

# پیش بینی تاب‌آوری بر اساس میزان هوش هیجانی در کارکنان ادارات دولتی شهر یاسوج

زینب کریمی<sup>۱</sup>، کوروش محمدی<sup>۲\*</sup>، اقبال زارعی<sup>۳</sup>، قادر زاده باقری<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup>گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات هرمزگان، بندرعباس، ایران، <sup>۲</sup>گروه مشاوره و روانشناسی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران، <sup>۳</sup>مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، یاسوج، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۹/۱۷

تاریخ وصول: ۱۳۹۲/۶/۳

## چکیده

**زمینه و هدف:** تاب‌آوری توانایی انسان در مقابله با شرایط پرخطر و آسیب‌زاست، اما همه افراد به یکسان تاب‌آور نیستند و تاب‌آوری می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلف کاهش و یا افزایش یابد. هدف این مطالعه پیش‌بینی تاب‌آوری بر اساس میزان هوش هیجانی در کارکنان ادارات دولتی شهر یاسوج بود.

**روش بررسی:** در این مطالعه همبستگی ۳۸۲ نفر از کارکنان ادارات دولتی شهر یاسوج (۲۲۱ مرد و ۱۶۱ زن) به روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای اندازه‌گیری متغیرها از مقیاس هوش هیجانی بار-اون و مقیاس تاب‌آوری کونور و دیویدسون، استفاده شده است. داده‌ها با آزمون آماری ضریب همبستگی و رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** نمره کلی هوش هیجانی با تاب‌آوری رابطه مثبت و معنی‌دار نشان داد و میزان هوش هیجانی می‌تواند تا حدودی میزان تاب‌آوری را پیش‌بینی کند. همچنین میزان هوش هیجانی و تاب‌آوری در مردان بیشتر از زنان بود.

**نتیجه‌گیری:** هر چه میزان هوش هیجانی بالاتر باشد، احتمال تاب‌آوری کارکنان در برابر شرایط پرخطر بیشتر است.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، تاب‌آوری، شرایط پرخطر، کارکنان

\*نویسنده مسؤل: دکتر کوروش محمدی، بندرعباس، دانشگاه هرمزگان، دانشکده انسانی، گروه روانشناسی و مشاوره

Email: karimi2766\_83@yahoo.com

## مقدمه

با وجود این که تعاریف تاب‌آوری ممکن است متنوع باشند، اکثر محققان متفقند که افراد تاب‌آور در عوامل مشابهی مشترک‌اند. برخی از این عوامل مشترک عبارت از؛ هوش بالاتر، تازه‌جویی پایین‌تر، تعلق کمتر به همسالان بزهکار و عدم سوء مصرف مواد و بزهکاری می‌باشند (۴)، اما به طور کلی واژه تاب‌آوری به عوامل و فرآیندهایی اطلاق می‌شود که خط سیر رشدی را از خطر به رفتارهای مشکل‌زا و آسیب‌های روانشناختی قطع کرده و به رغم وجود شرایط ناگوار به پیامدهای سازگارانه منتهی می‌گردد (۵). والر (۲۰۰۱)، تاب‌آوری را سازگاری مثبت فرد در واکنش به شرایط ناگوار می‌داند. این واژه به تدریج به حوزه‌های دیگر روانشناسی مانند روانشناسی اجتماعی و روانشناسی بالینی وارد شد (۶).

کونز و دیویدسون (۲۰۰۳)، که تاب‌آوری را در حوزه‌های اجتماعی مورد مطالعه قرار داده‌اند، معتقدند تاب‌آوری، تنها، پایداری در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست، بلکه شرکت فعال و سازنده فرد در محیط است. آن‌ها تاب‌آوری را توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی-روانی در شرایط خطرناک می‌دانند (۷).

کامپفر (۱۹۹۹)، باور داشت که تاب‌آوری، بازگشت به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتر در شرایط تهدیدکننده است و از این رو سازگاری موفق در زندگی را فراهم می‌کند. در عین حال وی به این نکته نیز اشاره می‌کند که سازگاری

در سال‌های اخیر رویکرد روانشناسی مثبت با شعار توجه به استعدادها و توانمندی‌های انسان مورد توجه پژوهشگران حوزه‌های مختلف روانشناسی قرار گرفته است. صاحبان صنایع با سرمایه‌گذاری‌های کلان سعی دارند با ایجاد شرایط فیزیکی و روانی مناسب برای پرسنل خود آن‌ها را در انجام بهتر و دقیق‌تر وظایف خود یاری دهند تا اهداف اصلی آن‌ها و از جمله مهم‌ترین آن، افزایش بهره‌وری آسیب‌نبیند. توجه ویژه به وضعیت روان‌شناختی کارکنان موضوع جدید و تازه‌ای نیست. تاب‌آوری مهم‌ترین راهبردی است که در این رویکرد مورد توجه پژوهشگران است. گارمزی و ماستن (۱۹۹۱)، تاب‌آوری را فرآیند یا توانایی سازگاری موفقیت‌آمیز، با وجود شرایط چالش‌انگیز و تهدید تعریف کردند. همه ما با ظرفیت تاب‌آوری ذاتی و با ظرفیت‌هایی برای بهبودی ویژگی‌هایی مانند؛ توانش اجتماعی شامل؛ همدلی، تفاهم، انعطاف‌پذیری فرهنگی، مهربانی، مهارت‌های ارتباطی و شوخ‌طبعی، مهارت‌های حل مسئله شامل؛ برنامه‌ریزی، تفکر انتقادی و خلاق، خودگرانی شامل؛ احساس هویت، خودکارآمدی، خودآگاهی، تسلط بر وظایف و کناره‌گیری سازگارانه از شرایط منفی، احساس هدمندی و باور به آینده‌ای روشن روبرو بوده‌ایم (۱). از جمله مسائلی که در حوزه عوامل مؤثر بر تاب‌آوری مطرح است، نقش هوش بر تاب‌آوری است. برخی یافته‌ها حکایت از آن دارد که هوش یک عامل تعیین‌کننده تاب‌آوری است (۲)، و برخی هم خلاف این نظر را تأیید کردند (۳).

تربیت، مربیگری هدفمند، ابتکار عمل، توسعه و رشد یافتگی، ارتقاء داد. به علاوه ثابت شده است بین موفقیت‌های شغلی و زندگی فردی با هوش هیجانی همبستگی بالایی وجود دارد. در حقیقت مطالعات نشان می‌دهد که با افزایش سن، سطح هوش هیجانی بالا می‌رود و اوج هوش هیجانی در سنین بین ۵۰ تا ۵۹ سالگی جلوه گر می‌شود (۱۱). نظریه پردازان هوش هیجانی معتقدند که IQ به ما می‌گوید که چکار می‌توانیم انجام دهیم، در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید که چگونه کار را باید انجام دهیم. IQ، شامل توانایی ما برای یادگیری، تفکر انتزاعی و منطقی می‌شود، در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید که چگونه از IQ در جهت موفقیت در زندگی استفاده کنیم. مردانی که از نظر هوش هیجانی بالا هستند، از نظر اجتماعی متوازن، خوش برخورد و بشاش هستند و در مقابل افکار نگران کننده یا ترس آور مقاومت می‌کنند. آنان در زمینه خدمت به مردم یا حل مشکلات، قبول مسئولیت و برخورداری از دیدگاهی اخلاقی، ظرفیتی قابل قبول دارند، در ارتباط خود با دیگران هم‌حسی و توجه نشان می‌دهند. زندگی آنان غنی، اما هم‌خوان است. آنان با خود، دیگران و مجموعه اجتماعی که در آن زندگی می‌کنند، راحت هستند (۱۲).

نظریه پردازان هوش هیجانی نظیر سالووی، بدل و مایر (۲۰۰۰)، بر این باورند که بین هوش هیجانی و قدرت مقابله با موقعیت‌های مخاطره‌آمیز رابطه مثبت وجود دارد. و بالا بودن هوش هیجانی را

مثبت با زندگی، هم می‌تواند پیامد تاب‌آوری به شمار رود و هم به عنوان پیشاینده، سطح بالاتری از تاب‌آوری را سبب شود. وی این مسأله را ناشی از پیچیدگی تعریف و نگاه فرآیندی به تاب‌آوری می‌داند (۸).

امروزه گونه‌ای دیگر از هوش تحت عنوان هوش هیجانی مطرح است که شامل شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود است. شخصی که ضریب هوشی<sup>(۲)</sup> بالایی دارد سه مؤلفه هیجان‌ها را به طور موفقیت‌آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند (مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری). گلمن هوش هیجانی را استعداد، مهارت و یا قابلیت دانست که عمیقاً تمامی توانایی‌های فردی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد (۹). گلمن معتقد است هوش هیجانی بالا، تبیین می‌کند که چرا افرادی با ضریب هوشی متوسط موفق‌تر از کسانی هستند که نمره‌های بسیار بالاتری دارند. ضریب هوشی نمی‌تواند به خوبی از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی بر آید که فرصت‌ها، شرایط تحصیلی و چشم اندازهای مشابهی دارند (۱۰).

بر اساس تحقیقات، هوش عقلی حداکثر ده درصد بر عملکرد و موفقیت تأثیر دارد (به خصوص در حوزه مدیریت). هوش هیجانی و هوش شناختی از بعضی منظرها با یکدیگر تفاوت دارند. بر خلاف هوش شناختی که میزان سطح آن نسبتاً ثابت و ایستا می‌باشد و از طرفی همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد، سطح هوش هیجانی را می‌توان با تعلیم و

به عنوان یک عامل محافظت کننده مطرح نمودند (۱۳). وجود رابطه مثبت و معنی دار، در پژوهش جوادی و پرو (۱۳۸۷)، با عنوان رابطه هوش هیجانی و تاب آوری در دانشجویان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی بین نمره کلی هوش هیجانی و خرده مقیاس‌های هوش هیجانی (ادراک و ابراز هیجانات، تنظیم هیجانات، بهره جویی از هیجان و اداره کردن هیجان) با تاب آوری نشان داده شد. یافته‌های این محققان حاکی از این است که هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد، تاب آوری نیز بیشتر خواهد بود (۱۴). جوکار (۱۳۸۶)، نقش واسطه تاب آوری در رابطه بین هوش هیجانی و هوش عمومی با رضایت از زندگی را در دانش‌آموزان دبیرستانی شهر شیراز، مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اولاً، هر دو نوع هوش، به صورت مستقیم، پیش‌بینی کننده‌های ضعیفی برای رضایت از زندگی می‌باشند، ثانیاً هوش هیجانی در مقایسه با هوش عمومی پیش‌بینی کننده قوی‌تری برای تاب آوری است و ثالثاً تاب آوری نقش واسطه‌ای بین انواع هوش با رضایت از زندگی دارد (۱۵).

دانگ و هوارد (۲۰۰۶)، در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و همچنین هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی کننده رضایت شغلی را دارد (۱۶). ساکوفسکه و همکاران (۲۰۰۷) در یک تحقیق نتیجه‌گیری کردند که هوش هیجانی پیش بین روابط

بین شخصیت است (۱۷). در مطالعات دیگری نشان داده شد که بین هوش هیجانی با رضایت زناشویی رابطه مثبت دارد. همچنین بین هوش هیجانی و سرسختی روانشناختی دانشجویان دختر رابطه مثبت معنی داری مشاهده شده، به عبارتی دیگر، با افزایش هوش هیجانی، سرسختی روانشناختی دانشجویان دختر نیز افزایش می‌یابد (۱۸). هم‌چنین نشان داده شد که در شرایط پر استرس کسانی که از سرسختی و تاب آوری بالاتری برخوردارند، سلامت روان بیشتری دارند تا کسانی که از سرسختی و تاب آوری پایین تری برخوردارند (۱۵).

با توجه به کمبود تحقیقات در حوزه تاب آوری و رابطه آن با هوش هیجانی، هدف این مطالعه سنجیدن میزان ارتباط این دو متغیر با هم در گروه کارکنان ادارات می‌باشد و اینکه سهم هوش هیجانی در تبیین تاب آوری چگونه است.

### روش بررسی

این مطالعه همبستگی طی سال‌های ۱۳۹۱-۱۳۹۲ در ادارات دولتی شهر یاسوج انجام شد. جامعه مورد مطالعه شامل؛ تمام کارکنان ادارات دولتی شهر یاسوج با تعداد ۳۸۲ نفر (۲۲۱ مرد و ۱۶۱ زن) بودند که روش خوشه‌گیری چند مرحله‌ای مورد بررسی قرار گرفتند. برای شرکت کنندگان در پژوهش، اهداف پژوهش توضیح داده شد و به منظور افزایش

کل ارزش‌های به دست آمده از هر یک از سئوالات است و میزان تاب‌آوری هر پاسخگو برابر با نمره خام (نمره به دست آمده) تقسیم بر ۱۰۰، ضربدر ۱۰۰ می‌باشد. این مقیاس در ایران به وسیله محمدی (۱۳۸۴) هنجاریابی شده است. برای تعیین روایی این مقیاس نخست همبستگی هر نمره با نمره کل به جز گویه ۳، ضریب‌های بین ۰/۴۱ تا ۰/۶۴ را نشان داد. سپس گویه‌های مقیاس به روش مؤلفه‌های اصلی مورد تحلیل عاملی قرار گرفتند. برای تعیین پایایی مقیاس تاب‌آوری کانر و دیویدسون از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و ضریب پایایی ۰/۸۹ به دست آمد (۵). پرسشنامه دیگری که در این مطالعه استفاده شد پرسشنامه هوش هیجانی بار-اون بود. در سال ۱۹۸۰ بار-اون، پرسشنامه هوش هیجانی خود را با طرح این سؤال که: چرا بعضی از مردم نسبت به بعضی دیگر در زندگی موفق‌ترند؟ ساخت. این پرسشنامه بر روی ۵۰۰ نفر از سنین مختلف (۴۰-۱۸ سال) در ایران به صورت انفرادی و حضوری اجرا شد. در ایران زارع (۱۳۸۰) میانگین کل ضریب همسانی درونی پرسشنامه را ۰/۷۶ به دست آورد. همچنین شمس‌آبادی (۱۳۸۳)، ضریب آلفا را در دامنه بین ۰/۵۵ (همدلی) تا ۰/۸۳ (کنترل تکانه) با میانگین ۰/۷۰ گزارش کرده است (منبع همان شماره ۱۹ می باشد). این پرسشنامه بر روی دانشجویان ایرانی (دهشیری، ۱۳۸۲) انجام شده است و تعداد عبارت‌های آن به ۹۰ عبارت کاهش یافته است. اعتبار این پرسشنامه از

اطمینان از سوی کارمندان، پرسشنامه‌ها بدون قید نام و نام خانوادگی و به صورت گروهی جمع‌آوری شد تا با هیچ‌گونه مشکلی مواجه نگردند و جهت اجرا و ارایه پرسشنامه موافقت حراست و تمام کارمندان به صورت کتبی و شفاهی اخذ گردید.

معیارهای ورود به مطالعه شامل: برخورداری از سطح تحصیلات حداقل دیپلم، در حیطه سنی ۲۵ تا ۴۵ سال و مشروط به کارمند یکی از ادارات دولتی شهر یاسوج بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول مورگان و کرجسی ۳۸۲ نفر برآورد شد و برای اطمینان پرسشنامه‌های بیشتری در بین کارمندان توزیع گردید.

برای سنجش تاب‌آوری مقیاس تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) به کار برده شد. کانر و دیویدسون این پرسشنامه را با بازبینی منابع پژوهشی سال‌های ۱۹۷۹-۱۹۹۱ در زمینه تاب‌آوری تهیه نمودند. بررسی ویژگی‌های روانسنجی این مقیاس در شش گروه؛ جمعیت عمومی، مراجعه‌کنندگان به بخش مراقبت‌های اولیه، بیماران سرپایی روانپزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر و دو گروه از بیماران مبتلا به اختلال استرس پس از ضربه انجام شده است. پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون ۲۵ گویه دارد که در یک مقیاس لیکرتی بین صفر (کاملاً نادرست) تا چهار (همیشه درست) نمره‌گذاری می‌شود. حداکثر نمره در این پرسشنامه ۱۰۰ است و نمره هر آزمودنی برابر مجموع نمرات یا

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و آزمون آماری ضریب همبستگی و رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند.

#### یافته‌ها

جدول ۱، ماترس همبستگی، میانگین و انحراف معیار بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که بین تاب‌آوری و هوش هیجانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ( $r=0/541$ ،  $p<0/01$ ).

با توجه به نتایج تفاوت معنی داری در میزان هوش هیجانی بین مردان ( $3/66 \pm 0/38$ ) و زنان ( $4/43 \pm 0/61$ ) وجود ندارد ( $p>0/05$ ). همچنین تفاوت معنی داری در میزان تاب‌آوری بین کارمندان مرد ( $3/62 \pm 0/51$ ) و کارمندان (  $3/53 \pm 0/5$ ) وجود ندارد ( $p>0/05$ ).

نتیجه تحلیل رگرسیون نشان داد که ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای هوش هیجانی و تاب‌آوری در کل نمونه برابر  $0/59$  به دست آمد، همچنین ضریب تعیین متغیر پیش بینی بالا  $0/35$  است. به این معنی است که  $35$  درصد از واریانس متغیر ملاک (تاب‌آوری) به وسیله متغیر پیش‌بین در این پژوهش یعنی هوش هیجانی پیش‌بینی می‌شود و هوش هیجانی می‌تواند تاب‌آوری کارکنان را پیش‌بینی کند.

طریق محاسبه آلفای کرونباخ برای مردان  $0/74$  و برای زنان  $0/68$  و برای کل افراد  $0/93$  محاسبه گردید. ضریب پایایی به روش باز آزمایی (اجرای مجدد به فاصله سه هفته)  $0/68$  گزارش گردید (منبع همان شماره ۱۹ می باشد). پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، حذف یا تغییر برخی از سئوال‌ات و تنظیم مجدد سئوال‌ات هر مقیاس، پرسشنامه از ۱۱۷ سئوال به ۹۰ سئوال تقلیل یافت. این پرسشنامه دارای ۱۵ مقیاس می‌باشد. مقیاس‌های این پرسشنامه عبارت از: خودآگاهی هیجانی، خودابرازی، عزت نفس، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری، حل مسأله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانش، خوش‌بینی و شادمانی می‌باشند.

پاسخ‌های پرسشنامه بر روی یک مقیاس ۵ درجه ای در طیف لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی مخالفم و کاملاً مخالفم) تنظیم شده است. از این رو نمره گذاری از ۵ به ۱ (کاملاً موافقم ۵ و کاملاً مخالفم ۱) و در بعضی از سئوال‌ات نیز با محتوای منفی یا معکوس، که از ۱ به ۵ (کاملاً موافقم ۱ و کاملاً مخالفم ۵) انجام می‌شود. نمره کل هر مقیاس برابر با مجموع نمرات هر یک از سئوال‌ات آن مقیاس و نمره کل پرسشنامه، برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس آن می‌باشد (۱۹).

جدول ۱: مقایسه میانگین و انحراف معیار نمرات هوش هیجانی و تاب‌آوری در گروه کارکنان مرد و زن

گروه	متغیر هوش هیجانی	تاب‌آوری
مردان (تعداد=۲۲۱)	۳/۶۶±۰/۳۸	۳۶/۲±۰/۵۱
زنان (تعداد=۱۶۱)	۳/۶۱±۰/۴۳	۳/۵۳±۰/۵
سطح معنی‌داری	>۰/۰۵	>۰/۰۵

### بحث

هدف این پژوهش بررسی امکان پیش‌بینی تاب‌آوری بر اساس میزان هوش هیجانی در کارکنان ادارات دولتی شهر یاسوج بود. یافته‌ها حکایت از آن داشت که رابطه مثبت و معنی‌داری بین میزان هوش هیجانی و تاب‌آوری در کارکنان مرد و زن ادارات دولتی شهر یاسوج وجود داشت. و این که ۰/۳۵ از واریانس تاب‌آوری به وسیله متغیر ملاک (هوش هیجانی) پیش‌بینی می‌شود. به عبارت دیگر بالا بودن سطح هوش هیجانی نشانگر میزان بالای تاب‌آوری در کل نمونه است. یافته‌های اگلند و سروف (۱۹۹۳)، حکایت از آن دارد که هوش یک عامل تعیین‌کننده تاب‌آوری است و در مقابل یافته‌های فرایبورگ و همکارانش (۲۰۰۵)، خلاف این نظر را تأیید کردند (۳ و ۲). همچنین نظریه پردازان هوش هیجانی، براین باورند که بین هوش هیجانی و قدرت مقابله با موقعیت‌های مخاطره‌آمیز رابطه مثبت وجود دارد و بالا بودن هوش هیجانی را به عنوان یک عامل محافظت‌کننده مطرح نمودند (۱۳). نتیجه پژوهش حاضر همسو با نظریه فوق و همچنین نتیجه پژوهش

جوادی و پرو (۱۳۷۸)، مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین هوش هیجانی و تاب‌آوری می‌باشد.

در بین تعداد زیادی از مطالعات دیده می‌شود که بیش از ۵۰ درصد عامل موفقیت بستگی به هوش هیجانی دارد و افرادی که از هوش هیجانی بیشتری برخوردارند، در ارتباط با دنیای پیرامون خود و مقابله با موقعیت‌های استرس‌زا موفق‌تر عمل می‌کنند. زیرا آن‌ها حالت‌های هیجانی خود را با دقت درک و ابراز می‌کنند و می‌دانند چگونه و چه موقع احساسات خود را بیان نموده و به شیوه کارآمد حالت‌های خلقی خود را تنظیم کنند. همان‌طور که در نظریه سیاروچی و فرگاس آمده است، استرس‌های محیطی در افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند، آن‌ها را در مقابل اختلالات روانی آسیب‌پذیرتر می‌کند و سازگاری آن‌ها را با محیط به چالش می‌کشد، در این فرضیه هم ثابت شد که بین میزان هوش هیجانی با میزان بالاتر تاب‌آوری رابطه و همبستگی مثبت وجود دارد (۲۰). علوی (۱۳۸۷)، به بررسی آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی مددکاران بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان پرداخت. تحلیل نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و کنترل، قبل و بعد از آموزش، از لحاظ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و آموزش به گروه آزمایش سطح هوش هیجانی را در مددکاران ارتقاء داده است (۱۵). سلاسکی و کارترایت (۲۰۰۳)، دریافتند که آموزش هوش هیجانی به افراد باعث بهبود سلامت عمومی آنان می‌گردد و افسردگی، کنش‌وری اجتماعی، اضطراب و بی‌خوابی، نشانه‌های

بینی کرده است. با توجه به این که از مؤلفه های هوش هیجانی ادراکات و مدیریت ادراک و احساس می باشد، شاید بتوان گفت که آموزش و بالابردن هوش هیجانی بتواند توانایی مقابله با حوادث ناگوار را بالا ببرد. زیرا افراد دارای هوش هیجانی بالا می توانند در شرایط مختلف، احساسات و هیجانات مناسب با شرایط را نشان دهند. با توجه به نتایج حاصل از این مطالعه، میزان هر دو متغیر هوش هیجانی و تاب آوری در کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن می باشد.

#### تقدیر و تشکر

این مطالعه حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، مصوب دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات هرمزگان بود.

بدنی آنان را کاهش می دهد. هوش هیجانی با روان آزرده گی و افسردگی رابطه منفی و با برون گرایی، گشادگی به تجارب جدید، قابل پذیرش بودن، رضایت مندی از زندگی و توانایی شناختی رابطه مثبت دارد. هم چنین هوش هیجانی با رفتارهای منفی و رفتارهای ناهمسان سازی رابطه معنی دار منفی دارد (۲۱). مطالعات درکسن و همکاران (۲۰۰۲)، در زمینه آموزش هوش هیجانی نشان داد، آموزش مؤلفه های هوش هیجانی به ویژه خود تنظیمی خلق و خوی و همدلی، نقش تعیین کننده ای در کاهش استرس افراد دارد و سازگاری آن ها را نسبت به محیط افزایش می دهد (۲۲). سارنی (۱۹۹۹)، در پژوهشی بر روی ۴۰۰ نفر از کارکنان شرکت های مختلف دریافت که افراد دارای هوش هیجانی بالا، از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردار بوده و عملکرد بهتری دارند و به زندگی خوشبین تر بوده و در برابر استرس مقاومت بیشتری دارند (۲۳). نتیجه تحقیق حاضر کاملاً همسو با نتایج تحقیقات ذکر شده می باشد.

#### نتیجه گیری

در مجموع این مطالعه نشان داد که میزان هوش هیجانی می تواند در میزان تاب آوری کارکنان مؤثر و تبیین کننده باشد. به این معنی که هر چه میزان هوش هیجانی افراد بالاتر باشد میزان تاب آوری هم می تواند افزایش یابد. به طور کلی این متغیر میزان ۳۵ درصد از واریانس تاب آوری کارمندان را پیش



## REFERENCES

1. Kiyani Dehkordi M. To investigate the objective factors and intervention resiliency against substance in the male of dependent and non-dependent, PHD Thesis, Olume Behzisti va Tavanbakhshi Univ; 2004.
2. Egeland BR, Stroufe LA. Resilience as process. *Developmental Psychopathology* 1993; 517-28.
3. Friborg O, Barlaug D, Martinussen M, Rosenvinge JH, Hjemdal O. Resilience in relation to personality and intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research* 2005; 14: 29 -42.
4. Issacson B. Characteristics and enhancement of resiliency in young people, A Research paper for master of Science Degree with major in guidance and counseling, university of Wisconsin – Stout Univ; 2002.
5. Mohammadi M. Study the effective factors on resiliency in people who are at risk of consuming. PHD thesis. Olume Behzisti va Tavanbakhshi Univ 2005.
6. Benard, B. *Turning It Around for All Youth: From Risk to Resilience*. (ERIC/CUE Digest, Number 126. ERIC Clearinghouse on Urban Education. ED412309) Retrieved August 26, 2008, from <http://resilnet.uiuc.edu/library/dig126.html>.
7. Connor KM, Davidson JRT. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety* 2003; 18: 76–82.
8. Antonovsky A. *Unraveling the mystery of health*. San Francisco Jossey- Bass 1987: 40–3.
9. Ganji M, Ganji H. In translation: emotional intelligence (skills & test). Bradbary T, Grivz G(editors). Tehran Nashre Savalan; 2005; 58-74.
10. Parsa N. In translation: working with emotional intelligence (Goleman D). Tehran: Nashre Roshd 2012; 42-55.
11. Aghayar S, Sharifi Daramadi D. Organization emotional intelligence. Tehran: Nashre Sepahan ; 2007; 53-87.
12. Parsa N. In translation: Emotional intelligence: why it can matter more than IQ (Goleman D). Tehran. Nashre Roshd; 2004; 78-93..
13. Ghobari B, Salimi M, Selyani L, Nouri Moghadam S. Spiritual Intelligence. *Journal - Biker Religious Research*; 2007; 10: 125-47.
14. Javadi RKH, Pero D. The relationship between emotional intelligence and resiliency on students of olum behzisti & tavanbakhshi Univ. *Journal of Substance Abuse*; 2008; 8: 38-45.
15. Joker B. The mediating role of resiliency in the relationship between emotional intelligence and general intelligence with life satisfaction. *Journal of Contemporary Psychology* 2008; 2(4):3-12.
16. Dong Q, Howard T. Emotional intelligence Trust and Job satisfaction. *Competition forum* .Vol 4, Issue 2. PP:2006: 381 – 388. Available From: URL:[http:// www.proquest.com](http://www.proquest.com).
17. Saklofske DH, Austin EJ, Galloway J, Davidson K. Individual difference correlates of health-related behaviors: Preliminary evidence for links between emotional intelligence and coping Personality and Individual Differences 2007; 42: 491–502.
18. Falahati F. The effects of emotional intelligence training to reduce aggressive behavior among high school girls in Ahvaz city MA. Thesis Islamic Azad University Science and Research Branch of khozestan, 2007.
19. Saatchi M, Kamkari K, Askariyan M. Psychological test. Tehran: Nashre virayesh; 2011; 37-48.
20. Nouri Emam Zadei A, Nasiri H. In translation: Emotional intelligence in daily life. Siyaruchi ZH, Forgas ZH, Mayer J(editors).tehran:shahriyar and sepahan; 2005; 78-81.
21. Aslan khani M, Shams A, Shamsi Poor Dehkordi P. The relationship between emotional intelligence and Personality factors in elite and non-elite athletes. *Journal of Human Movement Sciences* 2009; 2: 123-30.
22. Derksen J, Katzko M. Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence?. *Personality and Individual Differences* 2002; 32: 37-48.
23. Esmaeili M, Ahadi H, Delavar A, Shafie Abadi A. The effect training the components of Emotional Intelligence on the health. *Journal of Iraninan Psychiatry and Clinical Psychology* 2008; 13(2): 158-65.

# Predict Resiliency Based On the Rate Of Emotional Intelligence In Public Organizations In Yasuj

Karimi Z<sup>1</sup>, Mohammadi K<sup>1\*</sup>, Zarei E<sup>2</sup>, Zadehbagheri GH<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of counseling & Psychology, Hormozgan University, Hormozgan, Iran, <sup>2</sup>Department of counseling & Psychology, Hormozgan University, Hormozgan, Iran, <sup>3</sup> Research Centre on Social Determinants of Health, Medical science, Yasuj, Iran

Received: 25 Aug 2013

Accepted: 08 Dec 2013

## Abstract

**Background & aim:** resiliency is the human ability in dealing with high-risk and traumatic conditions. Nevertheless, not all individuals are equally abiding, and resiliency can be increased or decreased by various factors. The aim of this study was to investigate the effect of emotional intelligence in the level of resiliency among employees in public organizations of Yasuj, Iran.

**Methods:** In the current correlational study, 382 state employees of Yasuj (221 males and 161 females) were selected using multistage cluster sampling. For variable measurement, the Emotional Intelligence Scale and Connor-Davidson resilience scale were used. The collected data were analyzed by the correlation coefficient and regression methods.

**Results:** Total score of emotional intelligence with resiliency revealed a significant positive relationship. Emotional intelligence can predict some degree of resilience. Emotional intelligence and resiliency among men is more than women.

**Conclusion:** If the level of emotional intelligence goes higher, the possibility of employee's resiliency in risky circumstances also increases.

**Key words:** Emotional Intelligence, Resilience, Risky Circumstances and Employees.

---

\*Corresponding Author: Karimi Z, Department of Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Hormozgan, Iran  
Email: Karimi2766\_83@yahoo.com