

## بررسی رابطه میان هوش هیجانی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران

طاهره سازمند<sup>۱</sup> (PH.D) \_ حمیدرضا مسافری قمی کلانی<sup>۲</sup> (M.A) \_ غلامرضا پیرکان<sup>۳</sup> (M.A) \_ ارسطو گوران اوریمی (PH.D)<sup>۴</sup>

### چکیده

**سابقه و هدف:** هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه میان هوش هیجانی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران است و پنج هدف جزئی آن نیز به بررسی رابطه مولفه‌های هوش هیجانی (مولفه درون فردی، بین فردی، سازگاری، مدیریت استرس و خلق و خوی عمومی) با مدیریت بحران پاندمی کرونا می‌پردازد.

**مواد و روش‌ها:** روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی به شمار می‌رود؛ جامعه آماری پژوهش را مدیران دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران (در سطح ستاد و واحدهای تابعه) تشکیل می‌دهند (۱۰۵ نفر) که بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۸۲ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار-آن و پرسشنامه محقق ساخته مدیریت بحران (بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت) با ضرایب پایایی ۰/۹۶ و ۰/۹۰ انجام گردید. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر متخصصان فن و پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ تحصیل گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های تی استیودنت، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی پیرسون در سطح معناداری ۵ درصد تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های تحقیق نشان داد که از بین ابعاد هوش هیجانی، میانگین مهارت میان فردی از بقیه ابعاد بیشتر بود. همچنین بین سه بعد مهارت میان فردی، سازگاری و خلق عمومی با مدیریت بحران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این یک رابطه معنادار مثبت بین نمره کلی هوش هیجانی و مدیریت بحران وجود دارد.

**استنتاج:** وظیفه خطیر دانشگاه علوم پزشکی مازندران حفظ و ارتقاء سطح سلامت جامعه می‌باشد و ضرورت پرداختن به موضوع فوق نیز به اهمیت نقش مدیریت بحران در راستای تحقق اهداف نظام سلامت برمی‌گردد. از طرف دیگر هوش هیجانی و قابلیت‌های آن از جمله مقوله‌هایی است که در مباحث مدیریتی مورد توجه قرار گرفته و مدیریت بحران نیز یک بخش اساسی از مدیریت استراتژیک است که برای تضمین ثبات، موفقیت و دستیابی به اهداف سازمان ضروری است.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، مدیریت بحران، پاندمی، کرونا، دانشگاه علوم پزشکی، مازندران

\* **مؤلف مسئول:** دکتر طاهره سازمند E-mail:soniasazmand@gmail.com

۱. دکترای مدیریت آموزشی، کارشناس برنامه‌ریزی آموزشی، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، مازندران، ایران
۲. کارشناسی ارشد آمار، کارشناس آمار موضوعی، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، مازندران، ایران
۳. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، کارشناس مسئول تحول اداری، مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، مازندران، ایران
۴. دکترای مدیریت آموزشی، رئیس گروه تحول اداری، مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، مازندران، ایران

مقدمه: بخش اعظمی از زندگی ما را هیجان‌ها تشکیل می‌دهند. هوش هیجانی، استفاده هوشمندانه از عواطف و هیجانات است (۱) و همچنین، یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (۲). توانایی‌های هوش هیجانی در محیط کار نقش مهمی دارند (۵)، چرا که دنیای امروز دارای وضعیت غیرقابل پیش بینی است که میزان عدم اطمینان در آن بسیار بالا رفته است، در نتیجه هر روز تهدیدهای متفاوتی از جمله بحران‌های طبیعی و غیرطبیعی پیش روی سازمان‌ها قرار دارد (۱). بروز بحران‌های سازمانی با توجه به تحولات و پیشرفت تکنولوژی امری اجتناب ناپذیر است (۳). ولیکن گاهی ابعاد اتفاقات طوری است که پیش‌بینی‌های قبلی توان پاسخ‌گویی را ندارند لذا در این موارد، مدیریت خاصی لازم است که اصطلاحاً استراتژی مدیریت بحران نامیده می‌شود (۴). در حال حاضر بحران پاندمی کرونا یکی از مسائل مهم و اصلی بهداشت و درمان در ایران و تمام دنیا می‌باشد. نظام سلامت ایران و جامعه ایران به شدت تحت تاثیر این پاندمی قرار گرفته است (۳). از اواخر دسامبر سال ۲۰۱۹، پنومونی و ویروس کرونا از طریق انسان به انسان رخ داده است و در حال حاضر بیش از ۲۰۰ کشور جهان را درگیر کرده است (۷-۵). شیوع کووید-۱۹ تأثیر عمیقی بر دنیای کار و همچنین بهزیستی روحی و جسمی ما داشته است (۸). شکاف دانشی موجود در مورد علت، راه‌های انتقال، درمان و مرگ و میر بالا و... موجب سردرگمی بیشتر سیاست‌گذاران و درمانگران حوزه سلامت شده است. علاوه بر ناشناخته بودن بیماری مواردی نظیر قدرت سرایت بالای ویروس و کمبود تسهیلات مورد نیاز از جمله کمبود تخت‌های بیمارستانی، نسبت پزشک و پرستار به تخت، کمبود تجهیزات و امکانات مراقبتی مانند تجهیزات حفاظت فردی و ونتیلاتور و جمعیت بالای سالمندان باعث شده که چالش‌های اساسی را برای نظام‌های سلامت و سیاست‌گذاران مطرح نماید (۹). در ایران، شیوع کرونا ویروس از انتهای سال ۱۳۹۸ و تداوم آن در سال‌های ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰، اقتصاد کشور را در یک وضعیت رکود همراه با نااطمینانی قرار داده است (۱۰)، بطوریکه میزان ابتلا به بیماری مذکور در ایران لغایت ۱۴۰۰/۰۷/۰۳ به ۵,۵۰۸,۸۸۵ نفر و آمار مرگ به ۱۱۸,۷۹۲ نفر رسیده است (۱۱). بیماری همه گیر کووید-۱۹ باعث ایجاد یک چالش بی سابقه برای سیستم‌های بهداشت و درمان شده است. هزینه‌های بالیا مراقبت بهداشتی، کمبود تجهیزات حفاظتی از جمله ماسک صورت، تعداد کم تخت و دستگاه‌های تهویه، نقاط ضعفی در ICU

خواب‌های ارائه مراقبت‌های بهداشتی از بیماران از جمله چالش‌هایی است که می‌توان به آن اشاره نمود (۱۲). یونسکو برآورد نموده است که نزدیک به ۹۰۰ میلیون یادگیرنده تحت تأثیر تعطیلی موسسات آموزشی قرار گرفته‌اند (۱۰) اصولاً بحران، منابع کشور را هدر می‌دهد و با ایجاد فشار روانی و تنش، آرامش و بهداشت روانی افراد جامعه و تعاملات آنها در روابط اجتماعی و ... را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۳) که در این زمان هوش هیجانی مفید فایده می‌باشد، چرا که افرادی با هوش هیجانی بالا توانایی کنترل تکانه‌ها، همدلی، آگاهی یافتن از احساسات خود و دیگران (۱۱) و پایداری در مقابل ناملایمات، کنترل در مقابل تکانش‌ها و همدلی با دیگران را دارند (۱۴). مهارت‌های هوش هیجانی، شما را قادر می‌سازند تا جلوی وضعیت‌های دشوار را - پیش از اینکه غیرقابل کنترل شوند - بگیرید و با این کار، مدیریت استرس برای شما آسان‌تر شود هرچقدر هوش هیجانی فردی بالاتر باشد سعی می‌کند تا بهترین نوع تفکر و حل مسئله را انجام دهد. سازمان‌های کاملاً متفاوت، مثل لورنال و نیروی هوایی ایالات متحده، با انجام دادن برنامه‌هایی در زمینه مهارت‌های هوش هیجانی میلیون‌ها دلار صرفه جویی کرده‌اند (۱۵). توانایی مدیریت بحران نیازمند تسلط بر رفتار و کنترل احساسات است. ضعف در برخورداری از هوش هیجانی باعث ضعف کارآیی، ضعف در قضاوت، تصمیم‌گیری غلط (۱۶). و برعکس، تقویت و تحصیل آن زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگی خواهد بود. رشد هوش هیجانی شکل تکامل یافته‌ای از توجه انسان در سازمان‌ها و ابزاری نوین و شایسته در دستان مسئولان برای کنترل بحران و هدایت افراد درون سازمان برای رسیدن به اهداف سازمانی است (۱).

**الگوهای هوش هیجانی:** به‌طور کلی سه الگوی نظری مهم در حوزه هوش هیجانی مطرح است: الف) الگوی هوش هیجانی مایرو سالووی (۱۹۹۷) که هوش هیجانی را به عنوان توانایی درک و فهم هیجانات، مدیریت و استفاده از هیجانات برای تسهیل اعمال و افکار و به وسیله ابزارهایی که براساس توانایی طراحی شده‌اند، تعریف کرده‌اند (۱۷). ب) الگوی هوش هیجانی گلنن (۲۰۰۱) مجموعه‌ای از توانایی‌ها مانند خودآگاهی، همدلی، خودنظم‌بخشی، انگیزش خود و مهارت‌های اجتماعی است و به وسیله ابزارهای درجه بندی شده اندازه‌گیری می‌شود (۱۸). پ) الگوی هوش هیجانی بار- آن (۲۰۱۰) که هوش هیجانی را به عنوان مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش می‌دهد و به وسیله ابزارهای خود گزارش دهی ارزیابی می‌شود. هوش هیجانی در مدل بار- آن پنج مقوله کلی دارد که شامل توانمندی‌های مرتبط به هم هستند و در

مقایسه با سایر مدل‌های هوش هیجانی گسترده‌تر و جامع‌تر است. مهارت‌های درون فردی: توانایی آگاهی و درک هیجان‌های خود و شامل زیر مؤلفه‌های احترام به خود، جرأت ورزی، خودشکوفایی، استقلال و خودآگاهی هیجانی می‌باشد. مهارت‌های بین فردی: توانایی آگاهی و درک هیجان‌های دیگران، در برگیرنده مؤلفه‌های حل مسأله، همدلی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی است. توان‌سازی: توانایی تغییر احساسات با توجه به موقعیت و شامل مؤلفه‌های حل مسأله و واقعیت‌آزمایی و انعطاف‌پذیری است. مدیریت استرس: توانایی مقابله با استرس و کنترل هیجان‌ها و مؤلفه‌های کنترل تکانه‌ها و تحمل استرس را دربر می‌گیرد. خلق عمومی: به احساس و ابراز هیجان‌های مثبت و خوش‌بینی اشاره دارد و شامل مؤلفه‌های شادکامی و خوش‌بینی می‌شود (بار - آن، ۲۰۱۰؛ گایتیری و مینا کشی، ۲۰۱۳) (۱۹).

بار- آن (۲۰۱۰) بر این باور است که ظرفیت و قابلیت‌های افراد با ظرفیت و قابلیت‌های افراد برای عملکرد و موفقیت، نه با عملکرد موفقیت‌آمیز آنان، همبستگی دارد و این نظریه به جای نتیجه محور بودن رویکردی فرآیند محور است. یعنی بیش از آنکه به نتیجه توجه داشته باشد به عملیات و فرآیند رسیدن به نتیجه توجه دارد. این الگو شامل دسته‌ای از توانایی‌های گوناگون هیجانی و اجتماعی است: توانایی درک و فهم و بیان هیجان‌های خود، توانایی درک و فهم و ارتباط با دیگران، توانایی کنار آمدن با هیجان‌های نیرومند و سازگاری با آنها، تغییر و حل مسائل اجتماعی یا شخصی است (۱۸).

**سوالات تحقیق:** ۱. آیا بین هوش هیجانی با مدیریت بحران پاندمی کرونا رابطه وجود دارد؟ ۲. آیا میان مؤلفه درون فردی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟ ۳. آیا میان مؤلفه بین فردی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟ ۴. آیا میان مؤلفه توان‌سازی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟ ۵. آیا میان مؤلفه مدیریت استرس با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟ ۶. آیا میان مؤلفه خلق عمومی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه وجود دارد؟

**مواد و روش‌ها:** روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی به شمار می‌رود؛ جامعه آماری پژوهش را مدیران دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مازندران (در سطح ستاد و واحدهای تابعه) به تعداد ۱۰۵ نفر تشکیل می‌دهند که بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۸۲ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار- آن و پرسشنامه محقق ساخته مدیریت بحران (بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت) انجام گردید. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظر متخصصان فن سنجیده شد و پایایی آنها با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر ۰/۹۶ و ۰/۹۰ به دست آمد. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های تی استیودنت، آنالیز واریانس و ضریب همبستگی پیرسون در سطح معناداری ۵ درصد تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، ابتدا اطلاعات توصیفی متغیرهای تحقیق را مورد بررسی قرار دادیم. جدول ۱ حاوی آماره‌های توصیفی شامل کمترین نمره، بیشترین نمره، سقف نمره، میانگین نمره و انحراف نمره هر یک از پنج شاخص (بعد) متغیر هوش هیجانی و نیز نمره کل هوش هیجانی به همراه نمره متغیر مدیریت بحران است. همانطور که در این جدول ملاحظه می‌شود، بیشترین میانگین نمره مدیران دانشگاه علوم پزشکی مازندران از بین ابعاد پنج گانه هوش هیجانی مربوط به بعد مهارت میان فردی با نمره ۲۴/۸۳ و کمترین نمره مربوط به بعد مدیریت استرس با نمره ۲۱/۴۹ است.

جدول ۱: اطلاعات توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	کمترین	بیشترین	سقف نمره	میانگین	انحراف معیار
مهارت درون فردی	۱۵/۶	۲۷/۸	۳۰	۲۳/۱۵	۲/۹۲
مهارت میان فردی	۱۸	۲۸/۷	۳۰	۲۴/۸۳	۲/۲۲
سازگاری	۱۵/۳	۲۸/۳	۳۰	۲۲/۸۵	۳/۰۰
مدیریت استرس	۱۱/۰	۲۹	۳۰	۲۱/۴۹	۴/۳۷
خلق عمومی	۱۸/۰	۲۸/۵	۳۰	۲۳/۹۱	۲/۶۵
هوش هیجانی	۲۵۶	۴۱۷	۴۵۰	۳۴۹/۵۶	۳۹/۵۳
مدیریت بحران	۶۹	۱۱۵	۱۱۵	۸۸/۹۵	۱۱/۰۱

جهت بررسی معناداری رابطه متغیر هوش هیجانی و ابعاد پنج گانه آن با مدیریت بحران، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد، که نتایج آن در جدول ۲ ثبت گردیده است.

## بررسی رابطه میان هوش هیجانی با مدیریت بحران پاندمی کرونا در دانشگاه علوم

پژشکی مازندران دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۸ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۱۳

جدول ۲: بررسی ضریب همبستگی پیرسون ابعاد هوش هیجانی با مدیریت بحران

شاخص	مهارت درون فردی	مهارت میان فردی	سازگاری	مدیریت استرس	خلق عمومی	هوش هیجانی (کل)
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۵	۰/۳۱	۰/۲۹	۰/۰۷	۰/۳۴	۰/۲۴
احتمال معناداری (p-value)	۰/۱۷	۰/۰۰۴	۰/۰۰۹	۰/۵۱	۰/۰۰۲	۰/۰۳

با توجه به جدول ۲ از آنجا که ضریب همبستگی پیرسون متغیر هوش هیجانی و ابعاد مهارت میان فردی، سازگاری و خلق عمومی با مقدار احتمال معناداری (p-value) کمتر از ۰/۰۵ معنادار شده است، لذا رابطه معناداری بین این متغیرها با متغیر مدیریت بحران وجود دارد، اما این آزمون، رابطه معناداری بین ابعاد مهارت درون فردی و مدیریت استرس را تایید نمی‌کند. بدین ترتیب سوالات اول، سوم، چهارم و ششم تحقیق در سطح ۰/۰۵ تایید (رابطه وجود دارد) و سوالات دوم و پنجم در سطح ۰/۰۵ رد (رابطه وجود ندارد) می‌شوند. به منظور مقایسه نمرات مدیران مرد و زن، از یک آزمون t استفاده کردیم که شرح نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳: مقایسه متغیرهای هوش هیجانی و مدیریت بحران در بین مدیران مرد و زن

متغیر	میانگین مردان	میانگین زنان	آماره آزمون (t)	احتمال معناداری
هوش هیجانی	۳۴۵/۹۸	۳۵۵/۷۷	-۱/۰۸	۰/۲۸
مدیریت بحران	۹۱/۲۵	۸۴/۹۷	۲/۵۷	۰/۰۱۲

بر اساس نتایج جدول ۳ اختلاف معناداری در نمرات هوش هیجانی مشاهده نمی‌شود، اما نمره مدیریت بحران بین مردان و زنان معنادار است. یعنی در سطح خطای ۵ درصد، نمره مدیریت بحران مدیران مرد از مدیران زن بیشتر است. جدول ۴ نتایج حاصل از مقایسه بین مدیران ستادی و واحدها را با استفاده از آزمون t نشان می‌دهد.

جدول ۴: مقایسه متغیرهای هوش هیجانی و مدیریت بحران در مدیران ستاد و واحدهای تابعه

متغیر	میانگین ستاد	میانگین واحدهای تابعه	آماره آزمون (t)	احتمال معناداری
هوش هیجانی	۳۳۹/۸۹	۳۶۹/۲۶	-۳/۳۶	۰/۰۰۱
مدیریت بحران	۸۷/۴۲	۹۲/۰۷	-۱/۸۲	۰/۰۷۲

نتایج حاصل از جدول ۴ اختلاف معناداری در نمرات مدیریت بحران نشان نمی‌دهد، اما نمره هوش هیجانی مدیران واحدهای تابعه در سطح خطای ۵ درصد از مدیران ستادی بیشتر است. با

استفاده از آنالیز واریانس نمرات هوش هیجانی و مدیریت بحران را از لحاظ گروه‌های سنی، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و مدرک تحصیلی با هم مقایسه کردیم که شرح نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: مقایسه هوش هیجانی و مدیریت بحران از منظر سن، سابقه خدمت، سابقه مدیریت و مدرک تحصیلی مدیران

شاخص	سن		سابقه خدمت		سابقه مدیریت		مدرک تحصیلی	
	هوش هیجانی	مدیریت بحران	هوش هیجانی	مدیریت بحران	هوش هیجانی	مدیریت بحران	هوش هیجانی	مدیریت بحران
آماره آزمون (F)	۰/۸۰	۰/۹۹	۲/۳۹	۰/۷۰	۰/۶۲	۰/۹۱	۱/۵۴	۰/۳۷
احتمال معناداری	۰/۵۰	۰/۴۰	۰/۰۷۵	۰/۵۶	۰/۶۱	۰/۴۴	۰/۲۲	۰/۷۰

همانطور که در جدول ۵ ملاحظه می‌گردد بین نمرات هوش هیجانی و مدیریت بحران در گروه‌های سنی، سوابق خدمتی، سوابق مدیریت و مدارک تحصیلی مختلف مدیران، در سطح خطای ۵ درصد اختلاف معناداری وجود ندارد.

#### بحث

یافته‌های حاصل از تحقیق حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و مدیریت بحران در بین مدیران دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین در بین ابعاد پنج گانه هوش هیجانی، سه بعد مهارت میان فردی، سازگاری و خلق عمومی دارای رابطه مثبت و معنادار با مدیریت بحران هستند. رشد هوش هیجانی شکل تکامل یافته‌ای از توجه انسان در سازمان‌ها و ابزاری نوین و شایسته در دستان مسئولان برای کنترل بحران و هدایت افراد درون سازمان در راستای دستیابی به اهداف سازمانی است.

#### سپاسگزاری

بدین وسیله مراتب سپاس و قدر شناسی خود را از مدیران محترمی که وقت گرانبهای خود را برای تکمیل پرسشنامه در اختیار گذاشته اند اعلام می‌داریم.

#### منابع

- ۱- صبوری نوجه دهی، شهروز (۱۳۹۲)، رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت بحران، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۵۸، تیرماه.
- ۲- ال دولان، رندال امس شولر. ۱۳۹۱. مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه صائبی.

- ۳- مسکرپور امیری، محمد؛ شمس، لیدا؛ نصیری، طه (۱۳۹۹)، شناسایی و دسته بندی ابعاد واکنش نظام سلامت ایران در مقابله با پاندمی کووید-۱۹، دوره ۲۲، شماره ۲، اردیبهشت، ۹۹
- ۴- تاجیک، ع ر، مدیریت بحران، انتشارات گفتمان فرهنگ، ۱۳۹۴، جلد دوم، ص ۸۲
- ۵-Parry J. China coronavirus: cases surge as official admits human to human transmission. British Medical Journal Publishing Group; 2020 doi:10.1136/bmj.m236
- ۶-Chan JF-W, Yuan S, Kok K-H, To KK-W, Chu H, Yang J, et al. A familial cluster of pneumonia associated with the 2019 novel coronavirus indicating person-to-person transmission: a study of a family cluster. The Lancet. 2020;395(10223): 514-23 doi:10.1016/S0140-6736(20)30154-9
- ۷-Adhikari SP, Meng S, Wu Y-J, Mao Y-P, Ye R-X, Wang Q-Z, et al. epidemiology, auses, clinical manifestation and diagnosis, prevention and control of coronavirus disease (COVID-19) during the early outbreak period: a scoping review. Infectious Diseases of Poverty. 2020; 9(1):1-12. doi:10.1186/s40249-020-00646-X
- ۸- پاکزاد، بهنوش؛ اولیا، محمدباقر (۱۳۹۹)، پاندمی کرونا، دکمه ری استارت کره زمین، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، دوره ۲۸، شماره ۱، فروردین، ۹۹
- ۹- جبلی، بهشته؛ ورهرام، محمد؛ سلطانی فرد رازلیقی، مسعود؛ پالیزدار، مژگان؛ قازانچایی، الهام (۱۳۹۹)، راهبردهای مدیریتی جهت کنترل بحران بیماری کووید-۱۹ در بیمارستان دکتر مسیح دانشوری، مجله طب نظامی، دوره ۲۲، شماره ۶، شهریور، ۹۹
- ۱۰- گزارش و مصوبات هشتاد و ششمین جلسه ستاد ملی مقابله با بیماری کووید -۱۹ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۵
- ۱۱- طاهری نیا، مسعود؛ حسنوند، علی (۱۳۹۹)، پیامدهای اقتصادی ناشی از بیماری کووید-۱۹ بر اقتصاد ایران؛ با تأکید بر اشتغال، فصلنامه مدیریت پرستاری، دوره ۹، شماره ۳، پاییز، ۹۹
- ۱۲- منوریان، عباس؛ امیری، حامد؛ ذاکری، سپیده، بررسی نقش هوش هیجانی در ارتقای اثربخشی سازمانی، فصلنامه مطالعات منابع انسانی سال پنجم، شماره پانزدهم بهار، ۹۴
- ۱۳- فحیمی حسین زاد، سمیه؛ فحیمی حسین زاد، مریم؛ رضوی نژاد، میرهادی؛ رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت بحران در مدیران عملیاتی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری ۲۵ اسفند ۹۴، استانبول- ترکیه.

- ۱۴- نادری، حبیب‌الله؛ اکبری، مهدی، رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی دانشجویان رشته گردشگری، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، سال ۶، شماره ۲۲، پاییز ۹۶
- ۱۵- جمال آبادی، پریسا؛ میرشاهی، فرزاد؛ بهشتی پور، حسین، هوش هیجانی و جایگاه آن در ارتباطات اثربخش، سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی، برلین، آلمان، تیرماه ۹۵،

16- Mayer. J. & Salovey.P (1997). Emotional intelligence and the construction and regulation of feeling. *Applied Preventive Psychology*.4.197-208.

۱۷- Goleman.D. & Cherniss.C. (2001). The emotional intelligence workplace How to select for.Measured improve emotional intelligence in individuals.group and organization.Jossey Bass By Wiley Company.

۱۸- Bar- On. R. (2010). Emotional intelligence: An integral Part of positive Psychology.*South African Journal of Psychology*. 40(I). 54-62.

۱۹- Gayathri.N. & Meenakeshi.K. (2013). A literature review of emotional intelligence. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*. 2(3). 42-51.

### **Investigating the relationship between emotional intelligence and crisis management of the Corona pandemic in Mazandaran University of Medical Sciences**

Tahereh Sazmand (Ph.D.)<sup>1</sup>, Hamidreza Musafari Qomikalai (M.A.)<sup>2</sup>,  
Gholamreza Perkan(M.A.)<sup>3</sup>, Arastoo Goran Orimi (Ph.D.)<sup>4</sup>

#### **Summary:**

**Background and purpose:** The main purpose of this research is to examine the relationship between emotional intelligence and the management of the Corona pandemic crisis at Mazandaran University of Medical Sciences, and its five sub-objectives are to examine the relationship between the components of emotional

---

\* Responsible author: Dr. Tahereh Sazmand E-mail:soniasazmand@gmail.com.

1. PhD in educational management, expert in educational planning, human resources management, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Mazandaran, Iran.

2. Master of Statistics, Subject Statistics Expert, Human Resources Management, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Mazandaran, Iran

<sup>3</sup>. Master's degree in educational management, expert in charge of administrative transformation, organization development management and administrative transformation, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Mazandaran, Iran.

<sup>4</sup>. PhD in Educational Management, Head of Administrative Transformation Department, Organizational Development Management and Administrative Transformation, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Mazandaran, Iran

intelligence (intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and public mood) deals with the crisis management of the Corona pandemic.

**Materials and methods:** the descriptive research method is correlation type; The statistical population of the research consists of the managers of Mazandaran University of Medical Sciences (at the headquarters and subordinate units) (105 people) and 82 people were selected randomly as a sample based on the Karjesi and Morgan table. Data collection was done through two standard Bar-an emotional intelligence questionnaires and a researcher-made crisis management questionnaire (based on a five-point Likert scale) with reliability coefficients of 0.96 and 0.90. The validity of the questionnaire was studied using the opinions of technical experts and the reliability of the questionnaires was studied using Cronbach's alpha method. Data were analyzed using Student's t-test, analysis of variance and Pearson's correlation coefficient at a significance level of 5%.

**Findings:** The findings of the research showed that among the dimensions of emotional intelligence, the average of interpersonal skills was higher than the other dimensions. Also, there is a positive and significant relationship between the three dimensions of interpersonal skills, adaptability and general mood with crisis management. In addition, there is a significant positive relationship between the overall score of emotional intelligence and crisis management.

**Conclusion:** The important task of Mazandaran University of Medical Sciences is to maintain and improve the health level of the society, and the need to address the above issue is related to the importance of the role of crisis management in order to achieve the goals of the health system. On the other hand, emotional intelligence and its capabilities are among the categories that should be taken into account in management discussions, and crisis management is also an essential part of strategic management, which is necessary to ensure stability, success and achieve the goals of the organization. **Keywords:** emotional intelligence, crisis management, pandemic, corona, University of Medical Sciences, Mazandaran