانی به همراه خرده مقیاس های آن به تفکیک در سه گروه سنی می باشد.

گزینه ها بر روی طیف ۵ درجه ای تنظیم شده است. نمره گذاری از ۵ به ۱ (کاملاً موافقم ۵، تا کاملاً مخالفم ۱) و در بعضی از سوالات با محتوای منفی از ۱ به ۵ (کاملاً موافقم ۱، تا کاملاً مخالفم ۵) انجام شد. نمره بیشتر در این مقیاس نشانگر موفقیت بهتر فرد می باشد. حداقل نمره این آزمون ۹۰ و حداکثر آن ۴۵۰ می باشد. جهت سهولت در ارائه نتایج نمرات هر فرد بدون تغییر به معیار ۰ تا ۱۰۰ تبدیل شد. این پرسشنامه در ایران (۱۳۸۲) بر روی دانشجویان دانشگاه تهران هنجاریابی شد و همسانی درونی آن ۰/۷۳ بدست آمد. میزان پایایی آزمون به روش زوج - فرد ۰/۸۸ و برحسب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ محاسبه

جدول ۱- یافته های توصیفی متغیر هوش هیجانی به تفکیک در سه گروه

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار
حل مسئله	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۴/۰۷	۳/۶۷
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۰/۴۵	۲/۶۳
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۱۹/۱۰	۲/۵۱
خوشبختی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۶/۹۳	۳/۷۵
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۱۷/۰۴	۴/۴۷
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۱۷/۲۷	۳/۴۷
استقلال	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۷/۰۷	۱/۸۶
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۲/۱۶	۳/۵۳
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۲۴/۳۷	۳/۹۷
تحمل فشار روانی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۵/۰۰	۳/۷۰
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۲/۶۵	۳/۲۵
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۲۴/۳۲	۳/۱۲
خودشکوفایی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۵/۶۱	۴/۵۴
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۱/۳۵	۳/۹۴
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۲۱/۸۵	۳/۰۱
خودآگاهی هیجانی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۱/۹۳	۳/۱۴
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۲/۸۸	۳/۳۶
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۲۳/۹۸	۳/۴۹
واقع گرایی	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۱۱/۶۴	۴/۲۶
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۲۲/۷۸	۳/۶۱
	۴۱ سال به بالا	۴۱	۲۴/۵۹	۴/۱۶

۴/۳۰	۱۲/۹۶	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	روابط بین فردی
۵/۷۰	۲۲/۱۰	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۴/۲۵	۲۴/۳۷	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۴/۲۶	۱۴/۵۴	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	خوشبینی
۵/۴۷	۱۴/۲۷	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۷/۴۱	۱۷/۶۶	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۳/۴۲	۱۵/۷۱	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	عزت نفس
۵/۲۵	۲۳/۲۷	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۴/۲۷	۲۴/۴۹	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۴/۵۸	۱۳/۰۰	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	کنترل تکانش
۴/۷۶	۲۳/۲۴	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۱/۸۳	۲۷/۸۳	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۴/۵۳	۱۲/۸۲	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	انعطاف پذیری
۵/۷۸	۲۲/۱۲	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۷/۲۶	۲۰/۵۶	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۴/۵۸	۱۲/۲۹	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	مسئولیت پذیری
۳/۸۰	۲۳/۰۰	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۲/۸۸	۲۳/۸۵	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۶/۶۹	۱۵/۵۰	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	همدلی
۷/۰۴	۱۷/۵۱	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۶/۹۴	۱۷/۴۶	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۶/۶۶	۱۶/۵۰	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	خودابرازی
۶/۷۹	۱۷/۲۰	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۶/۹۹	۱۷/۴۶	۴۱	سال ۴۱ به بالا	
۲۳/۶۵	۲۱۵/۵۷	۲۸	سال ۲۰ تا ۳۰ سال	هوش هیجانی (نمره کل)
۲۱/۷۹	۳۱۲/۰۲	۵۱	سال ۳۱ تا ۴۰ سال	
۱۹/۷۷	۳۲۹/۱۵	۴۱	سال ۴۱ به بالا	

جدول ۲- آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه سه گروه سنی در نمرات هوش هیجانی (نمره کل)

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F	سطح معنا داری
۲۰ تا ۳۰ سال	۲۸	۲۱۵/۵۷	۲۳/۶۵		
۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۳۱۲/۰۲	۲۱/۷۹	۲۵۶/۹۴**	۰/۰۰۰۱
۴۱ سال به بالا	۴۱	۳۲۹/۱۵	۱۹/۷۷		

P<۰/۰۱

برای بررسی مقایسه متغیرها و خرده مقیاس‌های هوش هیجانی در سه گروه سنی از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) استفاده شد. برای بررسی آزمون مورد نظر می‌توان گفت چون هدف مقایسه میانگین چند گروه نمره از متغیرهای وابسته در سه گروه می‌باشد، بنابراین بایستی از آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) استفاده کرد که قبل از انجام این آزمون پیش فرض آنها را مبنی بر تساوی ماتریس‌های واریانس-کوواریانس دو گروه با استفاده از آزمون باکس بررسی شد.

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین نمرات هوش هیجانی در سه گروه سنی، در سطح معناداری ($P < 0/01$) تفاوت دارد. مقایسه میانگین نمرات هوش هیجانی در سه گروه نشان می‌دهد که گروه‌های سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۴۱ سال به بالا دارای میزان هوش هیجانی بالاتری نسبت به گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال هستند و این نشان می‌دهد که افراد با سن بالاتر از ۳۰ سال، نسبت به افراد با سن پایین‌تر از هوش هیجانی بالاتری برخوردار هستند و هر اندازه سن آنها افزایش می‌یابد از نظر سطح هوش هیجانی رشد بیشتری می‌یابند. همچنین در ادامه

جدول ۳- نتایج آزمون باکس مبنی بر پیش فرض تساوی ماتریس واریانس - کوواریانس سه گروه

شاخص	ضریب F	معناداری (p)	باکس
مقدار	۱/۱۵	۰/۲۵	۳۶/۸۷
با توجه به نتایج آزمون باکس مشخص است که چون مقدار سطح معنا داری این آزمون برابر ۰/۲۵ می‌باشد و این مقدار بیشتر از سطح معنا داری ملاک ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که این پیش فرض جهت انجام آزمون تحلیل مانوا رعایت شده است. به عبارت دیگر، تساوی ماتریس واریانس-کوواریانس سه گروه از نظر متغیرهای پژوهش برقرار			است و سه گروه از نظر ماتریس واریانس- کوواریانس تفاوت معنا داری با هم ندارند. همچنین سه گروه با استفاده از آزمون لوین جهت بررسی تساوی واریانس‌ها نیز مورد بررسی قرار گرفتند که با استفاده از آزمون مذکور نتایج نشان داد که گروه‌های مورد مقایسه از نظر واریانس با یکدیگر اختلاف معنا داری ندارند.

جدول ۴- نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیری در متغیرهای پژوهش

شاخص	ضریب F	معناداری (p)	ویلکز لامبدا
مقدار	۲۳/۵۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵۱
چون سطح معنا داری (۰/۰۰۰۱) کمتر از ۰/۰۱ می‌باشد بنابراین با ۰/۹۹ اطمینان می‌توان به طور کلی گفت که بین سه گروه از نظر متغیرهای پژوهش			تفاوت معنا داری وجود دارد. که در قسمت بعدی به تفصیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۵- نتایج آزمون اثرات بین گروهی در سه گروه از نظر متغیرهای پژوهش

متغیر	SS	df	MS	F	sig	PES (مجدوراتا)	توان آماري
حل مسئله	۷۵۷/۹۰۶	۲	۳۷۸/۹۵۳	۴۶/۱۸	۰/۰۰۰۱	۰/۴۴۱	۱
خوشبختی	۲/۱۶۴	۲	۱/۰۸۲	۰/۰۶۸	۰/۹۳۴	۰/۰۰۱	۰/۰۶
استقلال	۹۰/۱۸۱۱	۲	۴۵۰/۹۰۵	۳۹/۱۳۳	۰/۰۰۰۱	۰/۴۰۱	۱
تحمل فشار روانی	۱۵۷۴/۹۴۲	۲	۷۸۷/۴۷۱	۷۱/۶۱۵	۰/۰۰۰۱	۰/۵۵	۱
خودشکوفایی	۷۷۰/۵۱۹	۲	۳۸۵/۲۶	۲۶/۵۸۶	۰/۰۰۰۱	۰/۳۱۲	۱
خودآگاهی هیجانی	۲۸۳۷/۰۷۳	۲	۱۴۱۸/۵۳۷	۱۲۵/۹۱۳	۰/۰۰۰۱	۰/۶۸۳	۱
واقع گرایی	۳۱۳۶/۱۹۳	۲	۱۵۶۸/۰۹۶	۱۰۰/۰۹۱	۰/۰۰۰۱	۰/۶۳۱	۱
روابط بین فردی	۲۳۲۶/۰۰۵	۲	۱۱۶۳/۰۰۳	۴۷/۷۹۵	۰/۰۰۰۱	۰/۴۵	۱
خوش بینی	۲۹۳/۶۵۱	۲	۱۴۶/۸۲۶	۴/۱۱۱	۰/۰۱۹	۰/۰۶۶	۰/۷۱۸
عزت نفس	۱۴۴۲/۲۱	۲	۷۲۱/۱۰۵	۳۴/۸۳۳	۰/۰۰۰۱	۰/۳۷۳	۱
کنترل تکانش	۳۷۱۸/۱۸۵	۲	۱۸۵۹/۰۹۳	۱۱۸/۶۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۱
انعطاف پذیری	۱۶۴۳/۶۶۸	۲	۸۲۱/۸۳۴	۲۲/۱۸۹	۰/۰۰۰۱	۰/۲۷۵	۱
مسئولیت پذیری	۲۶۵۸/۹۵۵	۲	۱۳۲۹/۴۷۸	۹۶/۰۸۷	۰/۰۰۰۱	۰/۶۲۲	۱
همدلی	۸۴/۹۸۵	۲	۴۲/۴۹۲	۰/۰۸۸۶	۰/۴۱۵	۰/۰۱۵	۰/۲
خودابرازی	۱۵/۸۹۱	۲	۷/۹۴۵	۰/۱۷	۰/۸۴۴	۰/۰۰۳	۰/۰۷۶

خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع گرایی، روابط بین فردی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری و مسئولیت پذیری کسب کرده اند. همچنین مقایسه نمرات خرده مقیاس های خوشبختی، خوشبینی، همدلی و خودابرازی نشان می دهد که سه گروه با یکدیگر اختلاف معنا داری ندارند. زیرا سطح معناداری محاسبه شده آنها از مقدار ملاک (۰/۰۰۳) بیشتر است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان می دهد در حوزه هوش هیجانی خرده مقیاس های حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع گرایی، روابط بین فردی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری و مسئولیت پذیری با سن رابطه معنا داری وجود دارد

تحلیل هر یک از متغیرهای وابسته به تنهایی، با استفاده از آلفای میزان شده بنفرونی (۰/۰۰۳) که از تقسیم آلفا (۰/۰۵) بر تعداد متغیرهای وابسته (۱۵) متغیر) به دست آمده است، نشان داد که سه گروه در متغیرهای حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع گرایی، روابط بین فردی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری و مسئولیت پذیری با یکدیگر اختلاف معنا دار دارند. زیرا سطح معنا داری به دست آمده کمتر از مقدار ملاک ۰/۰۰۳ می باشد.

همچنین مقایسه میانگین بین نمرات متغیرهای پژوهش در سه گروه نشان می دهد که کارکنان در گروه های سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۴۱ به بالا در مقایسه با گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال نمرات بالاتری را در خرده مقیاس های حل مسئله، استقلال، تحمل فشار روانی،

پی‌نوشت

- 1- Galton
- 2- Freshwater
- 3- Vandewaa, E. A
- 4- Turnipseed, D. L.
- 5- Emotion quotient
- 6- Concern
- 7- Immediate
- 8- Tsaousis, I
- 9- Kazi, S
- 10- Shipley, N. L
- 11- Jackson, M. J.,
- 12- Segrest, S. L
- 13- Ciarrochi
- 14- Tejumola .TA
- 15- Aremu .AO
- 16- Sanders. BA
- 17- Howitt .D
- 18- Joseph .DL
- 19- Newman. DA
- 20- Tsaousis, I
- 21- Kazi, S
- 22- Shipley, N. L
- 23- Jackson, M. J.,
- 24- Segrest, S. L

منابع

- ۱- برادبری، تراویس. و گریوس، جین (۲۰۰۵). هوش هیجانی مهارتها و آزمون ها. ترجمه: مهدی گنجی. (۱۳۹۱). تهران: ساوالان.
- ۲- خسرو جاوید، مهناز. (۱۳۸۱). بررسی اعتبار و روایی سازه مقیاس هوش هیجانی شوت در نوجوانان (پایان نامه). تهران: دانشگاه تربیت مدرس: دانشکده علوم انسانی.
- ۳- سبجانی نژاد، مهدی و یوز باشی، علیرضا. (۱۳۸۶). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان مبنای نظری، شیوه‌های آموزش و ابزارهای سنجش، تهران: یسپرون.
- ۴- سیاروچی، ژوزف، فورگاش ژوزف، مایر، جان. (۱۳۸۴). هوش عاطفی در زندگی روزمره نوری امامزاده‌ای، اصغر، نصیری، حبیب اله (مترجمان) اصفهان
- ۵- غفرانی کلیشمی، فاطمه؛ اشقلی فراهانی، منصوره؛ جمشیدی اورک، روح انگیز؛ سید فاطمی، نعیمه؛ بنی هاشمی، سارا (۱۳۹۳). بررسی ارتباط نمره هوش

که این نتایج با تحقیق رودرقلز و مدگانکر (۲۰۱۳)؛ تی سائوسی^{۲۰} و کازیس^{۲۱} (۲۰۱۳)؛ بای و همکارانش (۲۰۱۲)؛ شیپلی^{۲۲}، جکسون^{۲۳} سگرس^{۲۴} (۲۰۱۰)؛ ثمری و طهماسبی (۲۰۰۷)؛ درکسن، کرامر و کاتزکو (۲۰۰۴)، تونی (۲۰۰۷)؛ گل‌من، ۱۹۹۸؛ مادوکس، ۱۹۹۸؛ دیفراپزپلمین (۱۹۹۴)، ابوسارمی (۲۰۰۰) همخوان است که بیان داشته است اکثر افراد در طول زندگی خود آگاهی بیشتری به دست می‌آورند و با بالا رفتن سن راحت تر می‌توانند هیجان‌ها و رفتار خود را کنترل کنند.

پیشنهادهای کاربردی

- در به کارگیری و انتصاب افراد در مشاغل و رسته‌های ماموریتی علاوه بر ملاک های موجود به موضوع سطح هوش هیجانی و مولفه های آن نیز توجه شود.

- اهمیت هوش هیجانی برای پلیس به لحاظ ماهیت شغلی بیشتر از سایر مشاغل است زیرا پلیس نیاز به مهارت‌های خود آگاهی، خود کنترلی، خود انگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی دارد و با آموزش آن می‌توان عملکرد بهتری را انتظار داشت.

- با توجه به این که آموزش مهارت‌های هیجانی می‌تواند هم در دراز مدت و هم کوتاه مدت موجب افزایش موفقیت افراد شود و با توجه به حساسیت شغل پلیس می‌توان با گنجاندن مفهوم هوش هیجانی در برنامه‌های مختلف به ویژه فیلم های آموزشی، جزوات، بروشورها و یا حتی اجرای دوره‌های آموزشی به کارکنان کمک کرد تا بهتر با فشارهای اجتماعی مقابله نمایند. پیشنهاد می‌گردد تحقیق حاضر به صورت تخصصی تر در بین رسته های مختلف نیز اجرا گردد؛ همچنین این تحقیق با حجم بزرگتر و با ویژگی‌های متفاوت دیگر (سنی، جنسی شغلی و تحصیلی) انجام پذیرد.

- of emotional intelligence. *Journal of personality and social psychology*, 91(4), 780.
- 15- Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 27-44.
- 16- Chew, B. H., Zain, A. M., & Hassan, F. (2013). Emotional intelligence and academic performance in first and final year medical students: a cross-sectional study. *BMC medical education*, 13(1), 1.
- 17- DeFries, J. C., Plomin, R. E., & Fulker, D. W. (1994). *Nature and nurture during middle childhood*. Blackwell Publishing.
- 18- Derksen, J., Kramer, I., & Katzko, M. (2002). Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence?. *Personality and Individual Differences*, 32(1), 37-48.
- Emotional development and emotional intelligence: implications for educators (pp. 3-31).
- 19- Gerdes, H., & Mallinckrodt, B. (1994). Emotional, social, and academic adjustment of college students: A longitudinal study of retention. *Journal of Counseling and Development: JCD*, 72(3), 281.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam.
- 20- Hassan, A., Sulaiman, T., & Ishak, R. (2009). Philosophy underlying emotional intelligence in relation to level of curiosity and academic achievement of rural area students. *Journal of Social Sciences*, 5(2), 95-103.
- 21- Karimzadeh, M., Goodarzi, A., & Rezaei, S. (2012). The effect of social emotional skills training to enhance general health & Emotional Intelligence in the primary teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 57-64.
- هیجانی با اطلاعات دموگرافیک دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران، پژوهش پرستاری شماره ۳؛ ص ۷۸-۸۶.
- ۶- کاشفی، نسیم و مداحی، محمد ابراهیم (۱۳۹۱). سبک‌های دل‌بستگی و هوش هیجانی در دانشجویان. مجموعه مقالات ششمین سمینار سراسری بهداشت روانی دانشجویان. گیلان ۷۵۲-۷۵۱.
- 7- Arefnasab, Z., Zare, H., & Babamahmoodi, A. (2012). Emotional Intelligence and Problem Solving Strategy: Comparative Study Based on "Tower of Hanoi" Test. *Iranian journal of psychiatry and behavioral sciences*, 6(2), 62.
- 8- Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H., & McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure. *Personality and individual differences*, 36(3), 555-562.
- 9- Bar-on, R. (1997). Emotional intelligence in men and women.
- 10- Baron, R. M. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13-25.
- 11- Bharwaney, G., Bar-On, R., & MacKinlay, A. (2007). EQ and the Bottom Line: Emotional Intelligence Increases Individual Occupational Performance, Leadership and Organisational Productivity.
- 12- Bii, P. K., Lucas, O., Mwengei, O. K. B., Koskey, N., Korir, E., & Yano, E. M. (2012). Age: a determinant of management's emotional intelligence competency. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 3(6), 807.
- 13- biSamra, N. (2000). The relationship between emotional intelligent and academic achievement in eleventh graders. *Research in education*, 4, 56-66.
- 14- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures

- 31- Tsaousis, I., & Kazi, S. (2013). Factorial invariance and latent mean differences of scores on trait emotional intelligence across gender and age. *Personality and Individual Differences*, 54(2), 169-173.
- 32- Zeidner, M., & Olnick-Shemesh, D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48(4), 431-4
- 22- Maddocks, J., & Sparrow, T. (1998). *The individual effectiveness manual*. JCA (Occupational Psychologists) Ltd. Cheltenham. UK.
- 23- Mayer, J. D. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.). Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible?. *Personality and Individual Differences*, 47(1), 36-41.
- 24- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse education today*, 31(8), 855-860.
- 25- Rodrigues, S. A., & Madgaonkar, J. S. (2013). TESTING THE DEVELOPMENTAL ABILITY OF LEADER'S EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH AGE ON ESCI. *European Scientific Journal*.
- 26- Samari, A. A., & Tahmasebi, F. (2007). The study of correlation between emotional intelligence and academic achievement among university students.
- 27- Shipley, N. L., Jackson, M. J., & Segrest, S. L. (2010). The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal*, 9, 1.
- 28- Smith, K. B., Profetto-McGrath, J., & Cummings, G. G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International journal of nursing studies*, 46(12), 1624-1636.
- 29- Stys, Y., & Brown, S. L. (2004). A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections. *Research branch correctional service of Canada*, 10.
- 30- Thompson, E. R. (2007). Development and validation of an internationally reliable short-form of the positive and negative affect schedule (PANAS). *Journal of cross-cultural psychology*, 38(2), 227-242.