

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان

آناهیتا رعنا*

۱- دانش آموخته ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی- منابع انسانی، دانشگاه پیام نور، واحد تهران مرکز
anahitarana@yahoo.com

چکیده

هوش هیجانی و سلامت روانی از مفاهیم مهم روانشناسی هستند. سالیان متمادی تصور بر این بود که بهره هوشی تنها عامل موفقیت افراد در زندگی می باشد، ولی تحقیقات در زمینه هوش هیجانی نشان می دهد موفقیت های زندگی حرفه ای ۲۰ درصد به بهره هوشی و ۸۰ درصد به هوش هیجانی بستگی دارد. در این تحقیق سعی بر آن بود تا رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد. کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان به عنوان جامعه آماری تحقیق برگزیده شد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان است. برای این منظور ۱۰۳ نفر از کارکنان از طریق نمونه گیری گروهی به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است و ابزار گرد آوری داده ها شامل دو پرسشنامه هوش هیجانی تراویس برادبری و جین گریوز با قابلیت اعتماد ۸۱/۳ و پرسشنامه سلامت روانی SCL در آگونیس با قابلیت اعتماد ۹۰/۱ بوده است به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد بین چهار بعد هوش هیجانی (خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه) و سلامت روانی و در نهایت بین هوش هیجانی و سلامت روانی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به نتیجه بدست آمده پیشنهاد می شود که سازمان جهت تقویت هوش هیجانی در کارکنان تلاش کنند. ایجاد زمینه برای جذب مشارکت افراد در روندهای تصمیم گیری و تصمیم سازی و تعامل مثبت برای پرورش اعتماد به نفس در بین کارکنان و استقرار نظام خود کنترلی، هم چنین تشویق مستقیم و غیرمستقیم کارکنان وظیفه شناس و نوآور و خلاق و هم زمان، ایجاد انگیزه برای نمود قابلیت های درونی از جمله برنامه های سازمان ها برای تقویت هوش هیجانی کارکنان محسوب می شود.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، سلامت روانی خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه

مقدمه

هدف از این تحقیق بیان دیدگاهها و نظریه های مختلف در مورد دو متغیر هوش هیجانی و سلامت روانی است. همچنین اهمیتی که این دو متغیر در زندگی فردی و اجتماعی افراد دارد مورد مطالعه قرار خواهد گرفت. بدین منظور سه مبحث مورد مطالعه قرار می گیرد. نخستین مبحث مربوط به مفهوم هوش هیجانی است که به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده است. دومین مبحث به مدل های هوش هیجانی می پردازد و در مبحث سوم نیز مطالبی در خصوص متغیر سلامت روانی که در این تحقیق به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده ارائه خواهد شد.

هوش

مفهوم کلی هوش عبارت است از توانایی کلی فرد برای انطباق از طریق تشخیص مؤثر پردازش اطلاعات. این مفهوم در برگزیده توانایی های فکری بالا برای دریافت الگوها و استدلال منطقی برای حل مشکلات می باشد و تفکر انتزاعی ویژگی مشخص هوش می باشد (Witte, 2004). تعریف دیگری از هوش به ظرفیت استدلال انتزاعی، شناخت الگوها، مقایسه و مقابله اشاره دارد (Mayer and Caruso, 2003). هوش در یک رویکرد مبتنی بر روان شناسی به دانش منجر شده و قدرت پیشگویی موفقیت را فراهم کرده است، ولی تا کنون هنوز بسیاری از سوالات در این مورد بدون پاسخ مانده است. همچنین مایر، سالووی و کاروسو (2000) به این تعبیر دست یافته اند که مفهوم هوش یک تفکر انتزاعی است که موفقیت های آکادمیک را پیش بینی میکند ولی کامل نیست و هنوز موارد زیادی بدون توضیح مانده است (Rohr, 2005).

هوش از دیدگاه دانشمندان مختلف

استرنبرگ بیشتر به جنبه های خلاق و عملی هوش اشاره کرده است. به باور استرنبرگ رفتار هوشمندان مستلزم انطباق یا سازگار شدن فرد با محیط است. توانایی سازگار شدن به فرد کمک می کند تا دنیای خودش را شکل بدهد و بهترین فرصت ها را برای خود بوجود آورد (Sternberg et al, 1995). استرنبرگ معتقد بود، برای توصیف ویژگی های یک فرد باهوش، باید مهارت های اجتماعی او را بخشی از ویژگیهای او در نظر گرفت. استرنبرگ توجه زیادی به هوش اجتماعی کرد و آن را از توانایی های اجتماعی جدا دانست. بنابراین استرنبرگ در پژوهش های خود به این نتیجه رسید که هوش بر سه گونه است: هوش کلامی، هوش کاربردی یا عملی و هوش اجتماعی. ۱- هوش کلامی: در این نوع هوش، فرد مطالب را به سرعت می خواند و می فهمد و در سخنگویی، واژگان بیشتر و دقیقتری به کار می برد. ۲- هوش اجتماعی: مردم را آنگونه که هستند می پذیرد، پیش از سخن گفتن می اندیشد و رفتار و کردارش همواره با سنجیدگی و ژرف نگری همراه است. ۳- هوش عملی: توانایی دستیابی به هدف های شخصی از راه سازگاری با محیط، تغییر آن یا گزینش محیطی جدید را دارد (پارسا، ۱۳۷۴). به نظر گاردنر هشت نوع هوش متفاوت و مستقل وجود دارد که هر کدام از آنها الگوی رشدی متفاوتی را دنبال می کند او تقسیم بندی خود را بر این اساس قرار داده است که وقتی مغز آسیب می بیند، شخص بعضی از این توانایی ها را از دست می دهد در حالی که سایر توانایی های او فعالند (Gardner, 1998). هشت نوع هوش متفاوتی که او معرفی می کند عبارت است از: هوش زبانی یا زبان شناختی (کاربرد خزانه لغات)، هوش موسیقی (مانند هوشی که در موسیقی دانان بزرگ وجود دارد)، هوش منطقی- ریاضی، هوش فضایی (در نزد هنرمندان مانند پیکاسو دیده می شود)، هوش بدنی - جنبشی (هوشی که ورزشکاران، شعبده بازان از خود نشان می دهند)، هوش طبیعت گرایانه (شناخت و طبقه بندی حیوانات، مواد معدنی، گیاهان)، هوش اطلاع از خویشتن یا هوش درون فردی (که شکلی از خودآگاهی است و غالباً در اشخاصی که معرفت خاصی از

احساسات خود نشان می دهند و کنش های بدنی را در کنترل خود دارند ، دیده می شود)، هوش میان فردی (اطلاع از دیگران (Gardner, 1998). در نهایت می توان این طور نتیجه گرفت که هوش توانایی فکری فرد جهت پردازش اطلاعات جهت حل مشکلات می باشد. در واقع هوش یک سلسله مهارت های ادراکی - حرکتی است که فرد با استفاده از این مهارت ها قدرت پیشگویی بدست آورده و توانایی سازگاری با محیط را پیدا می کند و به طوری که فرد می تواند دنیای خود را شکل دهد و بهترین فرصتها را برای خود به وجود آورد .

هیجان

ریشه اصلی لغت " emotion " فعل لاتین " motere " به معنای حرکت کردن است که اضافه شدن پیشوند " e " به آن ، معنای ضمنی دور شدن را به آن می بخشد و نشان می دهد که در هیجان ، گرایش به عمل کردن نهفته است (گلمن، ۱۳۸۳). هیجان حالت عاطفی هوشیاری یا خودآگاهی است که در آن مفاهیمی همچون شادی ، غم ، ترس ، نفرت یا علاقه تجربه می شود. هیجان از حالت های شناختی ارادی متمایز است. به عبارتی هیجان مربوط به احساسات به ویژه جنبه های خوشایند و ناگوار فرایند ذهنی است (آقایار و شریفی ، ۱۳۸۵). هیجان به مثابه گرایش اساسی ارگانیسم است به سوی آنچه که خوب و مفید ارزیابی می کند یا گریز از آنچه که بد و مضر ارزیابی می کند. هیجان واکنشی دفاعی و منطقی است، هرچند به طور غیر ارادی و ناخودآگاه صورت می گیرد. اما در جهت بقا و سلامت جاندار عمل می کند. با این حال افزایش آگاهی فرد نسبت به ماهیت خطر یا امر ناخوشایند و امکان دفع و کنترل آن به کاهش واکنش هیجانی می انجامد(هاشمی، ۱۳۸۶).

هوش هیجانی

در واقع هوش هیجانی آخرین پیشرفت در زمینه فهم رابطه بین هیجان وتفکر بوده است و محققان بر این باور بوده اند که کاربرد مفهوم "هوش" یک استعاره مناسب برای سازه ای است که از آن با نام هوش هیجانی یاد می شود. این مفهوم پس از انتشار کتاب هوش هیجانی گلمن در سال 1995 در حوزه هایی مانند تعلیم و تربیت ، محیط کار و رشد شخصی عمومیت فزاینده ای یافت که اکنون از آن به عنوان ماشه چکان یک انقلاب بزرگ در زمینه ارتقا سلامت روانی یاد می شود. به اعتقاد گلمن مولفه های هوش هیجانی برای اداره خود هیجان و هدایت ماهرانه روابط اساسی و مهم اند و هوش هیجانی می توان از طریق آموزش های مناسب تقویت شود (گلمن ، ۲۰۰۰). تعاریف هوش هیجانی متفاوتند، (Bar-on et al , 2000) هوش هیجانی شامل عناصر درونی و بیرونی است. عناصر درونی شامل میزان خودآگاهی ، خودانگاره، احساس استقلال ، ظرفیت ، خود شکوفایی و قاطعیت است. عناصر بیرونی شامل روابط بین فردی ، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت است. به نقل از گلمن(1995) هوش هیجانی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات ، گشودگی به تجربه توانایی حل مشکلات هیجانی ، توانایی مقابله با استرس و تکانه ها است. در کتاب هوش هیجانی در مورد تعریف این اصطلاح ، بار-ان و پارکر هوش هیجانی را شکلی از هوش در نظر می گیرند که از هیجان ها و تفکرها ترکیب شده است و به معنی رسیدگی به ساختار کلی توانایی های هیجانی ، شخصیتی و اجتماعی است که بر استعداد مقابله با در خواستها و فشارهای محیطی تاثیر می گذارد (Bar-on et al , 2000). هوش هیجانی با عنوان شناخت فرد از خودش و دیگران ، ارتباط با دیگران ، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که

برای موفق شدن در برآوردن خواسته های اجتماعی لازم است ، تعریف می شود. هوش هیجانی و مهارت های هیجانی طی زمان رشد می کند و طی زندگی تغییر می کند و می توان با آموزش برنامه های اصلاحی مانند کلینیک های درمانی آنها را بهبود بخشید. به نظر مایر و سالووی (1997) هوش هیجانی نماینده توانایی تشخیص، ارزیابی هیجان به نحوه صحیح و سازگارانه است. همچنین شامل توانایی درک هیجان و آگاهی از هیجانها، توانایی دستیابی به ایجاد احساسات، تسهیل فعالیت های شناختی و عمل سازگارانه و توانایی تنظیم هیجان ها در شخص و دیگران است. به عبارت دیگر هوش هیجانی عبارت است از پردازش مناسب اطلاعاتی که بار هیجانی دارند و استفاده از آن ها برای فعالیتهای شناختی مانند حل مسئله و برای تمرکز انرژی روی رفتارها ، لازم می باشد. اصطلاح مذکور این فکر را انتقال می دهد که راههای دیگری برای باهوش بودن وجود دارد که غیر از تأکید بر تستهای استاندارد بهره هوشی هستند. اینکه فرد می تواند این توانایی ها را پرورش دهد و اینکه هوش هیجانی می تواند پیش بینی کننده مهمی برای موفقیت در روابط شخصی، خانوادگی و محل کار باشد. هوش هیجانی در مقایسه با مفاهیم سنتی هوش متبلور، اصطلاح امیدوارکننده ای به نظر می رسد به همین دلیل هوش هیجانی به روان شناسی مثبت تعلق دارد (اکبرزاده، ۱۳۸۳). همان طور که تعاریف ارائه شده نشان می دهد هوش هیجانی به معنای توانایی افراد جهت درک احساسات و هیجانها خود و دیگران به منظور استفاده از آنها جهت ایجاد رابطه مطلوب با دیگران است. از طرفی درک صحیح احساسات و هیجانها به فرد کمک می کند تا با محیط سازگاری داشته باشد و از لحاظ جسمی و روانی در وضعیت مطلوبی قرار گیرد.

مدلهای هوش هیجانی

مدل مایر و سالووی و کارسو

الگوی سالووی ، مایر و کاروسو در دسته نظریه های توانایی قرار دارد. در نظریه پردازای های اولیه ، سالووی و مایر هوش هیجانی را با عواملی مانند صمیمیت مربوط می دانستند. اما بعد ها اظهار کردند که هوش هیجانی را باید از ویژگی های شخصیتی جدا کرد. مایر ، سالووی و کاروسو (2000) نسبت به مجموعه ای از تفاسیر و برداشت هایی که از سازه ی آنها به عمل می آمد، اعلام خطر کرده و بنابراین مدل توانایی هوش هیجانی را از مدل ترکیبی آن متمایز ساختند و آنرا بصورت مجموعه ای از توانایی ها در نظر گرفتند (Mayer et al, 2000). سالووی و مایر هوش هیجانی را یک توانایی ذهنی می دانند و معتقدند که ساختارهای شناختی و هیجانی به صورت یکپارچه عمل می کند و همانگونه که افراد در فهم و کاربرد اعداد و کلمات می توانند کم و بیش با هوش باشند در مواجهه با هیجان های خود نیز می توانند کمتر یا بیشتر با هوش باشند. در این دیدگاه، سالووی و مایر مفهوم هوش هیجانی را در جریان مقابله با استرس بکار می برند و به توصیف این موضوع می پردازند که چگونه هوش هیجانی می تواند در درک رویکردهای مقابله ای به ما کمک کند. آنها از کاربرد عاقلانه هوش هیجانی در موارد مقابله با استرس طرفداری می کنند (سپهریان ، ۱۳۸۶). «مایر» و «سالووی» و «دیوید کارسو»، هوش عاطفی (هیجانی) را به چهار عامل تقسیم می کنند: ۱- برداشت و اظهار هیجانی: بازشناسی و وارد کردن اطلاعات کلامی و غیر کلامی از سیستم هیجانی. ۲- تسهیل تفکر به وسیله هیجان (استفاده از هوش هیجانی): به کار گیری هیجانها به عنوان قسمتی از جریان شناختی مانند خلاقیت و حل مسئله. ۳- فهم یا درک هیجانی: پردازش شناختی هیجان که شامل بصیرت و معلومات به دست آمده در مورد احساسات خود یا احساسات دیگران است. ۴- مدیریت یا تنظیم هیجانی: مدیریت هیجانها در خود و افراد دیگر. از

نظر آنان مهمترین جزء تشکیل دهنده هوش هیجانی عبارت است از: توانایی ارزیابی و بیان صحیح هیجانها، توانایی تشخیص هیجانها در خود و توانایی اظهار و بیان احساسات خود (اکبرزاده ۱۳۸۳).

مدل بار- آن

هوش هیجانی به وسیله بار-ان (1997) به این صورت تعریف شده است: یک دسته از مهارت ها، استعداد ها و توانایی های غیر شناختی که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشار ها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهد (Bar-on et al ,1997). بنابراین هوش هیجانی یکی از عوامل مهم در تعیین موفقیت یک فرد در زندگی است و مستقیماً سلامت روانی فرد را تحت تأثیر قرار می دهد (Bar-on et al ,1997). بار-ان در الگوی صفت شخصیتی از هوش هیجانی، بین ۵ حوزه ، تمایز قائل شد : درون فردی ، بین فردی ، تطابق ، مدیریت استرس و خلق و خوی عمومی. در هر کدام از این حوزه ها ، مهارت های ویژه ای وجود دارد که مشترکاً از چیزی تشکیل می شوند که او به عنوان هوش هیجانی معرفی می کند. حوزه درون فردی شامل مهارت های زیر است : خودآگاهی هیجانی، ابراز وجود، استقلال ، عزت نفس، خود شکوفایی. حوزه بین فردی شامل مهارت های زیر است : همدلی، مسئولیت اجتماعی، مدیریت ارتباطات بین فردی. حوزه تطابق شامل مهارت های زیر است : حل مسئله، واقعیت، انعطاف پذیری. حوزه مدیریت استرس شامل دو مهارت زیر است : تحمل، کنترل تکانه ها که به استعداد مقاومت یا به تأخیر انداختن عکس العمل در برابر یک تکانه و کنترل هیجانان خود اشاره می کند. حوزه خلق و خوی شامل مهارت های زیر است احساس رضایت و خوش بینی : عبارت است از توانایی خوش گذراندن با خود و دیگران ، شوخ بودن ، بیان احساسات مثبت و رضایت از خوش بینی ، توانایی دیدن نیمه شفاف چیزها حتی روبرو شدن با مشکلات (سپهریان، ۱۳۸۶).

مدل گلمن

در مدل گلمن (1995) هوش هیجانی به دو گروه از قابلیت های اولیه تقسیم می شوند که در هر گروه دوتا از مهارت های هوش هیجانی قرار دارند. این دو گروه عبارت اند از : قابلیت فردی و قابلیت اجتماعی. قابلیت فردی ، نتیجه مهارت های خودآگاهی و خود مدیریتی است. قابلیت اجتماعی توانایی در درک رفتار و انگیزه های دیگران و مدیریت کردن روابط است. مهارت هایی که دوبه دو هستند و قابلیت های فردی و اجتماعی را تشکیل می دهند، اغلب به طور همزمان روی می دهند. بنابراین، در تحلیل آماری ، به صورت مجزا دیده نمی شوند (برادبری و گریوز، ۱۳۸۶).

فرد چه عاملی را می بیند فرد چه کاری را انجام می دهد

خود مدیریتی	خودآگاهی
مدیریت روابط	آگاهی اجتماعی

قابلیت فردی

قابلیت اجتماعی

شکل شماره ۱: ابعاد هوش هیجانی از نظر دانیل گلمن (برادبری و گریوز ۱۳۸۶)

سلامت روانی

سلامت روانی و بیماری روانی دو قطب متضاد نیستند بلکه شاید بتوان آنها را بر روی یک پیوستار فرض کرد. سلامت روان حالت موفقیت آمیز یک کنش روانی است که نتایج آن فعالیت های مستمر بخش ، روابط رضایت بخش با دیگران ، توانایی سازگاری با تغییرات و کنار آمدن با ملایمات است . سلامت روانی با رفاه شخصی و روابط خانوادگی و بین فردی و ایفای نقش در اجتماع روابط تنگاتنگی دارد . سلامت روانی از ابتدای کودکی تا لحظه مرگ در پرورش مهارت های فکری و ارتباطی ، یادگیری ، رشد عاطفی ، انعطاف پذیری و عزت نفس تاثیر غیر قابل انکاری دارد. این عوامل به فرد کمک می کند تا در جامعه به گونه ای موفقیت آمیز به ایفای نقش بپردازد (لیاقت ۱۳۸۴). سلامت روانی را می توان بر اساس تعریف کلی تر و وسیعتر تندرستی تعریف کرد. سلامت روانی نیازمند تعادل در تمام ابعاد زندگی فرد از نظر جسمانی ، عقلانی ، اجتماعی شغلی و معنوی است این ابعاد با هم در رابطه متقابل هستند به طوری که هر فرد از دیگران و از محیط تاثیر می گیرد و بر آنها تاثیر می گذارد بنابراین سلامت روان نه تنها نبود بیماری را در نظر دارد بلکه به سطحی از عملکرد معتقد است که فرد باید به زندگی اش مسلط باشد و فقط در چنین حالتی است که می تواند آن قسمت هایی را که درباره فرد یا زندگی اش مسئله ساز است تغییر دهد (نجات ۱۳۸۵). واژه سلامت روانی برای افرادی بکار می رود که عملکردشان در سطح بالای سازگاری هیجانی و رفتاری است. نه در مورد افرادی که صرفاً بیماری روانی ندارند. طبق تعریف فرهنگ جامع روانپزشکی و روانشناسی کاپلان و ساروک سلامت روانی کیفیت سلامت عاطفی در افرادی است که قادرند به راحتی به راحتی در جامعه عمل کنند و از موفقیت ها و خصوصیات فردیشان احساس رضایت کنند. به عبارت دیگر سلامت روان را عبارت از احساس مثبت فرد نسبت به دنیای خود، دنیای اطراف، محل زندگی ، اطرافیان ، چگونگی سازش وی با شرایط خود شناخت موقعیت مکانی خویش ذکر کرده اند (اسلامدوست، ۱۳۸۷).

ملاک های سلامت روانی :

همانگونه که در تعاریف بیان شد سلامت روانی عبارت است از قابلیت ایجاد روابط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و حل تضادها و تمایلات به شیوه سازنده. بر این اساس کسی که از نظر سلامت روانی سالم است که از آسایش و راحتی ذهنی برخوردار باشد ویژگی های روانی و رفتاری او باعث ایجاد مشکل برای دیگران و خود فرد نشود و بتواند به طور مناسب در حوزه های مسئولیت فردی، خانوادگی و اجتماعی خود کارایی داشته باشد (پورشریفی و همکاران، ۱۳۸۴). دومین و ششمین در تحقیقی که انجام دادند ملاک های زیر را برای سلامت روانی برشمردند : شناخت خود و محیط ، استقلال فردی، رفتار بهنجار، یکپارچگی شخصیت (پورشریفی و همکاران، ۱۳۸۴).

روش تحقیق

این پژوهش به دنبال بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان است. این تحقیق بر اساس طرح تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی با تأکید بر همبستگی و براساس هدف، از نوع کاربردی می باشد.

جامعه آماری :

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان دانشگاههای پیام نور استان گیلان می باشند. دانشگاه پیام نور استان گیلان با ۱۷ مرکز و واحد آموزشی و ۱۴۵ رشته محل و با جمعیت دانشجویی ۲۵۰۰۰ نفر و ۷۲ عضو ثابت هیئت مدیره در راستای

تعمیق و توسعه علمی کشور گام بر می دارد. در این تحقیق هفت مرکز دانشگاهی واحد رشت ، آستانه ، لنگرود ، رودسر ، انزلی ، صومعه سرا و تالش به عنوان جامعه آماری انتخاب شده اند.

حجم نمونه در این تحقیق :

جامعه آماری این تحقیق اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان می باشد(شهرهای رشت ، آستانه ، صومعه سرا ، لنگرود ، رودسر، انزلی و تالش) که تعداد کلیه آنها ۱۹۷ نفر می باشد. که به صورت تفکیکی در جدول ۱-۳ نشان داده شده است :

جدول ۱-جامعه آماری تحقیق

شهرها	تعداد اعضای هیئت علمی	تعداد کارکنان
رشت	۱۲	۵۲
آستانه اشرفیه	۲	۸
لنگرود	۴	۹
صومعه سرا	۷	۱۵
رودسر	۱۲	۲۷
تالش	۸	۲۸
بندر انزلی	۳	۱۰

که از این تعداد ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. تعداد نمونه با توجه به فرمول ذیل مشخص می گردد(روش نمونه گیری گروهی).

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot S_x^2 \cdot N}{e^2 N - e^2 + (Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot S_x^2)} \quad (1)$$

$$n = \frac{(1/69)^2 \times (0/37)^2 \times 197}{(0/05)^2 \times 197 - (0/05)^2 + [(1/96)^2 (0/37)^2]} = 103$$

$N =$ حجم جامعه

$n =$ حجم نمونه

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ = اندازه ی متغیر وابسته مطابق توزیع نرمال استاندارد با سطح عدم اطمینان پنج درصد ($\alpha = 0/05$) که برابر ۱,۹۶ می باشد.

$e^2 =$ میزان خطای بر آورد

$S_x^2 =$ واریانس جامعه (براساس متغیر مورد بررسی)

ابزار تحقیق

ابزارهای مورد استفاده در این تحقیق با توجه به متغیرهای اصلی عبارت اند از :

۱- پرسشنامه هوش هیجانی تراویس برادبری و جین گریوز . (شامل ۲۸ سوال)

۲- پرسشنامه سلامت روانی SCL در آگونیس (شامل ۲۰ سوال)

پرسشنامه سلامت روانی SCL شامل ۹۰ سوال بوده است که ۲۰ سوال از پرسشنامه استخراج شده و در این مورد استفاده قرار گرفته است.

در این تحقیق جهت محاسبه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است و با استفاده از نرم افزار spss به محاسبه این مقدار پرداخته شده است. پایایی سؤالات مطرح شده برای اندازه گیری هر متغیر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به قرار جدول زیر بوده است (تعداد پرسشنامه های پخش شده ی اولیه جهت سنجش آلفای کرونباخ ۱۶ عدد بوده است).

جدول ۲: مقدار آلفای کرونباخ متغیر های تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ
سلامت روانی	۹۰/۱
هوش هیجانی	۸۱/۳

ارقام جدول نشان می دهد که پرسشنامه هوش هیجانی دارای پایایی ۸۱/۳ و پرسشنامه سلامت روانی دارای پایایی ۹۰/۱ درصد می باشد .

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق ابتدا هر متغیر را در قالب جداول و شاخص آماری، توصیف کرده و جهت تجزیه و تحلیل داده ها و در کل برای تعمیم نتایج حاصله از نمونه به کل جامعه ی آماری از روش آزمون ضریب همبستگی خطی پیرسون استفاده می شود. که فرمول این ضریب به قرار زیر است.

$$r_{x,y} = \frac{Cov(x,y)}{\sqrt{var(x) \cdot var(y)}} = \frac{n \sum xy - \sum xi \sum yi}{\sqrt{n \sum xi^2 - (\sum xi)^2} \sqrt{n \sum yi^2 - (\sum yi)^2}} \quad (2)$$

دو معیار مهم که در آزمون همبستگی از آنها استفاده می شود، ضریب تعیین و ضریب همبستگی است. ضریب همبستگی را معمولاً با I نشان می دهند. اگر علامت ضریب همبستگی مثبت باشد، نشان از رابطه مثبت میان دو متغیر داشته و تغییر یک مورد (مثلاً افزایش)، تغییر هم جهت (افزایش) متغیر بعدی را به همراه دارد. همچنین، چنانچه علامت ضریب همبستگی منفی باشد، نشان از رابطه منفی یا معکوس میان دو متغیره داشته و تغییر یک متغیر (مثلاً کاهش)، تغییر معکوس (افزایش) متغیر دیگر را به همراه دارد. نهایتاً، چنانچه ضریب همبستگی برابر با صفر باشد، میان آن دو متغیر هیچ رابطه ای وجود نداشته و

اصطلاحاً گفته می شود که آن دو متغیر مستقل از هم هستند. در این پژوهش از نرم افزار SPSS جهت تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است.

بحث و نتایج

آمار توصیفی وضعیت جامعه شناختی:

بخش ویژگیهای جمعیت شناختی دارای اجزایی چون جنسیت، سن، سطح تحصیلات و سابقه است که در ادامه، جزئیات آنها در نمونه های تحت بررسی ارائه می گردد. اولین مولفه جمعیت شناختی جنسیت می باشد. نمونه جامعه آماری ما ۱۰۳ نفر می باشد و افراد بنا بر جنسیتشان طبقه بندی گردیده اند .

جدول ۳- گروه بندی جامعه نمونه از لحاظ جنسیت

جنسیت	فراوانی	فراوانی نسبی	درصد معتبر	درصد تراکمی
مرد	۶۸	۶۶/۰	۷۲/۳	۷۲/۳
زن	۲۶	۲۵/۲	۲۷/۷	۱۰۰/۰
جمع	۹۴	۹۱/۲	۱۰۰/۰	-
بی پاسخ	۹	۸/۸	-	-
مجموع	۱۰۳	۱۰۰/۰	-	-

نشان داده شده است ، اکثریت افراد جامعه نمونه (۶۸ نفر) یا به عبارت دیگر ۶۶ درصد افراد جامعه همانطور که در جدول مرد می باشند .

دومین مولفه جمعیت شناختی سن می باشد .نمونه جامعه آماری ما ۱۰۳ نفر می باشد . ما در این تحقیق به منظور سهولت محاسبه ۳ گروه سنی را در نظر گرفته و افراد را بنا بر سنشان در این ۳ دسته گروه بندی کرده ایم.

جدول ۴- گروه بندی جامعه نمونه از لحاظ سن

وضعیت سنی	فراوانی	فراوانی نسبی	درصد معتبر	درصد تراکمی
۲۰ تا ۳۰	۱۷	۱۶/۵	۱۸/۷	۱۸/۷
۳۰ تا ۴۰	۵۳	۵۱/۵	۵۸/۲	۷۶/۹
بالای ۴۰	۲۱	۲۰/۴	۲۳/۱	۱۰۰/۰
جمع	۹۱	۸۸/۴	۱۰۰/۰	-
بی پاسخ	۱۲	۱۱/۶	-	-
مجموع	۱۰۳	۱۰۰/۰	-	-

همانگونه که از جدول فوق بر می آید، اکثریت کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان (۵۳ نفر) یا به عبارتی ۵۱/۵ درصد افراد در گروه سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارند. سومین مولفه جمعیت شناختی پرسشنامه نشان دهنده سطح تحصیلات افراد است که در ۵ گروه طبقه بندی شده است، و به شرح ذیل می باشد:

جدول ۵- گروه بندی جامعه نمونه از لحاظ تحصیلات

وضعیت تحصیلی	فراوانی	فراوانی نسبی	درصد معتبر	درصد تراکمی
دیپلم	۴	۳/۹	۴/۸	۴/۸
فوق دیپلم	۱۲	۱۱/۷	۱۴/۳	۱۹/۱
لیسانس	۲۶	۲۵/۲	۳۱/۰	۵۰/۱
فوق لیسانس	۳۵	۳۴/۰	۴۱/۷	۹۱/۸
دکتری	۷	۶/۸	۸/۳	۱۰۰/۰
جمع	۸۴	۸۱/۶	۱۰۰/۰	-
بی پاسخ	۱۹	۱۸/۴	-	-
مجموع	۱۰۳	۱۰۰/۰	-	-

با توجه به نتایج بدست آمده اکثریت افراد جامعه نمونه (۳۵) نفر یا به عبارتی ۳۴ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس می باشند. کمترین نسبت افراد (۴) نفر دارای مدرک تحصیلی دیپلم می باشند. چهارمین مولفه جمعیت شناختی سابقه کاری می باشد. ما در این تحقیق به منظور سهولت محاسبه، ۳ گروه را در نظر گرفته و افراد را بنابر سابقه کاریشان در این ۳ دسته گروه بندی کرده ایم. که به شرح ذیل می باشد.

جدول ۶- گروه بندی جامعه نمونه از لحاظ سابقه

سابقه	فراوانی	فراوانی نسبی	درصد واقعی	درصد تراکمی
۱ تا ۱۰ سال	۵۲	۵۰/۰	۵۸/۴	۵۸/۴
۱۰ تا ۲۰ سال	۳۱	۳۰/۱	۳۴/۸	۹۳/۲
بالای ۲۰ سال	۶	۵/۸	۶/۷	۱۰۰/۰
جمع	۸۹	۸۵/۹	۱۰۰/۰	-
بی پاسخ	۱۴	۱۴/۱	-	-
مجموع	۱۰۳	۱۰۰/۰	-	-

با توجه به نتایج بدست آمده اکثریت کارکنان (۵۲) نفر یا به عبارتی ۵۰ درصد دارای سابقه کاری بین ۱ تا ۱۰ سال می باشند.

نتایج آمار توصیفی متغیرها :

جدول ۷- نتایج آمار توصیفی متغیرها

متغیر	واریانس	انحراف معیار	میانگین	ماکسیمم	مینیمم
سلامت روانی	۲۵/۲۷	۵/۰۲	۸۳/۶۱	۹۶	۶۳
هوش هیجانی	۱۴۷/۳۲	۱۲/۰۵	۱۱۲/۱۲	۱۲۵	۶۹
خودآگاهی	۱۱/۵۷	۳/۴۰	۲۳/۷۹	۲۸	۱۳
خودمدیریتی	۲۱/۲۳	۴/۶۰	۳۵/۲۵	۴۱	۲۴
آگاهی اجتماعی	۶/۸۸	۲/۶۲	۲۰/۸۰	۲۵	۱۲
مدیریت رابطه	۲۱/۹۴	۴/۶۸	۳۲/۲۷	۴۰	۱۲

نتایجی که از تجزیه و تحلیل آماری و جداول توصیفی بدست آمده به شرح زیر است:

۷۲/۳ درصد پاسخگویان مرد و ۲۷/۷ درصد آنها زن بوده اند. ۵۰/۳ در از پاسخ دهندگان دارای مدرک کارشناسی و پایین تر و ۴۹/۷ درصد آنها دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده اند. ۱۸/۷ درصد از پاسخگویان پایین تر از ۳۰ سال و ۸۱/۳ در صد آنها بالای ۳۰ سال سن داشتند. ۵۸/۴ درصد از پاسخ دهندگان دارای سابقه بالای ۱۰ سال و ۴۱/۶ درصد آنها دارای سابقه بالای ۱۰ سال بوده اند. سطح کارکنان از نظر هوش هیجان و سلامت روانی بالاتر از حد متوسط است. سطح کارکنان در هر چهار بعد هوش هیجانی بالاتر از حد متوسط است. به منظور بررسی روابط هریک از مولفه های هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. آزمون همبستگی پیرسون این امکان را فراهم می آورد تا با لحاظ کردن سطح معنی داری ($\alpha = 5\%$)، بتوان معنی دار بودن آن را مورد بررسی قرار داد. با توجه به این که در این تحقیق از نرم افزار آماری spss استفاده شده است و با عنایت به این که این نرم افزار پس از محاسبه ضریب همبستگی پیرسون، سطح معنی داری آن را ارائه می کند؛ لذا در نتایج تحلیلها هرگاه سطح معنی داری کمتر از ۰.۰۵٪ بوده است این نتیجه حاصل شده است که بین ابعاد هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان رابطه معناداری وجود دارد. چنانچه سطح معنی داری بزرگتر از ۰.۰۵٪ باشد فرض صفر پذیرفته می شود و عدم وجود رابطه معنی دار بین متغیرهای مورد نظر را نشان می دهد. در این قسمت فرضیات تحقیق مورد تحلیل و بررسی قرار می گیرند.

نتایج تحلیل فرضیات

جدول ۸- نتایج تحلیل فرضیات

نام متغیرها	ضریب همبستگی	مربع همبستگی (R^2)	عدد معنی داری (sig)	مقایسه عدد معناداری با سطح معنادار آزمون	نتیجه
هوش هیجانی / سلامت روانی	۰/۵۹۹	۰/۳۵۹	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ < ۰/۰۵	تأیید فرضیه
خود آگاهی / سلامت روانی	۰/۴۳۳	۰/۱۸۷	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ < ۰/۰۵	تأیید فرضیه
خود مدیریتی / سلامت روانی	۰/۵۶۳	۰/۳۱۷	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ < ۰/۰۵	تأیید فرضیه
آگاهی اجتماعی / سلامت روانی	۰/۷۰۵	۰/۴۹۷	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ < ۰/۰۵	تأیید فرضیه
مدیریت روابط / سلامت روانی	۰/۲۷۸	۰/۰۷۸	۰/۰۰۴	۰/۰۰۴ < ۰/۰۵	تأیید فرضیه

جدول ۹- ترتیب مولفه های هوش هیجانی بر اساس تاثیرگذاری

مدیریت رابطه	خود آگاهی	خود مدیریتی	آگاهی اجتماعی	مولفه
۰/۲۷	۰/۴۳	۰/۵۶	۰/۷۰	Beta ضرایب

- ۱- فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان رابطه وجود دارد. با توجه به تحلیل ها آماری این فرضیه مورد تاکید قرار گرفت .
 - ۲- فرضیه فرعی اول : بین بعد خود آگاهی و سلامت روانی کارکنان رابطه وجود دارد. با توجه به تحلیل ها آماری این فرضیه مورد تاکید قرار گرفت .
 - ۳- فرضیه فرعی دوم : بین بعد خود مدیریتی و سلامت روانی کارکنان رابطه وجود دارد. با توجه به تحلیل ها آماری این فرضیه مورد تاکید قرار گرفت .
 - ۴- فرضیه فرعی سوم : بین بعد آگاهی اجتماعی و سلامت روانی کارکنان رابطه وجود دارد. با توجه به تحلیل ها آماری این فرضیه مورد تاکید قرار گرفت .
 - ۵- فرضیه فرعی چهارم : بین بعد مدیریت روابط و سلامت روانی کارکنان رابطه وجود دارد. با توجه به تحلیل ها آماری این فرضیه مورد تاکید قرار گرفت .
- در یک سازمان ، اعضای یک سازمان باید بتوانند از مهارت های هوش هیجانی خود در راستای اهداف و سود سازمان خود استفاده کنند . هر سازمانی که بخواهد مهارت های هوش هیجانی را رشد و افزایش دهد باید بداند که این کار را از کجا شروع کند. البته این بدان معنا نیست همه اعضای یک سازمان همیشه و در همه حال هوش هیجانی بالایی دارند . اعضای یک سازمان به عنوان یک انسان اجازه دارند در بعضی از روزها احساس سرما خوردگی و ناامیدی یا حتی احساس اعتماد به نفس بیش از حد بکنند مهم است که سایر اعضای سازمان هیجان هایی را که ممکن است واقعگرایانه یا مفید نباشند ، از طریق کمک کردن به سازمان برای آگاه ماندن ، متعادل کنند(برادبری و گروپوز، ۱۳۸۶). نتایج پژوهش حاضر وجود رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانی کارکنان دانشگاه پیام نور استان گیلان را تایید می کند به طوری که نتایج تحقیق نشان داد که هرچه افراد از هوش هیجانی بالاتری برخوردار باشند از سلامت روانی بهتری نیز برخوردار خواهند بود . این نتایج با گفته سالووی (1999) که معتقد بود افراد با هوش هیجانی بالا توانایی بیشتری در کاهش استرس ها دارند و کمتر دچار آسیب های روانی می شوند همخوانی دارد . تایلور(2000) نیز بر این باور بود که افراد با هوش هیجانی بالا از سلامت روانی بهتری برخوردارند. در پژوهشی که توسط خانم ها روح انگیز ولی و پروین شکوری با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی در بین پرستاران بیمارستان طالقانی در سال ۱۳۸۴ انجام گرفت و هم چنین تحقیقی که توسط خانم ها اقدم و چراغانی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روانی دانشجویان دانشگاه پیام نور کرج در سال ۱۳۸۵ انجام گرفت نیز رابطه این دو متغیر تأیید شد.

نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که از لحاظ تاثیر گذاری مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی ، خودمدیریتی ، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) بر سلامت روانی ، مولفه آگاهی اجتماعی بیشترین تاثیر را بر روی سلامت روانی افراد دارد. از این رو توصیه می شود که سازمان جهت تقویت هوش هیجانی کارکنان که به عنوان یک متغیر تاثیرگذار بر سلامت روانی اقدامات لازم را انجام دهد. از آنجایی در این پژوهش بعد آگاهی اجتماعی به عنوان تاثیرگذارترین مؤلفه بر روی سلامت روانی شناخته شد، بیشترین اقدامات جهت تقویت هوش هیجانی باید به این بعد اختصاص داده شود. کاربرد هوش هیجانی در سازمان ها، کمک می کند تا به پشتوانه معیارها برای شناخت کارکنان و درک روابط بین فردی، موجب توسعه شغلی شویم. توسعه ای که می تواند مدیریت را نیز کمک کند. رشد مشارکت اندیشی، استفاده بجا و شایسته از مهارت های فنی همکاران و ایجاد زمینه برای هم افزایی از جمله عمومی ترین کاربردها از ظرفیت هوش هیجانی است. گسترش هوش هیجانی از طریق ارائه برنامه های پرورشی، به کارکنان سازمان ها کمک می کند تا محیط کار را، محوری قطعی از ساعات پویایی بیداری و زندگی خود تلقی کنند و به پشتوانه روحیه بخشی به دیگران و کسب روحیه از دیگران، هماهنگی با کارگروه ها و نشان دادن علاقه برای انجام فعالیت های جمعی و همچنین، اعمال مدیریت تعارض و افزایش ظرفیت حسی و تحمل در برابر تضادها و اختلافات، در برقراری روابط سالم تر و موفقیت آمیزتر، مطلوب تر عمل و اقدام کنند. جهت تقویت هوش هیجانی در کارکنان دانشگاه می تواند از برنامه هایی مانند ایجاد زمینه برای جذب مشارکت افراد در روندهای تصمیم گیری و تصمیم سازی، تعامل مثبت برای پرورش اعتماد به نفس در بین کارکنان، استقرار نظام خود کنترلی، تشویق مستقیم و غیرمستقیم کارکنان وظیفه شناس و نوآور و خلاق، ایجاد انگیزه برای نمود قابلیت های درونی استفاده کرد. جهت تقویت بعد خود آگاهی، کارکنان باید تلاش کنند. افراد باید از خود یک ارزیابی صادقانه داشته باشند، کارکنان باید از تجارب و هیجان های گذشته خود یک تصویر کلی بدست آورند، بدین معنی که اعضای سازمان باید از طریق بازنگری در قابلیت ها و توانایی ها ، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و در جهت تقویت نقاط قوت و تهدید نقاط ضعف شناسایی شده گام بردارند. اعضای سازمان می توانند برای شناسایی کامل نقاط ضعف و قوت از نظرات همکاران و دیگر اعضای سازمان استفاده کنند. به کارکنان توصیه می شود جهت شناسایی دقیق هیجانهای خود به آنچه فکر می کنند و احساس می کنند نگاهی صادقانه داشته باشند. بدین معنا که پس از یک وضعیت هیجان زا ، بنشینند ، درباره آن فکر کنند. سعی کنند به دنبال شناسایی این مورد باشند که وقتی هیجان ها بر روی آنها مسلط می شوند، کدام رفتارهای منفی را نشان می دهند یا از همکارانی که به آنها اعتماد دارند بخواهند تا آنها را مورد مشاهده قرار دهند و پیشنهادات یا انتقاداتی را ارائه دهند و هیچگاه از شنیدن اشتباهات هیجانی خود نترسند. جهت تقویت خودآگاهی کارکنان باید نارسایی ها و محدودیت های خود را صادقانه بپذیرند. همواره خود را عامل اصلی شرایط سختی که در آن قرار می گیرند تلقی کنند. کارکنان جهت درک تأثیر دیگران بر حالت های هیجانی خود تلاش کنند. به منظور ایجاد و تقویت مهارت خود مدیریتی در کارکنان سازمان توصیه می شود که کارکنان در مواردی که در شرایط عادی قرار ندارند و نمی توانند بر اعصاب خود کنترل داشته باشند علی الخصوص در زمان هایی که فشار ناشی از کار زیاد است اقدام به تصمیم گیری ننمایند. قبل از انجام هر تصمیمی ، تبعات انجام آن تصمیم را به خوبی مورد تجزیه و تحلیل تا احیاناً اشتباهی در کار رخ ندهد. همیشه سعی کنند در محیط کاری چهره شاد و آرامی از خود نشان دهند و در برخورد با مسائل و مشکلات پیش آمده در سازمان به طور کاملاً منطقی رفتار کنند. در وضعیت های دشوار همیشه اجازه دهند تا طرف مقابلشان حرفش را تمام کند ، حتی اگر طول بکشد . این کار باعث می شود تا احتمال زود قضاوت کردن کمتر شود. طرف مقابل آرام بگیرد و خود فرد نیز وقت کافی داشته باشد تا درباره کاری که باید انجام دهد فکر کند. وقتی در شرایطی قرار می گیرند که احساس اضطراب و ناراحتی می کنند با تنفس عمیق، آرام و تدریجی ذهن را روشن و بدن را آرام کنند. وقتی که ذهن شفاف باشد فرد بهتر به

شرایطی که در آن قرار دارد بهتر می نگرد و بهترین شیوه را جهت انجام کار در پیش می گیرد. به جای نادیده گرفتن تغییر، خود را آماده پذیرش تغییر کنند و تمرین کنند تا در مقابل تغییر انعطاف پذیر و سازگار باشند. به منظور تقویت بعد آگاهی اجتماعی در سازمان، افراد باید بتوانند همدیگر را درک کنند، اعضای سازمان برای اینکه بتوانند همدیگر را درک کنند، ابتدا باید یکدیگر را بشناسند. یکی از فنون متداول و مورد علاقه برای این کار، تشکیل گرد همایی خارج از محیط کار است که در آن افراد سازمان از ارزش ها، علاقه ها، استعداد ها و سبک های کاری و زندگی یکدیگر بیشتر اطلاع پیدا می کنند. اعضای سازمان خودشان نیز می توانند در جهت تقویت این مهارت گام بردارند. برای انجام این کار افراد باید وقتی در حضور و کنار همکاران خود هستند، بیشترین وقت را به مشاهده، پرسش و گوش دادن صرف کنند. برای شناسایی احساسات و هیجانات دیگران می توان از نشانه های چهره ای و بدنی کمک گرفت بدین معنی که افراد می توان از طریق حالات صورت (چشم، دهان و پیشانی که بهتر از هر چیزی هیجان ها را نشان دهد)، ارتباط چشمی، تن صدا، حالت بدن (خود را عقب کشیدن، دست به سینه بودن، فاصله را حفظ کردن)، به سختی خود را کنترل کردن، حالت فیزیولوژیک (عرق کردن دستها، به هم فشردن دندانها)، ساکت بودن و یا زیاد جر و بحث کردن، بی علاقه ای یا بدون تمرکز حواس به نظر آمدن به احساسات درونی دیگران نفوذ کرده و آنها را شناسایی کنند. یکی دیگر از راهها جهت تقویت آگاهی اجتماعی این است که قبل از اینکه افراد حرفی یا عملی را مرتکب شوند، پیش بینی کنند که حرفها و کارهای خودشان چه تاثیری بر احساسات دیگران خواهد گذاشت و واکنش های احتمالی دیگران نسبت به آنها چه خواهد بود. مدیران می توانند در تقویت این بعد از هوش هیجانی نقش موثری بازی کنند برای تقویت این بعد از هوش هیجانی باید جوی از همکاری صمیمانه و توأم با اعتماد به نفس در سازمان به وجود آید. مدیران باید نسبت همکاران و کارکنان به طرق مختلف و بر اساس خلق و خوی هر فرد رفتار کنند. این کار از طریق شناخت دقیق رفتار و علایق طرفین و درک متقابل احساسات و عواطف صورت می گیرد. مدیران باید با نگاه خانواده به سازمان نظر کنند، به طوریکه همه اعضای سازمان اعضای خانواده بوده و باید نسبت به هم احساس همدردی و همدلی داشته باشند. توصیه می شود جهت تقویت این بعد، کارکنان با گشاده رویی انتقادات وارده بر خودشان را بپذیرند، همواره تلاش کنند جو حاکم بر محیطی که در آن قرار گرفتند را درک کنند، رفتار مناسب با جو حاکم را ارائه دهند. در کارهای گروهی نظرات خود را بدون ترس بیان کنند، از گوشه گیری پرهیز کنند. جهت تقویت بعد مدیریت رابطه اعضای سازمان باید چشم انداز هیجانی خود را از طریق تمرکز بیشتر روی دیدگاه کلی تک تک افراد تقویت کنند. به عنوان مثال اگر بر سر موضوعی، اعضای سازمان عقاید مخالف داشته باشند، سازمان باید عقاید را از دیدگاه تک تک افراد مرور کند. همچنین در مواقعی که مسائل به وجود آمده در سازمان مبهم هستند، یک نفر از اعضای سازمان باید اعتماد به نفس اعضا را در موفق شدن تقویت کند. الزامی ندارد که این فرد مدیر، رئیس یا حتی همان فردی باشد که همیشه این کار را انجام می دهد. این فرد می تواند جدید ترین یا حتی ساکت ترین فرد سازمان باشد. اعضای یک سازمان، باید با همکاری یکدیگر، به یکدیگر یاد آوری کنند که هدف اصلی مهمتر از دلسردی یا ناامیدی موقت و زودگذر فعلی است. آنها می توانند به مشکلات مشابه پیشین و اینکه چگونه از موانع هیجانی، که مزاحم پیشرفت آنها بی شوند، عبور کنند، بیندیشند. در نهایت توصیه می شود که کارکنان در وضعیت های دشوار و استرس زا از برخورد مستقیم با دیگران پرهیز کنند. در برقراری روابط و همکاری با افراد و واحد های مختلف سازمان تلاش بیشتری کرده و روابط خود را گسترش دهند. جهت برقراری ارتباط موثر با دیگران اطلاعات لازم در مورد آنها کسب کنند. سعی کنند هیجانات موجود در تعاملات خود با دیگران را کشف کنند و متوجه باشند که هیجانها چه موقع اوضاع را خرابتر و دشوارتر می سازد. به احساسات خود توجه کرده و تلاش کنند آنها به طور مشخص نشان دهند. در نهایت پیشنهاد می شود تحقیقات دیگری بر روی رابطه هوش هیجانی و متغیرهای دیگری از جمله عملکرد و بهره وری کارکنان، عوامل موثر بر خودآگاهی کارکنان، بررسی عوامل موثر بر خود مدیریتی کارکنان، بررسی عوامل موثر بر آگاهی اجتماعی کارکنان، بررسی عوامل موثر بر مدیریت رابطه کارکنان انجام شود.

منابع :

- اسلامدوست ، فاطمه (۱۳۸۷)، رابطه گرایش های مذهبی ، سبک های اسنادی و سلامت روانی دانشجویان گیلان ، پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی دانشگاه گیلان .
- آقایار سیروس و شریفی درآمدی ، پرویز (۱۳۸۵) ، هوش هیجانی (کاربرد هوش در قلمرو هیجان) چاپ اول . انتشارات سپاهان .
- آقدم ، لیلا و چراغخانی ، مریم (۱۳۸۵) ، بررسی تاثیر سلامت روان بر هوش هیجانی دانشجویان دختر دانشگاه پیام نور کرج ، پایان نامه کارشناسی رشته روانشناسی عمومی دانشگاه پیام نور واحد کرج .
- اکبرزاده ، نسربین (۱۳۸۳) ، هوش هیجانی دیدگاه سالووی و دیگران ، تهران ، فارابی
- برادبری تراویس و گریوز جین (۱۳۸۶) هوش هیجانی (مهارت ها و آزمون ها) ترجمه مهدی گنجی ، چاپ دوم انتشارات سالوان پارسا ، محمد ، (۱۳۷۴) روانشناسی تربیتی . تهران : فرهنگ معاصر
- پورشریفی ، حمید و همکاران ، (۱۳۸۴) طرح بررسی بهداشت روان دانشجویان ورودی ۱۳۸۳ دانشگاههای تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری .
- سپهریان ، فیروزه (۱۳۸۶) هوش هیجانی (از IQ تا EQ و SQ) چاپ اول انتشارات جهاد دانشگاهی.
- گلمن ، دانیل (۱۳۸۳) هوش هیجانی ، ترجمه نسربین پارسا ، چاپ سوم ، انتشارات رشد .
- لیاقت ، ریتا (۱۳۸۴) تاثیر جدایی روان شناختی بر سلامت روانی و کاربرد شناخت درمانی گروهی مجموعه مقالات سومین سمینار سراسری بهداشت روانی دانشجویان .
- نجات ، حمید (۱۳۸۵) بررسی تایید خود افشایی بر سلامت روانی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان ، رساله دکتری رشته روان شناسی دانشگاه آزاد واحد علوم ، تحقیقات دانشگاه علوم انسانی .
- ولی ، روح انگیز ، شکوری پروین (۱۳۸۴) ، بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت زناشویی با سلامت روان ، پایان نامه کارشناسی دانشگاه پیام نور واحد کرج .
- هاشمی ، عصمت (۱۳۸۶) ، بررسی رابطه هوش با کم رویی نوجوانان پایه سوم راهنمایی منطقه ۶: پایان نامه کارشناسی ارشد ، روانشناسی عمومی ، دانشگاه تربیت مدرس.
- Bar-on , Reuven, Parker , James ,D.A . (2000) .The Hand book of Emotional Intelligence –Sanfrancisco : jossey-bass .
- Bar-On , r ,(1997) The Bar-on Emotional quotient inventory (EQ-I) : A test of emotional intelligence Toronto . Canada : Multi-Health System.
- Gardner ,H,(1998) Are there additional intelligence? The Case of naturalistic , spiritual, and existential intelligence. In J . Kane (ED)Educational information and transformation . Upper Saddle River,NJ: Prentice-Hall.
- Golmen , D. (2000) Emotional Intelligence In Sodock B . j . and sadok V .A .(EDS). Kaplan and sadock s comprehensive text book of psychiatry (7thed) Philadelphia : Williams and Wilkins.
- Golmen,d. (1995). Emotional intelligence : why It can Matter more than IQ . new York : Bantam books.
- Mayer , J . and Caruso , d . (2003) .The effective leader : under standing and applying emotional intelligence .P.2.
- Mayer , J.D , Salovey , P. Caruso . D . R (2000) Emotional intelligence as apersonding . and as a mental ability. In Bar-on , R , Parker , J , D(9eds) . hand book of emotional intelligence. Sanfrancisco:jossey.
- Mayer . j . d , Salovey . p . (1997) What is emotional intelligence ? in emotional development and emotional intelligence : educational implications Salovey . p . sluyter dj(ed) . basic : new York.3-34.
- Rohr. B . A . (2005) . Emotional intelligence correlates with exercise Attitudes . p
- Salovey , p . (1990) . Emotional Intelligence . Imagination ,cognition , and personality . 9 . 185-211 .
- Sternberg , R . j .Wagner , R . K . Williams ,WM . Horvath , JA.(1995)Testing Common Sense. American psychologist .50:912927.
- Taylor, G . J Bagby, R .m., and Luminet .O.(2000). Asswssment of Alexithvmia.
- Witte , R.(2004) .emotional intelligence and career success among the highly intelligent .P17