

بررسی اثر آموزش هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در یگانهای حفاظت استان هرمزگان

حسن بهادر مظفری ۱* و مرتضی پیروی ۲

۱مدیریت بازرگانی، فارغ التحصیل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرلنگه

معاونت انتظامی و حفاظت فیزیکی

نویسنده مسئول: حسن بهادر مظفری آدرس ایمیل: hasanbhador@gmail.com

۲مدیریت لجستیک، فارغ التحصیل موسسه آموزش عالی علمی-کاربردی واحد بندرلنگه

معاونت قضایی آدرس ایمیل: Pmortez62166216@gmail.com

چکیده

هوش هیجانی را نمی توان تعریف کرد و اندازه گیری هم نشده است. در سالهای ۱۹۸۰ شکافتهایی در تجزیه و تحلیل ماهیت هوش ضدظاهر شد به این ترتیب دیدگاههای جدید هوش شناختی سنتی را به چالش کشیدند و بیشتر روانشناسان به نتیجه مشابهی رسیدند که بر اساس آن مفاهیم قدیمی هوش بهترین ها محدود به مهارتهای کلامی و ریاضی عملکرد خود در محیطهای تحصیلی است. معروفترین این دیدگاهها، نظریه های گاردنر و سالوی می باشند که هوش را از منظر فراگیرتری نگریند. هیجان ها نقش مهمی در زندگی ما دارند و آنها به رویاها، خاطرها و ادراک های ما جان می بخشند. وقتی که دچار اختلال شوند سهم عمده ای در اختلال های روانی به عهده دارند هوش هیجانی شامل شناخت و کنترل هیجان های خود و همدلی کردن با دیگران و خود و روابط رضایت بخش است به عبارت دیگر شخصی که هوش هیجانی بالایی دارد سه مولفه شناختی فیزیولوژیکی و رفتاری هیجان ها را به طور موفقیت آمیز با یکدیگر تلفیق می کند در یکی از سوالات مهمی که با آن مواجه می گردیم این است که: چرا افرادی وجود دارند که از هوش کافی برخوردارند، همیشه در دوران تحصیل رتبه های بالایی کسب کرده اند و یا حتی با رتبه برتر از دانشگاه فارغ التحصیل شده اند، ولی در زندگی اجتماعی و شغلی موفق نیستند؟ افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوشبین هستند. از آنجا که کارمند زن یگانهای حفاظت اصلی ترین و مهمترین نقش را در ارائه خدمات انتظامی و مشاوره ای در یگانهای حفاظت ایفا میکنند.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، آموزش، رضایت شغلی، یگان حفاظت، زن شاغل

مقدمه

کسب مهارت های درون فردی و میان فردی باعث می شود افراد در محیط کاری خود، یکدیگر را بهتر شناخته و درک کرده، با شرایط و موقعیت های ویژه ی هم کنار بیایند، ضمن حفظ استقلال فردی جذب گروه شوند و در کارهای گروهی مشارکت نمایند؛ در نتیجه یک فضای غیر رسمی و صمیمی، در جو رسمی سازمان ایجاد می گردد. این امر منجر به این خواهد شد که محیط سازمان برای کارمندان به صورت دلخواه درآمده و باعث افزایش رضایت آن ها از محیط کار و شغلشان می گردد و این رضایت، دل بستگی آن ها را نسبت به شغل و حتی تعهدشان را نسبت به کل سازمان ارتقاء می بخشد. یکی از متغیرهای وابسته در این پژوهش، رضایت شغلی می باشد.^۱ رضایت شغلی را به عنوان نگرشی تعریف می کند که چگونگی احساس مردم را نسبت به شغلشان به طور کلی و یا نسبت به جنبه های مختلف آن نشان می دهد به عبارت ساده، رضایت شغلی شاخصی است که میزان علاقه مردم را نسبت به مشاغلشان نشان می دهد. رضایت شغلی، گستره ای است که در آن محیط کار، تقاضاهای فرد را برآورده می کند. از این جهت رضایت شغلی را می توان به بهترین وجه یک فرآیند ارزشیابی تعریف کرد که طی آن، آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است، مورد بررسی قرار می دهیم. هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه ی مستقیم و قابل ملاحظه ای دارد و می تواند باعث بهبود عملکرد شود.

هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه دارد. زنان و مردان در خودانگیزی خودآگاهی، خودکنترلی و مهارت اجتماعی با یکدیگر تفاوتی ندارند اما، زنان نسبت به مردان از هوش هیجانی و همدلی بالاتری برخوردارند.^۲، تاثیر هوش هیجانی سرپرست و زبردستان آنها را بر عملکردشغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت مورد بررسی قرار داده و نشان دادند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، رابطه ی معناداری وجود دارد و در عین حال این رابطه از طریق میزان کوشش هیجانی واسطه گری نمی شود. مدیران ارشد با هوش هیجانی بالاتر، رضایت بیشتری نسبت به شغل شان دارند. هوش هیجانی رابطه ی مثبتی با عملکرد زمینه ای و رضایت شغلی دارد در حالی که با کنترل بیرونی رابطه ای منفی دارد و رضایت شغلی و کنترل بیرونی به طور معناداری رابطه ی هوش هیجانی و عملکرد زمینه ای را تبیین نمی کند.

رضایت شغلی باعث ارتقاء میزان بهره وری در کارکنان می شود و به منظور ارتقاء رضایت شغلی در کارکنان باید هوش هیجانی در بین آنان افزایش یابد. صاحب نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسی سازمانی و صنعتی در موقعیت های سازمانی مختلف مورد مطالعه قرار داده اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه های پژوهشی بوده است. وقتی درباره رضایت شغلی صحبت می شود، ذکر این نکته بسیار مهم است که افراد با نیازهای بسیار متفاوتی وارد سازمان شده و هر یک از آنها به گونه ای به رقابت در رفتار می پردازند. لذا یک پرسش عمده و مهم برای مدیران و پژوهشگران رفتار کار وجود دارد و آن این است که کارکنان واقعاً از شغل خود چه می خواهند. از جمله عواملی که در بقای سازمان ها بسیار مؤثر است و همواره باید مورد توجه مسؤولان و مدیران سازمان ها باشد، عامل نیروی انسانی است. زمانی تصور می شد که ارضای نیازهای افراد از منابع و امکانات سازمان می کاهد، اما برای رسیدن به حداکثر بازدهی، باید حداقل نیازها ارضا شوند. اما امروزه این نظریه به کلی منتفی شده است. هم اکنون، دانشمندان مدیریت معتقدند چنانچه نیاز های واقعی کارکنان و شاغلین در سازمان، به درستی درک و به آن بها داده نشود و کارکنان به راستی درصدد ارضای آن نباشند، بهره وری در سازمان کاهش می یابد. از آنجا که کارآیی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش بینی نیست، عوامل متعدد دیگری در این زمینه مؤثرند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است. در سالهای اخیر پژوهش های قابل ملاحظه ای در زمینه هوش هیجانی صورت گرفته است. آنچه که از گذشته در میان عوام مطرح بوده این است که بهره هوشی بالا باعث موفقیت هایی در شغل و زندگی و تحصیلی میشود، ولی تحقیقات اخیر نشان داده اند که عواملی

^۱ نوربخش، مهوش، علیزاده، محمود (۱۳۸۳)، بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی استان اهواز، ص ۲۶

^۲ علوی، سید حمیدرضا و عسکری پور، محمدرضا، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه عزت نفس و رضایت شغلی در کارشناسان سازمان ها و ادارات دولتی. صص ۲۱-۲۲

غیر از هوش و یا استعداد در این موفقیت‌ها دخالت دارند.^۳ هوش هیجانی نوعی از هوش درون فردی است که افراد با دریافتن و کشف این مهارت در خود به موفقیت‌هایی نائل می‌شوند. با توجه به مطالب بالا، توجه و تحقیق در مورد هوش هیجانی و نقش آن در رابطه با رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های نظامی نیز همچون دیگر سازمان‌های ضروری به نظر می‌رسد. به این منظور این تحقیق به دنبال این است که تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن شاغل یگانهای حفاظت استان بندر عباس را به دست آورد.

مبانی نظری

نظریات رضایت شغلی

الف) نظریه سلسله مراتب نیازهای

در آغاز دهه ۱۹۶۰ این نظریه به عنوان یک الگوی مطلوب رفتار سازمانی در سازمان پدیدار گشت. مازلو احتیاجات بشری را به هفت دسته تقسیم نموده است: ۱- نیازهای فیزیولوژیک ۲- نیازهای امنیتی ۳- نیازهای تعلق ۴- نیازهای احترام ۵- نیازهای خود شکوفایی ۶- نیازهای زیبایی شناسی ۷- نیازهای معرفت شناسی. با آنکه در اول هدف مازلو فراهم آوردن الگویی بود که به طور کلی رابطه میان انگیزش و شخصیت را توضیح دهد، اما وی بعداً توجه خود را به طور مشخص به مسائل انگیزش کارمندان در تشکیلات کاری معطوف کرد. با به کار بستن مفهوم سلسله مراتب نیازها، مدیران مسئولیت ایجاد محیطی مناسب را که در آن کارکنان بتوانند تمام استعداد خود را پرورش و بروز دهند، بر عهده خواهند داشت. این محیط مناسب ممکن است به افزایش فرصت‌هایی برای استقلال بیشتر، گوناگونی و تنوع در کار و مسئولیت پذیری و چیزهایی از این قبیل نیاز داشته باشد. کوتاهی در فراهم کردن چنین محیطی از دیدگاه علمی، به افزایش ناکامی کارمندان خواهد انجامید و نتیجه آن کارکرد ضعیف تر، رضایت شغلی کمتر و خروج بیشتر کارکنان از سازمان خواهد بود. در این نظریه فرض بر این است که رضایت تابعی مستقیم از درجه ای است که محیط با ساختار نیازهای فرد همخوانی دارد. در شرایط یکسان صرف نظر از اینکه در محیط چه روی بدهد، هر چه نیازهای فرد بیشتر باشد، رضایت و خشنودی شغلی او کمتر است. همچنین هر چه بازده محیط بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است. در این سلسله مراتب، چنانچه هر یک از این نیازها به مقدار کافی ارضاء شود، نیاز بعدی خود نمایی می‌کند. از دیدگاه انگیزش، نظریه مزبور بیانگر این مطلب است که؛ اگر چه هیچ نیازی به صورت کامل ارضاء نمی‌شود، اما اگر نیازی به شکل بنیادی و به مقدار لازم ارضاء شود، دیگر ایجاد انگیزه نمی‌کند و باعث تحریک فرد نمی‌گردد. بنابراین اگر طبق نظریه دانشمندان این علم کسی بخواهد دیگری را تحریک کند، باید دریابد که از نظر سلسله مراتب نیازها آن شخص در کجا قرار دارد و آنگاه در جهت ارضای همان نیازها اقدام نماید. این نظریه چارچوب انگیزش کاربردی را برای مدیران بیان می‌کند. آنان برای ایجاد انگیزه در افراد باید به هر کسی از کارمندان اعتماد کرده و پاداش‌های افراد را مرتبط و متناسب با عملکردشان پرداخت کنند. در بحث از انگیزه‌ها یاد آوری این نکته مهم است که افراد، نیازهای بسیاری دارند که همه این نیازها به طور مداوم در تعیین رفتار آنان رقابت می‌کنند. ترکیب این نیازها یا نیروی آنها در مورد همه کس دقیقاً یکسان نیست. کسانی وجود دارند که اساساً به وسیله پول انگیزش پیدا می‌کنند و کسان دیگری به مراتب بالاتر توجه دارند. با توجه به اینکه در مقام مدیر، ما باید به تفاوت‌های فردی توجه کنیم لیکن نباید این تصور پیش بیاید که نمی‌توانیم پیش بینی کنیم که فعلاً در بین کارکنان ما کدام انگیزه‌ها بیشتر از انگیزه‌های دیگر اهمیت دارند. باید دقت کرد که افراد نه بر اساس واقعیت بلکه بر اساس ادراکات خود عمل می‌کنند. یک مدیر با هر چه بیشتر نزدیک کردن ادراک خود به واقعیت (زیردستانش واقعاً چه می‌خواهند) غالباً می‌تواند بر اثربخشی خود در کار کردن با آنها بیفزاید.^۴

نظریه‌های انگیزش را به طور کلی می‌توان به سه دسته زیر تقسیم کرد:

نظریه‌های تقویت یادگیری؛

^۳ عسکری کلدی (۱۳۸۲)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی، آموزش و پرورش تهران،

^۴ میردردی، رحیم، (۱۳۸۰)، مقایسه هوش، هوش هیجانی و عقل از دیدگاه روان‌شناسی و منابع اسلامی وساخت مقیاس سنجش عقل ص ۴۲

نظریه های نیاز یا محتوایی
نظریه های فراگردی یا مدل های تصمیم گیری
نظریه های تقویت یادگیری بر نتایج رفتار، به ویژه نقش تقویت مثبت تأکید دارند و نظریه های دیگر بر نقش ادراکات تأکید می ورزند.

نظریه های شناختی، انگیزش را به دو دسته محتوایی و فراگردی تفکیک می کنند. نظریه های محتوایی، چپستی رفتارهای برانگیخته را شرح می دهند و اغلب با آنچه در درون فرد یا محیطش می گذرد و به رفتار او نیرو بخشیده و آن را تداوم می بخشد، سر و کار دارند. به عبارت دیگر، این نظریه ها مدیران را نسبت به نیازهای کارکنان آگاه ساخته و به آنان کمک می کنند که بدانند کارکنان به چه چیزهایی به عنوان پاداش کار یا ارضاکنده نیاز اهمیت می دهند. نظریه های فراگردی چگونگی و چرایی برانگیختگی افراد را توصیف می کنند و بیان می دارند چرا و چگونه مسئله نیاز به ایمنی، با پاداش های خاص ارتباط پیدا می کند یا کارکنان چه اعمال خاصی را باید انجام دهند تا مستحق دریافت پاداش شوند. نظریه های محتوایی بیشتر از دیگر موارد با رضایت شغلی مرتبط اند، در حالی که نظریه های فراگردی با تلاش های کاری و مفاهیم ضمنی عملکردی آن سر و کار دارند.

نظریه های محتوایی را نظریه های نیازها نیز می نامند، زیرا نیازهای روانشناختی را که موجب رفتار برانگیخته می شود، در بر دارند. در بیشتر نظریه های محتوایی، پنج نظریه اصلی ارائه شده است که به طور خلاصه به قرار زیرند:

ب) نظریه مراحل مختلف زندگی

بر پایه این نظریه، آدمیان در مراحل مختلف حیات قرار دارند و کسی که در یک مرحله از حیات قرار دارد، نمی تواند افراد واقع در سطوح بالاتر را درک کند. رفتن از یک مرحله حیات به مرحله دیگر، به تحول درونی- بیرونی نیاز دارد. این نظریه با نظریه سلسله مراتب نیازها همخوانی زیادی دارد.

نظریه زیستی تعلق رشد

براساس این نظریه، نیازها، به سه دسته تقسیم می شوند:

نیازهای زیستی که به رفاه مادی فرد مربوط می شوند؛

نیازهای تعلق که بیانگر میل به ارضای روابط میان فردی است؛

نیازهای رشد که بیانگر میل به رشد و توسعه مستمر فردی است.

براساس این نظریه و برخلاف نظریه مزلو، اگر نیاز سطح بالا در فردی سرکوب شود، نیاز در سطح پایین تر در وی فعال خواهد شد. این نظریه دید مهمی به مدیر می دهد، به این شکل که اگر مدیری متوجه شود نیازهای رشد کارمندی با مانع مواجه شده است، باید بکوشد او را به سمت ارضای نیازهای تعلق و زیستی هدایت کند.

ج) نظریه نیازهای اکتسابی

عوامل انگیزشی^۵، ریشه در فرهنگ دارد. وی معتقد است همه انسان ها سه نیاز مهم دارند که عبارتند از: نیاز به کسب موفقیت^۶، توفیق طلبی، میل به انجام دادن کاری بهتر با کارایی بیشتر برای حل مسئله و بر تسلط بر کارهای پیچیده؛

نیاز به تعلق میل به ایجاد روابط دوستانه و صمیمی با دیگران .

نیاز به قدرت تمایل به نفوذ در رفتار دیگران و کنترل رفتار آنان.

^۵رضائی، ولی اله و محمدحسین عبدالهی، (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط هوش هیجانی با بروز و مهار خشم در دانشجویان، صص ۵۴-۵۵
^۶غرباغی زاده، اردشیر، (۱۳۸۴) بررسی رابطه ساختار سازمانی (رسمیت، تمرکز، پیچیدگی) بر خشنودی از شغل و تعهد سازمانی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق خوزستان، صص ۱۴

وی معتقد است انسان به واسطه این نیازها برانگیخته می‌شود. این نظریه زمانی مفید واقع می‌شود که هر نیازی به مجموعه‌ای از ترجیحات فردی ربط داده شود. در صورت اکتسابی بودن واقعی این نیازها، مدیران می‌توانند افراد را با این نیازها آشنا سازند تا در انواع مشاغل موفق شوند.

د) نظریه انتظار

این نظریه بیان می‌کند که مردم به شغل‌های مختلفی که در اختیار آنان است می‌نگرند (از قبیل آمدن بر سر کار، در برابر نیامدن بر سر کار) و به انتخاب شقی می‌پردازند که به تصور آنان با بیشترین احتمال به پاداش‌های مورد علاقه می‌انجامد. در تحلیل نظریه انتظار عناصر مهمی وجود دارد^۷: اولاً پیش‌بینی (انتظار) آنچه که روی خواهد داد، عامل مؤثر انتخاب است و برآورد ما از آینده اهمیت دارد. نکته دوم این است که این نظریه مشتمل بر دو عامل عمده است: انتظار اینکه بازدهی حاصل خواهد شد و ارزش رضایت بخشی پیش‌بینی آن بازده چقدر خواهد بود. دو الگو عرضه شده است: یکی برای پیش‌بینی انتخاب‌های معینی از قبیل اینکه فرد چه حرفه‌ای را برخواهد گزید یا در شغل خود چقدر تلاش به عمل خواهد آورد، و دیگری برای پیش‌بینی نگرش‌های فرد نسبت به شغل خود. ترکیب انتظار و ارزش تعیین‌کننده این است که شخص چه چیز را انتخاب خواهد کرد. پیامدهای این نظریه برای اقدام مدیریت بر سه گونه‌اند. اولاً آنچه که حائز اهمیت است، پیش‌بینی پاداش است. مردم بر اساس آنچه که به پندارشان به دست خواهند آورد، دست به انتخاب می‌زنند تا بر مبنای آنچه که در گذشته کسب کرده‌اند. ثانیاً پاداش‌ها باید به گونه‌ای تنگاتنگ و آشکار با رفتارهای مطلوب سازمانی ارتباط داشته باشند. ثالثاً از آنجا که افراد مختلف به پاداش‌های متفاوت ارجح می‌نهند باید در انطباق بازده‌های سازمانی یا پاداش‌ها با آرزوهای خاص افراد، تلاش‌هایی به عمل آید. این فنون باید درجه برانگیختگی کارکنان را افزایش دهد.

هوش هیجانی از دیدگاه جامعه‌امروزی

دانستن اینکه هوش هیجانی چیست، فرد را یاری می‌رساند که چگونه می‌تواند هوش هیجانی خود را بهبود بخشد. از نظر آن‌ها هوش هیجانی چهار مهارت اصلی تشکیل می‌شود. که دو مهارت اول روی خود فرد و دو مهارت آخر بیشتر روی با دیگران تمرکز دارند. (مهارت اول) خود - آگاهی: توانایی در شناسایی دقیق هیجان‌های خود و آگاهی آن‌ها به هنگام تولید است. خود - آگاهی کنترل تمایلات خود در نحوه‌ی واکنش به اوضاع و افراد مختلف را نیز شامل می‌شود. (مهارت دوم) خود - مدیریت: توانایی در بکارگیری "آگاهی از هیجان‌ها" به منظور انعطاف پذیر ماندن و رفتارها را مثبت هدایت کردن. یعنی اینکه بتوانید واکنش‌های هیجانی خود را در مقابل همه‌ی مردم و شرایط مختلف کنترل کنید. (مهارت سوم) آگاهی اجتماعی: توانایی در تشخیص دقیق هیجان‌های دیگران و درک اینکه دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است. این موضوع به این معناست که طرز تفکر و احساسات دیگران را درک می‌کنید، حتی زمانی که خودتان همان احساسات یا تفکرات را ندارید.^۸ (نظریه پرداز روانکاری) معتقد است که هیجان‌ات تفکر منطقی را تصنیف میکند و^۹ ناتوانی ما در آگاهی به واکنش‌های هیجانی، خشم و کنترل آنها به علت بروز اشکالاتی در رشد سلسله اعصاب مرکزی و دوران جنینی می‌باشد که خود ناشی از یک اشتباه تکاملی است و جنبه‌های حیاتی نوع انسان را تهدید می‌کند. در سالهای ۱۹۶۹-۱۹۰۰ هوش و هیجان به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفتند و هوش به عنوان توانایی استدلال انتزاعی در نظر گرفته شد. دیدگاه‌های متعددی نیز در این زمینه به وجود آمد به بعضی از نظریه پردازان، هوش را توانایی منحصر به فرد برای یادگیری دانستند و بعضی دیگر معتقد بودند که افراد در زمینه‌های مختلف، توانایی‌های گوناگون دارند عده‌ای از محققان هوش را به عنوان یک کل تعیین کردند و عده‌ای دیگر مطرح کردند که هوش مجموعه‌ای از توانایی ذهنی جداگانه است که کم و بیش مستقل عمل می‌کند. طی سالهای ۱۹۹۰-۱۹۲۰ پژوهشگران زیادی در پی شناسایی هوش هیجانی بودند.

۷ پاشا، غلامرضا؛ خدادادی، فریبا و عنایتی، میر صلاح الدین (۱۳۸۴)، بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن‌ها ص ۱۳

۸ رضویان شاد، مرتضی، (۱۳۸۴)، رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی صص ۳۴-۳۵

۹ اسدی، حسن (۱۳۸۰)، بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران، کارمندان و استادان دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور، ص ۳

گرچه بعضی اوقات در کاربرد عملی، لازم است که هوش هیجانی به عنوان یک سازه واحد محسوب شود، اما در بیشتر کارهای ما پیشنهاد می شود که هوش هیجانی می تواند به چهارشاخه تقسیم گردد: اولین شاخه، احساس و بیان هیجان، شامل بازشناسی و وارد کردن اطلاعات کلامی و غیر کلامی از سیستم هیجانی است. شاخه دوم تسهیل تفکر به وسیله هیجان، (بعضی اوقات به کارگیری هوش هیجانی نامیده می شود)، و عبارتست از به کارگیری هیجان ها در تکالیف شناختی مانند خلاقیت و حل مساله. شاخه سوم، فهم یا ادراک هیجانی، شامل پردازش شناختی هیجان می باشد که عبارت است از بصیرت و معلومات به دست آمده در مورد احساسات خود یا احساسات دیگران. شاخه چهارم، اداره یا تنظیم هیجانی^{۱۰} در مورد تنظیم هیجان ها در خود و سایر افراد می باشد.

رضایت شغلی کلی کارکنان زن شاغل در یگانهای حفاظت

شواهد به دست آمده حاکی از آن است که رضایت شغلی کلی کارکنان زن شاغل در یگانهای حفاظت افزایش یافته است. در تبیین آن می توان گفت که فرد به هنگام آشنایی با مهارت های درون فردی، سعی در خودشناسی و کشف حالات هیجانی خویش می نماید. او با شناخت هیجان ها در خود و فرد مقابل می تواند به طور مؤثرتری به کنترل هیجانهاش بپردازد. از سوی دیگر با کنترل صحیح هیجانها، به موفقیت در عرصه ی برقراری ارتباط می رسد و عزت نفس او افزایش می یابد که این ها زنجیره ای برای کسب رضایتند. همچنین فرد با کسب مهارت های بین فردی می آموزد که دیگری را درک نماید، خود را به جای او قرار داده و شرایط را از نگاه او ببیند؛ او همچنین با اصول برقراری ارتباط مؤثر آشنا می شود، یاد می گیرد که نه تنها کلام که حالات بدنی نیز گویا هستند، او ارتباط غیر کلامی را می آموزد، یاد می گیرد که در شرایط دشوار چگونه ارتباط برقرار نماید که هم حقوق خود را مطالبه نماید و هم حق دیگری را پایمال نکند، او شیوه های برقراری روابط صمیمانه را می آموزد و همسو با فردیت خویش با مسئولیت پذیری در قبال خود و دیگران آشنا می شود؛ اینجاست که ریشه های تعلل در امور را در می یابد و آماده ی مسئولیت پذیری می شود. در چنین شرایطی احساسی مثبت از شکوفایی، معنا و هدف در او زنده می شود و این احساس به او رضایت می بخشد. از سوی دیگر رضایت شغلی ممکن است با میانجیگری ادراکات کارمندان خودنمایی نماید. یک کارمند در محیط کار، به دقت نحوه ی برخورد سرپرست با خودش، همکاران و ارباب رجوع را زیر نظر دارد. اگر روش مدیریت سرپرست با کارمند به شیوه ی حمایتگرانه باشد، کارمند در محیط کارش احساس امنیت می کند. او احساس می کند که اگر در کار یا زندگیش با مشکلی مواجه شد که کار او را تحت الشعاع خود قرار می داد، می تواند بدون هراس از عواقب بعدی چون حذف اضافه کاری، تعلیق یا اخراج از کار و ... روی کمک و همدلی سرپرست خود حساب کند. او شیوه ی ارتباط مؤثر با همکاران و سرپرستان خود را آموخته و می داند با هر کسی و در هر موقعیتی چگونه برخورد کند، در هنگام بروز تعارض ها می تواند خشم خود را شناخته و کنترل کند، او که همدلی را آموخته می داند که گاهی لازمست خود را به جای سرپرستش بگذارد تا بتواند رفتار او را درک نماید؛ لذا در این محیط احساس آرامش می کند و از ارتباط با سرپرست خویش خرسند است. وقتی که کارمند ارتباط صحیحی با سرپرست خود برقرار نمود و وظایفش را نیز با دقت و مسئولیت-؛ پذیری انجام داد در سرپرستش نسبت به خود، حس پذیرش ایجاد می کند. این (پذیرش فرد از سوی دیگران) احساسی است که بیشترین خشنودی را به بار می آورد. در ارتباط با همکاران نیز وضع به همین منوال است. افراد علاقمندند با کسانی که دوست دارند و می توانند با آن ها کنار بیایند کار کنند. وقتی فرد شیوه ی صحیح برقراری ارتباط، همدلی و صمیمیت را می آموزد و با مسئولیت پذیری به ایفای وظایفش در سازمان می پردازد باعث می شود که در همکاران نیز نسبت به او احساس احترام و پذیرش بوجود آید. این حس پذیرش، که عزت نفس و خودشکوفایی به بار می آورد، احساسی است که با بیشترین سطح رضایت همراه است. از سوی دیگر همدلی کردن روابط

^{۱۰} الفخمی، پریسا، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه ی هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش ص ۳۲

بین فردی را بهبود می بخشد چرا که فرد مقابل احساس درک شدن می نماید، به تدریج در درون جو رسمی سازمان فضایی غیر رسمی ایجاد می شود که در آن همکاران، از ارتباط با دوستانی فهیم، همدل و مسئول راضی و خشنودند.^{۱۱} تحقیقات انجام شده نشان می دهد که همبستگی مثبت و بالایی بین رضایت از کار و رضایت شغلی وجود دارد؛ لذا کارکنانی که درباره ی شغل و سازمان کاری خود احساس مثبتی دارند، به احتمال کمتری از کار خود غیبت کرده و کمتر به خاطر کاری دیگر در جای دیگر شرکت خود را ترک می کنند. افراد دارای هوش هیجانی بالا، خوش بینند، صفتی که آن ها را قادر می کند که بیش از تمرکز بر فرد مشکل آفرین، بر حل مشکل تکیه نمایند. کار در هر سازمانی مشکلاتی را بر فرد تحمیل می کند که ممکن است. افراد دارای هوش هیجانی بالا سازمان را مسئول احساس ناکامی خود نخواهند دانست افراد دارای هوش هیجانی بالا می دانند چگونه از هیجانات ناکارآمد استفاده کنند تا به شیوه های سازگارانه همچون همدلی، تقویت روابط بین فردی و مسئولیت پذیری اجتماعی، احساس ناکامی خویش را تسکین بخشند. بنابراین انتظار می رود هوش هیجانی رضایت از کار را در سازمان افزایش بخشد.

تاثیر هوش هیجانی و رضایت شغلی بود. نتایج به دست آمده، بیانگر وجود رابطه ای معنادار میان هوش هیجانی و رضایت شغلی است. هر میزان که فرد در سازمان مورد مطالعه، به احساساتش آگاه تر باشد بتواند افکار درونی و رفتار بیرونی خود را بهتر تنظیم نماید، خود را در راستای اهداف برانگیخته بتواند در مقابل احساسات و رفتار دیگران واکنش مناسبی بروز دهد و بالاخره بر روابط اش با دیگران مسلط بوده و آنها را بهتر مدیریت کند، از هوش هیجانی بالاتری برخوردار خواهد بود و بالطبع رضایت بیشتری از شغل خود خواهد داشت.^{۱۲}

نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

هیجان ها نقش مهمی در زندگی ما دارند و آنها به رویاها، خاطرها و ادراک های ما جان می بخشند. وقتی که دچار اختلال شوند سهم عمده ای در اختلال های روانی به عهده دارند هوش هیجانی شامل شناخت و کنترل هیجان های خود و همدلی کردن با دیگران و خود و روابط رضایت بخش است به عبارت دیگر شخصی که هوش هیجانی بالایی دارد سه مولفه شناختی فیزیولوژیکی و رفتاری هیجان ها را به طور موفقیت آمیز با یکدیگر تلفیق می کند در یکی از سوالات مهمی که با آن مواجه می گردیم این است که: چرا افرادی وجود دارند که از هوش کافی برخوردارند، همیشه در دوران تحصیل رتبه های بالایی کسب کرده اند و یا حتی با رتبه برتر از دانشگاه فارغ التحصیل شده اند، ولی در زندگی اجتماعی و شغلی موفق نیستند؟ افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوشبین هستند. از آنجا که کارمند زن یگانهای حفاظت اصلی ترین و مهمترین نقش را در ارائه خدمات انتظامی و مشاوره ای در یگانهای حفاظت ایفا میکنند، عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان زن تاثیر مستقیم بر کیفیت ارائه کارایی دارند و به همین دلیل همواره موضوعی حیاتی و مهم برای بررسی بوده است. مامور زن از نظر تاثیر بر پدیده سلامت اجتماعی و افزایش احساس امنیت در موقعیتی منحصر به فرد قرار گرفته اند؛ به منظور انجام چنین عملی مامور زن باید دارای دانش و مهارت بوده و قادر به فعالیت ذهنی هدفمند، خلق اندیشه نو و ارزشیابی آن باشد تا بتواند اطلاعات مفیدی را در قضاوت و تصمیم گیری ها و حل مسائل به کار برد. ولی یک کارمند زن تنها به دانش و مهارت نیاز ندارد، بلکه شیوه برخورد با رفتارهای مختلف با افراد متفاوت نیز مهم است. هوش هیجانی در موفقیت افراد در سازمان های انتظامی امنیتی اهمیت خاصی برخوردار بوده و این مهارت ها به افراد اجازه میدهد تحت شرایط سخت بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساسات خود را آرام ساخته و به این ترتیب راه را برای بصیرت درونی و ایده های خلاق به روی خود باز کنند. لذا موارد ذیل پیشنهاد می گردد: الف- در مورد بعد سازگاری نیز توصیه می شود تا کارکنان توانایی شنیدن و قدرت شنونده ی فعال بودن را در خود تقویت نمایند. آن ها نایستی با دیدگاه ها و

^{۱۱} افروز، غلامعلی و کامبیز کامکاری، (۱۳۸۷) مبانی روان شناختی هوش و خلاقیت؛ تاریخچه، نظریه ها و رویکردها، صص ۳۲-۳۳

^{۱۲} رنجبریان بهرام زکی، محمد علی (۱۳۸۰) بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی دبیرستان های، ص ۱۳

رفتارهای غیرمنعطف با مسایل برخورد کنند چرا که انعطاف ناپذیری بسیاری از راه حل های موجود و ممکن را نادیده می انگارد. ب- در زمینه مدیریت تنش نیز توصیه می شود تا کارکنان زن در هنگام بروز مشکلات تسلط بر خود داشته و استرس خود را کنترل نمایند. همچنین می توان از برنامه های کاهش و کنترل استرس برای ارتقای این بعد از هوش هیجانی نیز استفاده نمایند. ج- استفاده از مشاوران سازمانی نیز به سازمان ها برای کنترل این بعد هوش هیجانی خصوصا برای بانوان، توصیه ی اکید می شود. د- در نهایت در راستای ارتقای بعد خلق و خوی عمومی که به مواردی نظیر توانایی شاد بودن و احساس رضایت بر می گردد، توصیه می شود تا کارکنان زن دیدگاه خود رانسبت به اطرافیان در سازمان و حتی زندگی فردی مثبت نموده و از شک و احساسات منفی تا جای ممکن دوری گزینند. ه- بر اساس شواهد به دست آمده از تحلیل فرضیه ها پیشنهاد می گردد، کارگاه های آموزشی برای مدیران و فرماندهان سازمان یگانهای حفاظت واحدهای مختلف جهت آشنایی با مهارت های درون فردی و میان فردی هوش هیجانی و کاربرد آن در سازمان برگزار گردد. همچنین ضرورت دارد در کارکنان برای شرکت در دوره های آموزشی با قرار دادن امتیازات و پاداش هایی چون در نظر گرفتن اضافه کاری، درج تشویق در پرونده ی کاری، استفاده از مرخصی در پایان دوره، در نظر گرفتن اردوهای تفریحی - آموزشی برای کارمند و اعضای خانواده او پس از اتمام دوره ی آموزشی و ... رغبت و تمایل ایجاد شود. و- با توجه به آنچه در بخش تجزیه و تحلیل داده ها گفته شد می توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی تا چه قدر دارای اهمیت و تاثیر روی متغیرهای مهم و حساس رضایت شغلی که در ارتباط مستقیم با انگیزش کارکنان زن می باشد، بنابراین توصیه می شود که مدیران و مسؤولان روی پرورش هوش هیجانی کارکنان به ویژه زنان تاکید داشته و بسترهای لازم را برای ارتقای هرچه بیشتر آن فراهم کنند. ز- بر اساس ابعاد هوش هیجانی به کار رفته در این مطالعه شامل درون فردی، بین فردی، سازگاری، خلق و خوی عمومی و مدیریت تنش توصیه می شود تا موارد زیر در نظر گرفته شود. در مورد بعد درون فردی، کارکنان زن سعی نمایند بر احساسات و هیجانات زودگذر خود غلبه کنند و مانع شوند تا این احساسات در تصمیم گیری های آن ها دخالت چندانی داشته باشد. ح- در مورد بعد برون فردی نیز، بانوان سعی کنند تا هرچه بیشتر و بهتر با همکاران و اطرافیان خود تعامل و هماهنگی داشته باشند و اغلب از رفتارهای فردی که اهداف فردی و نه گروهی و یا سازمانی را نشانه می گیرند امتناع و دوری نمایند.^{۱۳}

تقدیر و تشکر:

این تحقیق با حمایت مالی و علمی سازمان بنادر و دریانوردی انجام گرفت.

منابع:

- اسدی، حسن (۱۳۸۰)، بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران، کارمندان و استادان دانشکده های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور، نشریه حرکت، شماره ۹.
- افخمی، پریسا، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه ی هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش، به راهنمایی دکتر محمود شیرازی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، تهران، دفتر آموزش و پژوهش استانداری.
- اکبرزاده، نسرین، (۱۳۸۳)، هوش هیجانی (دیدگاه سالوی و دیگران)، چاپ اول، انتشارات فارابی.
- بنی هاشمیان، کورش، (۱۳۸۵)، رابطه هوش هیجانی، سبک رهبری و کارآمدی مدیران مدار س پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه تربیت مدرس.
- رضویان شاد، مرتضی، (۱۳۸۴)، رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه تبریز.
- قنبری پیرکاشانی، نیکزاد، (۱۳۸۵)، رابطه هوش هیجانی و سبک های دل بستگی با احساس غربت پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه تربیت مدرس.

^{۱۳} نوریان، مهدی، «هوش هیجانی»، اصلاح و تربیت، ش ۱۰۸، بهمن ۱۳۸۲، ص ۹-۱۲

- اتلیخانی، مرضیه، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و مشارکت در تصمیم‌گیری کارکنان اداره کل حفاظت محیط زیست استان همدان. به راهنمایی دکتر امیرحسین امیرخانی، تهران: پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت تحول دانشگاه پیام نور.
- برادبری، تراویس و گریوز، جین (۲۰۰۵) هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). ترجمه‌ی مهدی گنجی، چاپ دوم، تهران، نشر ساوالان، ۱۳۸۶
- شوشتریان، زکیه (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار. فصلنامه‌ی کار سالم، شماره ۸، سال دوم.
- سبحانی صراطی، (۱۳۸۶)، سجاده، بررسی روابط ساده و چندگان‌ه بین هوش هیجانی و مهارت‌های اجتماعی مدیران شرکت جهاد نصر اصفهان و نگرش‌های شغلی زیردستان آنان، به راهنمایی مرحوم دکتر جمال حقیقی، اهواز: پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی روان‌شناسی صنعتی-سازمانی دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
- علوی، سید حمیدرضا و عسکری پور، محمدرضا، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه عزت نفس و رضایت شغلی در کارشناسان سازمان‌ها و ادارات دولتی. مجله‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، جلد سوم، شماره اول.
- قرباغی زاده، اردشیر، (۱۳۸۴) بررسی رابطه ساختار سازمانی (رسمیت، تمرکز، پیچیدگی) بر خشنودی از شغل و تعهد سازمانی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق خوزستان، به راهنمایی دکتر عبدالکاسم نیسی، اهواز: پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.
- پاشا، غلامرضا؛ خدادادی، فریبا و عنایتی، میر صلاح‌الدین (۱۳۸۴)، بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آن‌ها، فصلنامه‌ی پژوهش در روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اهواز، سال اول، شماره‌ی اول.
- رنجبریان بهرام زکی، محمد علی (۱۳۸۰) بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی دبیرستان‌های، تعهد سازمانی اصفهان دانشکده علوم اداری و اقتصادی.
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۰)، راهنمایی تحصیلی و شغلی، مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور.
- عسکری کلدی (۱۳۸۲)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی، آموزش و پرورش تهران، رساله دکتری، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- نوربخش، مهوش، علیزاده، محمود (۱۳۸۳)، بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی استان اهواز، نشریه حرکت، شماره ۲۲.
- افروز، غلامعلی و کامبیز کامکاری، (۱۳۸۷) مبانی روان‌شناختی هوش و خلاقیت؛ تاریخچه، نظریه‌ها و رویکردها، تهران، دانشگاه تهران.
- حسینی، سیدحسین، (۱۳۷۹)، رسالت عقل از دیدگاه قرآن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، الهیات و معارف اسلامی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- رمضانی، ولی‌اله و محمدحسین عبدالهی، (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط هوش هیجانی با بروز و مهار خشم در دانشجویان، فصل‌نامه روان‌شناسی، ش ۳۷، بهار.
- میردریگوندی، رحیم، (۱۳۸۰)، مقایسه هوش، هوش هیجانی و عقل از دیدگاه روان‌شناسی و منابع اسلامی و ساخت مقیاس سنجش عقل، پایان‌نامه دکتری، روان‌شناسی تربیتی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- ناصری، اسماعیل، (۱۳۸۶)، بررسی مفهوم و مولفه‌های هوش معنوی و ساخت ابزاری برای سنجش آن در بین دانشجویان دانشگاه علامه طباطبائی.
- نوریان، مهدی، «هوش هیجانی»، اصلاح و تربیت، ش ۱۰۸، بهمن ۱۳۸۲، ص ۹-۱۲ و ش ۱۰۹، اسفند، ص ۲۴-۲۰.