



مجله‌ی برنامه‌ریزی و توسعه‌ی گردشگری

سال ششم، شماره‌ی ۲۲، پاییز ۱۳۹۶

صفحات ۱۶۴-۱۴۴

## رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان رشته گردشگری (مطالعه موردی: دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه مازندران)

حبیب‌الله نادری<sup>۱</sup>

مهدی اکبری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۵/۰۸/۰۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۹/۱۸

### چکیده

این مقاله درصدد شناسایی رابطه‌ی حیطه‌های درون‌فردی، برون‌فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه مازندران بوده است. با روش تحقیق همبستگی، تعداد ۱۳۹ نفر نمونه با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند (۸۵ دانشجوی دختر و ۵۴ دانشجوی پسر). از دو ابزار استاندارد ۹۰ سوالی هوش هیجانی بارآن و پرسشنامه ۲۶ گویه‌ای استاندارد شده کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۶) استفاده شده است. از مدل معادلات ساختاری نیز برای تجزیه و تحلیل استفاده شد. نتایج نشان داد که از ۶ شاخص برازش، چهار شاخص برازش عالی و دو شاخص نیز از برازش قابل قبول برخوردار بودند. مدل مفهومی پژوهش با ابعاد هوش هیجانی حدود ۵۸ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین می‌کند. حیطه درون‌فردی توانسته ۳۷ درصد، حیطه برون‌فردی توانست ۳۸ درصد و حیطه کنترل استرس توانست ۲۹ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین نماید. اما حیطه سازگاری و خلق عمومی نتوانسته کیفیت زندگی دانشجویان را تبیین نماید. نتایج نشان داده که افرادی با هوش هیجانی بالا توانایی اداره مطلوب وضع روانی، کنترل تکانه‌ها، همدلی، آگاهی یافتن از احساسات خود و دیگران دارند. هوش هیجانی عاملی است که هنگام شکست و ناملايمات ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص امید و انگیزه ایجاد می‌کند که نشانه سلامت فرد است که به طور مستقیم و غیر مستقیم بر کیفیت زندگی اثر مثبت می‌گذارد. با ارتقا هوش هیجانی دانشجویان گردشگری می‌توان توان مقابله با این استرس‌ها را افزایش و کیفیت زندگی شان را بهبود بخشید.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، کیفیت زندگی، دانشجویان گردشگری، هوش غیرشناختی.

(naderihabibollah@yahoo.com)

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه مازندران

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشگاه مازندران

## مقدمه

کیفیت زندگی در نتیجه‌ی کنش متقابل بین شخصیت افراد و پیوستگی رویدادهای زندگی تعریف می‌شود؛ رویدادهای زندگی در یک مجموعه‌ی چندبعدی از حوزه‌های زندگی مانند آزادی، دانش، اقتصاد، امنیت، روابط اجتماعی، مذهب، محیط زیست و تفریح اتفاق می‌افتد که کیفیت زندگی بر مجموعه‌ی این حوزه‌های تشکیل دهنده‌ی زندگی تأثیر می‌گذارد (فریش<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ هاجیران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ آپته و خواندگلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). بونکه<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) سه حوزه مهم کیفیت زندگی را شامل روانشناسی، جامعه‌شناسی و اقتصاد و غفاری و امیدی (۱۳۸۸) آن را در سه حوزه پزشکی، روانشناسی و علوم اجتماعی می‌داند. روانشناسان ویژگی‌های شناختی-شخصیتی را بر کیفیت زندگی مؤثر می‌دانند (فرحبخش<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲؛ اسماعیلی<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۵). جامعه‌شناسان بر نقش الگوها و عوامل اجتماعی بر کیفیت زندگی تأکید دارند (فدایی<sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۱۵)؛ اقتصاد نقش درآمد را در کیفیت زندگی مهم‌تر از سایر حوزه‌ها می‌داند (کوت<sup>۸</sup> و دیگران، ۲۰۱۰) و نهایتاً حوزه پزشکی نیز نقش بهداشت و سلامت را در کیفیت زندگی مهم‌تر از سایر حوزه‌ها می‌داند (سالس و بوندی<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸؛ سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۱۵). با جمع‌بندی از تعاریف مختلف کیفیت زندگی می‌توان بیان نمود که سه اصل اساسی در تعریف کیفیت زندگی مستتر است: (۱) کیفیت زندگی حاصل یک ارزشیابی ذهنی شخصی است و خود فرد بهتر از هر کسی می‌تواند در مورد آن قضاوت کند، (۲) کیفیت زندگی ماهیت پویا دارد نه ایستا، و (۳) همچنین کیفیت زندگی یک مفهوم چندبعدی است و باید از زوایای مختلف اجتماعی، روانی، شخصی، جسمی سنجیده شود (شعاع کاظمی و مؤمنی جاوید، ۱۳۸۸).

هوش هیجانی مهمترین متغیر تفاوت‌های فردی- شخصیتی محسوب می‌شود که بر کیفیت زندگی دوره دانشجویی تأثیر دارد (نریمانی و دیگران، ۱۳۹۰). در حوزه روانشناسی تفاوت‌های فردی، از هوش هیجانی به عنوان یک چشم انداز جدید به قابلیت‌های انسانی، تعاریف متعددی ارائه شده است. گلמן<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی را توانایی حفظ انگیزه، پایداری در مقابل ناملازمات، کنترل در مقابل تکانش‌ها، همدلی با دیگران و امیدوار بودن تعریف می‌کند. کادمن و بریور<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۱) هوش هیجانی را توانایی فرد در مدیریت احساس و هیجان خودو تحلیل و پاسخ به دیگران برای

---

<sup>1</sup> Frisch

<sup>2</sup> Hajiran

<sup>3</sup> Apte & Khandagle

<sup>4</sup> Bohnke

<sup>5</sup> Farahbakhsh

<sup>6</sup> Esmaeili

<sup>7</sup> Fadaei

<sup>8</sup> Cote

<sup>9</sup> Suls & Bunde

<sup>10</sup> Goleman

<sup>11</sup> Cadmen and Brewer

انجام امور لازم تعریف نموده است. باران (۲۰۱۵) معتقد بود هوش هیجانی توانایی ما را در کنار آمدن موفقیت آمیز با دیگران، توأم با احساسات درونی منعکس می‌سازد. گلמן (۲۰۰۹) اعتقاد داشت که توانایی‌های شخصی و بین شخصی (هوش هیجانی) نسبت به هوش شناختی<sup>۱</sup> (IQ) دارای اهمیت بیشتری در موفقیت‌های شخصی، اجتماعی و حرفه‌ای افراد است (آپته و خوانداگلی، ۲۰۱۶). وی همچنین معتقد بود هوش و استعداد فقط می‌تواند به اندازه‌ی ۲۰ درصد در موفقیت فرد نقش داشته باشد و ۸۰ درصد بقیه به عوامل دیگری از جمله هوش هیجانی افراد مربوط می‌شود (آلفونسو<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۱۶).

هوش هیجانی (EQ) با هوش شناختی (IQ) از بعضی منظرها متفاوت است. بر خلاف هوش شناختی که میزان سطح آن نسبتاً ثابت و ایستا می‌باشد و از سویی همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد، هوش هیجانی (EQ) ماهیت پویا دارد و می‌توان از طریق تعلیم و تربیت، مربیگری هدفمند، ابتکار عمل، توسعه و رشد یافتگی، سطح آن را ارتقاء داد و همبستگی بالایی میان موفقیت‌های شغلی و زندگی فردی با هوش هیجانی وجود دارد (کاپورو و روات<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). از طرف دیگر نمی‌توان برای ارتقاء هوش شناختی (IQ) کار زیادی انجام داد؛ اما می‌توان هوش هیجانی یا ضریب هیجانی (EQ) را ارتقاء داد (آقایار، ۱۳۸۶؛ آپته و خوانداگلی، ۲۰۱۶). هوش هیجانی کلید متمایز ساختن افراد و گروه‌ها با عملکرد برجسته و عالی از سایر افراد و گروه‌ها با عملکرد معمولی و عادی، محسوب می‌شود (آقایزرگ<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۴؛ سادات قریشی<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۴). محققان در این زمینه که مهارت‌های هیجانی چقدر در موفقیت مؤثرند با یکدیگر اختلاف نظر دارند، ولی حتی بدبینانه‌ترین آنها اهمیت مهارت‌های هیجانی در مقایسه با مهارت‌های شناختی یکسان می‌پندارند (بارون، ۲۰۱۵؛ آلفونسو و دیگران، ۲۰۱۶).

مرور پیشینه پژوهشی محقق نشان می‌دهد که یکی از متغیرهای مهم در موفقیت شغلی، توجه به ویژگی‌های شخصیتی افراد در زمان استخدام می‌باشد (کاوازوتی<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۱۱). هر شغل وظایف، توانایی و نگرش خاصی را می‌طلبد (چادوری و عثمان<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱؛ ناسی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). در کشورهای کمتر توسعه یافته اغلب استخدام‌ها براساس آزمون‌های کتبی و اطلاعات تخصصی و گزینش عمومی صورت می‌گیرد و علاقه و نگرش و شخصیت فرد مورد بی‌توجهی قرار می‌گیرد (ملیانی و دیگران، ۱۳۸۸؛ لاکسمن<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴؛ فدایی<sup>۱۰</sup> و دیگران، ۲۰۱۴). دانشجویان رشته

<sup>1</sup> Intelligence Quotient

<sup>2</sup> Alfonso

<sup>3</sup> Kapur & Rawat

<sup>4</sup> Aghabozorg

<sup>5</sup> Sadat Ghoreishi

<sup>6</sup> Cavazotte

<sup>7</sup> Chaudry & Usman

<sup>8</sup> Nasee

<sup>9</sup> Laxman

<sup>10</sup> Fadaei, Akhlaghi & Kenari

گردشگری می‌بایست دارای ویژگی‌های شخصیتی و شناختی و عاطفی خاصی مانند روابط اجتماعی بالا، مدیریت عواطف و احساسات، ماجراجویی، همدلی، روابط میان فردی و مسئولیت‌پذیری، حل مساله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری، تحمل فشار و کنترل تکانه و خوش‌بینی باشند که اغلب این ویژگی‌ها در متغیر هوش هیجانی قابل جمع است. مشخصه اصلی رشته‌های گردشگری، میان رشته‌ای بودن آن است. عناوین دروس رشته مدیریت جهانگردی را در یک دسته‌بندی کلی می‌توان شامل زبان انگلیسی، اقتصاد، ریاضیات و آمار، دروس مدیریتی، دروس علوم اجتماعی، تاریخ و جغرافیا و روانشناسی دانست (مرکز نظارت و ارزیابی سازمان سنجش کشور، ۱۳۹۵).

مرور ادبیات نشان داده است که میزان هوش هیجانی تاثیر زیادی در جذب، حفظ مشتری و رضایت مشتری دارد (نریمانی و دیگران، ۱۳۹۰؛ آپته و خوانداگلی، ۲۰۱۶؛ کاپورو روات<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶؛ لاکس‌من، ۲۰۱۴؛ آق‌بزرگ و دیگران، ۲۰۱۴؛ ویلسون<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴؛ سادات قریشی و دیگران، ۲۰۱۴؛ یادیس پوترا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). در انجام وظایف محوله کارشناسان گردشگری، برخورد با گردشگران و جذب گردشگر و جهانگرد نیز میزان هوش هیجانی سهم زیادی خواهد داشت (آپته و خوانداگلی، ۲۰۱۶). لذا بر این اساس این مطالعه درصدد شناسایی رابطه‌ی ابعاد هوش هیجانی و کیفیت زندگی دانشجویان رشته گردشگری دانشگاه مازندران است.

### چارچوب نظری و پیشینه پژوهشی

از ۱۹۸۲ تا ۲۰۰۵ بیش از ۵۵ هزار تحقیق در مورد کیفیت زندگی صورت گرفته است (رضوانی و منصوریان، ۱۳۸۷). امروزه از مولفه کیفیت زندگی را به عنوان عنصری کلیدی در سیاست‌گذاری و بررسی سیاست‌های حوزه عمومی به عنوان شاخص توسعه نام می‌برند. این سازه بعد از طرح اولیه در دهه ۱۹۳۰ تاکنون تحولات بسیاری یافته و برای اندازه‌گیری میزان پیشرفت و ترقی جوامع از آن استفاده روز افزونی می‌شود (یسو لی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). از اواخر دهه ۱۹۷۰ علاقه به مفهوم کیفیت زندگی به شکل معناداری افزایش یافته است (غفاری و امیدی، ۱۳۸۸؛ مدین ساه و مک سری<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). هر چه تعداد مطالعات در این حوزه بیشتر باشد تدوین شاخص‌های توسعه با دقت بیشتری انجام می‌گیرد. از سوی دیگر توجه به کیفیت زندگی از دیدگاه اجتماعی باعث تغییرات گسترده‌ای در نوع مطالعات این سازه شده و ابعاد جدیدی را بر این مفهوم افزوده که باعث کاربرد بیشتر و گسترده‌تر سازه کیفیت زندگی در مطالعات توسعه شده است (غفاری و امیدی، ۱۳۸۸).

<sup>1</sup> Kapur & Rawat

<sup>2</sup> Wilson

<sup>3</sup> Yadisaputra

<sup>4</sup> Yu & Lee

<sup>5</sup> Maidinsah & Mak Sari

با نگاهی به مفهوم کیفیت زندگی در سه دهه اخیر می‌توان گفت که در طول دهه ۱۹۸۰ مفهوم کیفیت زندگی به عنوان درک حسی<sup>۱</sup>، ساخت اجتماعی<sup>۲</sup> و موضوع وحدت بخش<sup>۳</sup> شناخته می‌شد. در طول دهه ۱۹۹۰ مفهوم کیفیت زندگی وسعت بیشتری پیدا کرده و ابعاد آن را می‌توان به صورت سلسله مراتبی از پایین به بالا به صورت زیر بیان کرد: بهزیستی فیزیکی<sup>۴</sup>، بهزیستی مادی<sup>۵</sup>، حقوق<sup>۶</sup>، شمولیت اجتماعی<sup>۷</sup>، روابط بین فردی<sup>۸</sup>، خودتعیینی<sup>۹</sup>، رشد فردی<sup>۱۰</sup> و بهزیستی عاطفی<sup>۱۱</sup> (مدین ساه و مک سری، ۲۰۱۶). متخصصین کیفیت زندگی در دهه اول قرن حاضر دریافته‌اند که کیفیت زندگی فراتر از فرد و احساسات، یک مفهوم ترکیبی است که ابعاد مختلفی را شامل می‌شود. در این دهه کیفیت زندگی به حد بالایی گسترش یافته که نه تنها محدود به قلمروهای خاصی نشده بلکه حوزه‌های مختلفی از علم را در بر گرفته است (شالوک<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴). بهزیستی و شادی افراد، هدف نهایی بهبود کیفیت زندگی است.

از میان عوامل مؤثر بر موفقیت، هوش، مدت‌ها به عنوان اصلی‌ترین عامل موفقیت و پیشرفت در نظر گرفته می‌شد، اما امروزه با تغییر در دیدگاه‌های نظری در خصوص عوامل تشکیل دهنده هوش، نمی‌توان آن را پیش‌بینی‌کننده‌ی موفقیت برای موفقیت محسوب نمود (ثمری و طهماسبی، ۱۳۸۶ به نقل از احمد نژاد و دیگران، ۱۳۹۲).

اقدامات اولیه‌ی روانشناسان در زمینه‌ی هوش، بر جنبه‌های شناختی همچون حافظه، حل مسئله، کاربرد انطباقی و مناسب مؤلفه‌های شناختی آن توجه داشته است؛ اما به تدریج دیدگاه‌های مبتنی بر هوش شناختی جای خود را به مطالعه‌ی سایر توانایی‌های مؤثر بر عملکرد انسان دادند. برای مثال ثرندایک (۱۹۲۰؛ به نقل از اولسن و هرگنهان، ۱۳۹۴) رفتار هوشمندانه را شامل هوش عینی (مهارت ساختن و به کار بردن ابزار و وسایل)، هوش انتزاعی (توانایی کاربرد کلمات، اعداد و اصول علمی) و هوش اجتماعی (شناخت افراد و توانایی عمل خلاقانه در روابط انسانی) می‌دانست. سازه‌ی هوش اجتماعی وی بسیار شبیه به اصطلاح هوش هیجانی امروزه بوده است. همچنین گاردنر (۲۰۱۴) و استرنبرگ<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۵) از جمله‌ی کسانی بودند که اعتقاد داشتند هوش نه تنها توانایی‌های شناختی را شامل می‌شود، بلکه چگونگی تجربه و بیان هیجانات را نیز در بر

<sup>1</sup> sensitizing notion

<sup>2</sup> social construct

<sup>3</sup> unifying theme

<sup>4</sup> Physical wellbeing

<sup>5</sup> Material wellbeing

<sup>6</sup> Rights

<sup>7</sup> Social inclusion

<sup>8</sup> Interpersonal relations

<sup>9</sup> Self determination

<sup>10</sup> Personal development

<sup>11</sup> Emotional wellbeing

<sup>12</sup> Schalock

<sup>13</sup> Strenberg

می‌گیرد. گاردنر (۲۰۱۴) در نظریه‌ی هوش چندگانه، به هوش‌های فردی اشاره می‌کند که شامل دو مؤلفه‌ی درون فردی و بین فردی می‌باشد: هوش درون فردی که به توانایی به هم پیوسته و درونی در ایجاد الگوی دقیق و عینی از خویشتن اشاره می‌کند مانند خودشناسی، اعتماد به نفس، استعداد؛ هوش بین فردی، که توانایی درک سایر افراد از جهت تفاوت در خلق، مزاج، انگیزش، هدف، علاقه به دیگری و همدلی را در بر می‌گیرد. چارچوب هوش هیجانی، تعریف رسمی آن و پیشنهاد در مورد اندازه‌گیری آن، برای اولین بار در دو مقاله‌ی مایر و سالووی که در سال ۱۹۹۰ چاپ شد، ظاهر گشت. این دو روانشناس آمریکایی با اطلاع از مقدمات اولیه‌ای که در مورد جنبه‌های غیرشناختی هوش انجام شده بود، تحقیق در زمینه‌ی هوش هیجانی را آغاز کردند. آنها هوش هیجانی را به عنوان یک شکل از هوش اجتماعی در نظر گرفتند که شامل توانایی بازبینی هیجانات خود و دیگران و تمیز بین آنها و به کار بردن این اطلاعات برای هدایت افکار و اعمال خود بود (حقیقت جو و دیگران، ۱۳۸۷). همچنین باران (۲۰۱۵) مفهوم هوشبهر هیجانی (EQ)<sup>۱</sup> را مطرح کرد تا بر اساس آن بتواند روش خود را برای ارزیابی هوش عمومی توضیح دهد. او معتقد بود هوش هیجانی توانایی ما در کنار آمدن موفقیت آمیز با دیگران، توأم با احساسات درونی را منعکس می‌سازد.

مدل هوش هیجانی باران به لیاقت و موفقیت بالقوه وابسته است به خود موفقیت‌ها و شایستگی‌ها و همچنین فرآیندها توجه دارد نه به نتایج آنها (باران، ۲۰۱۴). باران به عنوان یکی از نظریه پردازان رویکرد ترکیبی هوش هیجانی آن را یک سازه چند عاملی می‌داند که از چند توانایی به هم پیوسته عاطفی، شخصی و اجتماعی تشکیل می‌شود که در رویارویی با مقتضیات زندگی روزمره به یاری فرد می‌آید. نتایج مطالعه فتی و دیگران (۱۳۸۷) نشان داد که ارتقاء هوش هیجانی به ویژه مهارت‌های مدیریت استرس، مدیریت خلق، و مهارت‌های سازگاری باعث افزایش سلامت روانی می‌شود. افرادی که در پرسشنامه سلامت عمومی نمره بالاتر از نقطه برش داشتند، مولفه تحمل استرس پیش‌بینی کننده سلامت روانی عمومی، مولفه‌های کنترل تکانه و مسوولیت‌پذیری پیش‌بینی کننده نشانه‌های جسمی، مولفه‌های خوش بینی و واقعیت‌سنجی پیش‌بینی کننده کارکرد اجتماعی و مولفه شادکامی پیش‌بینی کننده علائم اضطراب، افسردگی و سلامت روان به طور کلی بودند. نتایج مطالعه سعادت و دیگران (۱۳۸۹) روی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم نشان داد که هوش هیجانی می‌تواند سبب افزایش سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت، عشق و شادی گردد. افرادی با هوش هیجانی بالا توانایی اداره مطلوب خلق و خو، وضع روانی، کنترل تکانه‌ها، همدلی، آگاهی یافتن از احساسات خود و دیگران دارند و هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص امید و انگیزه ایجاد می‌کند. تمام موارد ذکر شده نشانه سلامت فرد است که به طور مستقیم و غیر مستقیم بر کیفیت زندگی اثر مثبت می‌گذارند. حسینیان و دیگران (۱۳۹۰) به پیش‌بینی کیفیت زندگی معلمان زن براساس متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی پرداخته است که نتایج

<sup>۱</sup> Equalizer

نشان داد که اکثریت مولفه های هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری با زیر مقیاس های کیفیت زندگی دارند. از طرف دیگر روابط مثبت معنی داری میان بعضی مولفه های هوش معنوی و زیر مقیاس های کیفیت زندگی مشاهده شد. همچنین تحلیل داده ها با استفاده از روش رگرسیون چندگانه نشان داد که بعضی مولفه های هوش هیجانی و هوش معنوی به صورت معنی داری کیفیت زندگی را پیش بینی می کنند. احمدنژاد و دیگران (۱۳۹۰) با بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی معلمان رسمی و حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت نشان دادند که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری، بین کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی معلمان رسمی و معلمان حق التدریس رابطه معنادار وجود دارد. همچنین در معلمان رسمی میان هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری رابطه معنادار وجود دارد ولی در بین معلمان حق التدریس چنین رابطه ای مشاهده نشد. در حالیکه مولفه های هوش هیجانی پیش بینی کننده مناسبی برای سازگاری شغلی معلمان نیستند. نتایج مطالعه رجبی و دیگران (۱۳۹۰) نشان داد که از بین متغیرهای پیش بین (ایدئولوژی های جنسیتی، نقش های زناشویی و هوش هیجانی) متغیرهای نقش های زناشویی و هوش هیجانی پیش بینی کننده متغیر ملاک (کیفیت زندگی) است. احمدنژاد و دیگران (۱۳۹۲) گزارش دادند که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری، بین کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی معلمان رسمی و معلمان حق التدریس رابطه معنادار وجود دارد. همچنین در معلمان رسمی میان هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری رابطه معنادار وجود دارد ولی در بین معلمان حق التدریس چنین رابطه ای مشاهده نشد. در حالیکه مولفه های هوش هیجانی پیش بینی کننده مناسبی برای سازگاری شغلی معلمان نیستند. یگانه و دیگران (۱۳۹۴) نشان دادند که هوش هیجانی، مدیریت زمان و کیفیت زندگی به طور معناداری قادر به پیش بینی پیشرفت تحصیلی هستند. همچنین نتایج نشان داد که از طریق آموزش مهارت های هوش هیجانی، مدیریت زمان و ارتقاء سطح کیفیت زندگی دانشجویان، می توان اقدام به بستر سازی مناسب جهت پیشرفت تحصیلی دانشجویان نمود. حاجلو (۱۳۹۴) نشان داد که هوش هیجانی از طریق خودکارآمدی و خشم بر کیفیت زندگی تأثیر غیرمستقیم دارد. نظیف کار (۱۳۹۴) نیز نشان داد که ابعاد هوش هیجانی (متغیرهای خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) رابطه مثبت و معنی داری با کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. نتایج مطالعه عباس آبادعربی و دیگران (۱۳۹۴) نشان داد که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی سالمندان مبتلا به دیابت رابطه مثبت وجود دارد.

در دهه ۱۹۳۰-۱۹۷۰ در منابع انسانی روانشناسی صنعتی سازمانی و روانشناسی کار، ملاک های شغلی مهم شامل توانایی عمومی ذهن (هوشبهر ذهنی)<sup>۱</sup> و استعداد بود. در این دوران بیشتر به توانایی ذهنی تأکید می شد، اما با ظهور پست مدرنیسم در دهه ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۰ دیگر هوش بعنوان

<sup>1</sup> Intelligence quantient

یک توانایی ذهنی عمومی مدنظر نبود بلکه یک نوع منحصر به فردی از هوش با نام «هوش هیجانی»<sup>۱</sup> با اهمیت تشخیص داده شد. ترز<sup>۲</sup> (۲۰۰۰ به نقل از لاکسمن، ۲۰۱۴) در نظریه خود تحت عنوان «جستجوی معنا در محیط کار» تلاش کرده است از دیدگاه روانشناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده و آنها را مطلوب سازد شناخته و راهکارهای عملی ساختن آنها را تبیین کند. به اعتقاد ترز (۲۰۰۰ به نقل از لاکسمن، ۲۰۱۴) بیشتر مفاهیم و تبیین‌هایی که در پیشینه مطالعاتی موفقیت شغلی وجود دارد بر پایه:

(۱) دیدگاه‌های اولیه فرد درباره‌ی محیط کار

(۲) نظریه‌های گوناگون روانشناسی و مدیریت

(۳) فنون مبتنی بر تلقین‌های روان شناختی قرار دارد.

اما هیچ کدام نمی‌تواند تبیین کننده تمامی مولفه‌های پیچیده موفقیت شغلی باشد، بلکه متغیر بزرگتری وجود دارد که وی به آن «پروژه معنا در کار»<sup>۳</sup> می‌گوید. ترز با به کارگیری روش‌های گوناگون پژوهشی و آماری بسیاری از جوانب ابعادی که می‌تواند یک محیط کاری را بامعنا و رضایت بخش سازد، مشخص کرد. او علاوه بر استفاده از روش‌های مصاحبه، مشاهده و مقیاس‌های سنجش رضایت شغلی از آزمودنی‌های خود پرسش‌های کلی و متعددی به عمل می‌آورد که تمامی آنها بر پایه یافتن معنا در محیط کار قرار داشت؛ به اعتقاد او هر یک از کارکنان مجموعه‌ای از عوامل را در اختیار دارند که به وسیله آنها نیاز معنا بخشیدن به تجربه‌های شغلی خویش را برآورده می‌سازند. این عوامل بسیار شبیه به کلیدهایی است که همیشه همراه خود دارند. کلیدهایی اصلی می‌توانند احساس عمیق هدف دار بودن، خلاقیت و یافتن فرصت برای برقراری ارتباط‌های موثر برای یک فرد و احساس مالکیت، چالش‌های متعدد و هماهنگی خوب با سازمان برای افراد دیگر، باشد. هوش هیجانی نیز مجموعه‌ی توانایی‌های مربوط به هیجانها و پردازش اطلاعات هیجانی است. این تواناییها عموماً مربوط به ادراک، تنظیم و اداره‌ی هیجانها و قابلیت استفاده یا پیدا کردن علتی برای هیجانها در افکار است (مایرو سالووی، ۲۰۰۰ به نقل از پتریدز<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). هرگاه افراد تعهد لازم به یکدیگر را نداشته باشند، شناسایی و مدیریت احساسات خود و دیگران، با مشکلات جدی مواجه است. ماحصل این فرآیند، کاهش آستانه‌ی تحمل، افزایش پرخاشگری و تمامی بدرفتاری‌هایی است که می‌تواند موجب کاهش موفقیت شغلی گردد (پتریدز و دیگران، ۲۰۰۴؛ شمس‌الدین و عبدالرحمان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). پژوهش حاضر در راستای فراهم سازی شواهدی از رابطه بین هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان گردشگری، انجام گرفته است. بر مبنای آنچه در مقدمه و به صورت تلویحی در چارچوب نظری و پیشینه پژوهشی بیان شد، این پژوهش به طور اخص به دنبال بررسی فرضیه‌های زیر است:

<sup>1</sup> Emotional Intelligence

<sup>2</sup> Terez

<sup>3</sup> Meaning of work project

<sup>4</sup> Petrids

<sup>5</sup> Shamsuddin & Abdul Rahman



- فرضیه اول: رابطه حیطة درون فردی و کیفیت زندگی دانشجویان معنی دار است.
- فرضیه دوم: رابطه حیطة برون فردی و کیفیت زندگی دانشجویان معنی دار است.
- فرضیه سوم: رابطه حیطة سازگاری و کیفیت زندگی دانشجویان معنی دار است.
- فرضیه چهارم: رابطه حیطة کنترل استرس و کیفیت زندگی دانشجویان معنی دار است.
- فرضیه پنجم: رابطه حیطة خلق عمومی و کیفیت زندگی دانشجویان معنی دار است.

### روش تحقیق

روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت در زمره‌ی تحقیقات توصیفی و غیرآزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار داشته و از نظر روش نیز در دسته‌ی تحقیقات همبستگی محسوب می‌گردد. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر را دانشجویان رشته جهانگردی و گردشگری دانشگاه مازندران تشکیل می‌دهند. بنا به گزارش آموزش تعداد آنها در سال تحصیلی ۹۴-۹۵ حدود ۴۵۳ دانشجو می‌باشد. با مراجعه به جدول کرسی و مورگان تعداد ۱۳۹ نفر نمونه با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. طبقات شامل سال اول، سال دوم، سوم و چهارم تحصیلی بودند که براساس نسبت ۲۵٪ نمونه تصادفی انتخاب شدند.

### روش و ابزار جمع آوری اطلاعات

در این پروژه برای جمع آوری داده‌ها و اطلاعات از دو روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شده است. در تحقیق حاضر از دو ابزار استاندارد هوش هیجانی بارآن و کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) به منظور سنجش متغیرها استفاده شد. ابزار اول مربوط به متغیر هوش هیجانی از پرسشنامه‌ی ۹۰ سوالی هوش هیجانی بارآن استفاده شد. بنا به تعریف بارآن (۲۰۱۳)، هوش هیجانی در ۵ حیطة دارای ۱۵ مولفه است:

- (۱) حیطة درون فردی؛ شامل ۵ مولفه خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، استقلال و خودشکوفایی است.
- (۲) حیطة برون فردی؛ شامل ۳ مولفه همدلی، روابط میان فردی و مسئولیت‌پذیری است.
- (۳) حیطة سازگاری؛ شامل ۳ مولفه حل مساله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری است.
- (۴) حیطة کنترل استرس؛ شامل ۲ مولفه تحمل فشار و کنترل تکانه است.
- (۵) حیطة خلق کلی؛ شامل ۲ مولفه خرسندی و خوش‌بینی است.

آقایار (۱۳۸۶) روایی همگرا این سازه را با هوش هیجانی مایرو سالوی (۰/۸۵) گزارش نموده است. پایایی از طریق آلفای کرونباخ توسط مطلبی و دیگران (۱۳۸۸) ۰/۹۲ گزارش شده است. در مقاله حاضر نیز پایایی از طریق آلفای کرونباخ متغیر هوش هیجانی بارآن ۰/۷۵ و حیطة‌های درون

<sup>1</sup> World Health Organization Quality of Life

فردی، برون فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۷۴، ۰/۶۹ و ۰/۷۲ بدست آمده که از وضعیت مناسبی در قیاس با مطالعات مشابه برخوردار است (جدول ۱). برای سنجش کیفیت زندگی از پرسشنامه استاندارد شده کیفیت زندگی سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۶) استفاده شد که ۲۶ گویه در چهار خرده مقیاس سلامت جسمانی<sup>۱</sup> (۷ گویه)، سلامت روانی<sup>۲</sup> (۶ گویه)، روابط اجتماعی<sup>۳</sup> (۸ گویه) و سلامت محیط<sup>۴</sup> (۳ گویه) و ۲ سوال بصورت کلی دارد. نمره گذاری این پرسشنامه از طیف لیکرت است. در این مطالعه ۹۵ درصد دانشجویان رشته جهانگردی و گردشگری در پرسشنامه کیفیت زندگی به یک عبارت مربوط به روابط جنسی پاسخ ندادند که این عبارت از مقیاس کیفیت زندگی حذف شدو به همین دلیل اطلاعات ۲۵ گویه کیفیت زندگی وارد تجزیه و تحلیل شد. نصیری (۱۳۸۵) این ابزار را دارای روایی سازه بالا (همگرا) و پایایی از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۷ گزارش داده است. خلعتبری و دیگران (۱۳۹۰) پایایی از طریق آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۸۴ گزارش دادند. در مقاله حاضر پایایی از طریق آلفای کرونباخ کل پرسشنامه مذکور ۰/۷۸ و ابعاد سلامت جسمی، روانی، روابط اجتماعی و سلامت محیط به ترتیب ۰/۷۱، ۰/۶۸، ۰/۶۸ و ۰/۸۰ بدست آمده است (جدول ۱).

جدول ۱ پایایی از طریق آلفای کرونباخ متغیرها

کیفیت زندگی			هوش هیجانی					متغیرها
سلامت محیط	روابط اجتماعی	سلامت روانی	سلامت جسمی	خلق عمومی	کنترل- استرس	سازگاری	درون- فردی	برون- فردی
۰/۸۰	۰/۶۸	۰/۶۸	۰/۷۱	۰/۷۲	۰/۶۹	۰/۷۴	۰/۷۶	۰/۷۶
۰/۷۸			۰/۷۵					آلفای کرونباخ

منبع: نگارندگان براساس محاسبات مقاله حاضر

## یافته‌ها

تعداد ۱۳۹ نفر نمونه با روش نمونه گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. طبقات شامل سال اول، سال دوم، سوم و چهارم تحصیلی بودند که براساس نسبت ۲۵ درصد نمونه تصادفی انتخاب شدند. از بین ۱۳۹ نفر نمونه تعداد ۸۵ نفر از شرکت کنندگان از جنسیت زن، و تعداد ۵۴ نفر از جنسیت مرد می‌باشند. تعداد دانشجویان خانم بیشتر از دانشجویان مرد می‌باشد. توزیع جنسیتی دانشگاه‌های کشور در رشته‌های علوم انسانی به همین منوال است. بنا به گزارش سازمان سنجش کشور (۱۳۹۴) در کنکور سراسری کارشناسی سال ۱۳۹۴ در رشته علوم انسانی از بین کل شرکت کنندگان ۲۸

<sup>1</sup> Physical health

<sup>2</sup> Psychological health

<sup>3</sup> Social relationships

<sup>4</sup> Social environment

درصد مردو ۷۲ درصد از شرکت کنندگان خانم بودند. تعداد ۳۸ نفر از دانشجویان رشته جهانگردی و گردشگری شرکت کننده در این مطالعه دانشجوی سال اول، تعداد ۳۹ نفر از دانشجویان شرکت کننده در این مطالعه دانشجوی سال دوم، تعداد ۳۸ نفر از دانشجویان شرکت کننده در این مطالعه دانشجوی سال سوم، و تعداد ۲۴ نفر از دانشجویان شرکت کننده در این مطالعه دانشجوی سال چهارم رشته گردشگری و جهانگردی بودند. دامنه سنی نمونه این مطالعه نیز بین ۱۹ تا ۲۵ سال می‌باشند.

### مدل ساختاری و آزمون فرضیه‌های پژوهشی

همه شاخص‌های ارائه شده در جدول ۲ از برازش مدل حکایت دارد. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که الگوی بدست آمده با داده‌های مشاهده شده ۱۳۹ نفره انطباق دارد و قابل تعمیم به جامعه تحقیق می‌باشد. نسبت مجذور کای به درجه آزادی ۱/۵۹ بدست آمده که نشان‌دهنده برازش خوب مدل است. میزان ریشه میانگین مجذور خطای برآورد ۰/۰۶ بدست آمده است، برآورد این شاخص برای مدل‌های خوب برابر یا کمتر از ۰/۰۵ است، اما برای مقادیر زیر ۰/۱۰ نیز قابل قبول است. شاخص برازش نسبی ۰/۸۹، شاخص برازش هنجار نیز ۰/۹۱ و شاخص نیکویی برازش ۰/۸۶ بدست آمده که مقادیر نزدیک به یک نشان‌دهنده نیکویی برازش الگو می‌باشد (هومن، ۱۳۹۱).

جدول ۲ شاخص‌های مربوط به نیکویی برازش مدل

شاخص‌های برازش	نسبت مجذور کای به درجه آزادی	ریشه میانگین مجذور خطای برآورد RMSEA	برازش نسبی RFI	شاخص برازش بهنجار NFI	شاخص نیکویی برازش GFI
مقادیر	۱/۵۹	۰/۰۶	۰/۸۹	۰/۹۱	۰/۸۶

منبع: نگارندگان براساس محاسبات مقاله حاضر

جدول ۳ معنادارای رابطه متغیرهای پژوهش

جهت مسیر	مقدار بحرانی T	مقدار T	نتیجه
فرضیه اول: از حیطة درون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی	۱/۹۶	*۴/۷۳	تایید
فرضیه دوم: از حیطة برون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی	۱/۹۶	*۶/۵۳	تایید
فرضیه سوم: از حیطة سازگاری هوش هیجانی به کیفیت زندگی	۱/۹۶	۱/۳۰	عدم تایید
فرضیه چهارم: از حیطة کنترل استرس هوش هیجانی به کیفیت زندگی	۱/۹۶	*۲/۷۹	تایید
فرضیه پنجم: از حیطة خلق کلی هوش هیجانی به کیفیت زندگی	۱/۹۶	۱/۰۶	عدم تایید
منبع: نگارندگان براساس محاسبات مقاله حاضر			

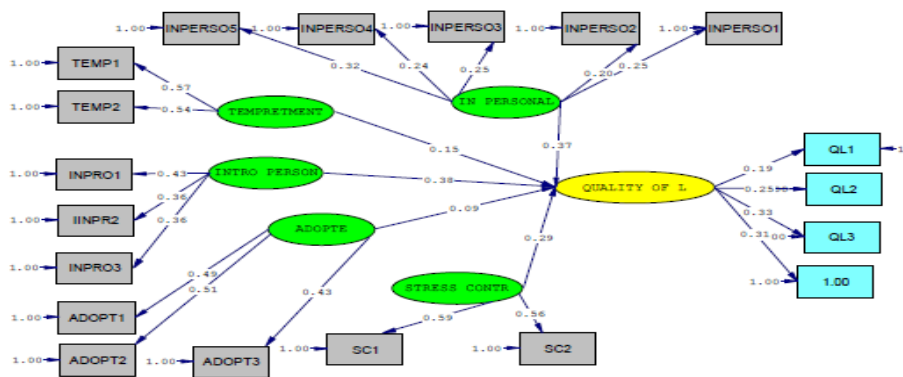
منبع: نگارندگان براساس محاسبات مقاله حاضر

مقادیر T جدول ۳ نشان می‌دهد که مسیرهای فرض شده حیطه درون فردی به کیفیت زندگی (T=۴/۷۳)، حیطه برون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی (T=۶/۵۳) و حیطه کنترل استرس به کیفیت زندگی (T=۲/۷۹) معنی‌دار است. اما مسیرهای حیطه سازگاری به کیفیت زندگی (T=۱/۳۰) و حیطه خلق عمومی به کیفیت زندگی (T=۱/۰۶) معنی‌دار نبوده است. مقدار T بالاتر از ۱/۹۶ نشان دهنده معنی‌دار بودن مقادیر است. نتایج نشان می‌دهد که مدل مفهومی پژوهش با ابعاد هوش هیجانی حدود ۵۸ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین می‌کند.

جدول ۴ اثر متغیرهای پژوهش

کلی	غیر مستقیم	مستقیم	اثرها در جهت مسیر
۰/۳۷*	-	۰/۳۷	فرضیه اول: از حیطه درون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی
۰/۳۹*	۰/۰۱	۰/۳۸	فرضیه دوم: از حیطه برون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی
۰/۰۹	-	۰/۰۹	فرضیه سوم: از حیطه سازگاری هوش هیجانی به کیفیت زندگی
۰/۲۹*	-	۰/۲۹	فرضیه چهارم: از حیطه کنترل استرس هوش هیجانی به کیفیت زندگی
۰/۱۵	-	۰/۱۵	فرضیه پنجم: از حیطه خلق کلی هوش هیجانی به کیفیت زندگی

منبع: نگارندگان براساس محاسبات مقاله حاضر



شکل ۱ مدل بتای استاندارد مسیرهای پژوهش (منبع: محاسبات مقاله حاضر)

شکل ۱ و جدول ۴ ضرایب بتای استاندارد اثر مستقیم، غیرمستقیم و کل مسیرها را نشان می‌دهد. تنها یک مسیر غیر مستقیم در مسیر از حیطه برون فردی هوش هیجانی به کیفیت زندگی مشاهده شد که این اثر معنی‌دار نیست. میزان T جدول ۳ نیز نشان می‌دهد اثر غیرمستقیم معنی‌دار نمی‌باشد. همه ضرایب استاندارد به جز دو مسیر حیطه سازگاری و خلق کلی هوش هیجانی به

کیفیت زندگی بر اساس مقادیر  $t$  متناظر با آن معنادار است. دقت در جدول نشان می‌دهد که فرضیه‌های یک، دو و چهارم تایید شدند؛ اما فرضیه‌های سه و پنج تایید نشده است.

### بحث و نتیجه گیری

صنعت گردشگری در قرن بیست و یکم به فعالیت عظیم اقتصادی تبدیل شده و یک از پردرآمدترین و اشتغال زا ترین صنایع جهانی قلمداد می‌گردد (بلانس<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۰). انجام فعالیتهای گردشگری مشاغل گوناگونی را به دنبال دارد و در هر کشوری به عنوان بخشی از فعالیتهای اقتصادی در کنار بخش صنعت و کشاورزی موجب رونق و پیشرفت اجتماعی، اقتصادی آن کشور می‌گردد (پوپسکیو و کوربوس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ لیک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰؛ دایر<sup>۴</sup> و دیگران، ۲۰۱۱؛ اوگلو و انگن<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱).

ایران توان بالقوه عظیم گردشگری در همه زمینه های فرهنگی، تاریخی، زیست محیطی و غیره دارد، نمی‌توان از این توانایی عظیم اقتصادی چشم پوشی کند. آموزش کارشناسان گردشگری در دانشگاه‌ها که در موقعیت‌ها و مناصب مهم گردشگری ایفای نقش کنند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. کارشناسان گردشگری و جهانگردی می‌بایست دارای ویژگی‌های شخصیتی و شناختی و عاطفی خاصی باشند که در انجام وظایف محوله گردشگری و جهانگردی موفق باشند؛ ویژگی‌هایی مانند روابط اجتماعی بالا، حل مساله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری، تحمل فشار، مدیریت عواطف و احساسات، ماجراجویی، همدلی، روابط میان فردی و مسئولیت‌پذیری، کنترل تکانه و خوش بینی که در این مقاله به عنوان ابعاد هوش هیجانی معرفی شد. نتایج برازش مدل نشان داد که الگوی بدست آمده با داده‌های مشاهده شده 139 نفره انطباق دارد. به عبارت دیگر الگوی مذکور با پذیرش احتمال خطای ۰/۰۵ قابل تعمیم به جامعه تحقیق می‌باشد و برازش الگو را تایید می‌کند. نتایج نشان داد که مدل مفهومی پژوهش با ابعاد هوش هیجانی حدود ۵۸ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین می‌کند. نتایج این مطالعه مورد حمایت پیشینه پژوهشی می‌باشد (تبرایی و دیگران، ۱۳۸۸؛ حسینیان و دیگران ۱۳۹۰؛ نریمانی و دیگران، ۱۳۹۰؛ فرحبخش، ۲۰۱۲؛ آقابرگ و دیگران، ۲۰۱۴؛ ویلسون، ۲۰۱۴؛ یادیس پوترا، ۲۰۱۵؛ کاپورو روات، ۲۰۱۶). نتایج این مطالعه نشان داد که حیطه درون فردی توانست ۳۷ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین کند. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات سادات قریشی و دیگران (۲۰۱۴)؛ اسماعیلی و دیگران (۲۰۱۵)؛ آپته و خوانداگلی (۲۰۱۶)؛ آلفونسو و دیگران (۲۰۱۶) همسو می‌باشد. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند توانایی کنترل، تشخیص و استفاده از توانشهای هیجانی را دارند و می‌توانند در مواجهه با رویدادها و

<sup>1</sup> Blances

<sup>2</sup> Popescu & Corbos

<sup>3</sup> Lyck

<sup>4</sup> Dwyer

<sup>5</sup> Oglu & Engen

مشکلات زندگی با گسترش دامنه بینش و ایجاد نگرش مثبت درباره وقایع و استفاده از راهبردهای مناسب برای مقابله با مشکلات، به افزایش سلامت روانی خود کمک کنند. علاوه بر این خوشبینی و مثبت اندیشی که در این افراد وجود دارد می‌تواند مقاومت سیستم ایمنی و سلامتی بیشتر را افزایش دهد.

نتایج دیگر این مطالعه نشان داد که حیطة برون فردی توانست ۳۸ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین کند که مورد حمایت پیشینه پژوهشی می‌باشد (تبرایی و دیگران، ۱۳۸۸؛ آقابزرگ و دیگران، ۲۰۱۴؛ کاپورو روات، ۲۰۱۶). افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند دارای مؤلفه‌های شخصیتی از جمله اعتماد به نفس، قدرت مدیریت استرس، انعطاف‌پذیری شخصیتی و توانایی همدلی، استقلال، خودآگاهی و توانایی حل مسئله هستند که این مؤلفه‌های شخصیتی به نوبه خود باعث ارتقاء کیفیت زندگی می‌شود که شامل مؤلفه‌های سلامت جسمانی و روانی و انتخاب‌های شغلی مناسب و سطح اقتصادی بالا و ارتباطات اجتماعی مناسب با دیگران می‌شود. هوش هیجانی می‌تواند سبب افزایش سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت، عشق و شادی گردد. افرادی با هوش هیجانی بالا توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، وضع روانی، کنترل تکانه‌ها، همدلی، آگاهی یافتن از احساسات خود و دیگران را دارند و هنگام شکست، تمایل فرد را برای تلاش بیشتر ارتقا می‌دهد. این ویژگی‌ها نشانه سلامت فرد است که به طور مستقیم و غیر مستقیم بر کیفیت زندگی اثر مثبت می‌گذارد. نتایج دیگر این مطالعه نشان داد حیطة کنترل استرس توانسته است ۲۹ درصد از واریانس کیفیت زندگی را تبیین نماید که مورد حمایت پیشینه پژوهشی مطالعات عابدی (۱۳۸۳)؛ حسینیان و دیگران (۱۳۹۰)؛ کاوازوتی و دیگران (۲۰۱۱)؛ لاکس من (۲۰۱۴)؛ و فدایی و دیگران (۲۰۱۴) می‌باشد. برای تبیین نتیجه می‌توان گفت که افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند به رویدادهای استرس‌زا به عنوان چالش و فرصتی برای یادگیری می‌نگرند، نه تهدیدی برای امنیت؛ در نتیجه اختلالهای فیزیولوژیکی و هیجانی کمتری را تجربه می‌کنند و به طبع کیفیت زندگی بالاتری دارند.

همچنین نتایج نشان داد که رابطه حیطة سازگاری با کیفیت زندگی و رابطه حیطة خلق عمومی با کیفیت زندگی دانشجویان معنی‌دار نبوده است. نتایج این فرضیه با نتایج مطالعات فتی و دیگران (۱۳۸۷)؛ سعادت و دیگران (۱۳۸۹)؛ احمدنژاد و دیگران (۱۳۹۰)؛ احمد نژاد و دیگران (۱۳۹۲)؛ یگانه و دیگران (۱۳۹۴)؛ حاجلو (۱۳۹۴)؛ نظیف کار (۱۳۹۴)؛ اسماعیلی و دیگران (۲۰۱۵)؛ آپته و خوانداگلی (۲۰۱۶)؛ آفونسو و دیگران (۲۰۱۶) همسو نمی‌باشد. معنی دار نبودن رابطه می‌تواند ناشی از وجود تعداد زیاد مولفه‌ها در هوش هیجانی بارآن و همینطور حجم نمونه ۱۳۹ نفره این مطالعه باشد. نتایج پژوهشهای مطالعات فتی و دیگران (۱۳۸۷)؛ سعادت و دیگران (۱۳۸۹)؛ احمدنژاد و دیگران (۱۳۹۰)؛ احمد نژاد و دیگران (۱۳۹۲)؛ یگانه و دیگران (۱۳۹۴)؛ حاجلو (۱۳۹۴)؛ نظیف کار (۱۳۹۴)؛ اسماعیلی و دیگران (۲۰۱۵)؛ آپته و خوانداگلی (۲۰۱۶) و آفونسو

دیگران (۲۰۱۶) در زمینه ارتباط هوش هیجانی و کیفیت زندگی خیلی هماهنگ و یک دست نبوده و طیف پراکنده‌ای از همبستگی ضعیف تا متوسط را بین این دو سازه گزارش کرده‌اند. بنابراین با در نظر گرفتن جوانب احتیاط (ابزار پژوهش، اهداف و نمونه متفاوت) می‌توان عدم تایید این دو مولفه را توجیه کرد. دلیل دیگری که می‌توان به آن اشاره داشت تعامل یا واسطه‌گری متغیرهای دیگر مانند ویژگی‌های شخصیتی یا جمعیت‌شناسی است که به نظر می‌رسد در عدم وجود معنی‌داری رابطه حیطه خلق عمومی و سازگاری با کیفیت زندگی دانشجویان رشته جهانگردی و گردشگری مؤثر بوده است. وجود استرس‌ها و اضطراب‌های دوران دانشجویی، کیفیت پایین محیط زندگی، سلامت روانشناختی پایین و کیفیت پایین ارتباطات و روابط اجتماعی و نیز پایین بودن سطح سلامت عمومی که سازنده کیفیت زندگی پایین دانشجویان است می‌تواند سایر عملکردهای دانشجویان را تحت تأثیر قرار دهد. با ارتقا سطح هوش هیجانی دانشجویان گردشگری و جهانگردی می‌توان توان مقابله با استرس‌ها را افزایش دهد و کیفیت زندگی شان را بهبود بخشید. به طور کلی دانشجویان با برخورداری از سطح کیفیت زندگی مناسب می‌توانند با برقراری شبکه‌های اجتماعی قویتر، حمایت اجتماعی، ثبات عاطفی، پیش بینی اهداف مطلوب در آینده و سازش یافتگی مؤثر با عوامل تنیدگی‌زای محیطی به پیشرفت تحصیلی مناسبی دست یابند.

از طرف دیگر یافته‌های پژوهش نشان داد که سه حیطه از هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان گردشگری رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. تفسیر نتایج در چنین وضعیتی باید با حفظ جوانب احتیاط صورت پذیرد. نتایج نشان داد که فرضیه‌های یک، دو و چهارم تایید شد؛ اما فرضیه‌های سه و پنج تایید نشده است. یکی از دلایل مهمی که ممکن پژوهش حاضر را تحت تأثیر قرار داده باشد اثر سن و جنس در هوش هیجانی و کیفیت زندگی است. هرچند که تحقیقات زیادی در حیطه رشد و تحول هوش هیجانی صورت نگرفته است ولی می‌توان گفت که هوش هیجانی و کیفیت زندگی در افراد مختلف متفاوت است و در اثر برخورد با محیط‌های غنی به تدریج تحول یافته و شکل می‌گیرد. به نظر می‌رسد سن و جنس نیز در هوش هیجانی اثرگذار باشند. اجتناب و تمایل به هیجانات با افزایش سن رشد می‌کند. وجه تمایز این پژوهش با پژوهش سایر محققان در این نکته است که پژوهش حاضر از نظر بررسی تفصیلی حیطه‌های هوش هیجانی در بین پژوهش‌های انجام شده منحصر به فرد است. در تبیین تایید احتمالی این فرضیه می‌توان چنین تبیین کرد که یکی از فواید مهم توانایی تنظیم هیجان، بهبود هیجانات منفی و پرورش هیجانات مثبت است. بنابراین افرادی که در تنظیم هیجانات خود مهارت دارند از توانایی بیشتری جهت جبران حالات هیجانی منفی از طریق شرکت در فعالیت‌های خوشایند برخوردارند و توانش‌های هیجانی در تعدیل استرس و سلامت روانی نقش مهمی دارد. مثلاً توانایی کنترل هیجان با گرایش حفظ خلق مثبت ارتباط دارد و منجر به پیشگیری از حالات افسردگی می‌شود.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر به نظر می‌رسد در هنگام رویارویی با رویدادهای روزمره، بهره‌مندی از توانمندی‌هایی مانند هوش هیجانی، مدیریت زمان نقش مؤثری در تشخیص پاسخ‌های هیجانی، گسترش دامنهٔ بینش و ایجاد نگرش مناسب دربارهٔ وقایع و هیجانها دارد. بنابراین نتایج پژوهش حاضر می‌تواند توجیه‌کننده مسئولان در اهتمام بیشتر به متغیرهای هوش هیجانی، مدیریت زمان و کیفیت زندگی در برنامه‌ریزی‌های آموزشی دانشجویان رشته گردشگری و جهانگردی باشد. بدین جهت با ایجاد سمینار و کارگاهها در این زمینه برای دانشجویان گردشگری و جهانگردی امکان دستیابی به این هدف فراهم می‌گردد. زندگی واقعی در دنیای امروز با ناکامی‌ها و استرس‌های فراوانی همراه است. توانایی مقاومت در برابر تکانش و توانایی کنترل هیجانها دانشجویان باید مورد توجه قرار گیرد. همچنین با استفاده از روشهای آموزشی گوناگون مشاوره فردی، گروهی و کارگاهی سعی شود قدرت مقاومت دانشجویان گردشگری را در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، اضطرابی و همچنین کنترل هیجانها ارزش یابد. جامعه آماری پژوهش و نوع پژوهش که از نوع همبستگی است، محدودیتهایی را در زمینه تعمیم دهی یافته‌ها، تفسیر و اسنادهای علت‌شناسی متغیرهای بررسی شده مطرح می‌کند که باید در نظر گرفته شود. پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌هایی به بررسی سایر مهارتها و راهبردهای لازم جهت سازش یافتگی بیشتر با تغییرات و وظایف دوره دانشجویی بپردازند و از این راه با ایجاد بسترسازی مناسب، انگیزش و توانایی لازم برای یادگیری در سرتاسر عمر به دانشجویان داده شود.

### سپاسگزاری

بدین وسیله محققان بر خود لازم می‌دانند که از تمامی دانشجویان و مسئولان دانشکده علوم انسانی دانشگاه مازندران و همچنین از دانشجویان گرامی رشته جهانگردی و گردشگری که به نحوی در این مطالعه مشارکت داشتند، نیز تشکر به عمل آورند.



## منابع

۱. احمد نژاد، محمود؛ حسنی، محمد؛ سپهریان آذر، فیروزه؛ و شجاعی، خه بات (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی در بین معلمان رسمی و حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۰ - ۸۹. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
۲. احمدنژاد، محمود؛ حسنی، محمد؛ سپهریان آذر، فیروزه و شجاعی، خه بات (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی در بین معلمان رسمی و حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۹۰-۸۹. پژوهش در برنامه ریزی درسی (دانش و پژوهش در علوم تربیتی-برنامه ریزی درسی)، دوره ۹، شماره ۳۲: ۱۳۶-۱۲۳.
۳. آقاییار، سیروس (۱۳۸۶). توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۵، مردادماه، انتشارات گروه مدیریت، تهران.
۴. تیرایی، یاسر؛ شاهسیاه، مرضیه؛ اسدی، مهدی؛ محبی، سامان؛ چیاویی، سمیه و فلاحی، سمیرا (۱۳۸۸). بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم در سال ۱۳۸۸، ششمین کنگره اپیدمیولوژی ایران، دانشگاه اصفهان.
۵. خلعتبری، جواد؛ قربان شیرودی، شهره و حسینی، ایمان (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کمال گرایی و احساس تنهایی با کیفیت زندگی دانشجویان پزشکی گیلان، فصلنامه روانشناسی تربیتی، دوره ۲، شماره ۵: ۱۳۱-۱۱۷.
۶. حاجلو، نادر (۱۳۹۴). مدل‌یابی علی کیفیت زندگی معلمان براساس هوش هیجانی، خشم و احساس خودکارآمدی، مجله روانشناسی تربیتی، دوره ۴، شماره ۴: ۵۹-۳۷.
۷. حسینیان، سیمین؛ قاسم‌زاده، سوگند و نیکنام، ماندانا (۱۳۹۰). پیش بینی کیفیت زندگی معلمان زن براساس متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۳، شماره ۹: ۶۰-۴۲.
۸. حقیقت جو، زهرا؛ شفیق پور، محمدرضا؛ انصاری، حسن و حقیقت جو، زهره (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره ۶، شماره ۴: ۱۶۹-۱۵۸.
۹. رضوانی، محمدرضا و منصوریان، حسین (۱۳۸۷). سنجش کیفیت زندگی: بررسی مفاهیم، شاخص‌ها، مدل‌ها و ارائه مدل پیشنهادی برای نواحی روستایی، فصلنامه روستا و توسعه، دوره ۲، شماره ۳: ۲۶-۱.

۱۰. رجبی، غلامرضا؛ قربانی، فردین و خجسته مهر، رضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه ایدئولوژی‌های جنسیتی، نقش‌های زناشویی، هوش هیجانی و کیفیت زندگی، مشاوره و روان‌درمانی خانواده، دوره ۱، شماره ۱: ۵۳-۳۹.
۱۱. سعادت، سهیل؛ سوری، حمید؛ اسدی، مهدی؛ محبی، سیامک؛ چپوایی، سمیه و فلاحی، سمیرا (۱۳۸۹). بررسی همبستگی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قم در سال ۱۳۸۸، **مجله دانش و تندرستی**، ویژه‌نامه ششمین کنگره اپیدمیولوژی ایران، دوره ۵، شماره ۱: ۷۹-۷۸.
۱۲. السون، متیو و هرنگهان، بود (۱۳۹۴). **مقدمه‌ای بر نظریه‌های یادگیری**، ترجمه علی اکبر سیف، انتشارات نشر دوران، ویرایش هشتم.
۱۳. عابدی، محمود (۱۳۸۳). بررسی اثربخشی آموزش شناختی رفتاری فوردایس بر شادمانی، اضطراب افسردگی و روابط اجتماعی دانشجویان دانشگاه اصفهان، **خلاصه مقالات چهارمین هفته پژوهش دانشگاه اصفهان**، معاونت پژوهشی دانشگاه اصفهان.
۱۴. عباس‌آبادعربی، هادی؛ باستانی، فریده؛ نواب، الهام و حقانی، حمید (۱۳۹۴). کیفیت زندگی سالمندان مبتلا به دیابت و ارتباط آن با هوش هیجانی، **مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)**، دوره ۲۱، شماره ۳: ۲۲۴-۲۱۵.
۱۵. غفاری، غلامرضا و امیدی، رضا (۱۳۸۸). **کیفیت زندگی شاخص توسعه اجتماعی**، تهران: نشر شیرازه.
۱۶. فتی، لادن، موتابی، فرشته، شکیب، شهرام، و باروتی، علی (۱۳۸۷). مولفه‌های هوش هیجانی - اجتماعی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روان، **مطالعات روان‌شناختی**، دوره ۴، شماره ۲: ۱۲۴-۱۰۱.
۱۷. مطلبی، فاطمه؛ فروغی، احمدعلی و شاه‌طالبی، بدری (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی مدیران و توانایی آنان در جلب اعتماد معلمان در دوره ابتدایی، **دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی**، شماره ۲۲؛ ۸۴-۶۳.
۱۸. ملیانی، مهدیه، طاوولی، آزاده، خدابخش، روشنگر، بختیاری، مریم (۱۳۸۸). مقایسه نتایج آزمون ۱۶ عاملی کتل در مورد داوطلبین آزاد و متقاضیان استخدام، **مجله روانشناسی صنعتی**، دوره ۱، شماره ۱: ۴۵-۳۹.
۱۹. نریمانی، محمد؛ حبیبی، یوسف و رجبی، سمیه (۱۳۹۰). مقایسه هوش هیجانی و کیفیت زندگی در مردان معتاد و غیر معتاد، **فصلنامه اعتیاد پژوهی سومصرف مواد**، سال ۵، شماره ۱۹: ۳۸-۲۱.

۲۰. نظیف کار، وحید (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در مجتمع بندر شهید رجایی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قشم.

۲۱. نصیری، حمید (۱۳۸۵). بررسی روایی و پایایی مقیاس کوتاه کیفیت زندگی سازمان بهداشت و تهیه نسخه ایرانی آن، مجموعه مقالات سومین سمینار سراسری بهداشت جهانی روانی دانشجویان، سوم خردادماه، دانشگاه اصفهان.

۲۲. هومن، حیدرعلی (۱۳۹۱). مدل سازی معادلات ساختاری لیزرل محاوره ای. انتشارات نشر روان.

۲۳. یگانه، طیبه؛ سلطانی‌شال، رضا؛ کافی، موسی و حسین‌خانزاده، علی (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی، مدیریت زمان و کیفیت زندگی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان، **مجله روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد تنکابن**، دوره، شماره ۱۶: ۹۹-۸۲.

24. Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S. and Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, **Psychological Reports**, 118: 107-127.

25. Aghabozorgi, A., Kamrani Mehni, M.A., Alipour, O. and Azizi, B. (2014). Impact of emotional Intelligence on organizational Commitment of Nurses in The public Hospitals of Sanandaj, **Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences**.13: 2231-2245.

26. Apte, S. and Khandagle, A. (2016). Assess the Relation between Emotional Intelligence and Quality of Life among the Nursing Faculties, **The International Journal of Indian Psychology**, 4: 133-140.

27. Bar-on, R. and Parker, J.D.A. (2014). **Handbook of Emotional intelligence**, San Francisco Jossey-Bass.

28. Bar-on, R. (2013). **Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual**, Toronto, Canada: Multi – Health System

29. Bar-on, R. (۲۰۱۵). **Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ – I)**, In Bar-on, R & Parkrr, D.A. (Eds). The hand book of emotional intelligence, San Francisco, California, jossey baass.

30. Blances, f., Gonzelez, M., Lozano-oyola, M. and Perez, F. (2010). **The Assessment of Sustainable Tourism: Application to Spanish Coastal Destinations**.

31. Cadmen, C. and Brewer J. (2001). Emotional Intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing, **Journal of Nursing Management**, 9: 321-324.

32. Cavazotte, F., Moreno, V. and Hickmann, M. (2012). Effects of leader intelligence, personality and emotional intelligence on transformational leadership and managerial performance, **The Leadership Quarterly**, 23: 443-455.

33. Chan, E. (2008). **The Roles of Theory of Mind and Empathy in the Relationship between Dysphoria and Poor Social Functioning**, Queens university kingston.

34. Chaudry, A.A. and Usman, A. (2011). An investigation of the relationship between employees' emotional intelligence and performance, **African Journal of Business Management**, 9: 3556- 3562.
35. Cote, S., Gyurak, A. and Levenson, R.W. (2010). The ability to regulate emotion is associated with greater well-being, income, and socioeconomic status. **Emotion**, 6: 923-33.
36. Dwyer, L., Forsyth, P., and Papatheodorou, A. (2011). In C. Cooper (Series Ed.), **Economics of Tourism, Contemporary Tourism Reviews**. Oxford: Good fellow.
37. Esmaeili, R., Alizadeh Navaei, R., Godarzian, A.H. and Yousefi, M. (2015). The effect of emotional intelligence training on the quality of working life in nurses, **Journal of Health Science**, 3: 241-247.
38. Fadaei, N., Akhlaghi, F. and Kenari, R. (2014). **Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Employees of Shahre Rey Islamic Azad University**, MAGNT Research Report. (ISSN. 14448939). 5: 329-338.
39. Farahbakhsh, S. (2012). The Role of Emotional Intelligence in Increasing Quality of Work Life in School Principals, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 46: 31-35.
40. Frish, M.B. (2006). Quality of life therapy: Applying a life satisfaction approach to positive psychology and cognitive therapy, Hoboken, NJ: Wiley .
41. Gardner, H. (2014). **Multiple Intelligences after Twenty Years**. Paper presented at the American Educational Research Association, Chicago, Illinois, April 21.
42. Gardner, H. (2016). **Frames of Mind**, New York: Basic Books.
43. Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds), **The Emotional intelligence Work place**, San Francisco: Gossey- Bass.
44. Goleman, D. (2009). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds.) **The Emotional intelligence Work place**, San Francisco: Gossey- Bass.
45. Hajiran, H. (2006). Toward a quality of life theory: Net domestic product of happiness, **Dictators Research**, 75: 31-43.
46. Kapur, N. and Rawat, V. (2016). Professional Dance in Relation to Quality of Life, Emotional Intelligence and Self Concept, **The International Journal of Indian Psychology**, 3: 90-98.
47. Laxman, P. (2014). Study of Emotional Intelligence & Job Satisfaction of Higher Secondary School Teachers, Paripex, **Indian Journal of Research**, 6: 45-48.
48. Lyck, L. (2010). Experience Economy as an Instrument to Create Economic Profitability, **Copenhagen Business School**, 11: 21-39.
49. Maidinsah, H. and Mak Sari, M. (2015). Students' quality of university life in a public university in Malaysia, **International Journal of Education and Research**, 4: 493-506.
50. Nasee, Z. (2011). Impact of emotional intelligence on team performance in Higher Education Institutes, **International Online Journal of Educational Sciences**, 3: 30-46.
51. Oglu, M., and Engen, M. (2011). Pine and Gilmore's Concept of Experience Economy and its dimensions: An Empirical Examination in Tourism, **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**, 4: 237-255.

52. Petrids, K.V., Frederikson, N. and Furnham.A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school, **Personality and Individual Difference**, 36: 277-294.
53. Petrids, K. V. (2011). The role of trait emotional intelligence in vocational performance, **Personality and Individual Difference**, 58: 257-272.
54. Popescu, R.I. and Corbos R.A. (2010). The role of urban tourism in the strategical development of Brasov area, **Theoretical and Empirical Researches in Urban Management**, 16: 69-85.
55. Sadat Ghoreishi, F., Zahirrodine, A.R. Assarian, F., Moosavi, G.A. and Zare Zadeh Mehrizi, M. (2014). Evaluation of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Employees of Kashan Hospitals, **Journal of Nurs Midwifery Study**, 3:1197.
56. Sternberg, R.J. (2015). Successful intelligence. New York: Simon & Schuster.
57. Shamsuddin, N., and Abdul Rahman, R. (2014).The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 129: 75-81.
58. Suls, J. and Bunde, J. (2005). Anger, anxiety, and depression as risk factors for cardiovascular disease: The Problems and Implications of overlapping affective dispositions, **Psychological Bulletin**, 131: 260-300.
59. Wilson, j. (2014). **The Knowledge and use of Emotional Intelligence by Registered Nurses and healthcare support workers in an Acute Hospital setting**, RCN research conference.
60. Yadisaputra, M. (2015). The role of emotional intelligence and emotional labor among frontline employees in casino hotel Macao, **International Journal of Tourism Sciences**, 15(1-2): 44-58
61. Yu, G. and Lee, D. (2008). A model of quality of college life (QCL) of students in Korea, **Social and Behavioral Sciences**, 87: 1000.1007.