

نقش روابط بین‌فردی و سرمایه روان‌شناختی در ایجاد امنیت روانی براساس تحلیل محتوای کیفی نامه‌های امام علی به کارگزاران

زینب نریمانی*

علی‌باقر طاهری‌نیا**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش روابط بین‌فردی و سرمایه روان‌شناختی در ایجاد امنیت روانی انجام شده است. این پژوهش با روش تحلیل محتوای کیفی و کاربست نرم افزار MAXQDA به تبیین اهمیت و جایگاه امنیت روانی در نامه‌های امام علی به کارگزاران پرداخته است. انتخاب نامه‌ها از میان کلام حضرت به عنوان داده‌های پژوهش از این‌روست که نامه‌ها اسنادی ثبت‌شده‌اند و از قابلیت اعتماد بالایی در تاریخ‌نگاری برخوردارند به ویژه اینکه بعد از انتخاب آن‌ها به عنوان جامعه آماری بر اساس صحت سند، قدمت آن و .. اعتباریابی شده‌اند. این نامه‌ها در نرم‌افزار MAXQDA کدگذاری شده و بر اساس اشتراکات موجود در بین آن‌ها تحت عنوان مقوله‌های مختلف تقسیم‌بندی شده‌اند. بر اساس فراوانی مضامین مقوله امنیت‌بخشی و مقایسه آن با دیگر مقوله‌ها جایگاه امنیت‌بخشی در کلام حضرت مشخص گردیده است. حضرت در ایجاد و حفظ امنیت روانی کارگزاران از روابط بین‌فردی موثر، بیشتر بهره برده‌اند تا سرمایه روان‌شناختی. ایشان در روابط بین‌فردی بیشتر از حوزه‌های مهارتی موثر بر آن بهره برده‌اند تا عوامل موثر بر آن. از میان مهارت‌ها و عوامل موثر بر روابط بین‌فردی، برقراری اعتماد در روابط بین‌فردی

* دکترای زبان و ادبیات عربی، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)، z.narimani@ut.ac.ir

** استاد گروه زبان و ادبیات عربی، دانشگاه تهران، btaheriniya@at.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۰۱، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۳۰

و احترام گذاشتن، هرکدام با اختصاص ۵۰ درصد از مضامین به خود، بیشترین اهمیت را در مبنای نظری حضرت به خود اختصاص داده‌اند و در میان مولفه‌های سرمایه‌ی روان‌شناختی، حضرت بیشترین اهمیت را در تقویت خودکارآمدی کارگزاران دانسته‌اند؛ چراکه این مولفه ۶۳.۳۳ درصد از مضامین را به خود اختصاص داده است.

کلیدواژه‌ها: امنیت روانی، روابط بین‌فردی، سرمایه‌ی روان‌شناختی، تحلیل محتوای کیفی، نامه‌های امام علی به کارگزاران

۱. مقدمه

۱.۱ بیان مسئله

امنیت یکی از نیازهای اولیه و غریزی بشر بوده، چنانکه از دیرباز یکی از دغدغه‌های اساسی بشر، تأمین امنیت در حوزه‌های مختلف زندگی بوده است. امنیت در حقیقت حیاتی‌ترین نیاز بشری است تا جایی که می‌توان گفت اصولاً فلسفه وجودی حکومت‌ها، دولت‌ها و نهادهای عمومی متأثر از همین نیاز بشری بوده است. همه‌ی حکومت‌ها از آغاز تاکنون در راستای دوام و ثبات خود به مسئله کارگزاران و مدیران صالح توجه خاصی نموده‌اند. از دیدگاه جامعه‌شناسی سیاسی مولفه‌های بسیاری در ثبات و دوام نظام‌های سیاسی ایفای نقش می‌کنند؛ از جمله سلامت اخلاقی، دینی و مالی کارگزاران (تقوی رفسنجانی، ۱۳۸۱: ۷۸). بی‌تردید سلامت و امنیت روانی کارگزاران می‌تواند از مولفه‌های حائز اهمیت در ثبات نظام سیاسی به شمار رود. امنیت روانی منجر به ارتقای رفتارهای آموزشی و تحریک خلاقیت کارگزاران شده و به بهبود عملکرد آنان کمک می‌کند. نیروی انسانی متعهد و کارآمد که دارای امنیت روانی مناسب باشد می‌تواند به بهبود عملکرد سازمان کمک کرده و باعث تحقق اهداف آن شود. امام علی در نامه‌های خود به کارگزاران با تقویت سرمایه‌ی شناختی Psychological capital در آنان و بهره‌گیری از روابط بین‌فردی Interpersonal relationships موثر (که در روانشناسی مثبت مطرح است) به ایجاد امنیت روانی در آنان پرداخته‌اند. روانشناسی مثبت positive psychology مطالعه شرایط و فرایندهایی است که در ترقی و بهینه‌کردن کارکردها و پتانسیل‌های انسان‌ها، گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادها نقش دارد. روش تحلیل محتوای کیفی روش تحقیقی روشمند و قابل اعتماد می‌باشد که نگارندگان در این پژوهش با استفاده از این روش فراوانی مقوله‌های مختلف را در نامه‌های

امام بررسی و با تحلیل دقیق مقوله‌ی امنیت‌بخشی به کشف مضامین ویژه و مورد توجه ایشان پرداخته‌اند. پژوهش حاضر بر آن است که به سوال‌های زیر پاسخ دهد:

۱. با توجه به فراوانی مضامین مقوله امنیت‌بخشی و مقایسه‌ی آن با دیگر مقوله‌های مطرح در نامه‌های امام به کارگزاران، ایجاد امنیت روانی در نامه‌های امام به کارگزاران چه جایگاهی را به خود اختصاص داده است؟

۲. با توجه به مضامین مطرح در مقوله امنیت‌بخشی نقش روابط بین‌فردی و سرمایه روان‌شناختی در ایجاد امنیت روانی چگونه ارزیابی می‌گردد؟

۲.۱ پیشینه پژوهش

در بررسی پژوهش‌های مرتبط با پژوهش حاضر می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود: در آثار پژوهشی مرتبط با سیره حضرت با وجود حجم کثیر آثار به صورت مستقل به «امنیت روانی» توجه نشده است. تنها علی‌اکبر معلم در مقاله‌ی «سیمای امنیت در نهج‌البلاغه» امنیت سیاسی، اقتصادی، قضایی و مرزی را در نهج‌البلاغه مورد بررسی قرار داده است و محمدحسن الهی‌زاده مقاله‌ی «بازنمایی جایگاه امنیت انسانی در سیره حکومتی امام علی بر مبنای فرامین حکومتی» را به نگارش درآورده است که می‌توان پژوهش مذکور را از مرتبط‌ترین و نزدیک‌ترین پژوهش‌های موجود با پژوهش حاضر به شمار آورد. تمایز پژوهش حاضر با این پژوهش در آن است که پژوهش مذکور به بررسی راهکارهای حضرت به کارگزاران در خصوص اینکه چگونه امنیت انسانی در جامعه برقرار شود پرداخته است؛ در حالیکه در پژوهش حاضر با بررسی نامه‌های امام علی به کارگزاران با روش متن‌کاوی علمی و تطبیق آن با رویکردهای نوین روانشناسی به این نتیجه دست یافته می‌شود که حضرت چگونه با کلام خود در راستای ایجاد و حفظ امنیت روانی در کارگزاران گام برداشته‌اند. اما در رابطه با تحلیل محتوای نامه‌های امام علی (ع) می‌توان به مقاله «مدیریت عمومی مبتنی بر نهج‌البلاغه» از علی نقی امیری و مقاله «تدوین الگوی توسعه و پیشرفت در پرتو رهنمودهای امام علی» از علی اصغر سعدآبادی و علی اصغر پورعزت و مقاله «شخصیت‌شناسی معاویه در کلام امیرالمومنین (ع)» از محمد جانی‌پور اشاره کرد. بنابراین براساس جستجوهای صورت‌گرفته هیچ پژوهشی در خصوص «ایجاد امنیت روانی» توسط حضرت از خلال نامه‌های ایشان به کارگزاران و بر اساس الگوی تحلیل محتوای کیفی و تطبیق بر روانشناسی مثبت‌گرا صورت نگرفته است.

۳.۱ ضرورت پژوهش

امنیت روانی یکی از مهم‌ترین و درعین حال اساسی‌ترین موضوعات زندگی انسان است که تأمین و توجه به آن ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. شناخت مفهوم امنیت روانی، راهکارهای حفظ و ایجاد آن از جمله مسائل مهم و درخور توجه است که رجوع به کلام رهبران دینی برای پاسخ به آن از اهمیت به سزایی برخوردار است. از طرفی مطالعات روزافزون در خصوص روانشناسی مثبت و امنیت روانی در سال‌های اخیر و کم‌توجهی پژوهشگران به بررسی آن در منابع غنی اسلامی ضرورت بازنگری این موضوع را در منابع اسلامی طلب می‌کند؛ گرچه برخی از پژوهشگران حوزه مطالعات اسلام کوشیده‌اند به بازشناسی موضوع امنیت روانی در اسلام بپردازند؛ لیکن آنچه تاکنون مطرح شده است بیشتر تبیین این موضوع بدون استفاده از روش‌های متن‌کاوی علمی و براساس اسناد معتبری چون مکاتبات حضرت و تطبیق بر رویکردهای نوین روانشناسی بوده است. به نظر می‌رسد آنچه امروزه می‌تواند راه‌گشای فهم عمیق در این موضوع باشد، تبیین این موضوع از دیدگاه و مبانی نظری آن حضرت از خلال کلام ایشان و تطبیق بر رویکردهای نوین روانشناسی است.

۲. بحث

۱.۲ مفاهیم نظری پژوهش

۱.۱.۲ امنیت روانی

امنیت در لغت به معنای بیم و هراس نداشتن و برخوردار بودن از اطمینان خاطر است. اصل «امن»، طمأنینه و آرامش نفس و از میان رفتن ترس و خوف است. امن و امانت و امان در اصل مصدر است و به حالتی اطلاق می‌شود که انسان در آرامش باشد. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ق: ۹۰). لغت‌شناسان بزرگ «امن» را به معنای ضد خوف می‌گیرند. (فراهیدی، ۱۴۱۰ق: ۳۸۸/۸) و (طوسی، ۱۴۱۳: ۴۹/۸). از میان مباحث امنیت، «امنیت روانی» یکی از مهم‌ترین و درعین حال اساسی‌ترین موضوعات زندگی انسان‌ها است که تأمین و توجه به آن ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. امنیت روانی نیروی درونی بالقوه‌ای است که توسط محققان بسیاری به عنوان جنبه‌ای مهم از مداخلات گروهی مطرح شده است (مرتضوی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۰-به نقل از حسنی و شهودی، ۱۳۹۲: ۸۷). ادموندسون (۱۹۹۱) امنیت روانی را ایجاد حس اعتماد

در اعضای تیم می‌داند به نحوی که آن‌ها با آسودگی، نظرات خود را ابراز می‌کنند و ترسی از بازخواست و تهدید نداشته باشند. این اعتماد ناشی از احترام و اعتماد متقابل در میان اعضای تیم است (Coombe, 2010: 68). با توجه به نظرات ادموندسون (۱۹۹۹) در ایجاد و حفظ امنیت روانی در اعضای تیم، قطعاً نقش رهبر مهم و برجسته خواهد بود؛ در واقع رهبران نقش مهمی در کمک به کارگزاران (کارکنان) برای تحقق توانایی‌هایشان از طریق به رسمیت‌شناختن و توسعه‌ی استعدادهای آنان دارند (لیدن، واین، ژائو و اندرسون، ۲۰۰۸ به نقل از حسنی و شهودی، ۱۳۹۲: ۸۸).

۲.۱.۲ روان‌شناسی مثبت‌گرا

در طی دهه‌های گذشته روان‌شناسی مثبت‌گرا به یکی از گرایش‌های عمده در روان‌شناسی تبدیل شده و به سرعت جایگاه مناسبی در این رشته یافته است. مداخلات روان‌شناسی مثبت به منظور ارتقای کیفیت زندگی و خشنودی بیشتر از زندگی، دستیابی به بهزیستی و احساس ذهنی آسایش و خوشبختی می‌باشد (لینلی و ژوزف، ۱۳۸۸: ۴). در تعریف روان‌شناسی مثبت‌گرا، شلدون و کینگ این رشته را مطالعه علمی فضائل و نقاط قوت افراد عادی معرفی کرده‌اند (Sheldon & King, 2001: 216). گیل و هایت روان‌شناسی مثبت‌گرا را مطالعه شرایط و فرایندهای دخیل در شکوفایی یا عملکرد بهینه افراد، گروه‌ها و نهادها دانسته‌اند (Gable & Haidt, 2005: 110). موضوع محوری این حوزه‌ی نوظهور در روان‌شناسی، همانا ارتقای بهزیستی افراد و شناسایی جنبه‌های مثبت در افراد و تقویت آن‌ها در جهت پیش‌گیری و اعتلای سلامت روان و همچنین کمک به درمان در صورت وجود مشکل و اختلال است (Carr, 2003: 104). از مفاهیم مربوط به روان‌شناسی مثبت روابط بین فردی و سرمایه‌ی روان‌شناختی است.

در سال ۱۹۵۸ میلادی فریتز هایدلر، روابط بین فردی را که اساساً پیشگام زمینه مدرن شناخت اجتماعی است مطرح کرد. او به تجزیه و تحلیل طیف گسترده‌ای از چارچوب‌های مفهومی و فرایندهای روانی که بر ادراک انسان تاثیر می‌گذارد روی آورد. روابط اجتماعی در کسب سلامت فیزیکی و روانی ما اثر می‌گذارد و تداوم حیات و اجتماع منوط به افزایش کیفیت روابط بین فردی است (ساجدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۱۶-۱۱۴).

سرمایه‌ی روان‌شناختی یک حالت قابل توسعه و مثبت روان‌شناختی با مشخصه‌های زیر بوده است: (۱) خودکارآمدی (Self-efficacy): متعهد شدن و انجام تلاش لازم برای موفقیت

در کارها و وظایف چالش برانگیز؛ ۲) خوش بینی Optimism: داشتن اسناد مثبت درباره موفقیت های حال و آینده؛ ۳) امید Hope: پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت؛ ۴) تاب‌آوری Resilienc و انعطاف‌پذیری: پایداری هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (لوتانز، ۱۳۹۱: ۵۰).

۲.۲ روش تحقیق

در این پژوهش برای تبیین نقش روابط بین فردی و سرمایه شناختی در ایجاد امنیت روانی از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شده است. تحلیل محتوای کیفی، یکی از روش‌های تحقیق است که برای تحلیل داده‌های متنی، کاربردی فراوان دارد. تحلیل محتوای کیفی تمرکز بر مشخصات زبان به منزله وسیله ارتباطی برای بدست آوردن معنا و محتوای متن دارد (ایمان و نوشادی، ۱۳۹۰: ۱۸). تحلیل محتوا به طور بالقوه یکی از مهم‌ترین تکنیک‌های پژوهشی در علوم اجتماعی است که در پی شناخت داده‌ها نه به منزله مجموعه‌ای از رویدادهای مادی، بل به منزله پدیده‌های نمادین است و بدون اخلال بر واقعیت اجتماعی به تحلیل آن‌ها می‌پردازد (کرپیندورف، ۱۳۸۳: ۷). سیوفانگ و شانون تحلیل محتوا را یک روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوای متون می‌دانند که از طریق فرایند طبقه‌بندی منظم مضامین یا الگوهای کدگذاری شده عمل می‌کند (Hsieh and Shannon، ۲۰۰۵: ۱۲۷۹). مایرینگ نیز این روش را فرایند تحلیل کنترل شده، روشمند و تجربی متون در بافت خاص خودشان می‌داند که قدم به قدم به شکل‌گیری یک مدل نظری نزدیک می‌شود (mayring، ۲۰۰۰: ۲).

تفکر بنیادی تحلیل محتوا عبارت است از قراردادن اجزای یک متن «کلمات، جملات، پاراگراف‌ها و امثالهم برحسب واحدهایی که انتخاب می‌شوند» در مقولات (مومنی‌راد و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۹۱). در این روش بعد از تعیین جامعه آماری، نمونه‌گیری، آماده‌سازی اسناد، اعتباریابی آن‌ها و تعیین واحد تحلیل به کدگذاری پرداخته می‌شود. «مقوله‌بندی داده‌ها حاصل کدگذاری open coding است؛ کدگذاری به معنای طبقه‌بندی واحدهای معنی‌دار متن است و به دو شکل اولیه و استنباطی صورت می‌گیرد» (ابوالمعالی الحسینی، ۱۳۹۲: ۹۴). «مقوله‌بندی در واقع طبقه‌بندی مفاهیم است وقتی مفاهیم با یکدیگر مقایسه شوند و به نظر رسند که به پدیده‌های مشابه مربوطند، مقولات کشف می‌شوند و بدین ترتیب مفاهیم در نظامی بالاتر دسته‌بندی می‌شوند» (اشتراوس و کوربین، ۱۳۸۷).

۶۱). رویکردهای تحلیل محتوای کیفی به سه دسته مجزا تقسیم می‌شود و تمامی این سه رویکرد، داده‌های متنی را غالباً در یک پارادایم طبیعت‌گرا تقسیم می‌کند. این رویکردها شامل رویکردهای عرفی یا قراردادی conventional، جهت‌دار و تجمعی یا تلخیصی می‌باشد. (مهرداد و دیگران، ۱۳۹۵: ۴۶).

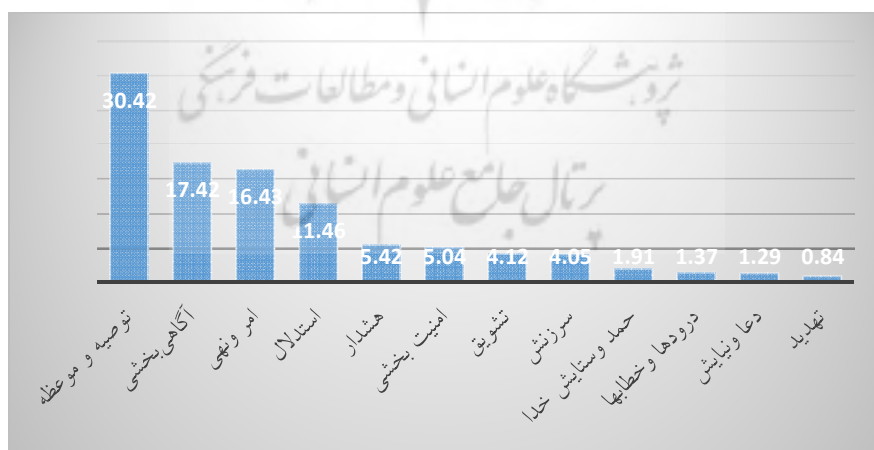
با توجه به اتخاذ رویکرد عرفی در پژوهش حاضر به شرح این رویکرد اکتفا می‌شود: به طور کلی تحلیل محتوای عرفی در طرح‌های مطالعاتی که هدفش توصیف پدیده است، به کار می‌رود. محققان از به کار بردن طبقات از پیش تشکیل شده پرهیز می‌کنند و در عوض اجازه می‌دهند تا طبقات و نام آن‌ها از داده‌ها جریان یابد. محققان خودشان را در داده‌ها غوطه‌ور می‌کنند برای این که بصیرت‌های جدید بتواند استخراج گردد. این امر به‌عنوان توسعه طبقه استقرایی Inductive category development هم توصیف می‌گردد. بسیاری از روش‌های کیفی از این رویکرد اولیه برای طرح مطالعاتی خود استفاده می‌کنند (مهرداد و دیگران، ۱۳۹۵: ۴۶).

۳.۲ جایگاه ایجاد امنیت روانی در نامه‌های امام علی به کارگزاران

از آنجا که در تحقیق حاضر، نمونه‌گیری انجام نشده است، حجم نمونه برابر است با جامعه‌ی آماری که شامل ۹۲ نامه امام علی به کارگزاران می‌باشد. نامه‌های امام در کتب معتبری چون نهج‌البلاغه، نهج‌السعادة فی مستدرک نهج‌البلاغه، انساب‌الاشراف و منابع دیگر گردآوری شده‌اند. بخش نامه‌های امام به کارگزاران شامل ۹۲ نامه با ۴۴ مخاطب است و فراوانی مضامین آن ۱۳۰۸ معادل ۶۲.۶۱ درصد از کل مضامین نامه‌های امام علی است. این نامه‌ها بعد از اعتباریابی که بر اساس صحت سند و قدمت آن و کثرت عبارت در منابع متعدد و در نهایت تأکید شارحان و مستندنویسان نهج‌البلاغه انجام شده است به‌عنوان داده‌های این پژوهش گردآوری و تقسیم‌بندی شده‌اند.

در روش تحلیل محتوای کیفی با رویکرد عرفی که یک روش استقرایی است پژوهشگر از به کارگیری طبقات از قبل تعیین شده اجتناب می‌ورزد و در عوض اجازه می‌دهد که طبقات نامشان از درون داده‌ها بیرون آید. بنابراین بعد از کدگذاری کل داده‌ها یعنی کل نامه‌های امام علی به کارگزاران در نرم‌افزار MAXQDA به ۱۳۰۸ کد (مضمون) دست‌یافته‌شده که بر اساس اشتراکاتی که با یکدیگر داشتند تحت عنوان ۱۲ مقوله‌ی مختلف تقسیم‌بندی شدند که بر طبق نمودار درصد فراوانی آن‌ها، مقوله‌ی امنیت‌بخشی با

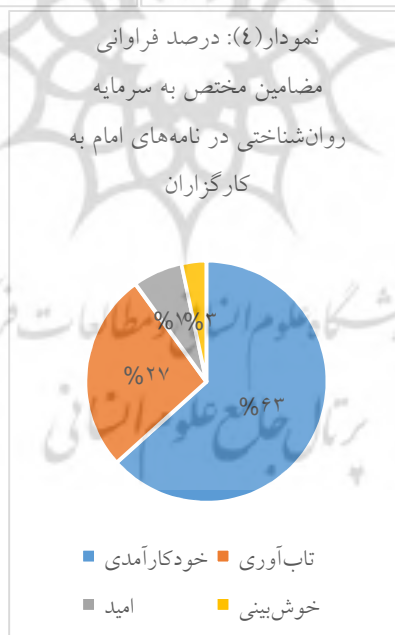
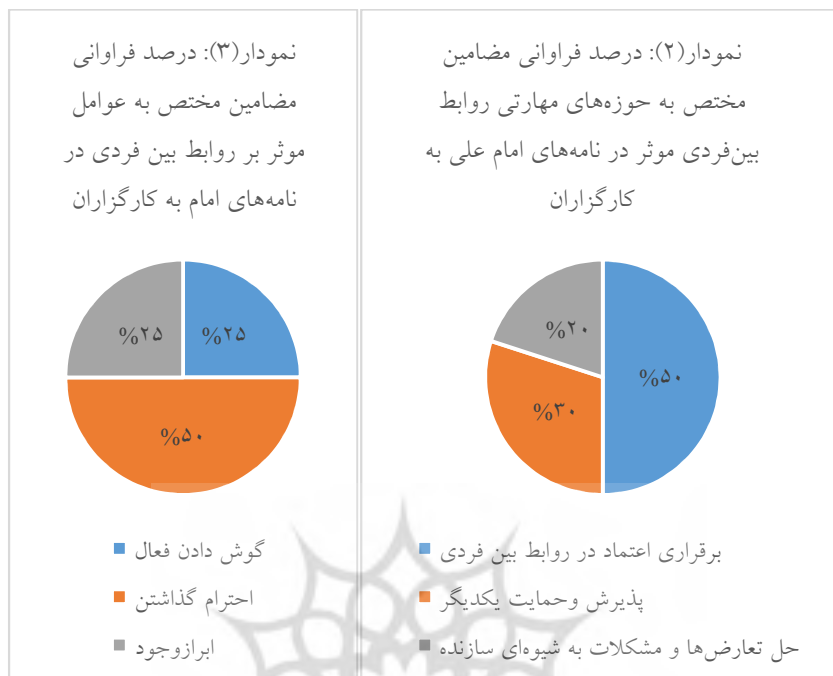
۶۶ مضمون ۵۰۴ درصد از مضامین نامه‌های امام به کارگزاران را به خود اختصاص داده است و در رتبه ششم مقوله‌ها از حیث فراوانی قرار دارد. این در حالیست که امنیت‌بخشی مذکور تنها شامل مضمون‌هایی است که حضرت با کلام خویش در راستای ایجاد و حفظ امنیت در کارگزاران گام برداشته‌اند و بررسی مضامین دیگر مقوله‌های مطرح در نامه‌های امام به کارگزاران گویای این موضوع است که وجه مشترک اکثر مقوله‌های مطرح در نامه‌های امام علی، حفظ کرامت انسان‌ها و تامین امنیت روانی آن‌ها می‌باشد. برای نمونه امام در مضمون توصیه به رعایت وفای عهد اینگونه فرموده‌اند: *قد جعل الله عهدَه و ذمته اماناً* أفضاه بین العبادِ برحمته و حریماً یسکنون إلی منعه و یستفیضون إلی جوارِه؛ خداوند رعایت عهد‌ها و پیمان‌ها را مایه‌ی امنیت و آرامش در میان بندگان خود قرار داده است (نامه ۱۲۶ نهج السعاده) همانطور که مشاهده شد حضرت، علت تاکید خود بر رعایت وفای به عهد را در این دانسته‌اند که خداوند پیمان‌ها و عهد‌ها را مایه‌ی امنیت روانی در بین بندگان خود قرار داده است. در مقوله‌ی امر و نهی ایشان برای حفظ امنیت روانی جامعه به کارگزاران خود امر موکد دارند به اینکه هیچ مسلمانی را مترسانند و چنین می‌فرمایند: *و لا تروعنَّ مسلماً هرگز هیچ مسلمانی را نترسان (نامه ۲۵ نهج البلاغه)*. این‌ها نمونه‌هایی هرچند اندک از مضامین بی‌شمار حضرت است که بیانگر اهتمام عظیم ایشان به امنیت روانی می‌باشد. ایشان در نامه‌های خود به مردم و حتی مخالفان نیز به دادن امنیت روانی به آن‌ها با راهکارهای مختلف پرداخته‌اند. امام در نامه‌های خود به مردم با شفافیت‌سازی به ایجاد امنیت روانی در آن‌ها پرداخته‌اند که مجال ذکر آن در این پژوهش نمی‌باشد.



نمودار (۱): درصد فراوانی مضامین مقوله‌های مطرح در نامه‌های امام علی به کارگزاران

۴.۲ نقش روابط بین فردی و سرمایه‌ی روان‌شناختی در ایجاد امنیت روانی در نامه‌های امام علی به کارگزاران

همانطور که ذکر شد ۶۶ مضمون از ۱۳۰۸ مضمون نامه‌های امام به کارگزاران در خصوص ایجاد امنیت روانی در کارگزاران می‌باشد. از میان ۶۶ مضمون ۳۶ مضمون معادل ۵۴.۵۴ درصد از مضامین مقوله امنیت‌بخشی، به روابط بین فردی اختصاص یافته است و ۳۰ مضمون معادل ۴۵.۴۵ درصد از مضامین به تقویت سرمایه‌ی شناختی اختصاص یافته است. در مضامین مربوط به روابط بین فردی ۲۰ مضمون معادل ۵۵.۵۵ درصد از مضامین در ارتباط با حوزه‌های مهارتی موثر بر روابط بین فردی می‌باشد و ۱۶ مضمون معادل ۴۴.۴۴ درصد از مضامین مربوط به عوامل موثر بر روابط بین فردی می‌باشد. از آنچه ذکر شد می‌توان به این نتیجه دست یافت که حضرت در ایجاد و حفظ امنیت روانی کارگزاران از روابط بین فردی موثر بیشتر از سرمایه‌ی روان‌شناختی بهره برده‌اند و در روابط بین فردی بیشتر از حوزه‌های مهارتی موثر بر آن بهره برده‌اند تا عوامل موثر بر آن. نمودار درصد فراوانی مضامین مربوط به حوزه‌های مهارتی روابط بین فردی و عوامل موثر بر روابط بین فردی و سرمایه‌ی روان‌شناختی در نامه‌های امام به کارگزاران در زیر نمایان است.



۱.۴.۲ نقش روابط بین فردی موثر در ایجاد امنیت روانی در نامه‌های امام به کارگزاران

از آنجایی که یکی از کارکردهای روابط بین فردی موثر ایجاد آرامش روحی و امنیت روانی در افراد است با بررسی شاخصه‌های روابط بین فردی موثر که در روانشناسی مثبت مطرح است می‌توان به بررسی راهکارهای امام در ایجاد امنیت روانی در کارگزاران پرداخت.

حوزه‌های مهارتی موثر در روابط بین فردی در روانشناسی مثبت در روانشناسی مثبت برای برقراری روابط بین فردی موثر چهار حوزه مهارتی مطرح می‌باشد که عبارت است از :

۱) برقراری اعتماد در روابط بین فردی: «اعتماد به مثابه یکی از مؤلفه‌های اساسی سرمایه‌ی اجتماعی، جوهره‌ی روابط اجتماعی است و در مقابل، بی‌اعتمادی انسجام و همبستگی اجتماعی را با مخاطرات و پیامدهای منفی رو به رو می‌کند. اعتماد در زبان فارسی به معنای تکیه کردن، متکی شدن به کسی و واگذاشتن کار به کسی می‌باشد» (عمید، ۱۳۶۹: ۹۰۱). اعتماد در واقع موجب می‌شود که دیگران به تعهدات و مسئولیت‌هایشان عمل کنند و موقعیت دیگران را درک نمایند. «به لحاظ روانشناسی، وجود اعتماد باعث پیدایش آرامش، امنیت و سلامت روانی خواهد گردید. در جامعه‌ای که اعتماد وجود داشته باشد، افراد کمتر دغدغه‌هایی نظیر به مخاطره افتادن نیازها و خواسته‌های خود دارند. علاوه بر آن، حتی استقلال نیز به مورد اعتماد بودن در ارتباطات اجتماعی نیازمند است. ارتباط در صورتی می‌تواند انسان‌ها را آرامش بخشد که هم صحبتان تصور کنند اغلب برحسب یک قاعده مخلصانه این ارتباط برقرار می‌شود. از این رو ارتباط متکی بر یک اعتماد متقابل است که از این طریق می‌تواند کنش متقابل اجتماعی و سیاسی را بهینه سازد» (غفوری، ۱۳۸۲: ۲۷ به نقل از حسنلو، ۱۳۹۵: ۲۰). یکی از روش‌های حضرت برای ایجاد امنیت روانی در کارگزاران ایجاد و تقویت اعتماد در روابط بین فردی خود با آنان می‌باشد که نمونه‌های آن در جدول زیر نمایان است.

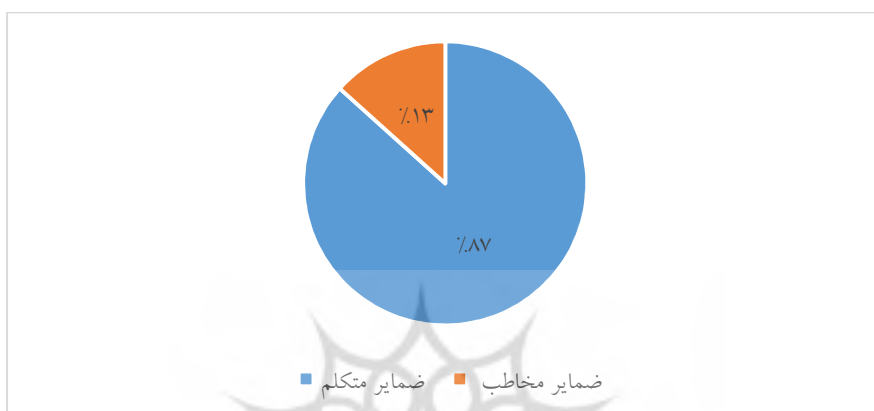
جدول شماره ۱

روش اعمال مهارت	مضمون (ترجمه)	شاهد	نام سند	فراوانی
باز کردن راهی بر کارگزار برای اعتماد پیداکردن به درستی	من زحربن قیس را به سوی شما فرستادم شما می‌توانید تمام ماجرا را از او جویا شوید	وقد بعثتُ إليكم زحربن قيس فاسألُ عما بذالك	نامه ۴۱ نهج السعاده به جریبن	۱

کلام حضرت	و به گفته من اعتماد پیدا کنید.	عبدالله	
ایجاد اعتماد در کارگزار با اطمینان بخشی از ادای حقوق او توسط خود	تبیین حق سران سپاه که برعهده حاکم است: هیچ سری را جز اسرار جنگی از شما مخفی نکنم	نامه ۵۰ نهج البلاغه به فرماندهان سپاه	لکم عندی آلا احتجز دونکم سراً آلا فی حرب
	انجام هیچ عملی بدون مشورت با شما جز حکم الهی		ولا اطوی دونکم امرأ الا فی حکم
	به تاخیر نینداختن حقوق شما		لا اوخر لکم حقاً عن محلّه
	پرداخت به موقع ویی نقص حقوق		ولا اقب به دون مقطعه
	یکسان بودن شما در نزد من		ان تکنوا عندی فی الحق سواء
ایجاد اعتماد در کارگزار با اطمینان بخشی از توزیع عادلانه بیت المال توسط خود	تبیین حقوق سربازان: رعایت انصاف و عدالت در بین شما و جلوگیری از ضایع شدن حق شما	نامه ۹۰ نهج السعاده به سربازان	وان حقم علیه انصافکم والتعدیل بینکم والکف عن فیئکم
	انجام وظیفه سربازان مشروط به گرفتن حقوق و بر حق بودن والی می باشد		لک معکم وجبت علیکم طاعته بما وافق الحق، ونصرته علی سیرته والدفع عن سلطانه
ایجاد اعتماد در کارگزار با اطمینان بخشی از توزیع عادلانه بیت المال توسط خود	من بیت المال را در همانجایی که خداوند امر فرموده است (عادلانه) بین مردم توزیع میکنم	نامه ۲۵ نهج البلاغه به ماموران جمع زکات	نصیره حیث امر الله به

۲) برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام: یک نکته که در روابط بین فردی باید به آن توجه کرد نوع استفاده از ضماین در جمله بندی پیام است وقتی فردی با جملاتی صحبت میکند که با «تو» شروع می شوند، فرد مقابل را در شرایطی قرار می دهد که احساس کند باید از خود دفاع کند. اما وقتی جملات فرد با «من» شروع می شوند، وی از احساسات و افکار خودش صحبت می کند و فرد مقابل ضرورتی برای دفاع از خود احساس نمی کند (ساجدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۱۵). باشمارشی که از ضماین مخاطب و متکلم از ابتدای مضامین این بخش یعنی مضامین مربوط به روابط بین فردی به عمل آمد ۲۶ ضمیر معادل ۸۶.۶۶ درصد از ضماین به صورت متکلم به کاررفته اند و تنها ۴ ضمیر معادل ۱۳.۳۳

درصد از ضمایر به صورت مخاطب به کاررفته‌اند که نمودار درصد فراوانی آن‌ها در زیر نمایان است. با نگاه کوتاهی به این نمودار چنین بدست می‌آید که حضرت در راستای برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام از ضمایر متکلم بیشتر بهره برده و با این عمل به تقویت امنیت روانی کارگزاران پرداخته‌اند.



نمودار (۵): درصد فراوانی ضمایر متکلم و مخاطب در مضامین مربوط به روابط بین فردی در نامه‌های امام علی به کارگزاران

۳) پذیرش و حمایت یکدیگر: حمایت اجتماعی از جمله عواملی است که می‌تواند بر احساس امنیت تاثیرگذار باشد. شواهدی نیز که از مطالعات مختلف بدست آمده است نشان‌دهنده آن است که حمایت اجتماعی می‌تواند نقش مهمی در ایجاد امنیت داشته باشد (احمد پور و قاسمی، ۱۳۹۲: ۱۲۳). درنتا وهمکاران (۲۰۰۶). براساس طبقه‌بندی ویلز (۱۹۸۵) حمایت اجتماعی را به سه دسته حمایت ابزاری، عاطفی و اطلاعاتی تقسیم کرده‌اند. حمایت عاطفی شامل عشق و محبت و همدلی است. حمایت اطلاعاتی یعنی انتقال اطلاعات یا راهکارها به فرد برای سازگاری و مقابله با مسائل و مشکلاتی است که با آن‌ها مواجه شده است. برای مثال، هنگامی که فرد با مشکلی مواجه می‌شود اطرافیانش راهکارهایی را به او پیشنهاد می‌کنند. حمایت ابزاری نیز به انواع کمک‌ها و مساعدت‌های محسوس اشاره دارد، مثل وام دادن به فرد (ریاحی؛ وردی‌نیا و پورحسین، ۱۳۸۹: ۸۹).

کاوش در مضامین نامه‌های امام به کارگزاران بیانگر این است که یکی از راه‌های ایجاد امنیت روانی در نزد ایشان حمایت اجتماعی بوده است. ایشان به ویژه در زمان‌های بحرانی چون جنگ‌ها و فتنه‌های داخلی از حمایت ابزاری و عاطفی خود به کارگزاران سخن به

میان آورده‌اند تا بدین وسیله موجب آرامش روحی و روانی آنان گردند. نمونه‌های بیان حمایت توسط حضرت را می‌توان در جدول زیر مشاهده نمود.

جدول شماره ۲

روش اعمال مهارت	مضمون (ترجمه)	شاهد	نام سند	فراوانی
ایجاد امنیت روانی با در دسترس قرار دادن خود بر کارگزاران در مواقع بحرانی برای کمک به آن‌ها و بیان این مسئله بر آن‌ها	من در میانه سپاه هستم تا آنچه توانایی برطرف کردنش را نداشتید به من واگذارید و من با کمک خدا انشاءالله برطرفش می‌کنم.	وَأَنَا بَيْنَ أَظْهُرِ الْجَيْشِ، فَارْفَعُوا إِلَيَّ مَطْلَمَكُمْ وَ مَا عَرَاكُمْ مِمَّا يَغْلِبُكُمْ مِنْ أَمْرِهِمْ وَ مَا لَا تَطِيقُونَ دَفْعَهُ إِلَّا بِاللَّهِ وَ بِي، فَأَنَا أُغَيِّرُهُ بِمَعُونَةِ اللَّهِ إِنْ شَاءَ اللَّهُ	نامه ۸۸ نهج السعاده به بعضی از کارگزاران	۳
با بیان کمک‌رسانی (حمایت ابزاری) به کارگزار	من (اگر خدا بخواهد) آرام آرام خود را به شما برای کمک می‌رسانم.	إِنِّي - وَلَا شَيْءَ إِلَّا مَا شَاءَ اللَّهُ - حَثِيثُ السَّبْرِ فِي آثَارِكُمْ	نامه ۸۶ نهج السعاده به زیاد و شریح	۱
	اعلام اینکه به زودی برای کمک به تو می‌رسم.	كُنْتُ كِتَابِي هَذَا إِلَيْكَ مِنْ الرَّبْدَةِ، وَأَنَا مَعْجَلُ الْمَسِيرِ إِلَيْكَ إِنْ شَاءَ اللَّهُ	نامه ۱۴ نهج السعاده به عثمان بن حنیف	۱
با ایجاد پشتوانه و حمایت مردمی برای کارگزار	من مردم را برای کمک به تو فرا می‌خوانم (بیان ایجاد حمایت مردمی برای کارگزار)	فَأِنِّي نَادِبُ إِلَيْكَ النَّاسَ عَلَى الصَّعْبِ وَالذَّلُولِ	نامه ۱۲۸ نهج السعاده به محمدبن ابوبکر	۱

۳) حل تعارض‌ها و مشکلات موجود در روابط بین‌فردی به شیوه‌ای سازنده: پیشگیری مثبت یکی از کارکردهای روانشناسی مثبت به شمار می‌آید. بهره‌گیری مستمر از " محرک‌های تقویتی " Boosters و فرو نهادن "محرک‌های انزجارآمیز " Disgusting stimuli برای پیشگیری از به وجود آمدن اختلال و مشکل در روابط بین‌فردی از راهکارهای حضرت در ایجاد امنیت روانی در کارگزاران می‌باشد. حضرت به خوبی محرک‌های انزجار آمیز را در نزد کارگزاران شناسایی و برای پیشگیری از ایجاد تعارض و مشکل در روابط بین‌فردی خود با کارگزاران به فرو نهادن آن‌ها اقدام نموده‌اند. ایشان در مضمون‌هایی برای رفع سوء تفاهم احتمالی کارگزار از عزل خود برای پیشگیری از ایجاد تعارض با به کارگیری محرک‌های تقویتی و فرو نهادن محرک‌های انزجار آمیز به ایجاد امنیت روانی در آن‌ها اقدام نموده‌اند و با استفاده از تکرار حرف نفی «لا» به تاکید مضمون خود پرداخته‌اند.

حضرت همچنین با آگاهی از ترس کارگزاران از اذیت و آزار سربازان با بیان این موضوع که ایشان در این خصوص توصیه‌هایی به سربازان داشته‌اند به ایجاد حس آرامش در کارگزاران پرداخته‌اند.

جدول شماره ۳

روش اعمال مهارت	مضمون (ترجمه)	شاهد	نام سند	فراوانی
با رفع سوء تفاهم احتمالی کارگزار از عزل خود	عزل کردن من تو را به خاطر وجود عیب و گناه در تو نبوده است.	وَنَزَعْتُ يَدَكَ بِلَا ذَمٍّ [لک] وَلَا تَتْرِبِ عَلَيَّ	نامه ۸۳ نهج السعاده به عمر بن ابی سلمه مخزومی	۱
	به نزد من بیا در حالیکه سوء ظنی به تو ندارم و از سرزنش شدگان نیستی و هیچ اتهام و گناهی بر تو نیست	فَأَقْبَلْ غَيْرَ ظَنِّينَ وَلَا مَلُومٍ، وَلَا مَتَّهَمٍ وَلَا مَأْتُومٍ		
با بیان دفع اذیت و آزار سربازان از طریق توصیه خود به سربازان و بیان این مسئله بر کارگزاران	من عده‌ای از سربازان را به سوی شما فرستادم اگر خدا بخواهد از نزدیکی شما عبور می‌کنند. من آنچه را خدا بر آنان از دوری از آزار و اذیت واجب نموده است به آنان توصیه نموده‌ام.	أَمَّا بَعْدَ فَإِنِّي قَدْ سَرَّيْتُ جُنُوداً هِيَ مَارَةٌ بِكُمْ إِنْ شَاءَ اللَّهُ وَقَدْ أَوْصَيْتُهُمْ بِمَا يَجِبُ لِلَّهِ عَلَيْهِمْ مِنْ كَفِّ الْأَذَى وَصَرْفِ الشَّدَى	نامه ۸۸ نهج السعاده به بعضی از کارگزاران	۲

عوامل موثر بر روابط بین فردی در روانشناسی مثبت

در روانشناسی مثبت عوامل موثر بر روابط بین فردی را چنین برشمرده‌اند:

۱) گوش دادن فعال: گوش دادن فعال مهارتی است که فرد با کسب آن می‌آموزد چگونه به پیام‌های کلامی و غیرکلامی گوینده توجه نماید که این امر زمینه تقویت روابط بین فردی را فراهم می‌آورد. روابط بین فردی زمانی تقویت می‌شود که با توجه به توان و ظرفیت خود در مقابل عملکردهای دیگران رفتار مناسبی داشته باشیم (ساجدی و دیگران، ۱۳۹۵: ۱۱۸). در این خصوص می‌توان از «بازخورد مثبت» یاد کرد؛ یکی از عواملی که موجب می‌شود ارتباطات مؤثر به خوبی برقرار نشود، عدم آگاهی منبع یا فرستنده از تأثیر پیامدهای مبادله

شده میان خود و گیرنده در فرایند ارتباطات است. بازخورد، اطلاعاتی را در رابطه با موفقیت در اجرای اهداف در اختیار منبع قرار می‌دهد و با انجام این کار در واقع بر پیام‌های آینده‌ای که فرستنده به رمز در می‌آورد اعمال کنترل می‌کند (حسینی‌نسب و مصطفی‌پور، ۱۳۹۱: ۳۲). امام علی در ابتدای بعضی از نامه‌های خود از «بازخورد مثبت» بهره برده‌اند و از دریافت و فهم پیام کارگزار سخن به میان آورده و به این طریق به تقویت روابط بین فردی خود با کارگزار اقدام نموده‌اند که نمونه‌های آن در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول شماره ۴

فراوانی	نام سند	شاهد	مضمون (ترجمه)	روش حضرت در بهره از عوامل
۴	نامه ۱۴۸ نهج السعاده به قرطه بن کعب	أما بعد فقد فهمتُ ما ذکرتُ من [أمر] العصابة التي مرت بعملک فقتلت البرَّ المسلم، وأمین عندهم المخالفُ الکافرُ	اما بعد من آنچه در نامه‌ات ذکر کرده بودی از امر گروهی که بنده‌ی بی‌گناه مسلمانی راکشته و مخالف کافر در نزد آن‌ها ایمن بوده است فهمیدم.	ایجاد امنیت روانی با بیان دریافت نامه و فهم کلام کارگزار
	نامه ۱۲۸ نهج السعاده به محمد بن ابی بکر	اما بعد فقد جاءنی کتابک تذکرُ أن ابن العاص قد نزل بأدانی أرض مصر فی لجب من جیشة جرار	نامه تو به من رسیده است تو ذکر کرده بودی که ابن عاص در نزدیکی سرزمین مصر فرود آمده است.	
		وذکرتُ إنک قد رأیت فی بعض ممن قبلک. فشلًا	تو در نامه‌ات ذکر کرده بودی که در بعضی از اطرافیان سستی مشاهده نموده‌ای	
	نامه ۱۵۱ نهج السعاده به زیاد بن خصفه	اما بعد فقد بلغنی کتابک، وفهمتُ ما ذکرتُ من [أمر] الناجی ووصفتُ	اما بعد همانا نامه تو به من رسید و من آنچه از امر "ناجی" ذکر و توصیف کرده بودی فهمیدم.	

۲) احترام گذاشتن: احترام گذاشتن یعنی پذیرفتن و گرامی داشتن بی قید و شرط دیگران؛ یعنی با دیگران به گونه‌ای رفتار کنیم که احساس نمایند برایشان ارزش و احترام قائل هستیم یکی از نشانه‌های احترام گذاشتن رعایت قواعد و مقررات موقعیتی است که در آن قرار می‌گیریم (ساجدی و دیگران، ۱۳۹۵: ۱۱۸). امام علی در این راستا با شفافیت

سازی و رعایت قاعده حق آگاهی کارگزاران از مسائل، احترام هرچه بیشتر خود را به آنان آشکار نموده‌اند که نمونه‌های آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول شماره ۵

روش حضرت در بهره از عوامل	مضمون (ترجمه)	شاهد	نام سند	فراوانی
رعایت حق آگاهی کارگزار در دانستن برنامه‌های کلی حکومت	ما برای مسیر و حرکت به سوی دسمنمان از اهل مراکش اجماع نظر داشته‌ایم (بیان برنامه خود برای مقابله با دشمن)	وقد أجمعنا على المسير إلى عدوتنا من أهل المغرب	نامه ۱۳۶ نهج السعادة به عبدالله بن عباس	۱
	من عبدالله بن عباس را بر آن‌ها گماشتم و به سوی کوفه رهسپار شدم	استعملت عليهم عبد الله بن عباس وسرت إلى الكوفة،	نامه ۴۱ نهج السعادة به جریر بن عبدالله	۲
	من می‌خواهم به سوی اهالی ظالم شام حرکت کنم.	فلقد أردت المسير إلى ظلمة أهل الشام	نامه ۸۳ نهج السعادة به عمر بن أبي سلمة	۴
	من در مدینه در نزد مهاجران وانصار فرود آمدم زمانی که به عذیب رسیدم حسن و ابن عباس و عمار و قیس پسر سعد را به سوی اهل کوفه فرستادم.... آن‌ها را روانه کردم و در بصره فرود آمدم با آن‌ها بسیار مدارا نمودم اما آن‌ها ابا کردند و جز مبارزه از هر چیز امتناع ورزیدند.	انی هبطت من المدینة بالمهاجرین والانصار حتی إذا كنت بالعذیب بعثت إلى أهل الكوفة بالحسن بن علی و عبد الله بن عباس و عمار بن یاسر و قیس بن سعد بن عبادة، فستفروهم فأجابوا، فسیرت بهم حتی نزلت بظهر البصرة، فأعدرت فی الدعاء عقد بیعتهم [عهد بیعتهم خ] فأبوا إلا قتالی،	نامه ۴۱ نهج السعادة به جریر بن عبدالله	

۳) ابراز وجود : از جمله مهارت‌های مهم در برقراری ارتباط، ابراز وجود است که شامل بیان افکار، احساسات و اعتقادات به گونه‌ای که در دیگران ایجاد مقاومت و ناراحتی ننماید، می‌باشد (ساجدی و دیگران، ۱۳۹۵: ۱۱۸). امام علی در نامه‌های خود به راحتی از

احساسات خود سخن به میان آورده‌اند. ایشان هنگامی که بر کارگزاران خود در خصوص آزار و اذیت سربازان سفیه و نادان ایجاد امنیت می‌کنند از احساس تنفر خود از آزار و اذیت سربازان سخن به میان آورده‌اند. در جایی دیگر ایشان از ابراز علاقه خود به حضور کارگزار با خود سخن به میان آورده و می‌فرمایند: «وَأَحْبَبْتُ أَنْ تَشْهَدَ مَعِيَ؛ من دوست داشتم که تو با من باشی». حضرت بدین وسیله از ابراز وجود که یکی از عوامل موثر بر تقویت روابط بین‌فردی است بهره‌مند گردیده‌اند.

جدول شماره ۶

روش حضرت در بهره از عوامل	مضمون (ترجمه)	شاهد	نام سند	فراوانی
ایجاد امنیت روانی با بیان احساسات در روابط بین‌فردی	ابراز علاقه به حضور کارگزار با او	وَأَحْبَبْتُ أَنْ تَشْهَدَ مَعِيَ	نامه ۸۳ نهج‌السعادة به عمر بن ابی سلمه مخزومی	۱
	بیان احساس تنفر از آسیب رساندن سربازان	وَأَنَا أَبْرَأُ إِلَيْكُمْ وَإِلَى ذِمَّتِكُمْ مِنْ مَعْرِةِ الْجَيْشِ،	نامه ۸۸ نهج‌السعادة به بعضی از کارگزاران	۱
	ابراز نفرت و بیزاری از ظلم کردن سپاه	مَا بَعْدَ فَإِنِّي أَبْرَأُ إِلَيْكُمْ وَإِلَى أَهْلِ الذِّمَّةِ مِنْ مَعْرِةِ الْجَيْشِ إِلَّا مِنْ جُوعَةٍ إِلَى شَبْعَةَ وَمَنْ فَقَرَ إِلَى غَنَى أَوْ عَمَى إِلَى هَدَى	نامه ۸۹ نهج‌السعادة به فرماندهان سربازان	۲

۲.۴.۲ نقش سرمایه‌ی روان‌شناختی در ایجاد امنیت روانی در نامه‌های امام به کارگزاران

خودکارآمدی: قضاوت شخصی در مورد توانایی‌ها، برپایه‌ی ملاک‌های مهارتی، حس کفایت شخصی در چهارچوب خاص، خودکارآمدی می‌باشد (لوتانز، ۱۳۹۱: ۸۶). خودکارآمدی به عنوان اعتقاد راسخ یک فرد درباره توانایی‌هایش در بسیج منابع شناختی و مسیرهای موردنیاز برای اجرای موفقیت‌آمیز یک وظیفه‌ی خاص در یک حوزه‌ی معین تعریف می‌شود (آرمود، ۲۰۰۶: ۲۷۲ به نقل از زاهدبابلان؛ سیدکلان و احمدی، ۱۳۹۶: ۱۰۰). مطابق با نظر لوتانز خودکارآمدی علاوه بر مبتنی بودن بر تمرین و مهارت تحت تاثیر دیگران نیز هست (لوتانز، ۱۳۹۱: ۸۴). روان‌شناسان معتقدند احساس تأیید و پذیرش از

جانب افراد مهم زندگی، موجب ایجاد احساس ارزش و کارآمدی در انسان می شود که برای حفظ و تأمین سلامت و تعادل روانی بسیار ضروری است (استوتزل، ۱۳۳۸: ۲۵۳).
 با بررسی نامه های حضرت به کارگزاران چنین بدست می آید که حضرت به روش های مختلف چون بزرگداشت و تشکر و تعریف و تحسین در صدد تقویت حس خودکارآمدی کارگزاران بوده اند. تأمل در مضامین این قسمت گویای این حقیقت است که استفاده ایشان از جملات اسمیه و اداتی مانند «إِنَّ، لَمْ، تَأْکِید، قَدْ، تَحْقِیق، نُون تَأْکِید ثَقِیلَه» که در زبان عربی جهت تقویت کلام به کار می رود و نشان دهنده شدت و تأکید است، در راستای دفع هرگونه شک و تردید در خصوص عدم خودکارآمدی از کارگزاران صورت گرفته است. نمونه های تقویت حس خودکارآمدی کارگزاران توسط حضرت در جدول زیر نمایان است.

جدول شماره ۷

فرآوانی	نام سند	شاهد	مضمون (ترجمه)	روش حضرت در تقویت سرمایه روان شناختی
۱	نامه ۱۲۸ نهج السعاده به محمد بن ابوبکر	فَإِنَّكَ تَجِدُ مَقَالًا مَا شِئْتَ	تو توانایی پاسخگویی به آنها را داری	ایجاد عزت و اعتماد به نفس در کارگزار
۱	نامه ۱۴۱ نهج السعاده به زیاد بن عبید	فَإِنْ ظَهَرْتَ فَهَوَّ مَا ظَنَنْتُ، وَإِلَّا فَطَاوَلَهُمْ وَمَا ظَلَمَهُمْ فَكَأَنَّ كِتَابَ الْمُسْلِمِينَ قَدْ أُطْلِتَ عَلَيْكَ،	اگر بر آنها پیروز شدی که ظن من به تو همین است که بر آنها پیروز می شوی که هیچ واگر نه آنها را معطل نما تا نیروی کمکی برای حمایت برسد	
۱	نامه ۱۷۸ نهج السعاده به زیاد بن عبید	فَإِنِّي قَدْ وَلَيْتُكَ مَا وَلَيْتُكَ وَأَنَا أَرَاكَ لَذَلِكَ أَهْلًا	من تو را به عنوان والی انتخاب نمودم و تو را برای این امر شایسته می دانم	تمجید و بیان شایستگی کارگزار
۴	نامه ۱۵۱ نهج السعاده به زیاد بن خصفۀ	فَأَمَّا أَنْتَ وَأَصْحَابُكَ فَلَلَّهِ سَعْيُكُمْ وَعَلَيْهِ جَزَاؤُكُمْ	اما تو و یارانت خدا به شما پاداش دهد	تشکر از کارگزار و دادن پاداش به کارگزار
		وَلَنْجَزِيَنَّ الَّذِينَ	شما جزو صابرين هستيد و خداوند به	

		صبروا أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون	صابران بهترین پاداش را می‌دهد	
		فأقبل إلينا أنتَ وأصحابك مأجورين	تو با یارانت بسوی ما بیا در حالیکه مأجور(پاداش گیرنده) هستید	
		فقد أعطتمُ وسمعتُم وأحسنتمُ البلاءَ	شما اطاعت کردید و به نیکی‌یی از پس امتحان برآمدید	
۱	نامه ۹۰ نهج السعاده به سربازان	إنكم وزعةُ الله في الأرضِ	شما پاسبانان خدا در زمین هستيد	تمجید و تحسین کارگزار
۳	نامه ۸۳ نهج السعاده به عمر بن ابی سلمه مخزومی	فلقد أحسنتَ الولاية وأديتَ الامانة.	امانت را به خوبی ادا کردی و خوب ولایت داری کردی	
		إنك ممن أستظهرُ به على جهاد العدو وإقامة عمود الدين، إن شاء الله	تو از کسانی هستی که در مقابله با دشمن ازاو کمک می‌گیرم	
۱	نامه ۱۴۸ نهج السعاده به قرظۀ بن کعب	فإنك كما ذكرتَ في طاعتك ونصيحتك	تو همانگونه که خودت ذکر کرده بودی در اطاعت و خیرخواهی برای ما هستی	
۳	نامه ۱۲۳ نهج السعاده به مالک اشتر	أما بعد فإنك ممن أستظهرُ به على إقا مة الدين	تو از کسانی هستی که در اقامه دین از آن‌ها کمک می‌گیرم	
		وأقمعُ به نخوة الائى	باتو مخالفان را سرکوب می‌کنم	
		أسدٌ به النغرِ المخوفِ	باتو مرزها را می‌بندم	
۲	نامه ۱۵۲ نهج السعاده به معقل بن قیس	أ، فقد أحسنتم البلاءَ وقضيتم ما عليكم	شما به نیکی‌یی از امتحان سربلند بیرون آمده و تکلیف خود را ادا کردید	
۱	نامه ۱۱۰ نهج السعاده به نعمان بن عجلان	إنك من عشيرة ذاتِ صلاح،	توازی خانواده ای دارای صلاح و شایستگی است هستی	

۱	نامه ۲۵ نهج البلاغه به کارگزاران خراج	فأنکم خزان الرعیة ، ووکلاء الامة ، و سفراء الائمة	شما نگهبانان مال مردم و وکیلان آن‌ها و سفیران پیشوایان هستید	
---	---	---	--	--

امید: از نظر اسنایدر بنیانگذار نظریه‌ی امید، امید عبارت است از ظرفیت ادراک شده برای تولید مسیرهایی به سمت هدف‌های مطلوب و انگیزه‌ی ادراک شده برای حرکت در این مسیرها (Snyder, 2000: 8). امید حالتی نفسانی است که در آن، انسان با اموری که هم اکنون وجود ندارد، ولی انتظار آن‌ها وجود دارد، نوعی دل بستگی و تعلق خاطر پیدا می‌کند. امیدواری یک مقوله سه جزئی شناختی، عاطفی و حرکتی است. انسان امیدوار، انسان سرزنده، پویا، پرتحرک و شادابی است که در جهت دستیابی به امیدهای خود حرکت می‌کند (دهقانی‌رخ، ۱۳۹۰: ۴-۱). روانشناسان مثبت‌گرا معتقدند امید می‌تواند از افراد در برابر رویدادهای استرس‌زای زندگی حمایت کند (پرچم، فاتحی‌زاده و محققیان، ۱۳۹۲: ۱). با بررسی نامه‌های امام به کارگزاران چنین بدست می‌آید که امید با «معناداری» گره خورده است. روانشناسان مثبت معتقدند معناداری در زندگی به افراد کمک می‌کند که با نامالایمات، بحران‌ها و سایر رویدادهای نامطلوب زندگی کنار بیایند. روانشناسی مثبت با درک این که افراد چگونه در زندگی معنا را جستجو کرده و می‌یابند به ارتقای کیفیت زندگی افراد کمک می‌کند (بایستر و هس، ۲۰۰۵ به نقل از ساجدی و دیگران، ۱۳۹۵: ۱۲۱) نمونه‌های امیدبخشی به کارگزاران توسط حضرت را می‌توان در جدول زیر مشاهده نمود.

جدول شماره ۸

فرآوانی	نام سند	شاهد	مضمون (ترجمه)	روش حضرت در تقویت سرمایه‌ی روان شناختی
۱	نامه ۱۲۸ نهج السعاده به محمدبن ابوبکر	وإن كان فُتُك أَقْلَ الْفَتْتِينِ، فَإِنَّ اللَّهَ قَدْ يَعَزُّ الْقَلِيلَ وَيَخْذُلُ الْكَثِيرَ	اگرچه تعداد گروه تو اندک است اما خدا گاهی گروه اندک را عزت و گروه پرتعداد را خوار می‌کند (بر کمی یارانت نگران نباش).	با یادآوری قدرت عظیم خداوند و یاری او به مومنان

۱	نامه ۸۱ نهج السعاده به مخنف بن سلیم	حسبنا الله ونعم الوكيل	خدا ماراکافیست (از) مخالفتان هراسی نداشته باش).
---	---	---------------------------	---

خوش‌بینی: روانشناسان مثبت معتقدند که آموزش خوش‌بینی به افراد و استفاده از آن نسبت به درمان و اصلاح آسیب‌ها و در پیشگیری از افسردگی و اضطراب سودمندتر می‌باشد کار اصلی پیشگیری مثبت آموزش خوش‌بینی است. خوش‌بینی یعنی بازشناسی افکار فاجعه‌آمیز خودمان و یادگیری یک سری مهارت‌ها برای چالش با این افکار و ایجاد برنامه خود تقویت‌گری (سلیگمن، ۱۹۹۸م به نقل از قاسمی و قریشیان، ۱۳۸۸: ۱۰۶-۱۰۵). می‌توان گفت خوش‌بینی داشتن نوعی انتظار کلی است مبنی بر این که در آینده، رویدادهای خوب بیشتر از رویدادهای بد اتفاق خواهند افتاد (علی بیک و دیگران، ۱۳۹۱: ۷۱۱). در کل بر اساس نظریات می‌توان گفت که دو نوع خوش‌بینی وجود دارد که یکی از آن‌ها نظریه خوش‌بینی مارتین سلیگمن است و دیگری خوش‌بینی مادرزادی که توسط شیپر و کارور مطرح شده است. سلیگمن نشان داده است که خوش‌بینی آموخته شده، توانمندیهای انسان را شکوفا می‌سازد (Seligman; Rashid and Parks, 2006: 775) امام علی در نامه‌های خود با آموزش و تقویت خوش‌بینی در کارگزاران به ایجاد امنیت روانی در آنان پرداخته‌اند که نمونه‌ی آن در جدول زیر نمایان است.

جدول شماره ۹

فرآوانی	نام سند	شاهد	مضمون (ترجمه)	روش حضرت در تقویت سرمایه‌ی روان‌شناختی
۱	نامه ۱۵۱ نهج السعاده به زیاد بن خصفه	وأما عدوكم الذين لقبتموهم فكانك بهم عن قليل بين أسيرٍ وقتيلٍ	ناراحت مباش چراکه به زودی در بین آن‌هایی (دشمنان) درحالی که اسیر یا کشته شده‌اند.	ایجاد تصویر خوشبینانه از آینده در ذهن کارگزار

تاب‌آوری: تاب‌آوری ظرفیت افراد برای سالم ماندن و مقاومت و تحمل در شرایط سخت و پر خطر است که فرد نه تنها بر آن شرایط دشوار فائق می‌آید بلکه با گذر از آن قوی‌تر نیز می‌گردد (Tugade & Fredrickson, 2004: 323). در تعریف تاب‌آوری چنین آمده است که تاب‌آوری نوعی حالت قابل توسعه است که بر اساس آن فرد قادر است در مواجهه با مصیبت‌ها و تعارض‌های زندگی و .. به تلاش بیشتر خود ادامه دهد و در کسب موفقیت

کوتاهی ننماید (Luthans; Vogelgesang and Lester, 2006: 27). بنابر تعریف ارائه شده تاب‌آوری در سرمایه‌ی روان‌شناختی، حوادث ناگوار و موانع را، هم‌به‌عنوان یک عامل تهدیدکننده و هم‌به‌عنوان یک فرصت چالش‌برانگیز برای رشد موفقیت، فراتر از حالت عادی در نظر می‌گیرد (زارعی متین، ۱۳۹۳: ۵۰۲). امام علی در نامه‌های خود به کارگزاران به روش‌های مختلف به تقویت تاب‌آوری آنان پرداخته‌اند که نمونه‌های آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول شماره ۱۰

روش حضرت	مضمون	شاهد	نام سند	فراوانی
	برای دشمن شما همین بس که از هدایت خارج و در گمراهی افتاده است و از حق رویگردانده و در بیابان گمراهی افتاده است پس آن‌ها را با دروغ‌هایشان واگذار و رهایشان کن تا در سرکشی خود سرگردان باشند چقدر آنان در قیامت شنواتر و بیناتر می‌گردند.	وَأَمَّا عَدُوَّكُمْ الَّذِينَ لَقِيتُمُوهُمْ فَحِصْبُهُمْ خُرُوجُهُمْ مِنَ الْهَدْيِ، وَارْتِكَاسُهُمْ فِي الضَّلَالَةِ، وَرُدُّهُمْ الْحَقَّ، وَجَمَاعَهُمْ فِي التَّيْبَةِ فَذَرَهُمْ وَمَا يَقْتَرُونَ، وَدَعَهُمْ فِي طُغْيَانِهِمْ يَعْصُونَ، فَأَسْمِعْ بِهِمْ وَأَبْصِرْ	نامه ۱۵۱ نهج السعاده به زیاد بن خصفه	۴
با دادن تسلی خاطر و تغییر نگرش کارگزار به موضوع	بر تعداد از دست رفته آنان افسوس مخور از بی بهره ماندن از کمک آنان غصه مخور: آرامش داشته باش که بودنشان برایت بیهوده بود چون غرق در گمراهی بودند	فَلَا تَأْسَفْ عَلَيَّ مَا يَفُوتُكَ مِنْ عَدَدِهِمْ يَذْهَبُ عِنْدَكَ مِنْ مَدَدِهِمْ فَكُنْ لِهِمْ غِيًّا، وَ لَكَ مِنْهُمْ شَافِيًّا، فَرَارُهُمْ مِنَ الْهَدْيِ وَ الْحَقِّ وَ ابِضَاعُهُمْ إِلَى الْعَمَى وَ الْجَهْلِ	نامه ۷ نهج البلاغه به سهل بن حنيف	۳
	خروج غير هم‌رأی انسان و رفتنش نزد دشمن بهتر از ماندنش است	وَأَنَّ مِنْ كَانَ بِهَا عَلِيٌّ مِثْلِي رَأَيْهِ قَدْ خَرَجَ إِلَيْهِ، وَخَرُوجُ مَنْ يَرِي رَأْيَهُ إِلَيْهِ خَيْرٌ لَكَ مِنْ إِقَامَتِهِمْ عِنْدَكَ	نامه ۱۲۸ نهج السعاده به محمدبن ابوبکر	۱

در پایان الگوی روش‌های ایجاد امنیت روانی امام علی در کارگزاران را می‌توان اینگونه

رسم نمود:



۳. نتیجه‌گیری

۱. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که در مبانی نظری حضرت تنها حقوق و مزایای شغلی برانگیزاننده‌ی کارگزاران نیست بلکه آنان به نیازهایی مانند احساس امنیت، مشارکت و آرامش نیز محتاج می‌باشند. از میان ۱۲ مقوله مطرح در نامه‌های امام به کارگزاران مقوله امنیت بخشی با اختصاص ۶۶ مضمون معادل ۵۰.۰۴ درصد از مضامین به خود، در رتبه ششم مقوله‌ها از حیث فراوانی قرار دارد. امنیت بخشی مذکور تنها شامل مضمون‌هایی است که حضرت با کلام خویش در راستای ایجاد و حفظ امنیت در کارگزاران گام برداشته‌اند و بررسی مضامین دیگر مقوله‌های مطرح در نامه‌های امام به کارگزاران بیانگر اهتمام بسیار حضرت به ایجاد امنیت روانی در انسان‌ها می‌باشد.

۲. باکاوش در مضامین مطرح در مقوله‌ی امنیت‌بخشی می‌توان به این نتیجه دست یافت که حضرت در ایجاد و حفظ امنیت روانی کارگزاران از روابط بین فردی موثر بیشتر از سرمایه روان‌شناختی بهره برده‌اند و در روابط بین فردی بیشتر از حوزه‌های مهارتی موثر بر آن بهره برده‌اند تا عوامل موثر بر آن. از میان مهارت‌ها و عوامل موثر بر روابط بین فردی، برقراری اعتماد در روابط بین فردی و احترام گذاشتن هرکدام با اختصاص ۵۰ درصد از مضامین، بیشترین اهمیت را در مبنای نظری حضرت به خود اختصاص داده‌اند. در میان مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی، حضرت بیشترین اهمیت را در تقویت سرمایه‌ی خودکارآمدی کارگزاران دانسته‌اند؛ چراکه این مولفه ۶۳.۳۳ درصد از مضامین را به خود اختصاص داده است. حضرت در راستای برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام از ضمایر متکلم بیشتر بهره برده و با این عمل به تقویت امنیت روانی کارگزاران پرداخته‌اند. ایشان با باز کردن راهی بر کارگزار برای اعتماد پیدا کردن به درستی کلام خود و با اطمینان‌بخشی از ادای حقوق او توسط خود و از توزیع عادلانه بیت‌المال توسط خود به برقراری اعتماد در روابط بین فردی خود در کارگزار پرداخته‌اند. امام با در دسترس قرار دادن خود بر کارگزاران در مواقع بحرانی برای کمک به آن‌ها و بیان این مسئله بر آن‌ها و با بیان کمک‌رسانی (حمایت‌ابزاری و عاطفی) به کارگزار و با ایجاد پشتوانه و حمایت مردمی برای کارگزار به پذیرش و حمایت کارگزار در روابط بین فردی اقدام نموده‌اند. حضرت با رفع سوء تفاهم احتمالی کارگزار از عزل خود و با بیان دفع اذیت و آزار سربازان از طریق توصیه خود به سربازان و بیان این مسئله بر کارگزاران به حل تعارض‌ها و مشکلات موجود در روابط بین فردی به شیوه‌ای سازنده اقدام نموده‌اند. همچنین با شفافیت‌سازی و رعایت قاعده حق آگاهی کارگزاران از مسائل، احترام هرچه بیشتر خود را به آنان آشکار نموده‌اند. ایشان با بیان دریافت نامه و فهم کلام کارگزار که همان بازخورد مثبت در گوش دادن فعال است به تقویت روابط بین فردی پرداخته‌اند و با بیان احساسات خود به کارگزاران از عامل ابراز وجود که از عوامل موثر در روابط بین فردی است بهره برده‌اند. همچنین با تمجید و تحسین و تشکر از کارگزاران و ایجاد اعتماد به نفس در آنان به تقویت سرمایه خودکارآمدی آنان پرداخته‌اند. حضرت با ایجاد تصویر خوشبینانه از آینده در ذهن کارگزار به تقویت سرمایه‌ی خوشبینی در کارگزار اقدام نموده‌اند و از مولفه‌ی معناداری برای ایجاد امید در کارگزاران بهره برده‌اند و با دادن تسلی خاطر و تغییر نگرش کارگزار به موضوع به تقویت سرمایه‌ی تاب‌آوری در آنان پرداخته‌اند.

کتاب‌نامه

- ابوالمعالی الحسینی، خدیجه. (۱۳۹۲). «تحلیل کیفی متن: استقرار، قیاس». مجله علوم تربیتی از دیدگاه اسلام، شماره ۱، ۸۵-۱۰۴.
- احمدپور، محسن و قاسمی پور، مریم (۱۳۹۲). «رابطه حمایت اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در دانشجویان شهرستان خرم‌آباد»، فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی لرستان، شماره ۲، صص ۵۶-۴۲.
- استوتزل، ژان (۱۳۳۸)، روان‌شناسی اجتماعی، مترجم: علی محمد کاردان، تهران، دانشگاه تهران.
- اشتراوش، آنسلم و کوربین، جولیت. (۱۳۹۰). «مبانی پژوهش کیفی، متون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای». مترجم: ابراهیم افشار. تهران: نشر نی.
- ایمان، محمدتقی؛ نوشادی، محمدرضا (۱۳۹۰). «تحلیل محتوای کیفی»، مجله پژوهش، سال سوم، شماره دوم، صص ۱۵-۴۴.
- تقوی رفسنجانی، مهدی (۱۳۸۱)، «نقش سلامت کارگزاران حکومتی در ثبات و کارایی نظام‌های سیاسی»، پژوهشنامه حقوق اسلامی، شماره ۸ و ۹، صص ۸۳-۷۸.
- حسنلو، محمود رضا (۱۳۹۵) «میزان انطباق عملکرد شبکه خبر با معیارهای اعتماد سازی از دیدگاه صاحب‌نظران و کارشناسان، پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد، رشته علوم ارتباطات اجتماعی گرایش روزنامه نگاری، دانشکده ارتباطات و رسانه، دانشگاه صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران.
- حسینی نسب، سید داوود؛ مصطفی پور، کبری (۱۳۹۱)، «بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با سلامت سازمانی مدارس شهرستان پارس‌آباد در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۹۱»، آموزش و ارزشیابی، شماره ۱۹، صص ۴۰-۲۷.
- حسینی، محمد؛ شهودی، مریم (۱۳۹۲) «ارتباط بین مولفه‌های رهبری امنیت‌مدار و امنیت روانی با اعتیاد به کار: دیدگاه کارکنان دانشگاه ارومیه»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، شماره ۱۰، صص ۱۰۶-۸۵.
- دهقانی رخ، علی اکبر (۱۳۹۰)، «امید در نهج البلاغه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم حدیث، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۴۱۲ق)، مفردات الفاظ القرآن، تحقیق صفوان عرفان داوودی، مشهد: دارالقلم.
- ریاحی، محمداسماعیل؛ وردی‌نیا، اکبر علی و پورحسین، سیده زینب (۱۳۸۹) «بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و سلامت روان»، رفاه اجتماعی، شماره ۳۹، صص ۱۲۲-۸۵.
- زارعی‌متین، حسن (۱۳۹۳)، «مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته»، تهران: انتشارات آگه.
- ساجدی، فرزانه و دیگران (۱۳۹۵) «چشم‌انداز روانشناسی مثبت‌گرا در روانشناسی امروز در زمینه روابط بین‌فردی (روانشناسی اجتماعی)»، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۲، صص ۱۲۵-۱۱۳.
- سید رضی، محمد (۱۳۷۹)، نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی، قم: انتشارات مشهور، چاپ اول.

نقش روابط بین فردی و سرمایه روان شناختی در ایجاد امنیت روانی ... ۲۷

- علی بیگ، فتانه و دیگران (۱۳۹۱) «تاثیر آموزش خوش بینی بر کیفیت زندگی دانشجویان مقیم خوابگاه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، مجله آموزش در علوم پزشکی، شماره ۱۲، صص ۷۲۰-۷۰۹.
- طوسی، محمد بن الحسن (۱۴۱۳ق)، «التبیین فی تفسیر القرآن»، قم: منشورات البلاغ.
- فراهیدی، خلیل (۱۴۱۰ق)، کتاب العین، قم: انتشارات هجرت، الطبعة الثانية.
- کرپندورف، کلوس. (۱۳۹۳). تحلیل محتوا (مبانی روش شناسی). ترجمه‌ی هوشنگ نایی. چاپ هفتم. تهران: نشرنی.
- لوتانز، فرد (۱۳۹۱) سرمایه روان شناختی، مترجم: بهروز رضایی منش؛ علیرضا تقی زاده و مریم کاهه، تهران: نشر علمی
- لینلی، آکس و ژوزف، استفن (۱۳۸۸) روان شناسی مثبت در عمل، مترجم: احمد برجعلی و سعید عبدالملکی، تهران: موسسه نشر پنجره
- محمودی، محمدباقر (۱۳۷۶) «نهج السعادة فی مستدرک نهج البلاغه»، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- مومنی راد، اکبر؛ علی آبادی، خدیجه و همکاران (۱۳۹۲)، «تحلیل محتوای کیفی در آیین پژوهش: ماهیت، مراحل و اعتبار نتایج»، مجله اندازه گیری تربیتی، سال چهارم، شماره ۱۴، ۲۲۲-۱۸۷.
- مهرداد، ندا؛ اسکویی، سیده فاطمه و همکاران (۱۳۹۵)، «تحلیل محتوای کیفی»، چاپ دوم. تهران: بشری مرکز نشر علوم پزشکی.

- Carr, Alan. (2003). *Positive Psychology*. Handbook of psychology New York: BrunnerRoutledge Press .
- Coombe, Duncan D. (2010): *Secure Base Leadership: A positive theory of Leadership incorporating safety, exploration and positive action*, Case Western Reserve University Phd Dissertation
- Gable, S.L. Haidt, j. (2005). *What is positive psychology*. Review of General psychology.
- Hsieh, H. F, & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15 (9), 1277-1288.
- Luthans, F.; Vogelgesang, G. R. and Lester, P. B. (2006). "Developing the Psychological Capital of Resiliency". *Human Resource Development Review*. 5(1): 25-44.
- Mayring, P (2000). Qualitative content analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1 (2), Art. 20
- Seligman, M. E. P.; Rashid, T. and Parks, A. C. (2006). "Positive psychotherapy". *American Psychologist*. 61: 774-788
- Sheldon, K.M. King, L. (2001). *Why positive psychology is necessary*. *American psychologist*.
- Snyder. C. R. (2000). *Handbook of Hope: Theory, Measures and Applications*. Edited by C. R. Snyder. U. S. A.: Acaemic Press.

Tugade, M. M. and Fredrickson, B. L. (2004). "Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences". *Journal of Personality and Social Psychology*. 86: 320-333

