

## تأثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲

دکتر فاطمه کریمی جعفری<sup>۱</sup>

فاطمه حدادی<sup>۲</sup>

### چکیده

منابع انسانی یکی از عناصر مهم سازمان است؛ مدیران مسئولیت بزرگی برای رسیدن به اهداف سازمان دارند؛ بنابراین، آنها باید از توانایی‌های خود به طور موثر با کارکنان استفاده کنند؛ کارکنان نقش مهمی، در بازتاب تصویر شرکت، تأثیر احساسات و استفاده از آنها در کار دارند. هوش هیجانی یک نوع مهارت حرفه‌ای است که فرد در طول زندگی حرفه‌ای خود به آن دست می‌یابد. طی دهه‌ی گذشته، تعداد زیادی از متخصصان روان‌شناسی تربیتی، بر اهمیت رشد مهارت‌های هیجانی و اجتماعی تأکید داشته‌اند و این به علت اثرپذیری مهارت‌های سازگاری اجتماعی از قابلیت‌های هیجانی فرد است که می‌تواند در جریان رشد، خود را نشان دهد. بنابراین، با توجه به اهمیت هوش هیجانی در تغییر استرس و سازگاری رفتارها، این مقاله به منظور بررسی تأثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ انجام شده است، پژوهش حاضر با هدف، توسعه‌ای- کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - همبستگی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان مدارس منطقه ۱۲ در سال ۹۷ می‌باشد که نمونه شامل ۳۵ نفر است. نتایج حاصل از معادلات ساختاری نشان داد هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، سازگاری اجتماعی، خودتنظیمی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی.

---

<sup>۱</sup> دکتری تخصصی مدیریت منابع انسانی دانشگاه تهران

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی دانشگاه شهید مطهری

هوش هیجانی نه تنها احساسات کارکنان را بررسی می کند، بلکه تأثیرات آن را در رفتار کارکنان نیز مشخص می کند. "تا زمانی که ما احساسات خود را در مورد کار نمی دانیم، نمی توانیم احساسات خود را کنترل کنیم و در نهایت نمی توانیم رفتار فردی مورد نیاز برای انجام وظایف، در زمان مناسب، در مسیر درست، سازمان ها داشته باشیم. هوش هیجانی متشکل از چهار مؤلفه که شامل درک خود، مدیریت خود، درک دیگران، مدیریت دیگران است (سالوی و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). در عصر جهانی، پدیده فرد مناسب برای کار درست، نیاز همه سازمان ها است. علاوه بر این، مدیریت، تاکید زیادی بر استخدام پرسنل کلیدی، و همچنین حفظ آنها را در سازمان دارد. برای اجرای این امر، مراقبت از احساسات کارکنان ضروری است زیرا اگر آنها برخوردار از احساس قوی باشند قادر به انجام درست وظایف خواهند بود. مطالعات متعدد نشان داده است که هوش هیجانی، وسیله ای برای دستیابی به تعالی و عملکرد شغلی است (لنسر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). منابع انسانی تنگراه هر سازمانی است و به منظور درک موثرتر و حفظ روابط، هوش هیجانی قابل توجه است. به دلیل جهانی شدن، فشارهای رقابتی، تغییرات در محیط کاری، ادغام های مکرر، تنوع نیروی کار و تبدیل به پویایی درک پدیده هوش هیجانی احساس می شود. ادبیات نشان می دهد که عمدتاً کارکنان به علت فقدان مهارت های فنی، اخراج نمی شوند بلکه دلیل این امر هوش هیجانی است.

با توجه به پدیده مشابه، مهم است که نه تنها در مورد مهارت ها و توانایی های ما درک شود و سپس خودمان را با توجه به وضعیت مدیریت کنیم، بلکه ما می توانیم احساسات و رفتار دیگر کارکنان را درک و مدیریت کنیم (بارسا<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲). فرد می تواند با پیاده سازی هوش هیجانی از مزایای بسیاری برخوردار شود، زیرا می تواند احساسات و تأثیرات آنها را بر رفتار یک فرد شناسایی کند. فرد در مورد برنامه خود می داند و سپس می تواند برنامه ای برای پاسخ به آنها ایجاد کند. فرد می تواند تصمیمات خوبی را اتخاذ کند، از جمله شهود ما در تصمیم گیری. این همچنین به ما کمک می کند تا روابط خوب با دیگران را در سازمان حفظ کنیم و این تعامل و روابط دلپذیر را، درون سازمان ایجاد می کند (الفنبن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶)."

امروزه در دنیایی زندگی می کنیم که بیش از هر زمان دیگری نیازمند انعطاف پذیری و یا به عبارتی سازگاری اجتماعی است. بدون شک داشتن سازگاری اجتماعی و انعطاف پذیری می تواند نقش به سزایی در زندگی افراد داشته باشد. انجمن روانپزشکان آمریکا (۱۹۹۴) سازگاری اجتماعی را هماهنگ ساختن رفتار به منظور برآورده ساختن نیازهای محیطی که غالباً مستلزم کنترل تکانه ها، هیجانات یا نگرش ها است می داند. (کارتلج و میلبرن، ۱۳۸۵، به نقل از امان زاده، ۱۳۹۲). حال اگر به هر علتی فرد از برقراری ارتباط با دیگران و محیط اجتماعی خود ناتوان باشد یا به عبارتی جریان سازگاری مختل شود، رفتارهای

<sup>1</sup> Salovey, Peter & Mayer

<sup>2</sup> Lanser

<sup>3</sup> Barsad

<sup>4</sup> Elfenbein

ناسازگاران یا اختلالات رفتاری به وجود می‌آید (نقدی، ۱۳۸۹). با توجه به آنچه بیان شد هدف مقاله حاضر بررسی تاثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ می باشد.

## ادبیات نظری پژوهش

### هوش هیجانی

هوش هیجانی پتانسیل ذاتی برای احساس، استفاده، ارتباط، شناخت، یادآوری، توصیف، شناسایی، یادگیری، مدیریت، درک و توضیح احساسات است (ونگ و لو، ۲۰۰۲). این یک توانایی متمایز است که به افراد حساسیت و توانایی احساسی برای یادگیری مهارت‌های مدیریتی سالم را می‌دهد. توانایی پردازش اطلاعات هیجانی، به ویژه شامل ادراک، جذب، درک و مدیریت احساسات است (تراس و جردن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). در سال ۱۹۸۵ وین لئون پین، دانشجوی تحصیلات تکمیلی، در یک مقاله دکترا برای اولین بار عبارت "هوش هیجانی" را نوشت. بعد از آن، هیچ کسی تا سال ۱۹۹۰ این عبارت را ندیده بود، در حالی که در سال ۱۹۹۰ جان مایر و پیتر سالووی مجله ای نوشتند که این اصطلاح را دوباره درج کردند. در حقیقت آنها بر روش اندازه گیری علمی تفاوت میان توانایی های مردم از لحاظ حرکات تمرکز داشتند. آنها دریافتند که برخی از افراد نه تنها احساسات خود را درک می‌کنند، بلکه احساسات دیگران را نیز درک می‌کنند. گلن چهار مؤلفه هوش هیجانی را پیشنهاد می‌کند که عبارتند از: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت دیگران. یک انتقاد در مورد توضیح او در مورد عقلانیت هوش عاطفی، این است که او این اصطلاح را بسیار گسترده کرده است که دیگر معنی یا کاربرد علمی ندارد. در سال ۱۹۹۸ او یک کتاب دیگر با عنوان «کار با هوش هیجانی» نوشت که در آن، او این مفهوم را با بیست و پنج توانایی در آن، گسترش داد. صاحب نظران با توجه به ویژگی‌ها و کارکردهای هوش هیجانی، تعاریف مختلفی را از آن ارائه کرده‌اند.

دانیل گلن<sup>۳</sup>: هوش هیجانی، توانایی شناسایی احساس‌ها و عواطف خود و دیگران است تا بتوانیم با به کارگیری آنها در محیط کار، ارتباط اثرگذاری، با دیگران داشته باشیم (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶).

مایر و سالووی<sup>۴</sup>: هوش هیجانی، توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم عاطفه و استفاده کارآمد از آن است (خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲، ص ۲۸). ریشه‌های علمی هوش هیجانی را می‌توان در نظریه‌های هوش ثرندایک<sup>۵</sup> (۱۹۲۰) پیدا کرد، و این نوع هوش با توانایی درک خود و دیگران، شناخت هر چه بیشتر احساس‌ها و عواطف خویش و سازگاری فرد با مردم و محیط پیوند دارد. در سال ۱۹۸۰ دکتر ریوون بار- آن برای اولین بار بهره هیجانی را برای سنجش توانایی‌های غیرشناختی به کار برد و

<sup>1</sup> Wong & Law

<sup>2</sup> Troth & Jordan

<sup>3</sup> Daniel Goleman

<sup>4</sup> Mayer and Salovey

<sup>5</sup> Thorndike

اولین آزمون را در این مورد تهیه کرد. در نهایت دو روانشناس آمریکایی به نام های سالوی و مایر (۱۹۹۰) تعریف قابل قبولی از هوش هیجانی را با همین عنوان مطرح کردند. در آن مقاله، آنها هوش هیجانی را از نظر علمی، هوشی، آزمون پذیر و قابل اندازه گیری می دانستند (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶). این دو پژوهشگر اصطلاح هوش هیجانی را به عنوان شکلی از هوش اجتماعی، که شامل توانایی درک احساس ها و عواطف خود و دیگران، و همچنین توانایی تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات به عنوان راهنمایی برای فکر و عمل فرد است، به کار بردند (مقدمی، ۱۳۸۶).

به عقیده گلמן هوش هیجانی از سازه ای چندبعدی تشکیل شده که شامل پنج بعد است:

۱. **خودآگاهی:** شناختن هیجان هایی که آن را احساس می کنیم و دلیلش را می دانیم. خودآگاهی، آگاه بودن از حالت روانی خود و تفکر ما درباره آن حالت است.

۲. **خودتنظیمی:** تعادل هیجانی را خودتنظیمی گویند. گاهی از خود تنظیمی به معنای کنترل احساس ها و عواطف یاد می کنند. خودتنظیمی یک قابلیت زیربنایی بوده و در کنترل رفتارهای هیجانی، نقش مهمی دارد.

۳. **خودانگیزگی:** به معنای مولد و اثر بخش بودن در زمینه کاری است. ایجاد انگیزش، توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آنها بوده و در معنا، برخلاف داشتن روحیه ی ضعیف است. در فرآیند انگیزش از هیجان ها، به عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف، استفاده می کنیم.

۴. **همدلی<sup>۱</sup>:** توانایی همدردی کردن با احساس های دیگران و شناخت دیدگاه آنها را همدلی می گویند. همدلی، توانایی شناخت و نفوذ بر حالت هیجانی با آگاهی نسبت به احساس ها، نیازها، و علایق دیگران بوده و به معنای دیگر، وارد شدن به حریم احساس های دیگران است.

۵. **مهارت های ارتباطی یا اجتماعی:** توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط اثرگذار، گوش دادن عمیق و پرسیدن سوال های مهم، تشریح مساعی، مربی گری و صحبت کردن از اجزای این مهارت، محسوب می شود.

## سازگاری اجتماعی

منظور از سازگاری، رابطه ای است که میان فرد و محیط او، به ویژه محیط اجتماعی وجود دارد و به او امکان می دهد تا نیازها و انگیزه های خود را پاسخ دهد. فرد زمانی از سازگاری بهرمند است که بتواند میان خود و محیط اجتماعی اش رابطه ای سالم برقرار و انگیزه های خود را ارضاء کند، در غیر این صورت او را ناسازگار قلمداد می کنیم. در واقع سازگاری با محیط، مهارتی است که باید آموخته شود و کیفیت آن مانند سایر آموخته ها به میزان علاقه و کوشش برای یادگیری بستگی دارد (اسلامی نسب، ۱۳۷۳).

---

<sup>1</sup> Empathy

انجمن روانپزشکان آمریکا (۱۹۹۴) سازگاری اجتماعی را هماهنگ ساختن رفتار به منظور برآورده ساختن نیازهای محیطی که غالباً مستلزم اصلاح تکانه‌ها، هیجان‌ها یا نگرش‌ها است می‌داند (به نقل از حجاری، ۱۳۸۴). صدیقی (۱۳۸۰) سازگاری اجتماعی را به صورت جریانی تعریف کرده است که به وسیله آن روابط میان افراد، گروه‌ها و عناصر فرهنگی در وضعیتی رضایت‌بخش برقرار می‌شود. به عبارت دیگر روابط میان افراد و گروه‌ها، به گونه‌ای برقرار شده باشد که رضایت متقابل آنها را فراهم سازد. بدین ترتیب، سازگاری اجتماعی مکانیزم‌هایی است که توسط آنها یک عضو جدید را می‌پذیرد (یارمحمدیان و شرفی‌راد، ۱۳۹۰).

سازگاری اجتماعی دارای مؤلفه‌ها و نشانه‌های خاصی است. یکی از نشانه‌های سازگار بودن با محیط و اجتماع، داشتن استقلال است. استقلال یعنی توانایی انجام کارها بدون کمک گرفتن از دیگران، توانایی تحمل تنهایی و حتی لذت بردن از آن است. مسولیت‌پذیری نیز از نشانه‌های دیگر سازگاری اجتماعی است. آینده‌نگری و درک این امر که تصمیمات و اقدامات امروز می‌تواند بر زندگی و فردای فرد تاثیر بگذارد نیز از ویژگی‌های فرد سازگار است. توانایی تصمیم‌گیری، حفظ اعتدال و میانه‌روی در امور زندگی، از ویژگی‌های فردی می‌باشد که دارای سازگاری اجتماعی است. فرد دارای سازگاری اجتماعی، توانایی برنامه‌ریزی برای تمام ساعات خود را دارد و تا جایی که امکان دارد در تمام ابعاد زندگی خود، جانب اعتدال را نگه می‌دارد و از افراط و تفریط خودداری می‌کند (حجاری، ۱۳۸۴).

جنبه‌ای دیگر از سازگاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی است. مهارت‌های اجتماعی رفتارهای فراگرفته شده که فرد با افراد دیگر روابط متقابل داشته باشد، واکنش‌های مثبت را بروز دهد و از رفتارهایی که پیامد منفی دارد، اجتناب می‌ورزد. مهارت‌های اجتماعی شامل مهارت در تشخیص خصوصیات گروه، گوش‌دادن، همدردی، ارتباط غیرکلامی در تشخیص احساسات خویش و مهارت کنترل خویش است. شخصی که دارای مهارت اجتماعی است، می‌تواند به انتخاب و ارائه رفتار مناسب در وضعیت معین دست بزند (یارمحمدیان و شرفی‌راد، ۱۳۹۰).

الیوت و گرشام<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) ضمن تعریف مهارت‌های اجتماعی به عنوان رفتارهای انطباقی یاد گرفته شده، که فرد را قادر می‌سازد تا با افراد دیگر رابطه‌ای متقابل داشته باشد و از خود پاسخ‌های مثبت بروز دهد. آنها این رفتارها را به پنج رفتار جزئی‌تر تقسیم می‌کنند که هر یک از آنها می‌تواند موجب تسهیل روابط بین فردی شود که شامل همکاری، گفتار مناسب، مسؤلیت‌پذیری، همدلی و خویش‌داری هستند. بروز مهارت‌های اجتماعی ضعیف، به عدم پذیرش فرد توسط دیگران منجر می‌شود. بسیاری از دانش‌آموزان هرگز رفتار مناسب برای موقعیت‌های اجتماعی در تعامل با دیگران را یاد نگرفته‌اند. بدیهی است که رشد مهارت‌های اجتماعی به منظور سازگاری در روابط بین‌فردی، نیازمند سلامت عاطفی- روانی و هوشمندانه اجتماعی است. بدین ترتیب مهارت‌های اجتماعی به رفتارهای آموخته شده و مقبول جامعه اطلاق می‌شود؛ رفتارهایی که

---

<sup>1</sup> Elliot & Gersham

شخص می‌تواند با دیگران به گونه ای متقابل برقرار کند که به بروز پاسخ‌های مثبت و پرهیز از پاسخ‌های منفی می‌انجامد (نادری، ۱۳۸۸) و موجب سازگاری اجتماعی فرد بشود. یکی از الگوهایی که ممکن است با سازگاری اجتماعی در ارتباط باشد، ظرفیت هیجانی یا هوش هیجانی افراد است؛ همان چیزی که این پژوهش، قصد تبیین آن را دارد. منظور از هوش هیجانی، توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمیز قائل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجانی به صورت سالم در حل مساله و نظم‌بخشی رفتار است (سالووی و مایر، ۱۹۹۰).

گلمن و همکاران (۱۹۹۹، به نقل از واتکین، ۲۰۰۰) هوش هیجانی را مجموعه ای از توانایی‌ها مانند خودآگاهی، همدلی، خودنظم‌بخشی، انگیزش خود و مهارت‌های اجتماعی تعریف کرده‌اند. بار- آن (۱۹۹۷) نظریه پرداز دیگری است که هوش هیجانی را به عنوان مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی‌های فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد. وی هوش هیجانی را در پنج مقوله کلی تعریف می‌کند:

- ۱- بهره‌ی هیجانی درون شخصی شامل قاطعیت، استقلال، خودآگاهی و خودشکوفایی؛
- ۲- بهره‌ی هیجانی بین شخصی شامل همدلی، مسؤلیت‌پذیری اجتماعی؛
- ۳- بهره‌ی هیجانی قابلیت سازش‌یافتگی شامل انعطاف‌پذیری، آزمون واقعیت و توانایی حل مسئله؛
- ۴- بهره‌ی هیجانی مدیریت تنیدگی شامل مهارت تکانه، تحمل تنیدگی؛
- ۵- بهره‌ی هیجانی خلق عمومی شامل امیدواری و شادمانی (یارمحمدیان و شرفی راد، ۱۳۹۰).

### پیشینه‌ی پژوهش

در طی سال‌ها، تحقیقات بسیاری در زمینه تاثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی صورت گرفته است:

- سیورز<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) با بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر رفتار دانش‌آموزان نشان داد که استفاده از راهبردهای آموزش مهارت‌های اجتماعی، مانند الگوسازی، ایفای نقش، تقویت مثبت و تکرار و تمرین دانش‌آموزان، در ایجاد و گسترش روابط اجتماعی مثبت با دیگران و تطبیق موثر با شرایط و انتظارات به آنها کمک می‌کند.
- کاپلس<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی نشان داد که آموزش مهارت‌های اجتماعی بر پیشرفت دانش‌آموزان ۶ تا ۱۴ ساله در روابط بین فردی موثر بوده است.
- الیوت و همکاران (۲۰۰۳) نشان دادند که از طریق آموزش مهارت‌های اجتماعی می‌توان به پیشرفت مهارت‌های اجتماعی و سازگاری اجتماعی نوجوانان کمک کرد.

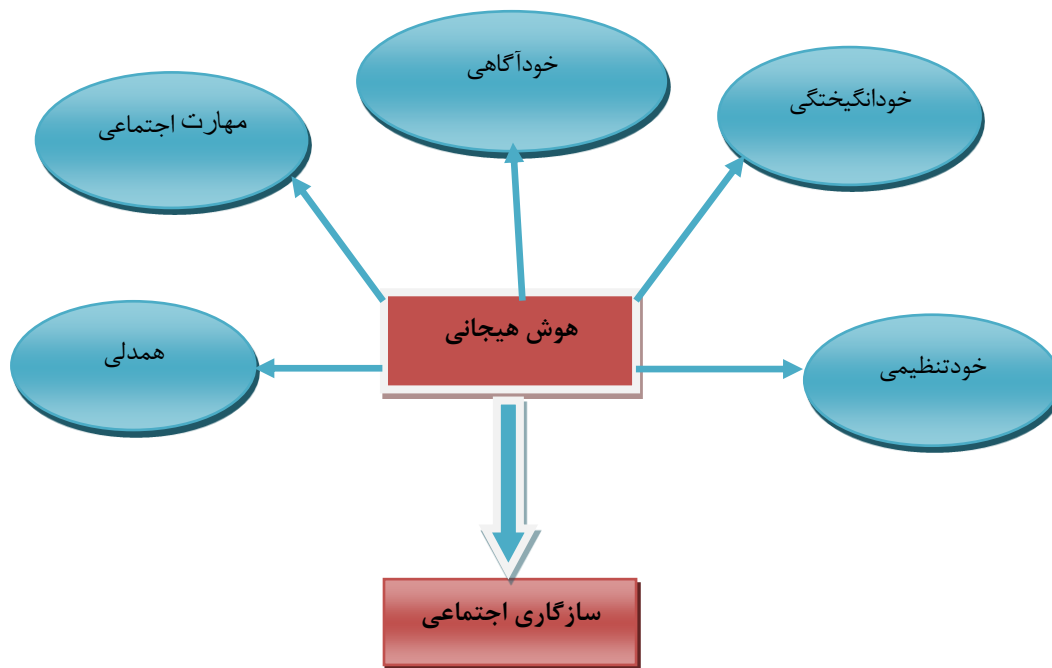
<sup>1</sup> Seevers

<sup>2</sup> Caples

- صفری و لطفی (۱۳۸۷) نشان داد که بین هوش هیجانی و سازگاری هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. در واقع عاطفه نه تنها افکار و قضاوت‌های افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد بلکه برخورداری از خلق مثبت، واقعاً به افراد کمک می‌کند تا بهتر باشند و بهتر عمل کنند، موفقیت بیشتری کسب کنند و نتایج درخشان تری را به دست آورند.
- رضویان شاد (۱۳۸۴) در پژوهش خود رابطه‌ی معناداری را بین هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان بدست آورد.
- سخندان (۱۳۸۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های اجتماعی، مشکلات رفتاری و عاطفی کودکان دبستانی را به طور معناداری کاهش داده است.
- فورگاس و همکاران (۲۰۰۰) مشخص شد که آزمودنی‌هایی که از خلقی شاد و مثبت، برخوردار بودند، ارتباط بیشتری برقرار کردند، از علائم و رفتارهای غیرکلامی بیشتری در تعامل خود بهره گرفتند، بیشتر با دوست خود، حرف زدند، به روشنی و بدون ابهام درباره خودشان صحبت کردند و به نظر می‌رسید که به شیوه‌های موثر، رضایت‌بخش، ماهرانه و متعادل‌تر رفتار می‌کنند. برعکس، آزمودنی‌های غمگین و با خلق منفی از برخورد دوستانه و اطمینان بخش کمتری برخوردار بودند.

### چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری، الگویی مفهومی بوده که بر روابط نظری میان تعدادی از عوامل که در مورد مساله‌ی پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند، تاکید دارد. این چهارچوب درباره‌ی پیوندهایی درونی، میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت بررسی شده نقش دارند، بحث می‌کند. پدید آوردن چنین چارچوبی مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن انجام شود، بهبود بخشد (سکاران، ۱۳۸۱). این پژوهش بر اساس مدل هوش هیجانی گلمن (۱۹۹۸) و مدل سازگاری اجتماعی (۱۹۶۱) استوار است. در شکل شماره (۱) چارچوب نظری پژوهش نشان داده است.



شکل شماره (۱): چارچوب مفهومی برای هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی

#### فرضیه اصلی:

۱. هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ تاثیر مثبت و معناداری دارد.

#### فرضیه های فرعی:

۱. خودتنظیمی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ رابطه مثبت و معناداری دارد.
۲. خودانگیختگی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ رابطه مثبت و معناداری دارد.
۳. خودآگاهی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ رابطه مثبت و معناداری دارد.
۴. مهارت اجتماعی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ رابطه مثبت و معناداری دارد.
۵. همدلی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ رابطه مثبت و معناداری دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، توسعه‌ای- کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی- همبستگی است. هدف کلی این پژوهش تاثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ است. برای رسیدن به هدف این پژوهش، هوش هیجانی را به ابعاد خودانگیختگی، خودتنظیمی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، آگاهی تجزیه کردیم. جامعه



آماري اين پژوهش، كليۀ كاركنان مدارس منطقه ۱۲ در سال ۹۷ در تهران مي باشد. در تعيين حجم و اندازه گيري نمونه، عوامل گوناگوني چون اهداف، روش تحقيق، امكانات زماني تحقيق، حجم جامعه آماري و ميزان تاثيرپذيري متغير وابسته از مستقل دخيل مي باشد. با توجه به موارد بيان شده تعداد نمونه هاي تحقيق در سطح اطمينان ۹۹٪ و خطاي نمونه گيري ۱٪ شامل ۳۵ نفر مي باشد. در نهايت ۴۰ پرسشنامه آماده و توزيع شده است كه در نهايت از اين تعداد ۳۵ پرسشنامه قابل قبول مي باشد. ابزار اندازه گيري اين پژوهش، پرسشنامه است. پرسشنامه مورد استفاده، شامل دو بخش بوده كه از ۵۵ سوال به ترتيب ۳۲ سوال مربوط به متغير هوش هيچاني و ۲۳ سوال مربوط به سازگاري اجتماعي است. براي روايي ابزار سنجش در قسمت هوش هيچاني از پرسشنامه گلمن (۱۳۸۰) و براي متغير سازگاري اجتماعي از پرسشنامه بل (۱۹۶۱) بهره گرفته شده است. براي سنجش پايابي از روش تحليل همبستگي پيرسون استفاده شده است. نتايج مربوط به همبستگي پيرسون، براي هر يك از متغيرهاي پژوهش در جدول شماره (۲) ارائه شده است. ضريب كلي پرسشنامه نيز براي اين پژوهش برابر ۶۸۶٪ است.

نتايج اين تحقيق در دو بخش توصيفي و استنباطي ارائه مي شود. آماره هاي توصيفي ( فراواني و درصد براي متغيرهاي جمعيت شناختي مثل ( جنسيت، تحصيلات، سنوات خدمتي، وضعيت استخدامي) و ميانگين پاسخ ها براي متغيرهاي تحقيق ارائه مي شوند. در بخش استنباطي از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

### يافته هاي پژوهش

از نظر جمعيت شناختي نتايج زير حاصل گرديد:

جدول شماره (۱): نتايج توصيفي ويژگي هاي دموگرافيك پاسخ دهندگان

درصد	فراواني		
۲۸/۱۴٪	۵	مرد	جنسيت
۷۱/۸۵٪	۳۰	زن	
۱۰۰٪	۳۵	كل	
۱۴/۲۸٪	۵	ديپلم	تحصيلات
۰/۸٪	۳	فوق ديپلم	
۵۴/۲۸٪	۱۹	ليسانس	

فوق لیسانس	۷	٪۲۰	سنوات خدمتی
دکتری	۱	٪۰۲	
کل	۳۵	٪۱۰۰	
کمتر از ۵ سال	۱۴	٪۴۰	
۵ تا ۱۰ سال	۵	٪۱۴/۲۸	
۱۰ تا ۱۵ سال	۵	٪۱۴/۲۸	
۱۵ تا ۲۰ سال	۴	٪۱۱/۴۲	
۲۰ سال به بالا	۷	٪۲۰	
کل	۳۵	۱۰۰	
قراردادی	۵	٪۱۴/۲۸	وضعیت استخدامی
رسمی	۳۰	٪۷۱/۸۵	
کل	۳۵	٪۱۰۰	

### تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش توصیفی و استنباطی با نرم افزار SPSS استفاده شده است. از ضریب همبستگی جهت مشخص کردن رابطه متغیرهای هوش هیجانی و سازگاری هیجانی استفاده شده است. با توجه به داده های به دست آمده و تحلیل صورت گرفته در مورد سوال اصلی تحقیق، نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی کارکنان منطقه ۱۲ استان تهران رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

### نتایج معادلات ساختاری ( فرضیه های تحقیق )

جدول شماره (۲): ضرایب مسیر (بتا)، آماره t، ضریب تعیین و نتیجه فرضیه های تحقیق

نتیجه	جهت رابطه	T	متغیرهای مستقل
تایید	+	٪۶۸۶	تأثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی
تایید	+	٪۵۳۶	تأثیر خودانگیختگی بر سازگاری اجتماعی

تایید	+	٪۶۲۹	تأثیر خودتنظیمی بر سازگاری اجتماعی
تایید	+	٪۲۷۴	تأثیر همدلی بر سازگاری اجتماعی
تایید	+	٪۳۸۲	تأثیر آگاهی بر سازگاری اجتماعی
تایید	+	٪۰۳۲	تأثیر مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی

## بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس انجام پذیرفته است. نتایج حاصل از معادلات ساختاری نشان می‌دهد هوش هیجانی بر سازگاری اجتماعی در میان کارکنان مدارس منطقه ۱۲ تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین از میان ابعاد هوش هیجانی، متغیرهای خودانگیختگی، خودتنظیمی، خودآگاهی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی تأثیر معنادار داشته‌اند. هوش هیجانی و چند مؤلفه آن، توان پیش‌بینی سازگاری اجتماعی افراد را دارد؛ یعنی با افزایش هوش هیجانی کارکرد اجتماعی افراد بهبود می‌یابد، زمینه‌ی پذیرش اجتماعی و سازگاری اجتماعی فراهم می‌شود و به طور متقابل، با کاهش هوش هیجانی، میزان ارتباط و پذیرش اجتماعی کاهش می‌یابد و در نتیجه مشکلات سازگاری اجتماعی بیشتر می‌شود. نتایج این تحقیق با پژوهشی که توسط صفوی و لطفی (۲۰۰۸)، استرلا و جوزفینا (۲۰۰۹)، پنکراتوا (۲۰۱۰)، اینگلیبرگ (۲۰۰۴)، کانگلسی و پیترسون (۱۹۹۸)، رضویان شاد (۱۳۸۴)، فورگاس (۲۰۰۰)، الیوت و همکاران (۲۰۰۱)، کاپلس (۲۰۰۵)، سیورز (۲۰۰۸)، سخندان (۱۳۸۷)، بشارت (۱۳۸۴)، فرقدانی (۱۳۸۳) و نادری (۱۳۸۸) همسو است. پژوهش‌های انجام شده در زمینه رابطه هوش هیجانی با مؤلفه‌های سلامت‌روانی<sup>۱</sup>، نشان داده است که این سازه با سلامت روانی (بشارت، رضازاده، فیروزی و حبیبی، ۱۳۸۴؛ لین و شوارتز، ۱۹۸۷)، شناسایی محتوای هیجان‌ها و توان همدلی با دیگران (مایر و دیپانوئو و سالوی، ۱۹۹۰؛ مایر و سالوی، ۱۹۹۳)، خود-هشیاری (قربانی، بینگ، واتسون، دیویسن و مک، ۲۰۰۲)، سازش اجتماعی و هیجانی (سالوی و مایر و کاروسو، ۲۰۰۲)، بهزیستی هیجانی (مایر و گوهر، ۱۹۹۶) و رضایت از زندگی (پالمر، دونالدسون و اسناف، ۲۰۰۲) همبستگی مثبت وجود دارد. براساس یافته‌های پژوهش آکری و همکاران (۲۰۰۸) درباره هوش هیجانی و عملکرد اجتماعی در افراد شیزوفرن، این افراد در هوش هیجانی و دو مؤلفه آن؛ توانایی دریافت هیجان‌ها و مدیریت این هیجان‌های بسیار آسیب‌پذیرند همچنین، این افراد در سه جنبه‌ی عملکرد اجتماعی؛ یعنی ارتباط با همسالان، روابط خانوادگی و کارکردهای تحصیلی آسیب‌پذیرند که این یافته، خود نشان‌دهنده‌ی میزان رابطه‌ی این دو سازه با یکدیگر است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که از میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، دو عامل

<sup>1</sup> Mental health

خوش بینی و کنترل و تنظیم هیجان‌ها بیشتر با سازگاری اجتماعی در ارتباط هستند. در حقیقت، بدبینی و ناتوانی در مدیریت هیجان‌های خود و بدخلقی بیشتر به روابط اجتماعی و ناسازگاری با دیگران، لطمه می‌زند. نتایج پژوهش استرلا و جوزفینا (۲۰۰۹) درباره‌ی رابطه بین توانمندی‌های هوش هیجانی و رفتارهای نامربوط نشان داد که رابطه معناداری بین این دو متغیر وجود دارد. همچنین بین مدیریت استرس و روابط بین فردی بیشترین رابطه وجود داشت. البته، سازگاری اجتماعی از مجموعه‌ای از عوامل درون فردی و بین فردی است؛ این که ما به سوی کسی جذب شویم یا نه، به عوامل بسیاری وجود دارد که مهم ترین آنها مجاورت، آشنایی، شباهت و جذابیت جسمانی است (اتکینسون و همکاران، ۱۳۸۳). یقیناً در میان عوامل بی‌شمار فردی، خانوادگی و محیطی، خصوصیات منشی، شخصیتی و خلقی فرد که با عواطف و احساسات او سر و کار دارد، نقش مهمی دارد که در کل، این استعداد را هوش هیجانی می‌نامند. پژوهش‌های انجام شده در زمینه‌ی هوش هیجانی<sup>۱</sup>، توانایی‌های این سازه، شامل ادراک هیجانی<sup>۲</sup>، تنظیم هیجانی<sup>۳</sup>، شناخت هیجانی<sup>۴</sup> و آسان سازی (تسهیل) هیجانی<sup>۵</sup> را با سازش روان‌شناختی مرتبط دانسته‌اند (سالوی و هایر، ۱۹۹۰؛ مایر و سالوی، سال ۱۹۹۵) و آن را در مقایسه با سازه‌ی سنتی هوشبهر، پیش بینی‌کننده بهتری، برای موفقیت و سازش اجتماعی معرفی کرده‌اند (گلمن، ۱۹۹۵). براساس پژوهش‌های انجام شده، هوش شناختی نمی‌تواند به طور کامل موفقیت و دستیابی به اهداف، رضایت از زندگی و سازگاری با جامعه را پیش‌بینی کند، اما هوش هیجانی به این مقوله‌ها، اهمیت بیشتری می‌دهد و راه رسیدن به آنها را بهتر پیش‌بینی می‌کند.

---

<sup>1</sup> Emotional Intelligence

<sup>2</sup> Emotional Perception

<sup>3</sup> Emotional regulation

<sup>4</sup> Emotional understanding

<sup>5</sup> Emotional facilitation

## پیشنهادها

بر اساس نتایج و یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- به کارگیری دوره‌ی برنامه‌های آموزشی هوش هیجانی و مهارت‌های اجتماعی در طول دوران تحصیل، رویکرد مؤثر برای کاهش مشکلات رفتاری و پریشانی‌های هیجانی می‌باشد و در عین حال فرصت مناسبی برای افزایش سازگاری اجتماعی و بهبود یادگیری‌های آموزشی دانش‌آموزان می‌باشد.
- مدیریت باید به کارکنان، آموزش دهد تا رفتارهای عاطفی خود را بهبود ببخشند.
- ایجاد یک درک روشن از هوش هیجانی در کارکنان مدارس.
- کمک به معلمان برای استفاده از هوش هیجانی برای افزایش بهره‌وری خود.
- دستیابی به درک روشن از افراد در مورد هوش هیجانی و تأثیر آن بر روی آنها.
- استفاده از منابع انسانی در بهره برداری بهتر از سازمان با افزایش رضایت شغلی.
- تمرکز بر ایجاد فعالیت‌های بیشتر که به ارتقاء و گسترش هوش هیجانی در میان کارکنان کمک کند.

## Reference

1. Cangelosi, B. R. & Peterson, M. L. (1998). **Pear teaching Assertive communication strategies for the work place.**
2. Caples, R. (2005). **Effects of social skills training on the interpersonal behaviors of elementary school students in an after school program.** University of south Florida.
3. Davison, H. & Mack, D. A. (2002). **Self-reported emotional intelligence: construct similiary and functional dissimilarity of higher-order processing in Iran and the United States.** International psychology, 37, 209-308.
4. Efenbein, H.A. (2006) **Team emotional intelligence.** In Druskat, V.U.,Sala, F. and Mount, G . Linking emotional intelligence and performance at work . Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
5. Elliot, S. & Gersham. F. (2003). **Social skills interventions for children.** Modification. N. 16, P. 287-309.
6. Estrella Esturgo-Deu, M. & Josefina, S. (2009). **Disruptive behavior of students in Volume 26. primary education and emotional intelligence.** Teaching and teacher education Issue 4, p. 830-837
7. Jordan, P.J., & Troth, A.C. (2004). **Managing emotions during team problem solving: Emotional Intelligence and conflict resolution.** In Human Performance, 17(2), 195-218. Retrieved March 02, 2010, from <http://www.emeraldinsight.com>.
8. Lanser, E.G. (2000). **Why you should care about your emotional intelligence.** Healthcare Executive,(Nov/Dec), 6-11.
9. Pankratova, A. A. (2010). **The practical, the social and the emotional types of intellect: P.111.. Issue 2. A Comparative analysis.** VoPRosy Psikhologii
10. S. Barsade. (2002). **The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior.** Administrative Science Quarterly, 47:644-675.
11. R. (2008). **Correlation between emotional intelligence and .Safavi, M. & Lotfi socio- emotional adjustment in pre-university girl students in Tehran in 2008.** P. 255-261..Pejouhandeh, Volume 14, Issue 5
12. & Mayer, D. (1990). **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Salovey, P.** 121-185..personality. 9
13. Salovey, Peter; & Mayer, John D. (1990). **Emotional Intelligence. Imagination, Cognition &Personality, 9 (3) 1989; 1990, 185-211.**

14. Scarnati, J.T. (2001). On becoming a team player. **Team Performance Management: An International Journal**, 7(1/2), 5-10.

15. M. (2008). **The effects of social skills training on social skill development and on student behavior**. National forum of special educational journal. V. 19. N.1.

16. Wong, C., Law, K. S. (2002). **The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study**. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

۱۷. اسلامی نسب، ع. (۱۳۷۳). **روانشناسی سازگاری**، تهران: چاپ و نشر بنیاد.

۱۸. آقاییار، سیروس؛ شریفی درآمدی، پرویز. (۱۳۸۶)، **هوش هیجانی سازمانی**، اصفهان: انتشارات اصفهان.

۱۹. حجاری، س. (۱۳۸۴). **بررسی اثربخشی آموزش گروهی حل مساله بر میزان سازگاری اجتماعی زنان مبتلا به اختلال دوقطبی شهرستان اصفهان**، پایان نامه کارشناسی ارشد روان اصفهان شناسی دانشگاه .

۲۰. خائف الهی، احمد علی، دوستار محمد (۱۳۸۲)، **ابعاد هوش هیجانی**، مدیریت و توسعه شماره، ۱۸، ص ۲۷.

۲۱. رضویان شاد، مرتضی. (۱۳۸۴). **رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان**، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تبریز.

۲۲. سخندان، توماچ. ر. (۱۳۸۰). **بررسی اثربخشی آموزش گروهی مهارت های اجتماعی بر مشکلات رفتاری و عاطفی کودکان دبستانی شهرستان گنبد کاووس**، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره دانشگاه اصفهان.

۲۳. سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان. (۲۰۰۳). **هوش عاطفی در زندگی روزمره**، ترجمه ی اصغر نوری امام زاده ای و حبیب الله نصیری (۱۳۸۳). اصفهان: انتشارات نوشته.

۲۴. صدیقی، ک. (۱۳۸۰). **بررسی میزان اثربخشی آموزش شناختی — رفتاری عزت نفس بر سازگاری اجتماعی دانش آموزان پسر پایه ی سوم دبیرستان های نیشابور**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.

۲۵. مقدمی، مجید (۱۳۸۶). **بررسی رابطه هوش عاطفی مدیران و سبک رهبری تحول آفرین**، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان.

۲۶. مومنی، نونا. (۱۳۸۴). **بررسی رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه**، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشگاه الزهرا.

۲۷. نادری، ف. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر سازگاری اجتماعی دختران تیزهوشی مقطع راهنمایی شهرکرد، پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی دانشگاه اصفهان.

۲۸. نقدی، هادی؛ ادیب راد، نسترن؛ نورانی پور، رحمت اله. (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر پرخاشگری و سازگاری اجتماعی دانشجویان پسر سال اول. بهبود ( فصل نامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه)، سال چهاردهم، شماره سوم.