

دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شمارهٔ چهل - تابستان ۱۳۸۸

صص ۹۹ - ۱۱۴

رابطهٔ هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از نیروی انسانی در بین مسؤولان هیأت‌های ورزشی استان کرمان

قاسم رحیمی^۱ - محسن شیرعلی^۲ - اعظم ضیاءالدینی^۳

چکیده

این پژوهش با هدف رابطهٔ بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن شامل خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی در سال ۱۳۸۸ انجام گرفته است. جامعهٔ آماری این تحقیق، مسؤولان هیأت‌های ورزشی کرمان به تعداد ۱۳۵ نفر بودند و حجم نمونه نیز به دلیل کوچک بودن جامعهٔ آماری ۱۳۵ نفر بوده است. روش پژوهش از نوع همبستگی بود که به شیوهٔ پیمایشی اجرا گردید. برای اندازه‌گیری هوش هیجانی آزمودنی‌ها از پرسشنامهٔ هوش هیجانی سیریا شرینگ و برای اندازه‌گیری توانایی کنترل بحران از پرسشنامهٔ محقق ساخته استفاده گردید که روایی آن ۰/۷۳ و پایایی آن ۰/۹۶ برآورد گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار

Email: rahimi_gh@yahoo.com

۱. استادیار دانشگاه خوراسگان

۲. استادیار دانشگاه مبارکه

۳. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی

SPSS16 انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و توانایی کنترل بحران رابطه معناداری وجود دارد ($P < 0/01$ و $t = 0/32$). همچنین بین مؤلفه‌های هوش هیجانی یعنی خودآگاهی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خودآنگیزی با توانایی کنترل بحران رابطه معناداری وجود دارد ($P < 0/01$)، ولی بین مؤلفه خودکنترلی با توانایی کنترل بحران رابطه معناداری مشاهده نشد ($t = 0/13$). همچنین بین میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن براساس جنسیت، سمت، تحصیلات و سابقه کاری آزمودنی‌ها تفاوت معناداری مشاهده نگردید.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی، خودآنگیزی، بحران، مدیریت بحران.

مقدمه

مدیریت، مهمترین دلیل تحولاتی است که امروزه بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه، مهمترین و اصلی‌ترین عامل نیروی انسانی است. به نظر می‌رسد هوش هیجانی شکل تکامل یافته‌ای از توجه انسان در سازمانها و ابزاری نوین و شایسته در دستان مسئولان هیأت‌های ورزشی برای کنترل بحران و هدایت افراد درون‌سازمان برای رسیدن به اهداف سازمانی باشد. براساس نظر گلمن هوش هیجانی عبارت است از ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و هیجان‌ات خود و دیگران، برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران (گلمن^۱، ۱۹۹۸).

هوش هیجانی^۲، تواناییها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (بار آن^۳، ۱۹۹۹). هوش

1. Golman

2. Emotional intelligence

3. Bar On

هیجانی به توانایی تشخیص معانی هیجانات و روابط آنها و استدلال و حل مسأله بر اساس آنها دخالت دارد. هوش هیجانی در قابلیت درک هیجانات، جذب احساسات مرتبط با هیجان، فهم این هیجان و اداره آن دخیل است (مایر، کارسو و سالوی^۱، ۱۹۹۹). هوش هیجانی همان استفاده آگاهانه از هیجانات و احساسات است (پون‌تنگ فات^۲، ۲۰۰۲).

فرد بدون هوش هیجانی با بهترین آموزشها هم قادر به تبدیل شدن به مدیری برجسته نخواهد بود. هوش هیجانی سبب افزایش حفظ و استمرار عملکرد در سطوح عالی سازمان می‌شود. ۹۰ درصد از علت اختلاف میان عملکرد مدیران برجسته و معمولی سازمانها وابسته به هوش هیجانی آنهاست (گلمن، ۱۹۹۸).

یکی از کاربردی‌ترین ساختارهایی که هوش هیجانی در آن مشارکت داده شده رهبری است. گلمن ثابت می‌کند که رهبران، با هوش هیجانی بالا کلید موفقیت سازمانی هستند. براساس دیدگاه گلمن مؤلفه‌های هوش هیجانی عبارت است از: خودآگاهی^۳، به معنای شناخت احساسات و عواطف خود و یافتن واژگانی برای بیان آنها و توانایی شناخت ضعفها و قدرت خویشتن و مشاهده خویشتن از دیدگاهی واقعی (گلمن، ۱۳۷۹، ص ۷۷). خودکنترلی^۴، توانایی اداره و کنترل مؤثر خود و یادگیری روشهای مقابله با نگرانی، خشم و تأکید بر روی پذیرش مسئولیت در مورد تصمیمات و اعمال خود است (فورگاس^۵ و همکاران، ۲۰۰۱). همدلی^۶، توانایی آگاه بودن از عواطف و احساسات دیگران و درک عواطف آنان و محترم شمردن تفاوت احساسات افراد در مورد موضوعات یکسان است (گلمن، ۱۳۷۹، ص ۱۵۸). مهارت‌های اجتماعی^۷، توانایی برقراری ارتباطی خوب و راحت با دیگران و مهارت در دستیابی به هماهنگی عاطفی بین خلق و خو و حالات روحی است (گلمن، ۱۳۷۹، ص ۱۵۸).

- پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
1. Mayer & Carruso & Salovey
 2. Poontengfatt
 3. Self -Awareence
 4. Self-Control
 5. Forgas et all
 6. Empathy
 7. Social skills

خود انگیزی^۱، انگیزش درونی در مقایسه با مشوق خارجی آن، نیروی ذاتی درونی است که فرد را وادار به انجام فعالیتی می‌نماید و شامل مجموعه‌هایی همچون میل به پیشرفت و خوش‌بینی و جدیت و پشتکار می‌گردد (فورگاس و همکاران، ۲۰۰۱).

در کلیه فعالیت‌های سازمان‌یافته انسان، پیش‌بینی‌هایی برای حوادث و وقایع غیرمنتظره به عمل می‌آید که لازمه آن برنامه‌ریزی، سازماندهی، سرمایه‌گذاری و تجهیز است، گاهی ابعاد اتفاقات طوری است که پیش‌بینی‌های قبلی توان پاسخگویی را ندارند، لذا در این موارد، مدیریت خاصی لازم است که در اصطلاح مدیریت بحران نامیده می‌شود (بیرودیان، ۱۳۸۵).

بحران^۲ حادثه‌ای است که امکان بالقوه آن را دارد که تمام سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. به مال، شهرت و به‌طور کلی بهداشت و سلامت یک سازمان خسارت بی‌حد و حصر وارد نماید (میتراف و اگنگاس^۳، ۱۳۸۱).

بحران عبارت است از، از هم‌گسیختگی که به‌صورت فیزیکی بر کل یک سیستم اثر می‌گذارد و مفروضات پایه‌ای، احساس وجود ذهنی و محور حیاتی وجود آن را مورد تهدید قرار می‌دهد (بارتون^۴، ۲۰۰۷).

مدیریت بحران^۵، فرایند پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله مداخله در بحران و سالم‌سازی بعد از وقوع بحران است. به‌عبارتی واژه مدیریت بحران دربرگیرنده هر تمهیدی برای پرهیز از بحران، جست‌وجوی اندیشمندانه بحران و خاتمه و مهار بحران در راستای تأمین منافع ملی است (تاجیک، ۱۳۸۴).

تمامی بحران‌ها پیش از روی دادن، یک سلسله نشانه‌های هشداردهنده از خود بروز می‌دهند؛ اگر مدیریت، پیش از روی دادن بحران، این نشانه‌ها را با تمهید سازوکارهایی تشخیص داده و اقدامات لازم را اعمال نماید، می‌تواند پیش از وقوع بحران از بروز آن پیشگیری کند و این بهترین شکل مدیریت بحران است. حتی اگر

-
- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. Self motivation | 2. crisis |
| 3. Mittraff & agnegas | 4. Barton |
| 5. Crisis management | |

توان بحران را پیشگیری کرد، با تشخیص به موقع آن و تجهیز و بسیج منابع و امکانات می‌توان خسارت‌ها و صدمات ناشی از آن را مهار کرده و به حداقل رساند و از تأثیرگذاری بحران بر سایر بخش‌های سازمان اجتناب نمود (جان، ۲۰۰۸).

بحران‌های بزرگ عبارت‌اند از: بحران‌های اقتصادی، اطلاعاتی، مادی، منابع انسانی، حسن شهرت، رفتارهای ناشی از بیماری‌های روانی و فاجعه‌های طبیعی. بحران‌های ناشی از منابع انسانی عبارت‌اند از: از دست دادن مدیر، از دست دادن کارکنان اصلی، افزایش غیبت، افزایش در خرابکاری و تصادفات و خشونت در محیط کار (میترا و اگنگاس، ۱۳۸۱).

هر چند نداشتن مدیریت بحران جامع اصلی‌ترین علت بروز تلفات و صدمات عظیم ناشی از حوادث است، اما به نظر می‌رسد این خلأ به نوعی خود بر دو عنوان اصلی یعنی نیروی انسانی و سایر مؤلفه‌ها تقسیم می‌شود. امروزه صاحب‌نظران نیروی انسانی را به عنوان سرمایه‌ای پایان‌ناپذیر برای سازمان می‌دانند. نیروی انسانی از آن جهت اهمیت دو چندان می‌یابد که قادر است به مدد اندیشه خود هر معضل و گره ناگشودنی را چاره‌سازی نماید. منابع انسانی تا آنجا برای صاحب‌نظران و مدیران مهم تلقی می‌شوند که هر گونه هزینه‌ای در این راستا را نه تنها هزینه محسوب نمی‌کنند که آن را نوعی سرمایه‌گذاری به حساب می‌آورند (دولان و شولر، ۱۳۸۱).

از آنجایی که بحران‌ها منابع کشور را هدر می‌دهند و اتلاف منابع به وجود می‌آورند، فشار و تنش‌های حاصل از بحران، آرامش و بهداشت روانی افراد جامعه، دانشجویان، استادان و ورزشکاران و تعامل در روابط اجتماعی و سرمایه جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد، لازم است به اهمیت اقتصادی، اجتماعی، روانی و علمی مدیریت بحران توجه شود و باید مسئولان هیأت‌های ورزشی رسالت اصلی خود را به امنیت و سلامت ورزشکاران در مقابل خطرات گسترده‌ای که پیش‌روی آنهاست قرار دهند و پاسخگوی نیازهای درونی و عاطفی در کنار سایر نیازهای جسمانی ورزشکاران باشند.

با توجه به آنکه تحقیقات قبلی در مورد هوش هیجانی نشان داد که هوش هیجانی بر روابط مثبت بین فردی، همدلی، عزت نفس، موفقیت و کاهش استرس و تعارض تأثیر می‌گذارد و تحقیقی در زمینه رابطه هوش هیجانی به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی با توانایی کنترل بحران صورت نگرفته است، لذا پژوهشگر به دنبال آن است که بداند آیا رابطه‌ای بین میزان هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران در بین مسئولان هیأت‌های ورزشی کرمان وجود دارد؟

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین میزان خودآگاهی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

فرضیه دوم: بین میزان خودکنترلی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

فرضیه سوم: بین میزان همدلی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین میزان مهارت‌های اجتماعی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین میزان خودانگیزی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

فرضیه ششم: بین میزان هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی مسئولان هیأت‌های ورزشی ارتباط وجود دارد.

مواد و روشها

پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود که به روش پیمایشی انجام گرفت. پرسشنامه‌ها از طریق مراجعه حضوری پژوهشگر به هیأت‌های ورزشی استان کرمان توزیع و جمع‌آوری شد.

جامعه آماری کلیه مسئولان (رؤسا، نایب رؤسا و دبیران) هیأت‌های ورزشی استان کرمان در سال ۱۳۸۸ است که براساس اطلاعات گرفته شده از اداره کل تربیت بدنی استان کرمان، ۱۳۵ نفر برآورد گردید و نمونه آماری نیز به دلیل کوچکی جامعه همین تعداد بوده است.

ابزارهای پژوهش

الف - پرسشنامه هوش هیجانی: منظوری آزمون هوش هیجانی سبیریا شرینگ را در سال تحصیلی ۸۰-۷۹ بر روی دانشجویان دانشگاه تهران هنجاریابی کرده است. ضریب روایی این پرسشنامه براساس گزارش منظوری (۱۳۸۰)، ۰/۹۳ گزارش شده است. با وجود این پرسشنامه مجدداً در اختیار استادان راهنما و مشاور و ده نفر از استادان قرار گرفت و بعد از دریافت نظرات آنها اصلاحات ضروری در پرسشنامه صورت و مورد تأیید قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه را منظوری (۱۳۸۰)، ۰/۸۶ بیان کرده است که این ضریب را پژوهشگر نیز محاسبه کرد. بر این اساس پژوهشگر ابتدا به‌طور تصادفی ساده تعداد ۳۰ پرسشنامه را در جامعه مورد نظر توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری نمود، با محاسبه واریانس این نمونه، براساس ضریب آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه هوش هیجانی، ۰/۹۱ به دست آمده است.

ب - پرسشنامه توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی: برای سنجش اعتبار این پرسشنامه، پس از طراحی، ویرایش و تدوین پرسشنامه یک نسخه از آن به همراه فرم ارزشیابی سؤالات برای ۱۰ نفر از استادان دانشگاه و متخصصان ارسال و از ایشان درخواست شد که نظر خود را در خصوص هماهنگی هر یک از سؤالات با هدف سؤال، در قالب ۵ گزینه از خیلی زیاد تا خیلی کم پاسخ دهند و در ضمن اگر اصلاحی در شکل ظاهری سؤالات به نظرشان می‌رسد، متذکر شوند.

پرسشنامه اولیه شامل ۶۰ سؤال بود که براساس نظر استادان ۲۹ سؤال آن به دلیل مبهم و تکراری بودن حذف گردید. اعتبار محتوایی به قضاوت داور آن بستگی دارد و براساس نتایج ارزشیابی ایشان برای بررسی میزان توافق نظرات ۱۰ استاد، از ضریب

کندال^۱ استفاده شد و این ضریب برابر ۰/۷۳ برآورد گردید که نشان‌دهنده میزان توافق نظر داوران در حد مطلوب است. بدین ترتیب پرسشنامه نهایی با ۳۱ سؤال تدوین گردید. پرسشنامه مقدماتی دوباره در اختیار استادان مجرب و خبره قرار گرفت و ایشان اعتبار پرسشنامه را تأیید کردند. پس از تدوین نهایی و اعمال نظر کارشناسان و استادان دانشگاه برای اندازه‌گیری پایایی این پرسشنامه تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین نمونه‌ای تصادفی از جامعه مورد نظر توزیع گردید و پس از محاسبه واریانس نمونه و بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، میزان پایایی پرسشنامه ۰/۹۶ محاسبه گردید که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسشنامه است.

روش تحلیل داده‌ها

در این پژوهش با استفاده از روشهای آمار توصیفی نظیر میانگین، میانه، انحراف معیار و نمودارهای مربوط مقادیر مأخوذ از پرسشنامه توصیف گردیده است و تصویر منظم و ساده شده‌ای از آنها به دست داده است. در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، ضریب تعیین و رگرسیون گام به گام استفاده شده است. تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS16 انجام گردید و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق سطح خطای ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین میزان خودآگاهی و توانایی کنترل بحران مسئولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

جدول ۱- ضریب همبستگی بین میزان خودآگاهی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r ²	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۷۵۱	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۳۴	۰/۱۱	۰/۰۰۱

چنانکه در جدول ۱ دیده می‌شود، ضریب همبستگی بین میزان خودآگاهی با کنترل بحران معنادار است ($P < ۰/۰۱$). همچنین ضریب تعیین، میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می‌دهد که بر این اساس ۱۱ درصد از تغییرات توانایی کنترل بحران مربوط به تغییرات میزان خودآگاهی است. فرضیه دوم: بین میزان خودکنترلی و توانایی کنترل بحران مسؤولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

جدول ۲- ضریب همبستگی بین میزان خودکنترلی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r ²	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۸۶۳	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۱۳	۰/۰۲	۰/۱۳

همان‌گونه که اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین میزان خودکنترلی و توانایی کنترل بحران معنادار نیست ($P > ۰/۰۵$). فرضیه سوم: بین میزان همدلی و توانایی کنترل بحران مسؤولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

جدول ۳- ضریب همبستگی بین میزان همدلی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r^2	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۷۸۴	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۲۵۸	۰/۰۶	۰/۰۰۳

در خصوص این فرضیه براساس اطلاعات جدول ۳ ضریب همبستگی بین میزان همدلی و توانایی کنترل بحران معنادار است ($P < ۰/۰۱$). همچنین براساس ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر، ۶ درصد از تغییرات توانایی کنترل بحران مربوط به تغییرات میزان همدلی است. فرضیه چهارم: بین میزان مهارت‌های اجتماعی و توانایی کنترل بحران مسؤولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

جدول ۴- ضریب همبستگی بین میزان مهارت‌های اجتماعی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r^2	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۷۹۸	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۳۱۸	۰/۰۹	۰/۰۰۱

همان‌گونه که اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین میزان مهارت‌های اجتماعی و توانایی کنترل بحران معنادار است ($P < ۰/۰۱$). ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دو متغیر را نشان می‌دهد که بر این اساس، ۹ درصد از تغییرات توانایی کنترل بحران مربوط به تغییرات میزان مهارت‌های اجتماعی است.

فرضیه پنجم: بین میزان خودانگیزی و توانایی کنترل بحران مسؤولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

جدول ۵- ضریب همبستگی بین میزان خودانگیزی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r ²	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۶۳۹	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۳۹۲	۰/۱۵	۰/۰۰۱

همان‌گونه که اطلاعات جدول ۵ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین میزان خودانگیزی و توانایی کنترل بحران معنادار است ($P < ۰/۰۱$). همچنین براساس ضریب تعیین میزان واریانس مشترک دومتغیره، ۱۵ درصد از تغییرات توانایی کنترل بحران مربوط به تغییرات میزان خودانگیزی است. فرضیه ششم: بین میزان هوش هیجانی و توانایی کنترل بحران مسؤولان هیأت‌های ورزشی رابطه وجود دارد؟

جدول ۶- ضریب همبستگی بین میزان هوش هیجانی و توانایی کنترل بحران

مؤلفه	میزان خودآگاهی		توانایی کنترل بحران		N	r	r ²	معناداری
	S	\bar{X}	S	\bar{X}				
آماره	۰/۶۷۰	۳/۹۸	۰/۶۸۷	۳/۹۸	۱۳۵	۰/۳۲۰	۰/۱۰	۰/۰۰۱

چنانکه در جدول ۶ دیده می‌شود، ضریب همبستگی بین میزان هوش هیجانی و توانایی کنترل بحران معنادار است ($P < ۰/۰۱$). نیز براساس ضریب تعیین میزان

واریانس مشترک دو متغیره، ۱۰ درصد از تغییرات توانایی کنترل بحران مربوط به تغییرات میزان هوش هیجانی است.

جدول ۷- ضریب همبستگی چندگانه مؤلفه‌های هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران

خطای معیار برآورد	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	R ^۲	R	گام به گام
۰/۶۳۴	۰/۱۴۷	۰/۱۵۴	۰/۳۹۲	

یافته‌های جدول ۷ نشان می‌دهد که ۱۵ درصد واریانس خودانگیزی قابل تبیین است. بر این اساس، مؤلفه خودانگیزی از بین ۵ مؤلفه هوش هیجانی بیشترین رابطه را با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی دارد.

جدول ۸- آزمون معناداری معادله رگرسیون

P	F	میانگین مجدورات	درجه آزادی	مجموع مجدورات	رگرسیون
		۹/۷۳	۱	۹/۷۵	
۰/۰۰۱	۲۴/۱۸	۰/۴۰۲	۱۳۳	۵۳/۵۹	باقی مانده
			۱۳۴	۶۳/۳۴	

F مشاهده شده در سطح $P < ۰/۰۱$ معنادار بوده، بنابراین حداقل یکی از ابعاد هوش هیجانی توانایی پیش‌بینی‌کنندگی توانایی کنترل بحران را داشته است.

جدول ۹- پیش‌بینی میزان توانمندی کنترل بحران براساس مؤلفه‌های هوش هیجانی با روش رگرسیون گام به گام

معناداری	t	ضریب استاندارد	ضریب غیراستاندارد		
			خطای معیار	ضریب بتا	
۰/۰۰۱	۸/۸۱	۰/۱۵۲	۰/۲۹۲	۲/۵۷	ضریب ثابت
۰/۰۰۱	۴/۹۱	۰/۳۹۲	۰/۰۸۶	۰/۴۲۱	خودانگیزی

براساس یافته‌های جدول ۹ از بین مؤلفه‌های پنجگانه هوش هیجانی مؤلفه خودانگیزی توانایی پیش‌بینی میزان توانایی کنترل بحران را دارد و براساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در مؤلفه خودانگیزی میزان توانمندی کنترل بحران ۰/۳۹ افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

آزمون فرضیه‌های اول، سوم، چهارم و پنجم، جدولهای ۱، ۳، ۴، ۵ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های خود آگاهی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی از هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این بخش از یافته‌ها نشان می‌دهد که در هیأت‌های مورد مطالعه، مسؤولان چنانچه بتوانند تواناییها و ضعف‌های خود را بشناسند، احساسات و عواطف دیگران را درک کنند و آنها را محترم بشمارند، روابط خوب و دوستانه با دیگران برقرار کنند و در نهایت در کار و فعالیت خود پشتکار داشته باشند، برای مهار بحران‌های ناشی از نیروی انسانی توانمندتر خواهند بود.

آزمون فرضیه دوم، جدول ۲ نشان می‌دهد که بین مؤلفه خودکنترلی از مؤلفه‌های هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از نیروی انسانی رابطه وجود ندارد ($F=0/13$). بنابر نتایج حاصل، توانایی اینکه مسؤولان مورد مطالعه از بروز اختلالات

هیجانی و عاطفی در خود جلوگیری کنند، در قبال عملکرد خود و کارهایی که انجام می‌دهند؛ احساس مسؤلیت نمایند و آن را بپذیرند؛ معیارهای صداقت و درستکاری را حفظ کنند و به عبارتی نوعی اعتمادسازی درونی ایجاد کنند، در قبال تغییرات پیرامونی خود هوشیار باشند و بنابر اقتضای شرایط در قبال تغییرات منعطف یا مقاوم باشند و در نهایت اینکه نوآور باشند، یعنی اینکه در رویارویی با ایده‌ها، راهکارها و شرایط جدید سازگار باشند، با توانایی کنترل بحران رابطه ندارد.

در خصوص فرضیه ششم، جدول ۶ نشان می‌دهد بین میزان هوش هیجانی با توانایی کنترل بحران‌های ناشی از منابع انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. براساس این یافته، هوش هیجانی به‌عنوان سازه‌ای از طریق تظاهرات هیجانی و با درک و انسجام بخشیدن به هیجان‌ها جلوه‌گر می‌شود. هوش هیجانی به‌گونه‌ای هوش اجتماعی که توانایی برخورد با عواطف در خود و دیگران را دربر می‌گیرد و به‌عنوان قابلیت که تفکر و اقدامات هر فرد را هدایت می‌کند باعث افزایش توانایی کنترل بحران می‌شود.

یافته‌های این تحقیق با بخشی از نتایج تحقیقات گلمن (۱۹۹۸)، بار آن (۱۹۹۹)، فورگاس (۲۰۰۱)، بارتون (۲۰۰۷)، تاجیک (۱۳۸۴) و بیرودیان (۱۳۸۵) همخوانی دارد. در کلیه این پژوهش‌ها به این موضوع اشاره شده که توانایی کنترل بحران نیازمند تسلط بر رفتار و کنترل احساسات است تا در زمان ایجاد بحران که سرعت عمل و اتخاذ تصمیم صحیح از ارکان اصلی برخورد با آن است، مدیران بتوانند حتی یک موقعیت تهدیدآمیز را به یک فرصت تبدیل کنند.

به‌طور کلی پیچیده‌تر شدن فضای رقابتی شرکت‌ها و سازمانها، آهنگ پرشتاب تغییرات و پیچیده‌تر شدن شرایط اداره سازمانها، ضرورت توجه به استعدادهای انسانی را بیش از گذشته آشکار ساخته است. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
بروز بحران‌های سازمان با توجه به تحولات و پیچیدگی محیط امری اجتناب‌ناپذیر است، در بروز بحران‌ها عوامل مختلفی دخیل هستند که پرداختن به موقع به آنها می‌تواند به مهار بحران کمک نماید. بحران در سازمان بیشتر از نارسایی‌های

محیط داخلی و عدم موفقیت مدیریت ناشی می‌شود. بحران در نتیجه مدیریت ناموفق ایجاد می‌شود. یک مدیر کارآمد و اثربخش اختراهای بحران را می‌دریابد و برخی نشانه‌ها را پیش‌بینی می‌کند. بدیهی است که مدیران نمی‌توانند در برابر همه نوع بحران آمادگی داشته باشند، با این حال اگر آنها به مدیریت بحران به‌عنوان یک بخش جدانشدنی از مسؤولیت مدیریتی خود معتقد باشند، احتمال اینکه سازمان گرفتار بحران‌های ناگهانی شود تا حد زیادی کاهش می‌یابد. مدیریت بحران سازمانی، فرایندی نظم‌یافته است که طی این فرایند سازمان تلاش می‌کند بحران‌های بالقوه را شناسایی و پیش‌بینی کند، سپس در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا تأثیر آن را به حداقل برساند. سازمانهای ورزشی از جمله سازمانهای انسانی هستند که بیشترین محصولات و خدمات آن به انسان و از طریق مردم انجام می‌شود و با توجه به تنش‌ها و برخوردهای مختلفی که اغلب هم موضوع جراید است، مسؤولان این ادارات و سازمانها باید دانش کافی در خصوص منابع انسانی و طریقه رهبری آنها را داشته باشند، در غیر این صورت همه وقت مدیر باید صرف مسائل و مشکلات کارکنان گردد و دسترسی به اهداف اصلی سازمان در هاله‌ای از ابهام قرار می‌گیرد.

منابع

- گلمن، دنیل. *هوش هیجانی*، ترجمه بلوچ، (۱۳۷۹)، تهران، انتشارات جیحون.
- بیرویدیان، نادر. (۱۳۸۵)، *مدیریت بحران: اصول ایمنی در حوادث غیرمنتظره*، انتشارات جهاد دانشگاهی، مشهد.
- میتراف؛ گ. اگنگاس. *مدیریت بحران پیش از روی دادن*، ترجمه محمود توتونچیان، (۱۳۸۱)، مرکز انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- تاجیک، علیرضا. (۱۳۸۴)، *مدیریت بحران*، انتشارات گفتمان فرهنگ، جلد دوم.
- ال دولان، رندال امس شولر. *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*، ترجمه صائبی و طوسی، (۱۳۸۱)، مؤسسه عالی آموزشی و پژوهشی مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.

- Bar-on, M. (1999). emotional IQ test. Journal of intelligence.vol:17.p59.
- Barton R. Wm. (2009). "Crisis Management – An Outline for Survival", Vol 10, No 5(2009).
- Dong, Q., Howard, T. (2006). Emotional intelligence, trust and job satisfaction. Vol:4.p:381
- Forgas, J., Ciarrochi, J, Maryer, J.D. (2001). .Emotional intelligence in Occupational performance .unpublished manuseirpt.
- Golman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Newyork. bantam books.
- John, M. (2008). The role of perception in crisis planning. Journal of public Relations Review. Vol:26.No:2. PP:155-171.
- Mayer, J & sallovey, P & Caruso, D. (1999). .The Positive Psychology of Emotional Intelligence Hand book of positive Psychology. new york.
- Poon teng Fatt, J. (2002). .Emotional intelligence for human.Management Resource manager. Research news.vol, 25. no:11. P:60.



تاریخ وصول: ۸۸/۱۲/۹ تاریخ پذیرش: ۸۹/۲/۱۶

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی