

سورة الاحقاف

دانشگاه گیلان

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه روانشناسی

گرایش عمومی

پایان نامه کارشناسی ارشد

بررسی اثر آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی مددکاران بنیاد شهید و امور
ایثارگران استان گیلان

کتابخانه مرکزی گیلان
فهرست کتاب

۱۳۸۷ / ۱۵ / ۲۸

از

سیده معصومه علوی

استاد راهنما

دکتر منصور حکیم جوادی

استاد مشاور

دکتر مسعود غلامعلی لواسانی



بهمن ماه ۱۳۸۶

۱۵۵۱۵۵

تقدیم به آن‌ها که دنیای مرا با حضورشان روشنایی می‌بخشند:

همسرم، همدمم، همراهم، راه‌بلد لحظه‌لحظه زندگیم: علی‌ام

و

سنگ‌صبورم: مادرم

صفحه	عنوان
د.....	چکیده فارسی.....
ذ.....	چکیده انگلیسی.....

فصل اول: طرح مسئله

۲.....	۱-۱- مقدمه.....
۴.....	۱-۲- بیان مسئله.....
۸.....	۱-۳- هدف پژوهش.....
۸.....	۱-۴- اهمیت و ضرورت مسأله.....
۱۰.....	۱-۵- فرضیه های پژوهش.....
۱۰.....	۱-۶- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر ها.....

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۳.....	۱-۲- موضع گیری های نظری.....
۱۳.....	۱-۱-۲- مقدمه.....
۱۵.....	۲-۱-۲- هوش هیجانی.....
۱۵.....	تاریخچه هوش هیجانی.....
۱۷.....	۳-۱-۲- تعاریف و مدل های هوش هیجانی.....
۱۸.....	مدل هوش هیجانی مایر و سالووی.....
۲۰.....	مدل هوش هیجانی گلمن.....
۲۳.....	مدل هوش هیجانی بار-آن.....
۲۷.....	۴-۱-۲- هوش هیجانی و هوش شناختی.....
۲۸.....	۵-۱-۲- هوش هیجانی و جریان مقابله با بحران.....
۳۰.....	۶-۱-۲- ناتوانی هیجانی یا ناگویی خلقی.....
۳۰.....	۷-۱-۲- هوش هیجانی از دیدگاه عصبی-زیستی.....
۳۱.....	۸-۱-۲- آیا هوش هیجانی را می توان افزایش داد؟.....
۳۲.....	۹-۱-۲- تعلیم و تربیت در رشد مغز و رشد مهارت های هیجانی.....
۳۳.....	۱۰-۱-۲- آیا هوش هیجانی با سن ارتباط دارد؟.....
۳۴.....	۱۱-۱-۲- آیا آموزش هوش هیجانی با سن ارتباط دارد؟.....
۳۴.....	۱۲-۱-۲- مددکاری اجتماعی.....

۳۴.....	۱-۱۲-۱-۲-مقدمه.....
۳۴.....	۲-۱۲-۱-۲-تاریخچه مددکاری اجتماعی.....
۳۵.....	۳-۱۲-۱-۲-تاریخچه مددکاری اجتماعی در ایران.....
۳۶.....	۴-۱۲-۱-۲-تعریف مددکاری اجتماعی.....
۳۷.....	۵-۱۲-۱-۲-تعریف مددکار اجتماعی.....
۳۸.....	۶-۱۲-۱-۲-ویژگی های مددکار اجتماعی.....
۳۹.....	۷-۱۲-۱-۲-روش های مددکاری اجتماعی.....
۴۱.....	۱-۲-۲-یافته های پژوهشی.....
۴۱.....	۲-۲-۲-مروری بر تحقیقات خارجی و داخلی درباره آموزش هوش هیجانی.....
۴۴.....	۳-۲-۲-هوش هیجانی و جنس.....
۴۵.....	۴-۲-۲-هوش هیجانی و سایر حیطه ها.....
۴۷.....	۵-۲-۲-پژوهش های انجام شده در داخل کشور.....

فصل سوم: روش پژوهش

۵۱.....	۱-۳-طرح پژوهش.....
۵۲.....	۲-۳-آزمودنی ها.....
۵۲.....	۱-۲-۳-جامعه آماری و گروه نمونه.....
۵۲.....	۲-۲-۳-روش نمونه گیری.....
۵۲.....	۳-۳-ابزار آموزش و نحوه ی اجرا.....
۵۲.....	۴-۳-ابزار اندازه گیری.....
۵۴.....	۵-۳-شیوه تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: یافته های پژوهش

۵۶.....	۱-۴-مقدمه.....
۵۶.....	۲-۴-داده های جمعیت شناختی و توصیفی.....
۶۱.....	۳-۴-آمار استنباطی.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۶۶.....	۱-۵-مقدمه.....
۶۶.....	۲-۵-تیین یافته ها.....

فهرست مطالب

۶۷.....	۳-۵-تیین نهایی.....
۶۸.....	۴-۵-پیشنهادات.....
۶۸.....	۵-۵-محدودیت ها.....
۷۰.....	منابع.....

پیوست

عنوان	صفحه
جدول شماره ۱-۲: چارچوب هوش هیجانی.....	۱۹
جدول شماره ۲-۲: مؤلفه های هوش هیجانی مورد سنجش در پرسشنامه EQ-I.....	۲۴
جدول شماره ۱-۲-۴: سن و فراوانی.....	۵۶
جدول شماره ۲-۲-۴: سابقه و فراوانی.....	۵۶
جدول شماره ۳-۲-۴: تحصیلات و فراوانی.....	۵۷
جدول شماره ۴-۲-۴: میانگین، انحراف استاندارد و واریانس سن و سابقه گروه آزمایش.....	۵۷
جدول شماره ۵-۲-۴: میانگین، انحراف استاندارد و واریانس سن و سابقه گروه کنترل.....	۵۷
جدول شماره ۶-۲-۴: میانگین نمرات به تفکیک خرده مقیاس ها در دو گروه آزمایش و کنترل قبل از آموزش.....	۵۸
جدول شماره ۷-۲-۴: میانگین نمره ها به تفکیک خرده مقیاس ها در دو گروه آزمایش و کنترل بعد از آموزش.....	۵۸
جدول شماره ۸-۲-۴: مجموع نمرات هر دو گروه آزمایش و کنترل قبل از آموزش.....	۵۹
جدول شماره ۹-۲-۴: مجموع نمرات هر دو گروه آزمایش و کنترل بعد از آموزش.....	۶۰
جدول شماره ۱-۳-۴: آزمون تی همبسته بین پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل برای خرده مقیاس ها.....	۶۱
جدول شماره ۲-۳-۴: آزمون تی همبسته بین پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش برای خرده مقیاس ها.....	۶۲
جدول شماره ۳-۳-۴: آزمون تی مستقل بین خرده مقیاس های گروه کنترل و گروه آزمایش در پس آزمون.....	۶۲
جدول شماره ۴-۳-۴: آزمون تی مستقل بین گروه آزمایش و گروه کنترل بعد از آموزش.....	۶۳
جدول شماره ۵-۳-۴: آزمون تی همبسته بین پیش آزمون و پس آزمون گروه ها بدون تفکیک خرده مقیاس ها.....	۶۴

صفحه	عنوان
۵۱.....	شکل ۳-۱: طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل.....
۵۸.....	شکل ۴-۱- میانگین نمرات خرده مقیاس ها به تفکیک گروه قبل از آموزش.....
۵۹.....	شکل ۴-۲- میانگین نمرات خرده مقیاس ها به تفکیک گروه بعد از آموزش.....
۶۰.....	شکل ۴-۳- میانگین نمرات هر دو گروه قبل از آموزش.....
۶۱.....	شکل ۴-۴- میانگین نمرات هر دو گروه بعد از آموزش.....

چکیده:

بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی در مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی در مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان بود. بدین منظور نمونه‌ای به حجم ۲۵ نفر (۱۳ نفر گروه کنترل و ۱۲ نفر گروه آزمایش) با روش نمونه‌گیری تصادفی از میان مددکاران اجتماعی شاغل در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان انتخاب شدند. ابزار پژوهش مقیاس رگه فراخلفی سالوی بود. طرح پژوهش به صورت طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل می‌باشد. پس از اجرای پیش‌آزمون، آزمودنی‌های گروه آزمایش به مدت دو ماه (هشت جلسه ۹۰ دقیقه‌ای) در جلسات آموزشی هوش هیجانی شرکت نمودند. پس از پایان آموزش، پس‌آزمون از هر دو گروه گرفته شد. با استفاده از آزمون t تفاوت میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون از لحاظ آماری مورد بررسی قرار گرفت. از اجرای آزمون‌های t همبسته و مستقل نتیجه گرفته شد که گروه آزمایش تفاوت میانگین بالایی نسبت به قبل از اجرای کلاس‌های آموزشی دارد و این رابطه از لحاظ آماری معنی‌دار است. همچنین در تحلیل خرده‌مقیاس‌ها مشاهده شد که دو گروه در خرده‌مقیاس توجه هیجانی و تمایز هیجانی تفاوت معنی‌داری نسبت به قبل از آموزش دارند اما در تحلیل خرده‌مقیاس بازسازی خلقی این تفاوت مشاهده نشد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، آموزش، مددکاران اجتماعی

Abstract

The impact of emotional intelligence education on married foundation social workers

The main goal of this research was investigate the impact of emotional intelligence education on married foundation social workers. For this purpose a group sample of 25 subjects(13 control and 12 experimentation) of Guilan's married social workers selected by random sampling method. The design of research was pretest and post-test design with control group. At first all participants completed Trait Meta Mood Scale. Then emotional intelligence was trained to the experimental group in two monthes(8 sessiones). Then, the both groups examined by post-test. The data of pretest and post test analysed with t-test. The finding of the present study revealed that the individual of experimental group who participate in training of emotional intelligence had significant difference in emotional intelligence in comparison with control group. In analysis of subscales, there where significant differences on emotional attention and emotional clarify. But difference in emotional repairment was not significant.

Key word: emotional intelligence, education, social workers

فصل اول:

طرح مسأله

۱-۱- مقدمه:

ویژگی های زندگی اجتماعی و لزوم تعامل با دیگران، کاربرد بسیاری از هیجان ها را که روزگاری از بهترین و در دسترس ترین ابزار های زندگی بشر بوده اند، تحت الشعاع خود قرار داده است. در جامعه متمدن امروزی ماهیت مشکلاتی که برای بشر به وجود می آید متفاوت از نوع مشکلاتی است که انسان های اولیه با آن روبرو بوده اند. مشکلات امروزی ما بیشتر در قالب ارتباط های انسانی رخ می نماید که استفاده از راهکارهای جنگ و گریز، یعنی برخوردهای هیجانی و انفعالی شدید، در مقابله با آن ها ناکارآمد است (قربانی، ۱۳۸۰). مسی^۱ (۲۰۰۲) اینگونه استدلال می کند که حفظ انسجام گروه های انسان ها، مقابله کارآمد با مسائل و مشکلات و در نهایت بقای آن ها، مستلزم تحولی بر مبنای هوش اجتماعی در راستای تمایز و تعدیل هیجان ها است. در چند دهه گذشته پژوهش های پایه در مطالعه هیجان، گسترش بسیاری یافته و نگرشی پایدار در زمینه هیجان به وجود آمده است (سالووی^۲ و همکاران، ۲۰۰۰a). از نظر بسیاری از فلاسفه و دیدگاه های سنتی روانشناسی، هوش و هیجان دو نیروی مجزا و دو مفهوم بی ارتباط با هم بوده اند و حتی در مقابل هم قرار می گرفته اند (مایر^۳، سالووی و دیپائولو^۴، ۱۹۹۰). از این دیدگاه، هیجان به عنوان یک مفهوم یک بعدی و به معنای توانایی تفکر انتزاعی و توانایی های شناختی تعریف شده است (فیفیر^۵ و شی^۶، ۱۹۹۹؛ استرنبرگ^۷ و کافمن^۸، ۱۹۹۸) و هیجان ها هم یک سری پاسخ های سازمان نیافته و آشفته به محرک ها انگاشته می شوند که در عملکرد شناختی ما خلل وارد می آورند (مایر، سالووی و دیپائولو، ۱۹۹۰). اما امروزه تأکید زیادی بر اثرهای روانشناختی هیجان ها صورت می گیرد و این موضوع عموماً پذیرفته شده است که هیجان ها به جای تداخل با سایر ظرفیت های شناختی، موجب افزایش آن ها می شوند (سالووی و همکاران، ۲۰۰۰).

هیجان نیروی قدرتمندی است که منبع اولیه انگیزش و عامل حرکت در انسان می باشد. هیجان ها همواره از سوی محرک های درونی و بیرونی تحریک می شوند و پاسخ ها یا اعمال فرد را تحت تأثیر قرار می دهد و آن ها را حفظ و هدایت می کنند (گرین وود^۹، ۲۰۰۱). تجارب هیجانی درونی، اطلاعات مهمی را درباره محیط و موقعیت برای فرد فراهم می کنند و این اطلاعات، قضاوت ها، تصمیم ها،

1 -Massy,D.S

2 -Salovey,P

3 -Mayer,J.D

4 -Dipaolo,M.A

5 -Pfeifer,R

6 -Scheier,C

7 -Sternberg,R.J

8 -Kaufman,J.C

9 -Greenwood,A

اولویت ها و اعمال آن ها را شکل می دهند (سالووی و همکاران، ۲۰۰۰). هوش هیجانی^۱ جدیدترین تحول در زمینه فهم ارتباط میان تفکر و هیجان است. این اصطلاح اولین بار در سال ۱۹۹۰ از سوی سالووی و مایر به عنوان شکلی از هوش اجتماعی مطرح شد که شامل توانایی ادراک هیجان در خود و دیگران، فهم و کنترل هیجان می باشد. هوش هیجانی از سوی برخی از محققان شامل متغیرهای شخصیتی است که با شاخص های بین موقعیتی رفتار نظیر همدلی^۲، ابراز وجود^۳ و خوشبینی^۴ ارتباط دارد (گلمن^۵، ۱۹۹۵؛ بار-آن^۶، ۱۹۹۷).

گلمن در سال ۱۹۹۵ به سنجش هوش هیجانی جهت آماده ساختن افراد جامعه برای زندگی پیچیده امروزی، تأکید ورزید. وی توضیح داد که هوش هیجانی توانایی هایی با خود به همراه دارد؛ مانند توانایی برای برانگیختن خود، پایداری در مواقع شکست، توانایی کنترل تکانه ها و تمایلات، به تأخیر انداختن و ارضای تمایلات، توانایی نظم بخشیدن به حالت های روانی و خلق و خو، توانایی اصرار ورزیدن و امیدواری. گلمن (۱۹۹۵) در مصاحبه ای می گوید: "هوشیهر^۷ در بهترین حالت تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت های زندگی است و ۸۰ درصد موفقیت ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهند".

این فرض وجود دارد که افراد در میزان درک، فهم و به کارگیری این اطلاعات هیجانی از مهارت های متفاوتی برخوردارند و سطح هوش هیجانی شخص در سلامت و رشد عقلانی و عاطفی او سهم به سزایی دارد (سالووی و همکاران، ۲۰۰۰). این واقعیتی قابل لمس است که در اطراف خود افرادی را می بینیم که هر چند از بهره هوشی بالایی برخوردارند، اما در زندگی و روابط اجتماعی از موفقیت چندانی برخوردار نیستند و بالعکس عده ای با داشتن بهره هوشی نه چندان زیاد، اما برخورداری از روابط اجتماعی پایدار به موفقیت های بالایی دست می یابند.

دستیابی به بهترین نتایج همواره مورد نظر افراد بوده است و دریافت قاعده ای که از خلال آن بتوان با اطمینان راه موفقیت را مشخص کرد، همواره مورد نظر روانشناسان و تمامی اقشار جوامع بشری بوده است. سازه هوش هیجانی، دستیابی به این امر را امکان پذیر ساخته است. هوش هیجانی علاوه بر تعیین موفقیت در زندگی، پیش بینی موفقیت را نیز ممکن می سازد؛ چرا که نشان می دهد فرد چگونه

-
- 1-Emotional Intelligence
 - 2-Empathy
 - 3-Assertiveness
 - 4-Optimism
 - 5-Golman,D
 - 6-Bar-on,R
 - 7-Intelligence Quotient (IQ)

واکنش خود را در موقعیتی بی درنگ به کار می گیرد (بار-آن، ۱۹۹۷). با توجه به اهمیت و نقش به سزایی که سازه هوش هیجانی در زندگی و موفقیت افراد دارا می باشد، پرداختن به مسأله آموزش و ارتقاء این هوش در افراد از اهمیت بالایی برخوردار است.

سؤال اساسی این است که آیا هوش هیجانی را می توان با آموزش افزایش داد؟

بهترین پاسخ به این سؤال توسط پایه گذاران نظریه هوش هیجانی، جان مایر و پیترو سالووی داده شده است. مایر عقیده دارد هوش هیجانی یک نوع ظرفیت روانی برای معنا بخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی می باشد. افراد در این مورد ظرفیت های مختلفی دارند. بعضی در حد متوسط و بعضی دیگر خبره اند. به عقیده وی قسمتی از این ظرفیت غریزی است، در حالی که قسمت دیگر آن چیزی است که ما از تجارب زندگی می آموزیم. قسمت اخیر می تواند به وسیله کوشش، تمرین و تجربه ارتقاء یابد. سالووی نظر مایر را بسط می دهد و عقیده دارد بسیاری از مهارت هایی که قسمتی از هوش هیجانی هستند می توانند یاد گرفته شوند. سالووی اعتقاد دارد هوش هیجانی عبارت از یک سری مهارت ها و قابلیت هایی است که می تواند هم آموزش داده و هم یاد گرفته شود، به طوری که یک شخص بتواند از نظر هیجانی بهتر تربیت شود (مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

بنابراین هوش هیجانی قسمتی ذاتی و قسمتی دیگر تحت تأثیر تجارب زندگی قرار دارد. لذا آموزش و یادگیری بر آن مؤثر است.

۱-۲- بیان مسأله:

کاربرد هیجان ها در تعلیم و تربیت و برنامه های یادگیری اجتماعی امری اجتناب ناپذیر است. در دهه های اخیر بر تأثیر هیجان ها در کارکرد شخصیت، سلامت جسم و روان، روابط فردی و اجتماعی و بهزیستی تأکید فراوان شده است. شناخت گرایان معتقدند که هیجان ها را باید کاملاً از تفکر جدا کرد. اما تجارب بالینی امروزه حاکی از این است که تفکر خالی از هیجان فرایند تصمیم گیری رضایت بخش را غیر ممکن می سازد. سالووی و همکاران (۱۹۹۵) معتقدند که ما نمی توانیم هیجانها را سرکوب کنیم؛ زیرا هر احساس و هیجان ارزش، معنا و پیام خاص خود را دارد و وظیفه ما کنترل آن ها است به نحوی که بتوانیم توازنی میان تفکر و هیجان برقرار کنیم. عامل کلیدی برای تصمیم گیری مطلوب، شناخت احساسات خود و افراد پیرامون می باشد و هر چه این توانایی در فرد بیشتر باشد، اطمینان از صحت تصمیم گیری او بیشتر خواهد بود.

مفهوم هوش هیجانی توسط مایر و سالووی در ۱۹۹۰ مطرح شد که بنیادی قوی برای بررسی تفاوت های فردی در مورد این که افراد چگونه با احساسات و درباره آن استدلال می کنند، ارائه می دهد. هوش هیجانی ظرفیت دریافت، بیان، فهم، استفاده و مدیریت هیجان ها در خود و دیگران می باشد (مایر و سالووی، ۱۹۹۷؛ به نقل از کافتسیوس^۱، ۲۰۰۴).

هوش هیجانی در توانایی ما برای اداره خودمان و روابط مان با دیگران دخیل می باشد (لین^۲، ۲۰۰۲). هوش هیجانی توانایی درک، توصیف، دریافت و کنترل هیجان ها است. هر شخصی با برخورداری از میزانی هوش هیجانی در مواجهه با وقایع مثبت یا منفی زندگی به موضع گیری پرداخته و به سازش با آن ها می پردازد. انسان با برخورداری از هوش هیجانی به زندگی خود نظم و ثبات می بخشد، به طوری که هر شخص با هوش هیجانی بالا وقایع منفی کمتری از زندگی تجربه می کند (گلمن، ۱۹۹۵).

از اواسط سال های ۱۹۸۰ مطالعات روزافزونی در این زمینه انجام شده است که هیجانانگیز و واکنش بعدی ما نسبت به آن ها چه مقدار در سلامت عمومی و موفقیت ما در زندگی نقش دارد. بار-آن در ۱۹۹۷ پنج حوزه برای هوش هیجانی ذکر کرد: مهارت های درون فردی، مهارت های بین فردی، مقیاس های سازش پذیری، مقیاس های کنترل استرس و خلق عمومی (هانت^۳ و ایوانز^۴، ۲۰۰۴).

اخیراً این عقیده که هوش هیجانی یکی از جنبه های بهزیستی^۵ است بسیار رایج شده است. شمار زیادی از مطالعات رابطه بین توانایی هوش هیجانی و چندین عامل مهم زندگی را مورد بررسی قرار داده اند. یافته های بیشتر مطالعات نشان می دهد که هوش هیجانی پیش بینی کننده مهمی برای برون داد های زنا. گی است (اوستین^۶، ساکلوفسکی^۷ و ایگان^۸، ۲۰۰۵). مطالعه درباره هوش هیجانی نشان داده است که مهارت های بین فردی ارتقاء یافته و هوش هیجانی بالا با برون داد هایی از قبیل روابط فردی و اجتماعی بهتر در ارتباط است. سالووی و مایر نشان دادند که تفاوت های فردی در توانایی های درک، بیان، فهم، اداره و کنترل هیجانانگیز قابل آموختن می باشد (وارویک^۹ و نتلیک^{۱۰}، ۲۰۰۴).

-
- 1 -Kafetsios,K
 - 2 -Lynn,B
 - 3 -Hunt,N
 - 4 -Evans,D
 - 5 -Well-being
 - 6 -Austin,J
 - 7 -Saklofske,H
 - 8 -Egan,V
 - 9 -Warwick,J
 - 10 -Nettelbeck,T

هوش هیجانی به پیش بینی برخی از پرونداد های مهم زندگی وابسته است. تحقیقات قابل توجهی بر موفقیت در محیط کاری و روابط بین فردی متمرکز شده اند و هوش هیجانی گزارش شده به طور مثبتی با حجم شبکه اجتماعی و کیفیت آن همبستگی داشته است (سیاروچی^۱، چان^۲ و باجگار^۳؛ به نقل از نتلبک، بورنز^۴ و باستین^۵، ۲۰۰۵).

در سال های اخیر سالووی، مایر و همکارانشان طی یک سری از پژوهش ها (مایر، دیپائولو و سالووی، ۱۹۹۰؛ مایر و همکاران، ۱۹۹۱؛ مایر و گهر^۶، ۱۹۹۶؛ مایر، سالووی و کاروسو^۷، ۲۰۰۰؛ مایر و همکاران، ۱۹۹۹ و ۲۰۰۱؛ سالووی و همکاران، ۲۰۰۰) به تکمیل نظریات خود پرداخته و مدل توانایی هوش هیجانی را ارائه کرده اند که در چارچوب یک الگوی سازمان یافته به اندازه گیری و ارائه تعریفی اختصاصی تر از مؤلفه های هوش هیجانی پرداخته است. در الگوی توانایی ساختار هوش هیجانی به چهار شاخه اصلی تقسیم می گردد:

۱- شناسایی هیجان ها: این شاخه شامل مهارت هایی از قبیل ادراک و ارزیابی دقیق هیجان ها در خود و دیگران، شناسایی و تمایز هیجان های مختلف و ابراز مناسب کلامی و غیر کلامی هیجان ها می باشد. از مهارت های این شاخه دو ویژگی اساسی که نقشی حیاتی در زندگی هیجانی دارند استنباط می شود که عبارتند از خودآگاهی و همدلی.

۲- تسهیل هیجانی تفکر یا استفاده از هیجان ها: این شاخه به طور خلاصه شامل استفاده از هیجان ها در تمرکز بر وقایع مهم، توسعه هیجان هایی که فرایند تصمیم گیری را تسهیل می کنند، استفاده از نوسانات خلق برای در نظر گرفتن نقطه نظرات مختلف و استفاده از هیجان ها برای تسهیل روند حل مسأله و خلاقیت است. به طور کلی این شاخه فرایندی را شامل می شود که در آن هیجان ها به عنوان منابع اطلاعاتی و انگیزشی وارد سیستم های شناختی شده و آن را تحت تأثیر قرار می دهند. افراد می توانند از حالت های هیجانی خود به منظور پیشبرد برخی اهداف استفاده کنند.

۳- فهم هیجان ها: مهارت های این شاخه عبارتند از توانایی فهم هیجان های مرکب یا زنجیره های هیجانی، فهم دلایل و پیامدهای احساسات خود و توانایی فهم ارتباط میان هیجان های مختلف و تعبیر و تفسیر آن ها، که اساسی ترین مهارت های این شاخه به شمار می روند.

1-Ciarrochi,J
2-Chan,A
3-Bajgar,J
4-Burns,R
5-Bastian,A
6-Geher,G
7-Caruso,D

این شاخه به طور کلی دانش پایه ما را درباره نظام های هیجانی مورد توجه قرار می دهد. افراد دارای هوش هیجانی بالا، قادر به تشخیص و به کار گیری کلمات مناسب برای هیجان های خود بوده و می توانند هیجان های هم خانواده را تشخیص داده و یگ گروه هیجانی را از میان هیجان های وسیع و مبهم متمایز کنند (مایر و دیگران، ۲۰۰۰). به عنوان مثال آن ها می دانند که اصطلاحاتی مانند غیظ، تحریک و دلخوری تداعی گر خشم اند. آن ها همچنین به ارتباط میان آن ها نیز واقف بوده و می دانند دلخوری و تحریک می تواند به خشم منجر شود. این دانش ها نقش بسیار مهمی را در مدیریت هیجان ها ایفا می کنند.

۴- نظم بخشی هیجان ها یا مدیریت هیجان ها: به طور کلی نظم بخشی هیجانی به توانایی بازنگری و بازسازی شدت و جهت یک هیجان در خود و دیگران برمی گردد و شامل تعدیل هیجان های منفی و تغییر احساس های زیان آور به سمت سازش یافتگی و نگهداری هیجان هایی که لذت بخش می باشند، می شود (پلیتری^۱، ۲۰۰۲). مدیریت هیجان ها مستلزم در نظر گرفتن مسیرهای هیجانی متفاوت و انتخاب یک مسیر درست از میان آن ها است و برای تحصیل این مهارت ها، افراد بایستی ابتدا توانایی گشودگی احساسات خود را داشته باشند. به این معنا که آن ها بایستی بتوانند پذیرای تمامی احساسات و هیجان های خود-اعم از لذت بخش و آزاردهنده- بوده، سپس به اساس پیدایش آن ها فکر کرده، آن ها را مورد بازنگری قرار دهند و بتوانند یک احساس را حفظ کرده و تداوم بخشند و یا این که آن را اصلاح و بازسازی کنند.

علاوه بر مدل توانایی که هوش هیجانی را گروهی از توانایی های ذهنی در توجه، ادراک، پردازش، تشخیص، فهم و مدیریت هیجان ها می داند، مدل های دیگری هم از هوش هیجانی مطرح شده اند که مایر، سالووی و کاروسو (۲۰۰۰، به نقل از زیدنر^۲ و همکاران، ۲۰۰۳) آن ها را مدل ترکیبی نامگذاری می کنند؛ چرا که به نظر آن ها این مدل ها رگه های مختلف شخصیتی را با هم ترکیب کرده و تحت عنوان هوش هیجانی معرفی نموده اند. گلمن و بار-آن دو تن از مشهورترین نظریه پردازان این حوزه می باشند (رمضانی، ۱۳۸۶).

پژوهش های متعددی نقش عظیم هوش هیجانی را در سلامت روان، روابط بین فردی، کنترل صحیح هیجان ها، بهبود عملکرد سازمان ها و به طور کلی در موفقیت فردی و گروهی مورد تأیید و تأکید قرار داده اند. حوزه ای که در این میان کمتر مورد توجه قرار گرفته است، تأثیر آموزش بر ارتقاء هوش هیجانی می باشد. در این بین مددکاران به اقتضای وظایف شغلی خاصی که از قبیل ارتباط برقرار کردن با خانواده ها، کنترل و حل مشکلات آن ها، مدیریت بحران و... دارند نیاز ویژه ای به برخوردار بودن از مهارت های هوش هیجانی دارند. مددکاری شغلی است که برای کمک های بیشتر معنوی به خانواده ها ایجاد شده است. نمونه ی بارز مددکاری و

1-Pellittery,J

2-Zeidner,M

خدمات این گروه در ارتباط با خانواده های معظم شاهد و ایثارگر است. مددکاران در کاهش آلام ناشی از داغداری، سوگ و استرس پس از ضربه ی خانواده های شاهد و ایثارگر نقش مهم و کلیدی دارند. هوش هیجانی به مددکاران کمک می کند تا آن ها ارتباط مؤثرتر و قوی تری با خانواده ها برقرار نمایند و در مواقع بحران همدلی بیشتر و صحیح تری با افراد داشته باشند. لذا در این پژوهش برآنیم که اثر آموزش را بر هوش هیجانی مددکاران بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان مورد بررسی قرار دهیم.

۱-۳- هدف پژوهش

با توجه به پیشینه موجود، هدف پژوهش حاضر آموزش هوش هیجانی به منظور ارتقاء آن در مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان می باشد.

۱-۴- اهمیت و ضرورت مسأله

هوش هیجانی مفهومی است که رابطه در هم تنیده شناخت و هیجان را به خوبی پوشش داده و افق جدیدی را در مطالعات این حوزه گشوده است. پژوهش های متعددی نقش عظیم هوش هیجانی را در سلامت روان، روابط بین فردی، کنترل درست هیجانات، بهبود عملکرد سازمان ها و به طور کلی در موفقیت فردی و گروهی مورد تأیید قرار داده اند. از طرف دیگر، هوش هیجانی بر خلاف ضریب هوشی که حتی با روند بلوغ فرد نسبتاً ثابت می ماند، می تواند افزایش یابد (لین، ۲۰۰۲). ادبیات موجود بر روشن سازی اثرات هوش هیجانی بر سلامت روان یا بر پیامدهای شغلی از قبیل نگرش شغلی و عملکرد شغلی متمرکز شده است. پیشینه نسبتاً کمی درباره این که چگونه هوش هیجانی به عنوان مجموعه توانایی های مرتبط به هم درباره مدیریت هیجانات، افزایش می یابد وجود دارد. تشریح هوش هیجانی به عنوان یک مجموعه توانایی های به هم مرتبط دلیل مهمی برای آموزش و رشد آن می باشد. اگر هوش هیجانی مجموعه ای از ویژگی ها و خصیصه ها می بود، امکان رشد و افزایش آن از طریق برنامه ها و فعالیت های آموزشی وجود نداشت. این مطلب مخصوصاً در مورد آموزش بزرگسالان صحت دارد (وونگ^۱ و لاو^۲، ۲۰۰۶).

نظریه هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می کند. قابلیت های هوش هیجانی برای خودگردانی هیجانی و تدبیر ماهرانه روابط بسیار با اهمیتند. شواهد بسیاری نشان می دهد افرادی که مهارت هیجانی دارند، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می شناسند و هدایت می کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طور اثربخشی با آن برخورد می کنند، در هر حیطه ای از زندگی معمولاً ممتاز هستند. آن ها عاداتی فکری را در اختیار دارند

1 -Wong,C

2 -Low,K

که موجب کارآمدی آن ها می شود. اما افرادی که نمی توانند بر زندگی عاطفی خود تسلط داشته باشند، درگیر کشمکش های روانی می شوند که از توانایی آنان برای انجام کار متمرکز و تفکر روشن می کاهد. بر اساس تحقیقات انجام شده در زمینه افسردگی، اختلافات زناشویی، اختلالات خوردن، بزهکاری و پرخاشگری نوجوانان و مشکلات کودکان، هوش هیجانی اثر پررنگی در شیوع و درمان این مسائل دارد (گلمن، ۱۹۹۵).

طبق عقیده بار-آن، احساس ها هسته مرکزی زندگی هستند. احساسات بر هیجانات و هیجانات بر احساسات اثر می گذارند. این دلیل با اهمیتی است مبنی بر این که چرا بایستی راجع به چگونگی قضاوت و کنترل هیجان های افراد کاری انجام داد. همه باید بدانند که هیجان های آن ها می تواند توانایی زندگی در مدرسه و رابطه با همسالان، پاسخگویی، مسئولیت، اتکاء به خود و کنار آمدن با مسائل مختلف زندگی را به آن ها دیکته کنند (ایبکار^۱، ۲۰۰۱).

زندگی در شهرهای بزرگ دارای مشکلات زیادی است؛ ولی برخی از مشکلات ممکن است در رفتار خود افراد نهفته باشد. از این جهت، قابلیت ها و مهارت هایی که در هوش هیجانی وجود دارند، از لحاظ نظری این نوع هوش را با رفتارهای مختلف افراد جامعه مرتبط می کنند. مثلاً افراد دارای هوش هیجانی بالاتر می توانند با موفقیت بیشتری با مشکلاتی که در محیط های کاری و زندگی آن ها وجود دارد مقابله کنند و از سلامت بیشتری برخوردار می باشند (آستین و ساکلوفسکی، ۲۰۰۴). به نظر استین^۲ (۱۹۹۸) "هوش هیجانی در پیش بینی موفقیت در کار، اگر از هوش شناختی مهم تر نباشد کمتر از آن نیست و شخص بسیار کارآمد با هوشبهر بالا ممکن است از ساختار هیجانی لازم برای مقابله با تنش های محیط کار برخوردار نباشد" و نیز اضافه می کند هوش هیجانی به طور معنا دار و در حد بالایی با عملکرد افراد در محیط کار همبستگی نشان می دهد؛ در حالی که همبستگی هوش شناختی با عملکرد آن ها در محل کار به مراتب پائین تر است (به نقل از جلالی، ۱۳۸۱).

لزوم توجه به قابلیت های هیجانی در عصر حاضر، از جمله احساس نیاز شدید به نظم جویی هیجانی در روابط انسانی، از یک طرف و نقش نسبتاً ثابت شده هوش هیجانی در پیشگیری و تعدیل اختلالات جسمانی و روانی از طرف دیگر، ضرورت پرداختن به مسائلی از قبیل آموزش هوش هیجانی در خانواده ها، مدارس، سازمان ها و دیگر سطوح اجتماعی را که می تواند گامی مؤثر در ارتقاء سطح بهداشت روان اعضای جامعه باشد، اجتناب ناپذیر می نماید.

مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و امور ایثارگران به اقتضای شغلی که دارند و در ارتباط مستقیم با خانواده های شهدا و ایثارگران می باشند، نیاز دارند که شناخت درستی از عواطف شخصی، به کار بردن درست هیجان ها، برانگیختن خود و تسلط بر نفس، شناخت عواطف دیگران، هنر برقراری ارتباط با دیگران و مهارت کنترل عواطف دیگران داشته باشند که این ها مهارت های مرتبط با هوش هیجانی می باشند.

۱-۵- فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش عبارت است از این که آموزش هوش هیجانی به مددکاران اجتماعی باعث افزایش آن در مددکاران می شود.
فرضیه های فرعی پژوهش:

۱- آموزش هوش هیجانی به مددکاران باعث افزایش توجه هیجانی در آن ها می شود

۲- آموزش هوش هیجانی به مددکاران باعث افزایش تمایز هیجانی در آن ها می شود.

۳- آموزش هوش هیجانی به مددکاران باعث افزایش باز سازی هیجانی (خلقی) در آن ها می شود

۱-۶- تعاریف متغیر ها

تعریف مفهومی:

هوش هیجانی: هوش هیجانی مجموعه ای از توانایی ها، کفایت ها و مهارت های غیر شناختی است که توانایی فرد را برای کسب موفقیت در مقابله با اقتضانات و فشارهای محیطی تحت تأثیر قرار می دهد (بار-آن، ۲۰۰۰). به عبارت دیگر هوش هیجانی عبارت است از آگاهی از هیجان ها و چگونگی اثر گذاری این آگاهی در روابط بین فردی. هوش هیجانی در جهت کنترل هیجان ها در مناسبات بین فردی به کار می آید. هوش هیجانی در فرد ایجاد انگیزه می کند تا نیروی درونی خود را در جهت موفقیت به حرکت درآورد (گلمن، ۱۹۹۵). هوش هیجانی همچنین به عنوان توانایی درک و تظاهر هیجان ها، فهم، به کار گیری هیجان ها و اداره آن ها جهت تقویت رشد شخصی نیز تعریف می شود (سالووی و همکاران، ۲۰۰۰).

تعریف عملیاتی

در این پژوهش هوش هیجانی، نمره ای است که آزمودنی ها از آزمون هوش هیجانی مایر و سالووی با عنوان "رگه فراخلقی (TMMS¹)" که شامل ۳۰ سؤال است، می گیرند.