

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشگاه پیام نور

واحد تهران مرکز

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روانشناسی عمومی

موضوع:

**رابطه بین هوش هیجانی و توانایی کنترل خشم در کارکنان
شبکه بهداشت و درمان اسلام آباد غرب**

استاد راهنما:

دکتر فرهاد شقاقی

استاد مشاور:

دکتر احمد علی پور

پژوهشگر:

فرزانه پیر مرادی

پاییز 1386

کد شناسایی پایان نامه



تصویب نامہ

پایان نامہ تحت عنوان:

بررسی رابطہ ہوش هیجانی و میزان کنترل خشم در کارمندان اسلام آباد غریبی

نمرہ: ۱۹ درجہ: عالی

تاریخ دفاع: ۸۶/۱۰/۲۲

اعضای ہیات داوران:

نام و نام خانوادگی ہیات داوران مرتبہ علمی امضاء

استاد راہنما
استاد مشاور
استاد داور
نماینده گروہ

۱. آقای دکتر فرہاد شقاقی
۲. آقای دکتر احمد علی پور
۳. آقای دکتر حسین زارع
۴. آقای دکتر حسین زارع

تقدیر و تشکر:

نخست مراتب تشکر و قدردانی خود را از آقای دکتر فرهاد شقاقی استاد راهنما به پاس زحمات ایشان و راهنمایی بی دریغ در پژوهش و مراحل نگارش ابراز می‌دارم. همچنین از جناب آقای دکتر احمد علی پور استاد مشاور به خاطر همکاری و ارائه نظرات مفیدشان و از جناب آقای دکتر حسین زارع به خاطر ارزیابی این اثر کمال تشکر و قدردانی را دارم.

تقدیم به :

پدر و مادرم که دعای خیرشان همواره بدرقه راهم است

و همسر و پسر عزیزم که به قدر توان خود مرا یاری نمودند

و همچنین خواهر مهربانم شبنم و همسر گرامیش

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۲-۸	فصل اول: کلیات پژوهش
۳	۱-۱- مقدمه
۴	۲-۱- بیان مسأله
۵	۳-۱- اهمیت و ضرورت موضوع
۶	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	۵-۱- فرضیات تحقیق
۷	۶-۱- متغیرهای تحقیق
۷	۷-۱- تعاریف مفهومی متغیرها
۸	۸-۱- تعریف عملیاتی متغیرها
۹-۶۷	فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۰	۱-۲- پیشینه نظری
۱۲	۲-۲- هیجان
۱۳	۳-۲- دو ذهن آدمی
۱۴	۴-۲- هوش هیجانی
۱۴	۵-۲- مدل‌های هوش هیجانی
۱۴	۱-۵-۲- مدل توانایی هوش هیجانی
۱۵	۲-۱-۵-۲- شاخه اول: ادراک، ارزیابی و بیان هیجان
۱۵	۲-۱-۵-۲- شاخه دوم: تسهیل هیجان تفکر
۱۶	۳-۱-۵-۲- شاخه سوم: فهم و تحلیل اطلاعات هیجانی
۱۶	۴-۱-۵-۲- شاخه چهارم: نظم بخشی و مدیریت هیجانی
۱۶	۲-۵-۲- مدل‌های ترکیبی هوش هیجان
۱۷	۶-۲- هوش هیجانی از دیدگاه عصبی - زیستی
۱۹	۷-۲- تسخیر هیجانی
۱۹	۸-۲- ناتوانی هیجانی
۲۰	۹-۲- هوش هیجانی و جریان مقابله با بحران
۲۲	۱۰-۲- هوش هیجانی و شخصیت

عنوان	صفحه
۱۱-۲- چشم چیست؟	۲۴
۱۲-۲- انواع چشم	۲۵
۱۳-۲- فواید و مضرات چشم	۲۹
۱۴-۲- چگونگی بروز روانی و جسمی چشم	۳۲
۱-۱۴-۲- چگونگی بروز جسمی چشم	۳۲
۲-۱۴-۲- چگونگی بروز روانی چشم	۳۴
۱۵-۲- عوامل ایجاد چشم	۳۵
۱۶-۲- دیدگاه‌ها مطرح در چشم	۳۶
۱-۱۶-۲- دیدگاه زیستی	۳۷
۲-۱۶-۲- دیدگاه شناختی	۳۷
۳-۱۶-۲- دیدگاه دو سیستمی	۳۷
۴-۱۶-۲- دیدگاه ال کاکس و زیر ساختهای تشکیل دهنده چشم در نظریه هیجان	۳۷
۵-۱۶-۲- نظریه لازاروس	۳۸
۶-۱۶-۲- نظریه مارکوس و کیتایاما	۳۹
۷-۱۶-۲- نظریه آوریل	۴۲
۸-۱۶-۲- نظریه رشد هیجانی تامسون	۴۵
۹-۱۶-۲- نظریه فروید در باب پرخاشگری	۴۵
۱۰-۱۶-۲- نظریه یادگیری اجتماعی و پرخاشگری، بندورا	۴۵
۱۱-۱۶-۲- فرضیه ناکامی و پرخاشگری (میلر و دالرد)	۴۶
۱۷-۲- درون ریزی و برون ریزی چشم	۴۷
۱۸-۲- تفاوت‌های جنسیتی در تجربه و ابراز چشم	۴۷
۱۹-۲- راهکارهای کنترل چشم	۴۸
۲۰-۲- گستره تجربی پژوهش	۶۱
فصل سوم: روش شناختی تحقیق	۶۸-۸۴
۱-۳- نوع و روش تحقیق	۶۹
۲-۳- جامعه آماری	۶۹
۳-۳- نمونه آماری و روش نمونه گیری	۷۰
۴-۳- ابزار گردآوری اطلاعات	۷۰

عنوان	صفحه
۳-۴-۱- آزمون هوش هیجانی بار - آن	۷۰
۳-۴-۲- مشخصات آزمون هوش هیجانی بار - آن	۷۱
۳-۴-۳- روایی و پایایی آزمون هوش هیجانی بار - آن	۷۲
۳-۴-۴- روش نمره گذاری آزمون هوش هیجانی بار - آن	۷۴
۳-۴-۵- پرسشنامه بیان و صفت شخصیتی خشم	۷۵
۳-۴-۶- شرایط اجرای پرسشنامه بیان خشم	۷۸
۳-۴-۷- روش نمره گذاری پرسشنامه بیان خشم	۷۹
۳-۴-۸- روایی و پایایی پرسش نامه بیان خشم	۸۰
۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	۸۳
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها	۸۵-۱۴۹
۴-۱- مقدمه	۸۶
۴-۲- توصیف داده‌ها	۸۷
۴-۳- تحلیل داده‌ها	۱۰۷
فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری	۱۵۰-۱۶۲
۵-۱- خلاصه	۱۵۱
۵-۲- نتایج حاصل در آزمون فرضیات	۱۵۲
۵-۳- محدودیت‌های پژوهش	۱۶۱
۵-۴- پیشنهادات	۱۶۲
۵-۴-۱- الف) پیشنهادات کاربردی	۱۶۲
۵-۴-۲- ب) پیشنهادات پژوهشی	۱۶۲
منابع	۱۶۳-۱۷۱
ضمائم	۱۷۲-۱۷۹
۱- پرسشنامه هوش هیجانی بار - آن	۱۷۲
۲- پرسشنامه کنترل خشم اسپیلبرگر	۱۷۵
چکیده انگلیسی	۱۸۰

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۳): رابطه بین نمره کل هر مقیاس و نمره کل آزمون.....	۷۳
جدول (۲-۳): معرفی برخی شاخص‌ها در آزمون هوش هیجانی.....	۷۳
جدول (۳-۳): معرفی سؤالات مربوط به هر یک از مقیاس‌ها.....	۷۴
جدول شماره (۱-۴) مربوط به فراوانی سن.....	۸۷
جدول شماره (۲-۴) جنسیت.....	۸۸
جدول شماره (۳-۴) وضعیت تأهل.....	۸۹
جدول شماره (۴-۴) تحصیلات.....	۹۰
جدول شماره (۵-۴) مربوط به آمار توصیفی خشم.....	۹۱
جدول شماره (۶-۴) مربوط به آمار توصیفی خشم.....	۹۲
جدول شماره (۷-۴) مربوط به آمار توصیفی خشم و هوش هیجانی.....	۹۳
جدول شماره (۸-۴) مربوط به آمار توصیفی مولفه‌های هوش هیجانی.....	۹۴
جدول شماره (۹-۴) جدول آمار توصیفی مولفه‌های هوش هیجانی.....	۹۵
جدول شماره (۱۰-۴) مربوط به آمار توصیفی.....	۹۶
جدول (۱۱-۴): جدول آمار توصیفی مربوطه به مؤلفه‌های خشم.....	۹۷
جدول (۱۲-۴) جدول آمار توصیفی مربوطه به مؤلفه‌های هوش هیجانی.....	۱۰۱
جدول شماره (۱۳-۴): آزمون ضریب همبستگی رابطه بین سن و میزان هوش هیجانی.....	۱۰۷
جدول شماره (۱۴-۴) آمار توصیفی جنس و میزان هوش هیجانی.....	۱۰۸
جدول شماره (۱۵-۴): جدول t گروه‌های مستقل جنس و میزان هوش هیجانی.....	۱۰۸
جدول شماره (۱۶-۴): آمار توصیفی وضعیت تأهل و مجرد و میزان هوش هیجانی.....	۱۰۹
جدول شماره (۱۷-۴): جدول مربوط به t گروه‌های مستقل وضعیت تأهل و میزان هوش هیجانی.....	۱۰۹
جدول شماره (۱۸-۴): آمار توصیفی رابطه بین سن و میزان کنترل خشم.....	۱۱۰
جدول شماره (۱۹-۴) جدول مربوط به آزمون ضریب همبستگی جهت رابطه بین سن و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۰
جدول شماره (۲۰-۴) آزمون رگرسیون جهت رابطه بین سن و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۱
جدول شماره (۲۱-۴) جدول آزمون F جهت رابطه بین سن و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۱
جدول شماره (۲۲-۴): جدول بتا جهت رابطه بین سن و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۱

جدول شماره (۲۳-۴) آمار توصیفی جنسیت و میزان کنترل خشم.....	۱۱۲
جدول شماره (۲۴-۴) : جدول مربوط به t گروه‌های مستقل جنسیت و میزان کنترل خشم.....	۱۱۲
جدول شماره (۲۵-۴) آمار توصیفی وضعت تأهل و میزان کنترل خشم.....	۱۱۳
جدول شماره (۲۶-۴) T گروه‌های مستقل وضعت تأهل و میزان کنترل خشم.....	۱۱۳
جدول شماره (۲۷-۴) آمار توصیفی جهت رابطه بین هوش هیجانی و میزان کنترل کلی خشم.	۱۱۴
جدول شماره (۲۸-۴) جدول مربوط به آزمون ضریب همبستگی جهت رابطه بین هوش هیجانی و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۴
جدول شماره (۲۹-۴) آزمون رگرسیون جهت رابطه بین هوش هیجانی و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۴
جدول شماره (۳۰-۴) آزمون F جهت رابطه بین هوش هیجانی و میزان کنترل کلی خشم.....	۱۱۵
جدول شماره (۳۱-۴) : جدول بتا جهت رابطه بین هوش هیجانی و میزان کنترل کلی خشم....	۱۱۵
جدول شماره (۳۲-۴) : آمار توصیفی رگرسیون مولفه‌های هوش هیجانی با کنترل کلی خشم...	۱۱۶
جدول شماره (۳۳-۴) جدول ماتریس همبستگی بین مولفه‌های هوش هیجانی و کنترل کلی خشم.....	۱۱۷
جدول شماره (۳۴-۴) : جدول ضریب تعیین بین مولفه‌های هوش هیجانی و کنترل کلی خشم.	۱۲۱
جدول شماره (۳۵-۴) : جدول مربوط به آزمون F بین مولفه‌های هوش هیجانی و کنترل کلی خشم.....	۱۲۱
جدول شماره (۳۶-۴) : جدول معادله خط رگرسیون بین مولفه‌های هوش هیجانی و کنترل کلی خشم.....	۱۲۲
جدول شماره (۳۷-۴) : جدول آمار توصیفی مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۳
جدول شماره (۳۸-۴) : جدول مربوط به آزمون ضریب همبستگی مربوط به رابطه هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۳
جدول شماره (۳۹-۴) : جدول رگرسیون مربوط به رابطه هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۴
جدول شماره (۴۰-۴) : جدول آزمون F مربوط به رابطه هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۴
جدول شماره (۴۱-۴) جدول بتا مربوط به رابطه هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۴
جدول شماره (۴۲-۴) : جدول آمار توصیفی مربوط به مولفه‌های هوش هیجانی و صفت خشم.....	۱۲۵

- جدول شماره (۴۳-۴): جدول ماتریس همبستگی بین مولفه‌های هوش هیجانی و صفت خشم
 ۱۲۶
- جدول شماره (۴۴-۴): جدول ضریب تعیین بین مولفه‌های هیجانی و صفت خشم..... ۱۳۰
- جدول شماره (۴۵-۴): جدول مربوط به آزمون F بین مولفه‌های هوش هیجانی و صفت خشم
 ۱۳۰
- جدول شماره (۴۶-۴): جدول مربوط به معادله خط رگرسیون بین مولفه‌های هوش هیجانی و
 صفت خشم..... ۱۳۱
- جدول شماره (۴۷-۴): جدول آمار توصیفی رابطه بین هوش هیجانی و میزان حالت خشم..... ۱۳۲
- جدول شماره (۴۸-۴): جدول آزمون رگرسیون بین هوش هیجانی و میزان حالت خشم..... ۱۳۲
- جدول شماره (۴۹-۴): جدول آزمون ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و میزان حالت خشم
 ۱۳۳
- جدول شماره (۵۰-۴): جدول مربوط به آزمون F مربوط به هوش هیجانی و میزان حالت خشم
 ۱۳۳
- جدول شماره (۵۱-۴): جدول بتا مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و میزان حالت خشم..... ۱۳۳
- جدول شماره (۵۲-۴): جدول آمار توصیفی مربوط به رگرسیون بین مولفه‌های هوش هیجانی و
 میزان حالت خشم..... ۱۳۴
- جدول شماره (۵۳-۴): جدول ماتریس همبستگی بین مولفه‌های هوش هیجانی و حالت خشم ۱۳۵
- جدول شماره (۵۴-۴): جدول ضریب تعیین بین مولفه‌های هوش هیجانی و حالت خشم..... ۱۳۹
- جدول شماره (۵۵-۴): جدول آزمون F مربوط به رابطه مولفه‌های هوش هیجانی و میزان حالت
 خشم..... ۱۳۹
- جدول شماره (۵۶-۴): جدول مربوط به معادله خط رگرسیون بین مولفه‌های هوش هیجانی و
 میزان حالت خشم..... ۱۴۰
- جدول شماره (۵۷-۴): جدول آمار توصیفی مربوط به رابطه بین هوش هیجانی و شاخص کلی
 بیان خشم..... ۱۴۱
- جدول شماره (۵۸-۴): مربوط به آزمون ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و شاخص کلی بیان
 خشم..... ۱۴۱
- جدول شماره (۵۹-۴): جدول مربوط به آزمون رگرسیون جهت رابطه بین هوش هیجانی و
 شاخص کلی بیان خشم..... ۱۴۲

جدول شماره (۶۰-۴) : جدول آزمون F مربوط به هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم ...	۱۴۲
جدول شماره (۶۱-۴) : جدول بتا مربوط به هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۲
جدول شماره (۶۲-۴) : جدول آمار توصیفی مربوط به مولفه‌های هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۳
جدول شماره (۶۳-۴) : جدول ماتریس همبستگی بین مولفه‌های هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۴
جدول شماره (۶۴-۴) : جدول ضریب تعیین بین مولفه‌های هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۸
جدول شماره (۶۵-۴) : جدول مربوط به آزمون F بین مولفه‌های هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۸
جدول شماره (۶۶-۴) : جدول معادله خط رگرسیون بین مولفه‌های هوش هیجانی و شاخص کلی بیان خشم	۱۴۹

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۵	نمودار شماره (۱-۲) مربوط به انواع خشم
۴۱	نمودار شماره (۲-۲) مارکوس کیتایاما
۴۴	نمودار شماره (۳-۲) طرح آوریل برای تجزیه رفتارهای هیجانی
۵۰	نمودار شماره (۲-۴) مدلی برای تحلیل عصبانیت، بهادران و پورناصح
۸۷	نمودار شماره (۱-۴) مربوط به فراوانی سن
۸۸	نمودار شماره (۲-۴) مربوط به فراوانی جنسیت
۸۹	نمودار شماره (۳-۴) مربوط به وضعیت تاهل
۹۰	نمودار شماره (۴-۴) مربوط به تحصیلات
۹۸	نمودار شماره (۵-۴) مربوط به حالت خشم
۹۸	نمودار شماره (۶-۴) مربوط به احساس خشم
۹۹	نمودار شماره (۷-۴) مربوط به بیان فیزیکی خشم
۹۹	نمودار شماره (۸-۴) مربوط به بیان کلامی خشم
۱۰۰	نمودار شماره (۹-۴) مربوط به درون ریزی خشم
۱۰۰	نمودار شماره (۱۰-۴) مربوط به کنترل برون ریزی خشم
۱۰۱	نمودار شماره (۱۱-۴) مربوط به خودآگاهی هیجانی
۱۰۲	نمودار شماره (۱۲-۴) مربوط به واقع گرایی
۱۰۲	نمودار شماره (۱۳-۴) مربوط به روابط بین فردی
۱۰۳	نمودار شماره (۱۴-۴) مربوط به خوشبینی
۱۰۳	نمودار شماره (۱۵-۴) مربوط به عزت نفس
۱۰۴	نمودار شماره (۱۶-۴) مربوط به کنترل تکانش
۱۰۴	نمودار شماره (۱۷-۴) مربوط به انعطاف پذیری
۱۰۵	نمودار شماره (۱۸-۴) مربوط به مسئولیت پذیری
۱۰۵	نمودار شماره (۱۹-۴) مربوط به همدلی
۱۰۶	نمودار شماره (۲۰-۴) مربوط به خودابرازی

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی و کنترل خشم می‌پردازد. بدین منظور از میان ۸۰۰ نفر کارمند شبکه بهداشت و درمان اسلام آباد غرب ۲۰۰ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه خشم اسپیلبرگر (staxI-2) و پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان استفاده گردید. نتایج بدست آمده با استفاده از شاخص‌های آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره و تحلیل واریانس چند متغیره (manova) تجزیه و تحلیل گردید. نتایج در سطح معنی داری الفا کوچکتر یا مساوی ۰/۰۵ نشان داد که بین هوش هیجانی و کنترل خشم همبستگی مثبت وجود دارد. همچنین، بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با صفت خشم، حالت خشم و شاخص کلی بیان خشم همبستگی منفی مشاهده گردید. از سوی دیگر مقایسه گروه‌های مستقل نشان داد که در این پژوهش سن، جنس و وضعیت تاهل در هوش هیجانی تاثیر ندارد، در حالی که افزایش سن و تاهل با افزایش کنترل خشم در ارتباط است. و جنسیت تاثیر معنا داری در کنترل خشم ندارد.

کلید واژه: هوش هیجانی، کنترل کلی خشم، شاخص کلی بیان خشم.

فصل اول

کلیات تحقیق

خشم کنترل نشده یکی از پایه‌های اصلی رفتار پرخاشگرانه است که لطمات بسیاری بر فرد پرخاشگر و جامعه اطراف وی وارد می‌کند. پرخاشگری و همچنین سرکوب مداوم احساس خشم هر دو در ایجاد و افزایش اختلالات روانی نقش دارند. افرادی که قادر به کنترل خشم خود نیستند در مهارت‌های اساسی زندگی ضعف دارند. و ما به عنوان اجتماع، به خود زحمت نداده‌ایم تا مطمئن شویم که هر کودکی، اصول اساسی کنار آمدن با خشم یا حل تعارضات را به نحو شایسته‌ای آموخته است، همچنین به آموزش همدلی، کنترل تکانه یا هر یک از دیگر اصول مهارت‌های هیجانی بهایی نداده ایم (گلمن^۱، ۱۹۹۵).

هوش هیجانی آخرین و جدیدترین تحول در زمینه فهم ارتباط میان تعقل و هیجان است. علی‌رغم دیدگاه‌های اولیه، نگاه واقع بینانه به ماهیت انسان نشان می‌دهد که انسان نه منطقی صرف است و نه احساس صرف، بلکه ترکیبی از هر دو است. بنابراین، توانایی شخص برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت‌های هیجانی و منطقی وی بستگی دارد.

همان طوری که تام‌کینز^۲ (۱۹۶۲) بیان می‌کند، تعقل بدون عاطفه ناتوان است و عاطفه بدون تعقل نابینا. موفقیت در زندگی، توانایی شخص را در استدلال براساس تجارب هیجان و سایر اطلاعات سرشار عاطفی، پاسخ به شیوه‌های انطباقی و تعقل درباره موقعیت‌های گذشته و حال به مبارزه می‌طلبد (سالوی و مایر^۳، ۱۹۹۰).

گلمن (۱۹۹۵) با بهره‌گیری از مفهوم فراشناخت در ارتباط با خودآگاهی چنین می‌گوید: خودآگاهی را به معنای تعمق در خود، متمرکز ساختن توجه به تجربه شخصی خود، که گاه مراقبه نامیده می‌شود به کار برده ام. از نظر مکانیسم عصبی، این تغییر در فعالیت ذهنی، احتمالاً علامتی ارسال می‌کند حاکی از اینکه مدارهای قشر تازه مخ فعالانه مشغول بررسی هیجان‌ها هستند و این یعنی اولین گام در رسیدن به کنترل نسبی... این آگاهی نسبت به احساسات، توانایی عاطفی اساسی است که دیگر توانایی‌ها از قبیل خویشتن داری عاطفی بر پایه آن بنا می‌شوند.

خویشتن داری عاطفی یکی از عوامل مؤثر در کنترل خشم است و در پژوهش حاضر به بررسی رابطه کنترل خشم با هوش هیجانی می‌پردازیم و امید است بتوانیم با پرورش هوش هیجانی خشونت را در جوامع و روابط بین فردی کاهش دهیم.

1 . Goleman, D

2 . tam kinz

3 . salovey & Mayer

۲-۱ بیان مسئله

هوش غیر شناختی، ابعاد شخصی، هیجانی، اجتماعی و حیاتی هوش را که اغلب بیشتر از جنبه‌های شناختی آن در عملکردهای روزانه مؤثرند، مخاطب قرار می‌دهد. هوش هیجانی با توانایی درک خود و دیگران (خودشناسی و دیگرشناسی)، ارتباط ما با مردم و سازگاری فرد با پیرامون خویش پیوند دارد. به عبارت دیگر، هوش غیرشناختی پیش بینی موفقیت‌های فرد را در زندگی میسر می‌کند و سنجش و اندازه‌گیری آن به منزله اندازه‌گیری و سنجش توانایی‌های شخص برای سازگاری با شرایط زندگی و ادامه حیات در جهان است (بار - ان^۱، ۲۰۰۰).

بار - ان هوش غیر شناختی را عامل مهمی در تعیین توانمندی‌های افراد برای کسب موفقیت در زندگی تلقی می‌کند و آن را با سلامت عاطفی - یعنی وضعیت روانی فعلی و در مجموع سلامت هیجانی - در ارتباط مستقیم می‌داند. هدف وی به عنوان یک روانشناس بالینی پاسخ دادن به این پرسش مهم بود که چرا بعضی از افراد که از توان هیجانی بهتری برخوردارند، در زندگی موفق‌ترند. وی در نهایت به این نتیجه رسید که هوش شناختی تنها شاخص عمده برای پیش بینی موفقیت فرد نیست. به نظر وی بسیاری از کسانی که از هوش شناختی بالایی برخوردارند، با عدم موفقیت و سردرگمی روبرو هستند، در حالی که افراد کم‌هوشتری را می‌توان دید که موفق‌تر و خوشبخت‌ترند (بار - ان، ۲۰۰۰).

شناخت‌گرایان معتقدند که هیجان‌ها را باید کاملاً از تفکر جدا کرد. اما تجارب بالینی امروزه حاکی از این است که تفکر خالی از هیجان فرآیند تصمیم‌گیری رضایت‌بخش را، غیر ممکن می‌سازد. (سالووی و همکاران، ۱۹۹۵). معتقدند «که ما نمی‌توانیم هیجان‌ها را سرکوب کنیم، زیرا احساس و هیجان، ارزش و معنا و پیام خاص خود را دارد و وظیفه ما کنترل آنهاست به نحوی که بتوانیم توازن میان تفکر و هیجان برقرار کنیم. عامل کلیدی برای تصمیم‌گیری مطلوب، شناخت احساسات خود و افراد پیرامون می‌باشد و هر چه این توانایی در فرد بیشتر باشد، اطمینان از صحت تصمیم‌گیری او بیشتر خواهد بود.»

خشم یکی از هیجان‌های اصلی می‌باشد و کنترل خشم به طریق صحیح کیفیت زندگی در جامعه بشری را ارتقاء می‌دهد. با اینکه هوش هیجانی سازه جدیدی است. در مورد ارتباط آن با سازه‌هایی چون عملکرد تحصیلی، رضایت و موفقیت شغلی، سازگاری اجتماعی و ... تحقیقاتی صورت گرفته است اما حوزه‌ای که در این میان کمتر مورد توجه قرار گرفته است رابطه بین هوش هیجانی و کنترل خشم است لذا در این تحقیق بر آنیم که رابطه بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را با کنترل خشم در کارمندان شبکه بهداشت و درمان اسلام‌آباد غرب مورد بررسی قرار دهیم.

1 . Bar - on

۱-۳- اهمیت و ضرورت مسئله

کوئن^۱، ۱۹۷۹ معتقد است هر جامعه ای برای ادامه حیات، باید نیازهای بنیادی خود را برآورده سازد و کارکردهای معینی را به انجام برساند. انجام این وظایف و برآوردن نیازهای حیاتی و فردی جامعه، از طریق نهادهای موجود صورت می‌گیرد (کوئن، ۱۹۷۹. ترجمه توسلی، ۱۳۷۲).

کاهش خشونت و کنترل خشم یکی از اصلی ترین و اساسی ترین نیازهای جوامع بشری است تا ارتباط و همکاری بین افراد جامعه ممکن و میسر گردد لذا هر عاملی که در کنترل خشم مؤثر باشد شایسته بررسی بوده و باید با دقت تمام مطالعه شود و عواقب و نتایج آن تا حد امکان مشخص و پیش بینی گردد. به طور کلی تجارب هیجانی به سه طریق نظم دهی می‌شوند ۱. سرکوبی^۲ ۲. فرونشانی^۳ ۳. ابراز^۴ (کاپزانسکی و کاواچی، ... ۲ به نقل از آقای، ۱۳۸۴)

برهمن اساس خشم نیز به سه روش مدیریت می‌شود.

۱. برون ریزی خشم: یعنی تمایل به ظهور خشم به صورت کلامی یا فیزیکی

۲. درون ریزی خشم: یعنی تمایل به منع یا بازداری خشم

۳. کنترل خشم: یعنی فرونشانی همراه با آگاهی و تجربه احساسی در درون

سرکوبی یعنی درون ریزی خشم، فرونشانی یعنی کنترل و ابراز برون ریزی خشم است .

آقای (۱۳۸۴) در تحقیقی که در بررسی مدیریت خشم در بیماران سرطانی و کرونری قلب داشت یافت که بیماران کرونری قلب در مقایسه با بیماران سرطانی با برون ریزی خشم این هیجان را نظم دهی میکنند در حالی که بیماران سرطانی با درون ریزی خشم این هیجان را نظم دهی میکنند.

پس بهترین راه کنترل خشم یعنی فرونشانی همراه با آگاهی و تجربه احساسی در درون است با توجه به نکات طرح شده، به نظر می‌رسد که نتایج این پژوهش از نظر بهداشت روانی جامعه بسیار اهمیت دارد و یافته‌های این تحقیق می‌تواند برای روان شناسان بالینی، روانپزشکان و مشاوران قابل استفاده باشد و همچنین آموزش مهارت‌های هیجانی در برنامه کار روان درمانگران برای درمان انواع بیماری‌های روانی قرار گیرند و نیز مراکز مشاوره به ویژه مراکز مشاوره دانشگاهی می‌توانند برای تدوین انواع برنامه آموزشی و پرورشی از آن بهره ببرند.

1 . Kohen

2 . Repression

3 . suppression

4 . Expression

۱-۴- اهداف تحقیق:

هدف کلی تحقیق حاضر تعیین رابطه بین هوش هیجانی و توانایی فرد در کنترل خشم است تا با شناخت این رابطه بتوان راهکارهایی جهت کنترل خشم پیشنهاد نمود.

۱-۴-۱ اهداف جزئی

۱. تعیین رابطه بین هوش هیجانی، سن، وضعیت تاهل و جنسیت.
۲. تعیین رابطه بین کنترل خشم، سن، وضعیت تاهل و جنسیت.
۳. تعیین رابطه بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با کنترل کلی خشم.
۴. تعیین رابطه بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با صفت خشم.
۵. تعیین رابطه بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با حالت خشم.
۶. تعیین رابطه بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با شاخص کلی بیان خشم.

۱-۵- فرضیات تحقیق

۱. بین هوش هیجانی، سن، وضعیت تاهل و جنسیت رابطه وجود دارد.
۲. بین کنترل خشم، سن، وضعیت تاهل و جنسیت رابطه وجود دارد.
۳. بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با کنترل کلی خشم رابطه وجود دارد.
۴. بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با صفت خشم رابطه وجود دارد.
۵. بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با حالت خشم رابطه وجود دارد.
۶. بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با شاخص کلی بیان خشم رابطه وجود دارد.

۶-۱- متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق در زیر توضیح داده می‌شوند:

متغیرهای مستقل: هوش هیجانی و مولفه های آن هستند که در واقع متغیر تأثیر گذار در این پژوهش هستند
متغیرهای وابسته: میزان کنترل، صفت، حالت و شاخص کلی بیان خشم است که انتظار می‌رود تحت تأثیر
متغیرهای مستقل تغییراتی داشته باشند.

متغیر تعدیل کننده: با در نظر گرفتن این که متغیرهایی چون سن و جنسیت و وضعیت تأهل می‌توانند بر
هیجان خشم تأثیرگذار باشند و در تغییرات متغیرهای وابسته مؤثر شوند به عنوان متغیرهای مستقل بعدی
اضافه شده اند.

متغیر کنترل: شامل متغیرهایی است که در کنترل محقق نبوده و محقق از طریق نمونه گیری تصادفی سعی
در کنترل آنها داشته است مثل وضعیت خانوادگی، وراثت، وضعیت اقتصادی و اجتماعی .

۷-۱- تعاریف مفهومی متغیرها

هوش هیجانی: عبارت است از مجموعه ای از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌هایی که فرد برای سازگاری
مؤثر با محیط و به دست آوردن موفقیت در زندگی کسب می‌کند. (بار - ان و پارکر ۲۰۰۰)
کنترل کلی خشم: کنترل احساسات خشم به وسیله جلوگیری از بیان خشم نسبت به اشخاص دیگر یا
اشیای پیرامون و همچنین کنترل سرکوب احساسات از طریق آرام شدن یا خونسرد بودن به هنگام
خشمگین شدن می‌باشد. (اسپیلبرگر، ترجمه نویدی، ۱۳۸۵)

شاخص کلی بیان خشم: که شامل ابراز خشم، نسبت به اشخاص دیگر یا اشیای موجود در محیط می‌شود.
همچنین به جهت گیری خشم به درون نیز اشاره دارد که حالتی است که انسان خشم را در درون نگه
می‌دارد یا احساسات خشم را سرکوب می‌کند. (همان منبع)

حالت خشم: حالت خشم به عنوان یک وضع هیجانی روانی - زیستی با شرایط مشخص شده به وسیله
احساسات درونی یا ذهنی تعریف شده که شدت آن می‌تواند از رنجش خفیف یا ناراحتی معمولی به خشم
و غضب شدید تغییر کند. حالت خشم عموماً با تنش عضلانی و برانگیختگی سیستم عصبی خودمختار و
فعالیت غده درون ریز همراه است. ولی، در طول زمان بر اثر ادراک فرد از حمله یا تهدید غیر منصفانه از
طرف دیگران یا ناکامی حاصل از موانع موجود در مقابل رفتار معطوف به هدف تغییر می‌کند. (همان منبع)
صفت خشم: صفت خشم بر حسب تفاوت‌های فردی، افراد در گرایش به ادراک دامنه وسیعی از موقعیت‌ها
به عنوان موقعیت‌های آزاردهنده یا ناکام کننده و نیز تمایل به پاسخ دادن به این گونه موقعیت‌ها با تشدید
حالت خشم، تعریف می‌شود.