

تاریخ دریافت: ۹۴/۴/۱۵

تاریخ تأیید: ۹۴/۵/۲۰

رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی

مجید اصغر زاده^۱

روح اله عابدی^۲

چکیده

هدف از نوشتار حاضر بررسی ارتباط مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، مهارت همدلی و مهارت اجتماعی) با کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی است. پرسش اصلی آن این است که چه ارتباطی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی وجود دارد؟ فرضیه پژوهش نیز به این صورت طراحی شد که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی ارتباط معنادار و مثبتی وجود دارد. با استفاده از روش همبستگی و بهره‌گیری از شیوه‌های جمع‌آوری میدانی (پرسشنامه) و کتابخانه‌ای (بررسی اسناد و مدارک) به منظور آزمون فرضیه استفاده شده، به همین خاطر از جامعه آماری مشتمل بر کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با حجم ۱۴۰ نفر بر اساس فرمول کوکران، تعداد ۷۴ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین گردیدند و به منظور سنجش مؤلفه‌های هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد سیبریا شرینگ استفاده شد که پایایی آن قبلاً طی پایان‌نامه منصوری (۱۳۸۰) بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمده است. ملاک کارایی نیز نمره ارزیابی سالیانه کارکنان در نظر گرفته شد. نتایج تجزیه و تحلیل صورت گرفته نشان داد که: «ضرایب همبستگی بین خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، مهارت همدلی و مهارت اجتماعی با کارایی به ترتیب ۰/۵۵، ۰/۵۱، ۰/۴۸، ۰/۵۲ و ۰/۴۲ است و در مجموع بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.»

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، خودآگاهی، خودتنظیمی، جمع‌آوری، کارایی

۱. استادیار روانشناسی تربیتی دانشکده علوم و فنون فارابی (masgharzade22@gmail.com)

۲. کارشناس ارشد اطلاعات دانشکده علوم و فنون فارابی، نویسنده مسئول (r.a558@yahoo.com)

مقدمه

امروزه یکی از اساسی‌ترین ضرورت‌های سازمان‌های امنیتی، درک موقعیت‌ها و شناخت صحیح مسائل و چالش‌های پیش‌رو و انطباق ساختار و برنامه سازمان برای پاسخگویی شایسته و به‌موقع، به‌منظور پیش‌بینی آینده و تحلیل درست مسائل است. با عنایت به ارتباط مستقیم سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با ذهن و تفکر حریفان، همواره سرمایه اصلی در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، نیروی انسانی است؛ از این‌رو این سازمان برای پاسخگویی به نیازهای امنیتی باید نیروهایی را بکار گیرد که حداقل‌های لازم برای کارآمدی در محیط امنیتی را داشته و یا بتواند با آموزش‌های مناسب توانایی‌های آنان را ارتقا دهد.

هوش هیجانی شکل تکامل‌یافته‌ای از توجه به نیروی انسانی در سازمان است و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران برای هدایت افراد درون سازمان و تأمین رضایت آن‌ها محسوب می‌شود (خدادادی، حسن‌پور، ۱۳۹۲: ۱۱۸). هوش هیجانی عبارت است از مجموعه‌ای از دانش‌ها و توانایی‌های هیجانی و اجتماعی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازهای محیطی به‌طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد (حسن‌زاده و ساداتی، ۱۳۹۲: ۳). چرنیس^۱ و گلمن^۲ اظهار نموده‌اند؛ قابلیت‌های اجتماعی چون؛ آگاهی و مهارت اجتماعی موجب افزایش هوش هیجانی گروهی شده و این امر به‌نوبه خود موجب کارایی سازمان می‌شود (سبحانی نژاد و یوز باشی، ۱۳۷۸: ۶۵). از مهم‌ترین نیروهای موردنیاز سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، کارشناسان جمع‌آوری اطلاعات (هادیان) هستند که به‌عنوان منبع تغذیه اولیه در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی فعالیت می‌نمایند. موفقیت سیستم اطلاعاتی، اقتدار سازمان، منافع سازمان، مدیریت ستاد، اقتدار در صحنه و... تماماً بستگی به هادی عملیات دارد (یعقوبی و رحیمی، ۱۳۹۲: ۴). ارتقاء کارایی هادیان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی از طریق شناخت هوش هیجانی، تأثیر مستقیم بر

1. Chernise
2. Goleman

کارآمدی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی و پیشگیری، کشف، شناسایی و خنثی‌سازی هرگونه توطئه و فعالیت جاسوسی، براندازی و خرابکاری دارد.

بیان مسئله

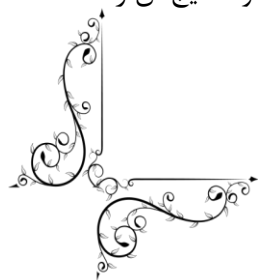
فلسفه وجودی جمع‌آوری اطلاعات در هر سازمان اطلاعاتی، کسب خبر و ارائه اطلاعات به تصمیم‌گیران است که در مواقع لزوم و ضرورت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (حیاتی، ۱۳۸۸: ۱۱). موفقیت این سازمان‌ها در گرو شناخت علمی و دقیق توانایی‌ها و قابلیت‌های کارکنان است (عابدی، ۱۳۹۳: ۲). چراکه نیروی انسانی به‌عنوان رکن اساسی و مهم‌ترین عامل در بهبود و ارتقاء مستمر بهره‌وری ملی به شمار می‌آید و برای داشتن سازمان‌های بهره‌ور، نیاز به انسان بهره‌ور است (طاهری، ۱۳۸۵: ۹۲). کارایی کارکنان جمع‌آوری پنهان سازمان حفاظت اطلاعات ارتش ج.ا.ایران در یافتن سرنخ‌های امنیتی (ضد جاسوسی، ضد براندازی و ضد خرابکاری) منوط به ارتباط مؤثر و هدفمند آنان با منابع پنهان است. هادیان جمع‌آوری به دلیل ارتباط مستمر با منابع انسانی بایستی از عواطف و احساسات خود و منابع شناخت داشته و بتوانند هیجان‌های منفی خود را به هیجان‌های مثبت تبدیل نمایند. برای تخلیه اطلاعاتی و زیر پاکشی منابع به‌منظور کشف سرنخ‌های امنیتی و شبه امنیتی ضرورتی انکارناپذیر است که در سایه‌ی همدلی با منابع و اعتمادسازی کامل فراهم می‌گردد و لازمه‌ی برقراری این تماس اطلاعاتی مفید، استفاده از هوش هیجانی و کارآمد نمودن آن است. اوریولی^۱ می‌گوید بدون تردید حوزه هوش هیجانی منجر به رشد و توسعه می‌گردد (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵: ۲۶). با توجه به اینکه تاکنون در اداره جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی، در راستای توانمندسازی هادیان جمع‌آوری به مقوله هوش هیجانی پرداخته نشده و به‌نوعی مغفول مانده است، در نظر است رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری بررسی و چشم‌اندازی نو برای بهره‌گیری مؤثر از هوش هیجانی در توانمندسازی و بهبود عملکرد هادیان جمع‌آوری ارائه گردد.

1. Orioli, E.

اهمیت و ضرورت

اهمیت موضوع را می توان در کاربردی بودن آن در استفاده از علم روز روانشناسی در اقدامات اطلاعاتی در حوزه جمع آوری مورد جستجو قرارداد. مطالعات نشان می دهد عملکرد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه شناسی بالایی هستند اما فاقد هوش هیجانی و اجتماعی هستند در مقایسه با کارکنان مشابه که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند ضعیف تر است (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵: ۱۰۸)؛ بنابراین در جمع آوری پنهان که متشکل از کارکنان متعهد و معتقد است، استفاده از هوش هیجانی باعث کارایی بیشتر و تأثیر بر کارکردهای عملیاتی سازمان های اطلاعاتی و امنیتی خواهد شد.

با استفاده از نتایج به دست آمده سعی گردیده که اول اینکه با معرفی هوش هیجانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید و مؤثر در کارایی سازمان های اطلاعاتی و امنیتی، توجه به این مفهوم علمی برجسته شود، دوم اینکه با یافتن رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و کارایی کارکنان جمع آوری، از هوش هیجانی به عنوان معیاری برای گزینش هادیان مؤثر و کارآمد استفاده شود. به دلیل تنوع شخصیتی منابع، هادیان جمع آوری باید با انسان هایی با روحیات متفاوت تعامل و همکاری داشته باشند. پایین بودن مهارت های هوش هیجانی هادیان باعث عدم ارتباط مؤثر با منابع، ابتر ماندن سرنخ بابی های امنیتی، انحراف احتمالی جمع آوری، نشان های ناموفق منابع و عدم بهره برداری مناسب از شبکه خبری می گردد. عدم توجه به هوش هیجانی هادیان، خلأ های اطلاعاتی موجود را از چشم های تیزبین کارکنان جمع آوری پنهان داشته و در نهایت باعث بروز و رشد ناامنی می گردد. شرح پیش گفته این ضرورت را ایجاب می نماید که سازمان های اطلاعاتی و امنیتی، باید مؤلفه های هوش هیجانی را در کارکنان جمع آوری احصا تا برای بهره وری بیشتر، رابطه این مؤلفه ها را با کارایی کارکنان مورد سنجش قرار داده و نتایج آن را به صورت عملی در سازمان پیاده نماید.



اهداف، سؤالات و فرضیه‌ها

هدف اصلی از این مقاله شناسایی نوع و میزان رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی است و اهداف فرعی شناسایی نوع رابطه خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، مهارت همدلی و مهارت‌های اجتماعی با کارایی کارکنان جمع‌آوری بوده و این سؤال مطرح است که؛ بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، مهارت همدلی، مهارت‌های اجتماعی) و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی چه رابطه‌ای وجود دارد؟ و فرضیه‌ها عبارت‌اند از:

۱. بین خودآگاهی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.
۲. بین خودتنظیمی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.
۳. بین خودانگیختگی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.
۴. بین مهارت همدلی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.
۵. بین مهارت‌های اجتماعی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

پیشینه

زهره کار (۱۳۸۶) طی مقاله‌ای در فصلنامه روانشناسی کاربردی به بررسی رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامشهر با جامعه نمونه ۴۰۰ نفر و پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان پرداخته که در نتیجه بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی، همبستگی مثبت و معنادار وجود داشته است (زهره کار، ۸۹: ۱۳۸۶).

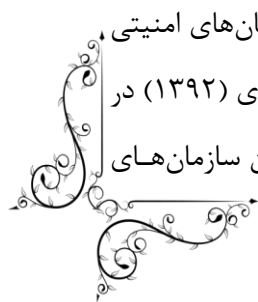


موسوی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله منتشره در فصلنامه علوم رفتاری با عنوان «رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان» با حجم نمونه ۱۳۰۰ نفر و استفاده از پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن نشان دادند که در تأثیر باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی، تمام مسیرها معنی‌دار بودند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱).

سعید نقابی و محمد کریم بهادری (۱۳۹۱) طی مقاله‌ای در مجله طب نظامی اقدام به بررسی «رابطه هوش هیجانی و رفتار کارآفرینانه» در یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی با جامعه نمونه ۹۶ نفر و پرسشنامه‌های استاندارد ونگ و لا استفاده نموده‌اند که نتیجه حاکی از رابطه معنی‌دار مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل ارزیابی احساسی خود، ارزیابی احساسات دیگران، به‌کارگیری احساسات و تنظیم احساسات با رفتار کارآفرینانه کارکنان بوده است (نقابی و بهادری، ۱۳۹۱: ۱۲۳). در سال ۲۰۰۹ نیز پژوهشی در نیجریه به‌وسیله «نوکا و اهایوزو» انجام شد که تعداد ۱۰۸ نفر به‌عنوان جامعه نمونه انتخاب و با استفاده از پرسشنامه، «تأثیر هوش عاطفی بر روی کارایی سازمان‌ها» مورد ارزیابی قرار گرفت. درواقع هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی سازمان‌های کشور نیجریه بود که یافته‌های پژوهش یک رابطه قوی بین هوش هیجانی و کارایی سازمان‌ها و وابستگی مثبت بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی سازمان‌ها را نشان داد (باقری و محمادی، ۱۳۹۲: ۷).

مجتبی خدادادی و علی حسن‌پور (۱۳۹۲) طی مقاله‌ای در فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی امنیتی به بررسی «نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی» با جامعه نمونه ۳۲ نفر و پرسشنامه هوش هیجانی کامرون پرداخته‌اند که نتایج به‌دست‌آمده نشان داده ارتباط مستقیم

معناداری بین هریک از مؤلفه‌های هوش هیجانی و متغیر اثربخشی مدیران سازمان‌های امنیتی وجود دارد (خدادادی و حسن‌پور، ۱۳۹۲: ۱). همچنین مهدی باقری و محمدم خدادادی (۱۳۹۲) در مقاله منتشره در فصلنامه امنیت پژوهی «تأثیر هوش عاطفی بر بهره‌وری کارکنان سازمان‌های



امنیتی» با جامعه نمونه ۲۰۰ نفر و استفاده از پرسشنامه ساخته‌شده نشان دادند که متغیرها با یکدیگر رابطه معنادار داشته‌اند (باقری و محدادی، ۱۳۹۲: ۱).

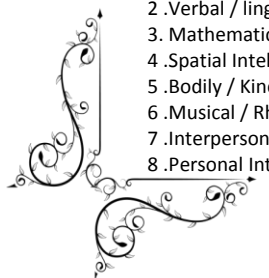
به نظر می‌رسد با توجه به نتایج پژوهش‌های بالا، بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی کارکنان جمع‌آوری نیز رابطه مثبت معناداری وجود داشته باشد.

مبانی نظری و مفاهیم

هوش هیجانی^۱: «هوش توانایی یادگیری و کاربرد مهارت‌های لازم برای سازگاری با نیازهای فرهنگ و محیط فرد است.» (یاسایی، ۱۳۸۴: ۳۷۴). ابعاد هوش از نظر گاردنر عبارت‌اند از: هوش زبانی (کلامی)^۲، هوش ریاضی - منطقی^۳، هوش دیدی - فضایی - مکانی (قدرت تجسم عینی)^۴، هوش جنبشی، بدنی (تعادل اعضا، حرکات موزون)^۵، هوش موسیقایی (درک و تولید سیستم صوتی)^۶، هوش بین فردی (مهارت برقراری رابطه با دیگران)^۷ و هوش درون فردی (بصیرت به خود)^۸ (حسن‌زاده و ساداتی کیادهی، ۱۳۹۲: ۲۳).

از منظر صاحب‌نظران، مغز انسان دارای دو نوع متفاوت از هوش غیر شناختی و هوش شناختی است. این دو هوش متفاوت بوده اما برای ساختن زندگی فرد دائماً در تعامل با یکدیگر می‌باشند. به عبارت دیگر آن‌ها توانایی‌های مجزا از هم نمی‌باشند. در جریان رشد آدمی دو مغز در او پدید می‌آید. این دو مغز همسان، نیم‌کره‌های راست و چپ می‌باشند. اولین مغز یا مغز هیجانی در نیمکره راست است و در نتیجه در آغاز، آن عمل می‌کند و سپس مغز دوم که در نیمکره چپ است، فعال می‌شود. مغز دوم، مغز منطقی نام دارد و حاوی اطلاعاتی است که روش‌های استدلال، مبانی رفتار درست، قواعد و قوانین فرهنگی را می‌آموزد. مطلب فوق، مشابه

1. Emotional Intelligence
2. Verbal / linguistic Intelligence
3. Mathematical/logical intelligence
4. Spatial Intelligence
5. Bodily / Kinesthetic
6. Musical / Rhythmic
7. Interpersonal Inte
8. Personal Inte



این نظریه است که ما به طور غریزی عمل می‌کنیم، سپس سعی می‌کنیم برای نتایج و عواقب اعمال خود دلیل منطقی ارائه نماییم. تقریباً می‌توان اذعان داشت که نود درصد اعمال ما احساسی و تنها ده درصد اعمال بر اساس تفکر و منطق است.

گلمن^۱ (۱۹۹۵) معتقد است در واقعیت هم دو ذهن فعال داریم که یکی فکر می‌کند و دیگری احساس می‌کند. این دو را اساساً متفاوت در کنشی متفاوت، حیات روانی ما را می‌سازند. ذهن خردگرا همان فهم است که ما به آن آگاهییم اما در کنار آن نظام دیگری برای دانستن وجود دارد که نظامی تکانشی یا ذهن هیجانی است. این دو ذهن، خردگرا و هیجانی در اکثر موارد بسیار هماهنگ عمل می‌کنند. ذهن خردگرا و هیجانی نیروهای مستقل و در عین حال درهم‌تنیده‌ای هستند که هر یک، نتیجه فعالیت متمایز بخش خاص خود در مغز می‌باشند. بسیاری از مواقع یا شاید در اکثر موارد، این دو ذهن هماهنگی فوق‌العاده‌ای باهم دارند، احساس لازمه فکر و فکر لازمه احساس است. زمانی که هیجان‌ها به غلیان درآیند این تعادل به هم می‌خورد و در این موارد ذهن هیجانی در مکان برتر قرار می‌گیرد و بر ذهن خردگرا مسلط می‌شود (سیحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷: ۱۹).

گلمن معتقد است؛ هوش هیجانی شیوه استفاده بهتر از هوش‌بهر را از طریق؛ خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خود انگیزی شکل می‌دهد. به عقیده او، موفقیت در کار ۸۰٪ به هوش هیجانی و تنها ۲۰٪ به ضریب هوشی (هوش شناختی) بستگی دارد. بیشتر اطلاعات موجود نشان می‌دهد، هوش هیجانی به عنوان یک منبع قدرت در بسیاری از موارد مهم‌تر از ضریب هوشی هست. وی این مشخصه‌ها را در پنج حوزه جمع کرده و برای هر کدام از آن‌ها، ویژگی‌های خاصی را برشمرده است (سیحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷: ۳۶-۳۴).

طبق نظر مک گاروی^۲ (۱۹۹۷) هوش هیجانی مشتمل بر توانایی پیگیری و بالانگیزه بودن، توانایی کنترل تکانه‌ها، توانایی کنترل هیجانات، توانایی همدلی و عطوفت کردن است.

1. Golman
2. McGarvey

(همان، ۲۱). از نظر مایر^۱ و سالووی^۲ هوش هیجانی شامل توانایی دریافت دقیق، ارزیابی و بیان هیجانات، توانایی دستیابی به احساساتی که فکر را تسهیل کند و توانایی شناسایی هیجان و تنظیم هیجانات به منظور رشد عقلانی است (اکرامی، ۱۳۸۰: ۲۶). دکتر بار-آن^۳ هوش هیجانی را آرایشی از استعدادها، غیر شناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌هایی می‌داند که توانایی فرد در سازگاری با مقتضیات محیطی و فشارهای حاصله را افزایش می‌دهد (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵: ۲۴). هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم عاطفه خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است (دوستار، ۱۳۸۲: ۵۴).

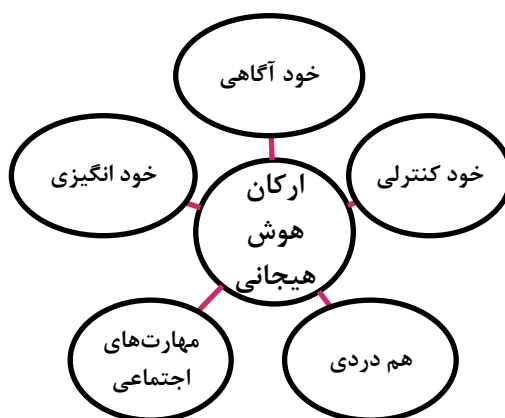
در مؤلفه‌های پنج‌گانه هوش هیجانی، خودآگاهی^۴ منوط به شناخت و درک صحیح از چگونگی رفتار، برداشت و تصور دیگران از شما، تشخیص واکنش شما در قبال دیگران، حساسیت نسبت به نگرش‌ها، احساسات، قصد و نیت، سبک ارتباط عمومی در هر زمان و آشکار ساختن این آگاهی به دیگران است (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۱۴۲). خودکنترلی^۵ و احاطه بر خود، مدیریت هیجانات خود، توانایی بازیافت هیجانی پس از یک صدمه هیجانی، توانایی بر عمل و نه بر واکنش، ثبات در رفتارها در همه موقعیت‌ها، احساس مسئولیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات و استقبال از نظرات جدید است (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷: ۳۵). همدلی^۶، آگاهی از احساس‌ها و هیجان‌های دیگران است. همدلی، نوعی توانایی است که بر خودآگاهی هیجانی متکی است. هر قدر نسبت به احساسات خودآگاه‌تر باشیم در درک احساسات دیگران نیز ماهرتر خواهیم بود (سپهریان، ۱۳۹۰: ۷۱). مهارت اجتماعی^۷ یعنی مهارت در کنترل هیجان‌ها و عواطف دیگران که یکی از جنبه‌های مهم در برقراری ارتباط موفق با دیگران محسوب می‌شود. افراد دارای این مهارت به عنوان انسان‌هایی خوش‌برخورد و ممتاز در روابط اجتماعی تلقی می‌شوند.

1. Mayer
2. Salovey
3. Bar-on
4. Self Awareness
5. Self Coktrol
6. Empathy
7. Social skills



قابلیت‌های این افراد باعث می‌شود آنان در رهبری، تعاملات فردی و ابراز عقیده اثربخش باشند (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵: ۶۰). خود انگیزی^۱ توانایی استفاده از هیجان‌ها در جهت اعمال مثبت است. خود انگیزی به معنای استمرار و جدیت در پی‌گیری و تحقق اهداف حتی در صورت مواجهه بامشکلات عمده و شرایط دشوار و خاص است (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۹۱).

نمودار شماره ۱: مؤلفه‌های هوش هیجانی از نظر گلمن



دانیل گلمن ابعاد پنج‌گانه هوش هیجانی و ۲۵ قابلیت آن را به شرح زیر مشخص می‌کند (آقایار و شریفی، ۱۳۸۵: ۷۰-۶۹).

جدول شماره ۱: چارچوب قابلیت هیجانی

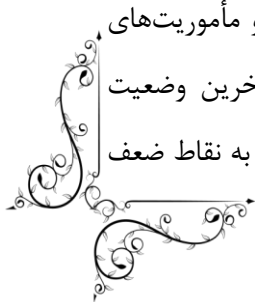
قابلیت فردی	
خود آگاهی	۱. آگاهی هیجانی: شناخت/درک هیجانات خود و آثار آن ۲. خودارزیابی صحیح: شناخت/درک نقاط قوت، ضعف و محدودیت‌های خود ۳. خودباوری: احساس لیاقت، ارزشمندی و توانمندی
خودگردانی	۱- خودکنترلی: جلوگیری از بروز اختلالات هیجانی و تکانش‌های موجود ۲- وظیفه‌شناسی: پذیرش مسئولیت در قبال عملکرد فردی ۳- اعتمادسازی درونی: حفظ معیارهای صداقت و درستکاری

	۴- انطباق‌پذیری: انعطاف در پذیرش تغییر و کنترل آن ۵- نوآوری: سازگاری در مواجهه با ایده‌ها، راهکارها و اطلاعات جدید و بکر
انگیزش	۱- رشد گرایی: تلاش برای بهبود یا رسیدن به معیارهای برتر ۲- تعهد: همسویی با اهداف گروه یا سازمان ۳- ابتکار عمل: آمادگی استفاده از فرصت‌ها ۴- خوش‌بینی: جدیت در رسیدن به اهداف به‌جای دیدن موانع و عوامل بازدارنده
قابلیت اجتماعی	
همدلی	۱. شناخت/درک دیگران: شناخت عواطف و دیدگاه دیگران و تأثیر آن‌ها در تصمیمات ۲. بالندگی دیگران: اعتقاد به رشد دیگران و تقویت توانایی‌های آن‌ها ۳. خدمت‌مداری: پیش‌بینی، شناسایی و ارضاء نیازهای مشتریان ۴. هدایت تنوع: رشد فرصت‌ها از طریق به‌کارگیری افراد بافرهنگ‌ها و نژادهای مختلف ۵. آگاهی سیاسی: مطالعه هیجان فعلی گروه و قدرت روابط
مهارت‌های اجتماعی	۱. نفوذ گذاری: استفاده از فنون اثربخش برای متقاعد کردن دیگران ۲. ارتباطات: گوش دادن درست و ارسال پیام‌های قابل قبول ۳. مدیریت تعارض: گفتگو و رفع مخالف‌ها ۴. رهبری: تقویت روحیه و هدایت افراد گروه‌ها ۵. تسریع تغییر: ابتکار یا مدیریت کردن تغییر ۶. پیوند سازی: تقویت ابزارهای پیوند سازی و ارتباطی ۷. تشریک‌مساعی و مشارکت: کار گروهی به‌منظور رسیدن به اهداف مشترک ۸. ظرفیت‌های گروهی: ایجاد هم‌افزایی در گروه برای رسیدن به اهداف جمعی



جمع‌آوری: به‌طور کلی دفاع از تمامیت و استقلال کشور در برابر تهدیدها دشمن، یا به‌عبارت‌دیگر تحکیم قدرت نیازمند به یک سازمان اطلاعاتی منسجم هست. همان‌طور که از نام سازمان‌های اطلاعاتی پیداست، اهم فعالیت آنان به لحاظ انجام مأموریت‌های ذاتی خود و یا نیاز مشتریان، اقدامات جمع‌آوری است (نامداری، ۱۳۸۲: ۳۳). هدایت منابع و جمع‌آوری اطلاعات از طریق آن‌ها، اطلاعات انسانی است. اطلاعات انسانی یا همان هیومینت به‌تمامی اطلاعاتی که به‌طور مستقیم از منابع انسانی به‌دست‌آمده است اطلاق می‌شود. از طریق این نوع جمع‌آوری بخصوص در روش پنهان آن می‌توان به عمق یک هدف نفوذ و اطلاعات بسیار خوبی را به دست آورد و با این اطلاعات علاوه بر اشراف به عملکردهای طرف مقابل می‌توان مقاصد و... او را نیز فهمید. در سایر روش‌های جمع‌آوری فقط عملکردها را نشان می‌دهند و به عبارتی قابلیت انحصاری روش جمع‌آوری اطلاعات از طریق انسان آشکارسازی «مقاصد» به همان وضوح که «توانمندی‌ها» را نشان می‌دهد، است، ضمناً «علت» و «چرایی» را نیز نمایان می‌کند.

جمع‌آوری اطلاعات از طریق منابع انسانی یا جاسوسی به حدی دارای اهمیت است که اصطلاح اطلاعات با آن مترادف تلقی می‌شود و اساس آن شناسایی و استخدام افرادی است که به اطلاعات مهم دسترسی دارند و به دلایلی مایل‌اند آن را در اختیار مأموران سازمان اطلاعاتی استخدام‌کننده قرار دهند؛ بنابراین هادیان منابع فوق باید بتوانند این منابع را به‌طور صحیح هدایت نمایند تا سازمان اطلاعاتی- امنیتی در جمع‌آوری پنهان موفق گردد (روشنی و سبحانی، ۱۳۹۲: ۳۳-۳۴). هادی عملیات جمع‌آوری سیاست‌گذار و هدایت‌کننده است و موظف است منابع، عوامل و متصدیان جمع‌آوری را به سمت تأمین نیازمندی‌های سازمان هدایت کند. هادی عملیات جمع‌آوری در تعیین موضوع و نیازمندی مشارکت می‌نماید. هادی عملیات جمع‌آوری ضمن مطالعه پیرامون اهداف تحت پوشش افسر تماس، نیازمندی‌های سازمان و مأموریت‌های موردنظر را مشخص می‌نماید (یعقوبی و اسحاقی فر، ۱۳۹۲: ۶). وی باید همواره آخرین وضعیت امنیت نقاط حساس و گلوگاهی اهداف تحت پوشش را در اختیار داشته و نسبت به نقاط ضعف



و قوت اهداف، به‌ویژه در قسمت‌های گلوگاهی و حساس اشراف اطلاعاتی به معنای واقعی کلمه داشته باشد (یعقوبی و اسحاقی فر، ۸-۹).

هادی عملیات جمع‌آوری می‌تواند ضمن هدایت هدفمند منابع جمع‌آوری بر اساس شرح فعالیت و مطالعه پیرامون اهداف تحت پوشش و گردآوری اطلاعات لازم و همین‌طور ضمن مطالعه پرونده منابع و مشخص نمودن نقاط ضعف، قوت و نیازمندی‌های سازمان، مأموریت و وظایف افسر تماس را در قبال منابع وی مشخص نماید.

کارایی: منظور از کارایی، تحقق هدف‌های سازمان، با حداقل هزینه و عواقب نامطلوب است. ظاهراً کارایی سازمان را می‌توان از طریق مقایسه بازده عملیات و منابع مصرف‌شده بررسی کرد؛ به این ترتیب کارایی سازمان مساوی است با نسبت بین بازده عملیات و منابع مصرف‌شده (اقتداری، ۱۳۷۴: ۵۵). کار آیی مربوط به اجرای درست کارها در سازمان است؛ یعنی تصمیماتی که باهدف کاهش هزینه‌ها، افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت محصول اتخاذ می‌شوند (طاهری، ۱۳۷۸: ۹).

افزایش کارایی موجب ارتقاء بهره‌وری و کمک مؤثر در نیل به اهداف سازمانی خواهد شد. مبحث کارایی به‌طور کلی و کارایی نیروی انسانی به‌طور اخص ازجمله مباحث پیچیده در علوم مدیریت است. سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی تمامی تلاش‌های خود را مصروف افزایش کارایی نیروی انسانی می‌نمایند، زیرا با افزایش کارایی نیروی انسانی، کارایی سازمان افزایش یافته و شکست‌های حفاظتی و امنیتی سیر نزولی را طی نموده و بهره‌وری بیشتر می‌گردد. درواقع کارایی سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی انجام مطلوب مأموریت محوله در قانون است.

کارایی کارکنان سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی ازجمله هادیان، به‌صورت ۳ ماهه و بر اساس ویژگی‌های فردی (تعامل مناسب با همکاران، تکریم ارباب‌رجوع، میزان مشارکت در کارهای گروهی، خلاقیت فردی، انتقادپذیری، مسئولیت‌پذیری، ایثارگری، متانت و وقار، نظم و انضباط، حفاظت گفتار، بردباری و خویش‌داری و انعطاف‌پذیری، صداقت)، مهارت‌های تخصصی (میزان



مدیریت، قدرت اجرایی، تسلط و مهارت در کار، قدرت دریافت و انتقال مطالب، دقت در اجرای دستور، جدیت و پشتکار در انجام امور محوله) و... مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته و یکی از مؤلفه‌های رشد شغلی و ارتقاء کارکنان محسوب می‌گردد.

نوع و روش تحقیق و جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

نوع روش تحقیق: این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و در آن از روش همبستگی یا همخوانی استفاده شده است.

تعیین جامعه آماری: کلیه کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی در تهران که شامل ۱۴۰ نفر هستند، جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند.

حجم نمونه: بر اساس فرمول کوکران حجم جامعه آماری این پژوهش تعداد ۷۴ نفر محاسبه گردیده است.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot X \cdot \sigma^2}{D(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot X \cdot \sigma^2}$$

$$D(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot X \cdot \sigma^2$$

$$N = \frac{(140) \cdot (3/84) \cdot (3/7) \cdot 1989/12}{(0/9) \cdot (139) + (3/84) \cdot (3/7)} = 74$$

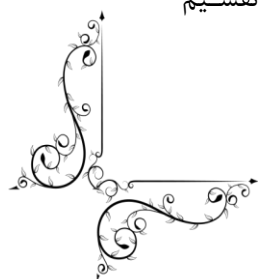
$$(0/9) \cdot (139) + (3/84) \cdot (3/7) = 26/718$$

روش نمونه‌گیری: در این پژوهش به دلیل آنکه از قسمت‌های مختلف مرتبط با موضوع به‌عنوان جامعه آماری استفاده گردیده که بخش‌های مختلف را دربرمی‌گیرد و ممکن است ویژگی‌های متفاوتی داشته باشند از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است.

روش گردآوری اطلاعات: روش‌های گردآوری اطلاعات در این پژوهش، به دودسته

کتابخانه‌ای (اسناد و مدارک و پویش‌های اینترنتی) و میدانی (پرسشنامه) تقسیم

می‌شود.



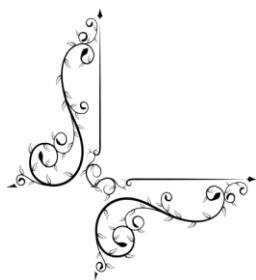
ابزار گردآوری اطلاعات: در جمع‌آوری اطلاعات این مقاله، از پرسشنامه استاندارد سیبیریا شرینگ با ۳۳ سؤال استفاده گردیده که در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. هر سؤال حاکی از یک موقعیت زندگی است، آزمودنی باید خود را در آن موقعیت قرار دهد و یکی از گزینه‌ها را که با حالات روحی روانی سازگاری بیشتری دارد انتخاب کند.

سؤالات این آزمون مربوط به ابعاد هوش هیجانی است که نمره هر کدام از آن‌ها جداگانه محاسبه می‌گردد. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیختگی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی است. در بعضی از سؤالات چنانچه آزمودنی گزینه اول را انتخاب کند، نمره ۱ و چنانچه گزینه پنج را انتخاب کند نمره ۵ می‌گیرد و برعکس، اگر آزمودنی در سؤالات ۱، ۹، ۱۲، ۲۰، ۱۴، ۱۳، ۳۱، ۳۳، ۱۸، ۲۲، ۲۸ گزینه الف را انتخاب کند، نمره ۵ می‌گیرد و چنانچه گزینه ب، ج، د، ه را انتخاب کند، به ترتیب نمره کمتر می‌گیرد. نمره‌گذاری سؤالات دیگر برعکس است دامنه نمرات این پرسشنامه از ۳۳ تا ۱۶۵ است.

اعتبار: این آزمون توسط منصوری (۱۳۸۰) به صورت پایان‌نامه کارشناسی ارشد هنجاریابی شده است. میزان همسانی آزمون ۳۳ سؤالی، در اجرای مقدماتی، به روش آلفای کرونباخ ۰.۸۵ بوده است (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷: ۱۸۶).

روایی: در بررسی روایی سازه آزمون نیز، همبستگی نمرات افراد در این آزمون و آزمون عزت‌نفس کوپر اسمیت بر روی نمونه ۳۰ نفری موردبررسی قرار گرفت و بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده (۰/۶۳) r میزان همبستگی بین نمرات آزمودنی‌ها در دو آزمون از لحاظ آماری معنادار است و می‌توان گفت آزمون هوش هیجانی سیبیریاشرینگ از روایی سازه برخوردار است (منصوری، ۱۳۸۰).

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات



به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج زیر حاصل گردید:

۱. فرضیه فرعی اول: بین خودآگاهی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه فرعی اول مبنی بر این که «بین خودآگاهی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد» با استفاده از آزمون آماری پیرسون انجام که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد بین دو متغیر خودآگاهی و کارایی ضریب همبستگی و معنی‌داری وجود دارد. ($r=0/55$) که این مقدار در سطح $p < 0/05$ معنی‌دار است.

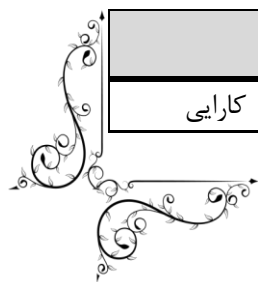
جدول شماره ۲: ضریب همبستگی پیرسون بین خودآگاهی و کارایی

		کارایی	خودآگاهی
کارایی	ضریب پیرسون	۱	.۵۵۶**
	سطح معنی‌داری		.۰
	حجم	۷۴	۷۴
خودآگاهی	ضریب پیرسون	.۵۵۶**	۱
	سطح معنی‌داری	.۰	
	حجم	۷۴	۷۴

۲. فرضیه فرعی دوم: بین خودتنظیمی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

جدول شماره ۳: ضریب همبستگی پیرسون بین خودتنظیمی و کارایی

		کارایی	خودتنظیمی
کارایی	ضریب پیرسون	۱	.۵۱۱**



	سطح معنی‌داری		۰.
	حجم	۷۴	۷۴
خودتنظیمی	ضریب پیرسون	.۵۱۱**	۱
	سطح معنی‌داری	۰.	
	حجم	۷۴	۷۴

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه دوم «بین خودتنظیمی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد» با استفاده از آزمون آماری پیرسون انجام که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد بین دو متغیر خودتنظیمی و کارایی ضریب همبستگی و معنی‌داری وجود دارد. ($r=0/51$) که این مقدار در سطح $p < 0/05$ معنی‌دار است.

۳. فرضیه فرعی سوم: بین خودانگیختگی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

جدول شماره ۴: ضریب همبستگی پیرسون بین خودانگیختگی و کارایی

	کارایی	خودانگیختگی
کارایی	۱	.۴۸۷**
		۰.
	۷۴	۷۴
خودانگیختگی	.۴۸۷**	۱
	۰.	
	۷۴	۷۴

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه سوم مبنی بر این که «بین خودانگیختگی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد» با استفاده از آزمون آماری پیرسون انجام که داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد بین دو متغیر خودتنظیمی و



کارایی ضریب همبستگی و معنی داری وجود دارد. ($r=0/48$) که این مقدار در سطح $p < 0/05$ معنی دار است.

۴. فرضیه فرعی چهارم: بین مهارت همدلی و کارایی کارکنان جمع آوری سازمان های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

جدول شماره ۵: ضریب همبستگی پیرسون بین مهارت همدلی و کارایی

همدلی	کارایی	
۵۲۷. ^{**}	۱	ضریب همبستگی
۰.		سطح معنی داری
۷۴	۷۴	حجم
۱	۵۲۷. ^{**}	ضریب همبستگی
	۰.	سطح معنی داری
۷۴	۷۴	حجم
		مهارت همدلی
		کارایی

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه چهارم مبنی بر این که «بین مهارت همدلی و کارایی کارکنان بخش جمع آوری سازمان های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد» با استفاده از آزمون آماری پیرسون انجام که داده های جدول ۴ نشان می دهد بین دو متغیر خودتنظیمی و کارایی ضریب همبستگی و معنی داری وجود دارد. ($r=0/52$) که این مقدار در سطح $p < 0/05$ معنی دار است.

۵. فرضیه فرعی پنجم: بین مهارت اجتماعی و کارایی کارکنان جمع آوری سازمان های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

جدول شماره ۶: ضریب همبستگی پیرسون بین مهارت اجتماعی و کارایی

مهارت اجتماعی	کارایی	
۴۲۷. ^{**}	۱	ضریب همبستگی
		کارایی

سطح معنی‌داری	۰.	۷۴
حجم	۷۴	۷۴
ضریب پیرسون	۰.	۷۴
مهارت اجتماعی	۰.	۷۴
سطح معنی‌داری	۰.	۷۴
حجم	۷۴	۷۴

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه پنجم مبنی بر این که «بین مهارت اجتماعی و کارایی کارکنان بخش جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد» با استفاده از آزمون آماری پیرسون انجام که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد بین دو متغیر مهارت اجتماعی و کارایی ضریب همبستگی و معنی‌داری وجود دارد. ($r=0/42$) که این مقدار در سطح $p < 0/05$ معنی‌دار است.

نتیجه‌گیری

فرضیه فرعی اول: بین خودآگاهی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

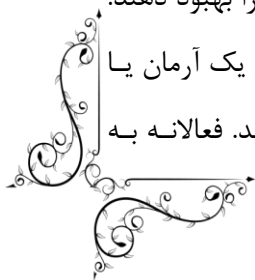
با توجه به معنی‌داری ضریب محاسبه‌شده، این فرضیه تأیید می‌گردد. تأیید این فرضیه در راستای پژوهش «نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی» است. همچنین در سال ۲۰۰۹ پژوهشی در نیجریه به‌وسیله «نوکا و اهایوزو»^۱ انجام شد که در آن تأثیر هوش عاطفی بر روی کارایی سازمان‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت که یافته‌های پژوهش یک رابطه قوی بین هوش هیجانی و کارایی سازمان‌ها و وابستگی مثبت بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی سازمان‌ها را نشان می‌داد. درمجموع یافته‌ها گویای آن است که بین دو متغیر خودآگاهی و کارایی، ارتباط مثبتی وجود دارد.

کارکنانی که دارای مؤلفه مثبت خودآگاهی باشند می‌توانند ارزش‌ها و اهدافشان را جهت دهند. به نقاط ضعف و قوت خویش آگاهی دارند. از تجربیات گذشته پند می‌گیرند و رفتاری متفکرانه دارند. با رویی گشاده آماده دریافت بازخور چشم‌انداز جدید هستند و به دنبال یادگیری مستمر و خودسازی هستند. می‌توانند ایده‌های غیرمعقول را در قالب کلمات بیان کنند و حتی می‌توانند صحت کار را بر اساس شاخص‌های خاص تدوین و تشریح نمایند. ثابت قدم هستند و می‌توانند در شرایط فشار آور و عدم اطمینان تصمیم درست بگیرند و مطابق روحیات و چشم اندازه‌ای خودشان رفتار کنند.

فرضیه فرعی دوم: بین خودتنظیمی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

با توجه به معنی‌داری ضریب محاسبه‌شده، این فرضیه تأیید می‌گردد. تأیید این فرضیه در راستای پژوهش «بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان» است که در سال ۹۰ توسط موسوی، جبلی عاملی و علی بخشی انجام گرفته و همچنین مطابق با یافته‌های پژوهش باقری و م حدادی (۱۳۹۲) با موضوع «تأثیر هوش عاطفی بر بهره‌وری کارکنان سازمان‌های امنیتی» است. درمجموع یافته‌ها گویای آن است که بین دو متغیر خودتنظیمی و کارایی، ارتباط مثبتی وجود دارد.

کارکنانی که دارای مؤلفه مثبت خودتنظیمی باشند، نتیجه محور بوده و تمایل زیادی به رعایت محورها دارند و به اهداف نیز پایبند هستند. همیشه اهداف چالش‌زا را برمی‌گزینند و مخاطرات را پیش‌بینی می‌کنند. همیشه با کسب اطلاعات می‌خواهند از شرایط عدم اطمینان محیطی بکاهند و روش‌های بهبود کار را شناسایی می‌کنند. می‌دانند چگونه عملکردشان را بهبود دهند. برای رسیدن به اهداف عالی‌تر سازمان فداکاری می‌کنند. دارای اهداف متعالی در یک آرمان یا رسالت بزرگ‌تر هستند. ارزش‌های محوری گروه را در تصمیمات دخالت می‌دهند. فعالانه به



دنبال فرصت‌هایی هستند تا مأموریت گروهی را انجام دهند. از فرصت‌ها همیشه استفاده می‌کند. همیشه به دنبال اهداف متعالی هستند نه آنچه دیگران از آن‌ها انتظار دارند. به دنبال حذف کاغذبازی‌های اداری هستند و همیشه مقررات را به گونه‌ای تفسیر می‌کنند که به بهتر شدن کارها کمک نمایند. از طریق تلاش‌های غیرمعمول و کارآفرینانه موجب تحریک دیگران می‌شوند. باوجود مشکلات و موانع همواره به دنبال تحقق اهداف هستند. از دریچه امید و موفقیت کار می‌کنند نه ترس از شکست. به جای آنکه موانع و مشکلات را به افراد ربط دهند سعی می‌کنند از طریق روش‌های مدیریتی آن‌ها را حل کنند.

فرضیه فرعی سوم: بین خودانگیختگی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

با توجه به معنی‌داری ضریب محاسبه‌شده، این فرضیه تأیید می‌گردد. تأیید این فرضیه در راستای پژوهش «نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی» است که توسط خدادادی (۱۳۹۲) انجام گرفته و همچنین مطابق با یافته‌های پژوهش باقری و م حدادی (۱۳۹۲) با موضوع «تأثیر هوش عاطفی بر بهره‌وری کارکنان سازمان‌های امنیتی» است. درمجموع یافته‌ها گویای آن است که بین دو متغیر خودانگیختگی و کارایی، ارتباط مثبتی وجود دارد.

کارکنانی که دارای مؤلفه مثبت خودانگیختگی باشند، نتیجه محور بوده و تمایل زیادی به رعایت محورها دارند و به اهداف نیز پایبند هستند. همیشه اهداف چالش‌زا را برمی‌گزینند و همیشه با کسب اطلاعات می‌خواهند از شرایط عدم اطمینان محیطی بکاهند و روش‌های بهبود کار را شناسایی می‌کنند. می‌دانند چگونه عملکردشان را بهبود دهند. برای رسیدن به اهداف عالی‌تر سازمان فداکاری می‌کنند. دارای اهداف متعالی در یک آرمان یا رسالت بزرگ‌تر هستند.

ارزش‌های محوری گروه را در تصمیمات دخالت می‌دهند. فعالانه به دنبال فرصت‌هایی هستند تا مأموریت گروهی را انجام دهند. از فرصت‌ها همیشه استفاده می‌کند. همیشه به دنبال اهداف متعالی هستند نه آنچه دیگران از آن‌ها انتظار دارند. به دنبال حذف کاغذبازی‌های اداری

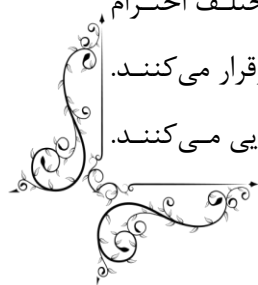


هستند و همیشه مقررات را به گونه‌ای تفسیر می‌کنند که به بهتر شدن کارها کمک نمایند. از طریق تلاش‌های غیرمعمول و کارآفرینانه موجب تحریک دیگران می‌شوند. باوجود مشکلات و موانع همواره به دنبال تحقق اهداف هستند. از دریچه امید و موفقیت کار می‌کنند نه ترس از شکست. به جای آنکه موانع و مشکلات را به افراد ربط دهند سعی می‌کنند از طریق روش‌های مدیریتی آن‌ها را حل کنند.

فرضیه فرعی چهارم: بین مهارت همدلی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

با توجه به معنی‌داری ضریب محاسبه‌شده، این فرضیه تأیید می‌گردد. تأیید این فرضیه در راستای پژوهش «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و اثربخشی اعضای هیئت‌علمی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد پارس‌آباد مغان» است که توسط ملکی و سیدکلان (۱۳۸۷) انجام گرفت. همچنین کیانوش زهراکار (۱۳۸۶) به بررسی رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی پرداخته که در نتیجه بین همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی، همبستگی مثبت و معنادار وجود داشته است. درمجموع یافته‌ها گویای آن است که بین دو متغیر مهارت همدلی و کارایی، ارتباط مثبتی وجود دارد.

کارکنانی که دارای مؤلفه مثبت مهارت همدلی باشند، با دقت به نشانه‌های هیجانی مخاطب توجه می‌کنند ضمناً شنونده خوبی هستند. به نقطه نظرات و دیدگاه‌های دیگران حساسیت نشان می‌دهند و آن را درک می‌کنند. از طریق شناخت و درک نیازها و احساسات دیگران تلاش می‌کنند آن‌ها را ارضاء نمایند. همیشه به نقاط قوت و موفقیت‌های دیگران توجه داشته و از آن‌ها قدردانی می‌کنند. به موقع راهنمایی و ارشاد می‌کنند و کارهایی را به دیگران محول می‌کند که توأم با چالش و تقویت مهارت‌ها است. نه تنها به افراد بافرهنگ‌های مختلف احترام می‌گذارند بلکه رابطه خوبی با تمام افراد با زمینه‌های ذهنی و فرهنگی مختلف برقرار می‌کنند. به اهمیت و قدرت ارتباطات آگاهی دارند. چارچوب‌های کاری حیاتی را شناسایی می‌کنند.



نسبت به کارکنانی که بر روی دیدگاه‌ها و گرایش‌ها دیگران اثرگذارند اشراف کامل دارند. واقعیت‌های خارجی سازمان و مسائل داخلی را به‌درستی تجزیه و تحلیل می‌کنند. فرضیه فرعی پنجم: بین مهارت اجتماعی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

با توجه به معنی‌داری ضریب محاسبه‌شده، این فرضیه تأیید می‌گردد. تأیید این فرضیه در راستای پژوهش محمدحسین ملازمیان (۱۳۸۸) است که به بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی مدیران پرستاری با سبک رهبری تحول‌آفرین در بیمارستان‌های استان خراسان رضوی پرداخته و نتایج تحقیق نشان داده بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول‌آفرین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و از بین ابعاد هوش عاطفی، بعدهای همدلی و مهارت‌های اجتماعی رابطه مثبت و معناداری با سبک رهبری تحول‌آفرین دارند. درمجموع یافته‌ها گویای آن است که بین دو متغیر مهارت اجتماعی و کارایی، ارتباط مثبتی وجود دارد.

کارکنانی که دارای مؤلفه مثبت مهارت اجتماعی باشند، مهارت‌های لازم برای نفوذ بر دیگران را در اختیار دارند. مطالب را برای مخاطبین به‌گونه‌ای بیان می‌کنند که قابل‌فهم و درک باشد. برای به وجود آوردن فضای حمایتی و رسیدن به یک اجماع کلی از استراتژی‌های غیرمستقیم نفوذگذاری استفاده می‌نمایند. مسائل و مشکلات را به شکلی اثربخش برای رسیدن به یک نتیجه خاص هدایت می‌کنند. تعاملات اثربخش دارند. علائم هیجانی طرف مقابل را به‌خوبی درک می‌کنند و پیام‌های آن را دریافت می‌کنند. از موضع قدرت با مشکلات روبرو می‌شوند. شنونده خوبی بوده و به دنبال درک متقابل هستند. باکمال میل به تبادل اطلاعات می‌پردازد. ارتباطات باز و شفاف را تقویت می‌کنند. همچنان که آمادگی شنیدن خبرهای خوب و خوشایند را دارند، آمادگی شنیدن خبرهای ناگوار را نیز دارند. نه‌تنها کارکنان مشکل‌ساز را واپایش می‌کند بلکه شرایط را با درایت و تدبیر در اختیار می‌گیرند. می‌توانند تعارضات بالقوه را شناسایی کرده و مخالفت‌ها را گام‌به‌گام برطرف نمایند. مباحث آزاد را تشویق می‌کنند تا



شایعه‌ها از میان برود. همیشه به دنبال راه‌حلی‌هایی هستند که دو طرف برنده شوند. دارای بیان فصیح بوده به‌طوری‌که در دیگران شور و شوق به وجود آورند تا به دنبال یک دیدگاه یا آرمان مشترک باشند. در مواقع ضروری می‌توانند کارها را پیش ببرند. عملکرد دیگران را به سمت تحقق اهداف هدایت می‌کنند و آن‌ها را پاسخگو و مسئول پذیر می‌کنند. همیشه به دنبال شناسایی دلایل ضرورت ایجاد تغییر بوده و سعی می‌کنند موانع تغییر را از بین ببرند. وضعیت موجود را به چالش می‌کشند و به دنبال بیان ضرورت تغییر برمی‌آیند. آن‌ها نماد و سمبل تغییر بوده و دیگران را تشویق به پذیرش تغییر می‌کنند. چارچوب تغییرات مورد انتظار دیگران را تدوین می‌کنند. همیشه به خاطر اینکه افراد را تشویق به حضور در داخل حلقه پیوند بکنند با آن‌ها تماس برقرار می‌کنند. همیشه به دنبال برقراری رابطه دوستانه میان همکاران هستند اعضای گروه را تشویق می‌کنند که مشارکت فعال توأم با شور و شوق داشته باشند. به دنبال شکل‌دهی هویت گروهی، روحیه جمعی و احساس تعهد هستند. از حیثیت، شهرت گروه و اعتبار مشترک حمایت و جانب‌داری می‌کنند.

فرضیه اصلی: بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و کارایی کارکنان جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

تاکنون همه فرضیه‌های فرعی تحقیق تأیید شده است و در فرضیه‌های فرعی و مباحث قبلی کاملاً ارتباط مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری مورد بحث و بررسی قرار گرفت. با توجه به اینکه فرضیه‌های فرعی این تحقیق تابعی از فرضیه‌های اصلی هستند، از این‌رو مطابق با دلایل اشاره شده، فرضیه اصلی این تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

پیشنهادهای

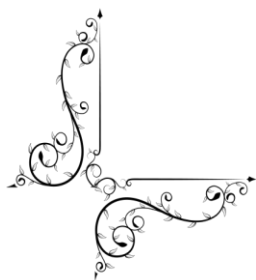
هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌های اساسی در کارایی کارکنان جمع‌آوری بوده و نیاز است تا در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با نگاه به اسناد فرادستی در راستای تدابیر مقام معظم رهبری از این مؤلفه علمی در توانمندسازی عوامل جمع‌آوری، بیشترین استفاده را کرد. تقویت



مؤلفه‌های هوش هیجانی در کارکنان باعث ارتباط مؤثر آنها با افراد، نشان و به‌کارگیری نفرات ویژه و قوی در اهداف اطلاعاتی می‌گردد.

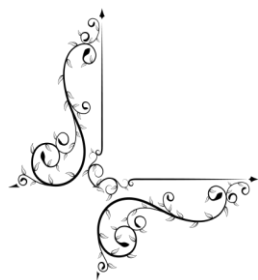
با توجه به تعاریف مؤلفه‌های هوش هیجانی و رابطه مثبت آن با کارایی کارکنان جمع‌آوری که در این پژوهش به اثبات رسید، پیشنهادهایی برای ارتقاء این دو متغیر به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- با توجه به اینکه هوش هیجانی منجر به کارایی در جمع‌آوری پنهان یعنی سرخ‌یابی‌های امنیتی و درنهایت تقویت امنیت می‌گردد، در مجموعه جمع‌آوری سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی از هادیانی استفاده گردد که دارای هوش هیجانی بالا و قابل قبولی باشند.
- راه‌کارهای ارتقاء هوش هیجانی در سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی موردبررسی و متناسب با وضعیت جمع‌آوری سازمان و کارکنان مورد ارزیابی قرار گیرد.
- توزیع کتاب و لوح فشرده آموزشی مرتبط با تقویت هوش هیجانی به کارکنان جمع‌آوری
- سنجش و ارزیابی هوش هیجانی کارکنان در زمان استفاده در امور جمع‌آوری
- آموزش هوش هیجانی در کارگاه‌های تخصصی جمع‌آوری



منابع

۱. آقاییار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز. (۱۳۸۶). *هوش هیجانی سازمانی*. اصفهان: انتشارات سپاهان.
۲. اقتداری، علی محمد. (۱۳۷۴). *سازمان مدیریت* (چاپ چهارم). تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۳. اکرامی، ی. (۱۳۸۰). آیا می دانید هوش هیجانی یا بهره هیجانی چیست. *نشریه موفقیت*، شماره ۳۸.
۴. حیاتی، محمدرضا. (۱۳۸۸). *استخدام و هدایت منابع پنهان*. تهران: انتشارات دانشگاه جامع امام حسین (ع).
۵. خدادادی، مجتبی. (۱۳۹۲). نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی. *فصلنامه پژوهش های حفاظتی امنیتی*، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، شماره ۵.
۶. دوستار، محمد و همکاران. (۱۳۸۲). *ابعاد هوش هیجانی*. مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
۷. زهرا کار، کیانوش. (۱۳۸۶). بررسی رابطه مؤلفه های هوش هیجانی و عملکرد تحصیلی. *فصلنامه روانشناسی کاربردی*، دوره ۲.
۸. طاهری، شهنام. (۱۳۷۸). *بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها (مدیریت بهره‌وری فراگیر)*، تهران، هستان.
۹. طاهری، شیرین. (۱۳۸۵). *بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها (مدیریت بهره‌وری فراگیر)*، تهران: هستان، چاپ ۱۲.



۱۰. عابدی، روح اله. (۱۳۹۳). رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با کارایی کارکنان جمع‌آوری.

پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشکده علوم و فنون فارابی.

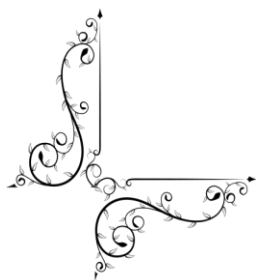
۱۱. ملازمیان، محمدحسین. (۱۳۸۸). بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی مدیران پرستاری با سبک رهبری تحول‌آفرین در بیمارستان‌های استان خراسان رضوی. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. مشهد.

۱۲. موسوی و همکاران. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان، *فصلنامه علوم رفتاری*، شماره ۳، دوره ۱۰، ۱۳۹۱.

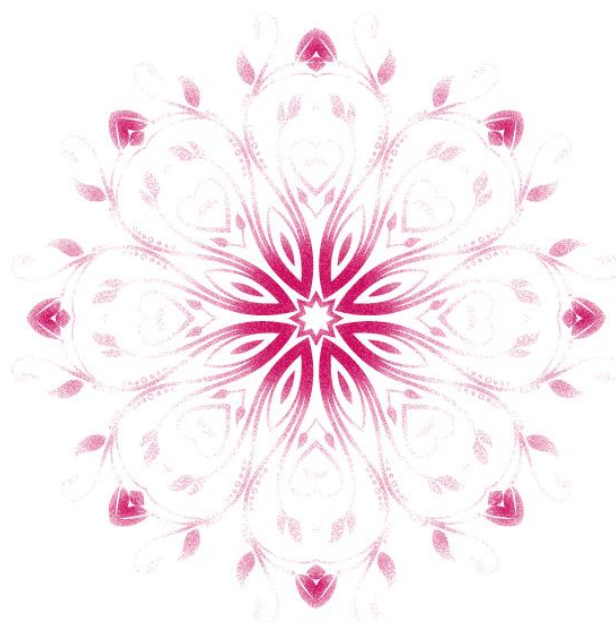
۱۳. نامداری، ابراهیم. (۱۳۸۱-۱۳۸۲). بررسی مدیریت عوامل پنهان (منابع) در جمع‌آوری ضداطلاعاتی (حفاظت اطلاعاتی). *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. تهران، دانشگاه علوم فنون فارابی.

۱۴. نقابی، سعید، بهادری، محمد کریم. (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با رفتار کارآفرینانه. *مجله طب نظامی*، شماره ۲.

۱۵. یعقوبی، رحیم، اسحاقی فر، میثم. (۱۳۹۲). نقش جمع‌آوری سازمان‌های. *فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی و اطلاعاتی*، دانشگاه امام حسین (ع) شماره ۲.



Abstracts



چکیده های انگلیسی مقاله ها