

## The Effectiveness of Positive Intelligence Training on Emotional Intelligence of the Securities and Exchange Organization Employees

Shahrokh Makvand Hosseini<sup>\*1</sup>, Seyedeh Zohreh Maddah Karani<sup>2</sup>, Aliakbar Aminbeidokhti<sup>3</sup>, Parviz Sabahi<sup>4</sup>, Mahmood Najafi<sup>5</sup>

1. Associate Professor, Department of Psychology, Faculty of psychology and educational sciences, Semnan university, Semnan, Iran.
2. PhD Candidate, Department of psychology, Faculty of psychology and educational sciences, Semnan University, Semnan, Iran.
3. Professor, Department of Educational management, Faculty of psychology and Educational Sciences, Semnan University, Semnan, Iran.
4. Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of psychology and educational sciences, Semnan university, Semnan, Iran.
5. Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of psychology and educational sciences, Semnan university, Semnan, Iran.

### Abstract

The aim of this study was to explore the effect of positive intelligence training on emotional intelligence of employees. In a semi-experimental design with a pre-test post-test paradigm about 80 employees filled the emotional intelligence Tests and 30 subjects with lower score in EI were selected after checking the inclusion/exclusion criteria. Subjects were then divided randomly into two equal experimental and control groups (n=15). The subjects of the experimental group received 6 sessions of 120 minutes of group training of positive intelligence, while no intervention was administered to the control group besides simple meetings with the examiner. Participants of both groups completed again the EI Questionnaires at the end of intervention. Results of multivariate analysis of variance showed significant differences between two groups in the EI total scores and its 4 subcomponents. The positive intelligence training program could successfully improve the emotional intelligence of employees of the Securities and Exchange Organization and is then recommended for employees of this organization.

**Keywords:** positive intelligence, employee, emotional intelligence, Securities and Exchange Organization

---

\*shmakvand@semnan.ac.ir

## تأثیر مداخله آموزشی هوش مثبت بر هوش هیجانی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار

شاهرخ مکوند حسینی<sup>۱\*</sup>، سیده زهره مداح کرانی<sup>۲</sup>، علی اکبر مین بیدختی<sup>۳</sup>، پرویز صباحی<sup>۴</sup>، محمود نجفی<sup>۵</sup>

۱. دانشیار، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

shmakvand@semnan.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

s.z.maddahkarani@semnan.ac.ir

۳. استاد، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

a.aminbeidokhti@semnan.ac.ir

۴. استادیار، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

p\_sabahi@semnan.ac.ir

۵. استادیار، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

m\_najafi@semnan.ac.ir

### چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر آموزش هوش مثبت بر هوش هیجانی کارکنان بود. طرح پژوهش نیمه آزمایشی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل بود. با بهره‌گیری از شیوه نمونه‌گیری تصادفی حدود ۸۰ نفر از کارکنان تست هوش هیجانی را تکمیل کردند و از افرادی که هوش هیجانی پایینی‌تری نسبت به دیگران برخوردار بودند، پس از کنترل معیارهای ورود و خروج، تعداد ۳۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. آزمودنی‌ها بطور تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل ( $n=15$ ) قرار گرفتند. گروه آزمایش آموزش هوش مثبت را هفته‌ای یک بار در ۶ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای دریافت کردند، در حالیکه گروه کنترل بجز ملاقات‌های ساده با درمانگر مداخله‌ای دریافت نکردند. سپس آزمودنی‌های دو گروه مجدداً پرسشنامه هوش هیجانی را تکمیل کردند. نتایج تحلیل کواریانس چند متغیری تفاوت‌های معناداری را برای نمره کل هوش هیجانی و نیز چهار مؤلفه آن بین دو گروه نشان داد. آموزش هوش مثبت بطور موفقیت‌آمیزی موجب بهبود هوش هیجانی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار شد و لذا کار برد آنت در مورد کارکنان این سازمان قابل توصیه است.

**واژه‌های کلیدی:** هوش مثبت، کارکنان، هوش هیجانی، سازمان بورس اوراق بهادار.

## مقدمه

بازار سرمایه با هدف تأمین منابع بلندمدت برای سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف اقتصادی، نقش عمده‌ای در رشد و توسعه اقتصادی کشورهای پیشرفته دارد که در این میان، بورس اوراق بهادار اصلی‌ترین بخش بازار سرمایه است. نقش اصلی بورس اوراق بهادار به منزله رکن اساسی تشکیل بازار سرمایه، جذب و هدایت پس‌اندازها و نقدینگی سرگردان و پراکنده جامعه به مسیرهای بهینه و جهت‌دادن آن به طرف سرمایه‌گذاری مولد است (احمدی، یدالله‌زاده طبری و طبری، ۱۳۸۹). برای موفقیت سازمان در پیشبرد این اهداف، تلاش برای افزایش کیفیت خدمات، جذب سرمایه‌گذاران و جلب رضایت آنان اهمیت بسزایی دارد که بدون شک مهم‌ترین منبع در این زمینه، نیروی انسانی شاغل در سازمان است. کارکنان نه تنها بخشی از نیروی انسانی هر سازمان محسوب می‌شوند، نقش تعیین‌کننده‌ای در فراهم‌سازی، طراحی و نگهداری محیط مساعد کاری برای سایر کارکنان دارند. در واقع، نیروی انسانی یک سازمان از افراد مختلفی تشکیل می‌شود که دارای توانایی‌های متفاوتی برای درک احساسات خود و دیگران بوده‌اند و با نسبت‌های گوناگونی به کنترل و مدیریت هیجان‌ها و احساسات خود قادرند. در این راستا، مدیریت هیجان کارکنان، بُعد مهمی در حفظ مشتریان وفادار و ایجاد محیط مساعد کاری برای سایر کارکنان است؛ بنابراین، انتظار می‌رود کارکنان، هیجان‌شان را مدیریت و تلاش کنند هنگام تعامل با همکاران و مشتریان، هیجان‌ات دوستانه‌ای از خود نشان دهند (کاراآپه، ۲۰۱۰). برای این منظور، امروزه بیشتر سازمان‌ها در محیط بسیار رقابتی، بیشترین تمرکز خود را بر مدیریت رفتارهای احساسی کارکنان قرار داده‌اند (دیفندورف و ریچارد،

۲۰۰۳). در این زمینه تلاش برای افزایش هوش هیجانی کارکنان، یکی از مؤلفه‌هایی است که تا حد زیادی بر روابط و تعامل درون سازمان مؤثر است و به گفته گلمن (۲۰۰۵) شرط حتمی موفقیت سازمان است و نقش تعیین‌کننده‌ای دارد.

هوش هیجانی، توانایی درک و فهم اطلاعات هیجانی به منظور ایجاد و کنترل هیجان‌هایی است که ضمن کمک به تفکر بهتر به شناخت هیجان‌ات و عواطف منجر شود (سالووی و مایر، ۱۹۹۰). به عبارت دیگر، هوش هیجانی شامل توانایی دریافت هیجان‌ات، هماهنگ‌سازی هیجان‌ات و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به هیجان‌ات و نیز مدیریت هیجان‌ات است (مایر، سالووی و کاروسو، ۱۹۹۹). هوش هیجانی، جنبه مهم از مهارتی است که در توانایی بالای افراد در برخورد با مسائل عاطفی - هیجانی نمایان می‌شود (اکسترمارا و ری، ۲۰۱۶)؛ همچنین عاملی است که فرد را برای تطابق با محیط آماده می‌سازد و با داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا، به برقراری رابطه خوب با مردم منجر می‌شود (قره‌باغی و رحیم‌نیا، ۱۳۹۲). از نظر گلمن هوش هیجانی شامل مؤلفه‌های خودآگاهی<sup>۲</sup> (داشتن درکی عمیق از عواطف، توانایی‌ها، کاستی‌ها، نیازها و انگیزه‌های خود)، خودمدیریتی<sup>۳</sup> (توانایی کنترل و تنظیم احساسات)، آگاهی اجتماعی<sup>۴</sup> (احساس مسئولیت و توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام، درک احساسات و جنبه‌های مختلف دیگران، به کارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته‌اند) و مهارت‌های اجتماعی<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> emotional intelligence

<sup>۲</sup> self-awareness

<sup>۳</sup> self-management

<sup>۴</sup> social awareness

<sup>۵</sup> social skills

حداکثری استفاده از توانایی‌های ذهنی تعریف می‌شود (چمین، ۲۰۱۲/۱۳۹۵). موفقیت‌های تازه پژوهشی در زمینه علم عصب‌شناسی، علوم سازمانی و روانشناسی مثبت‌نگر، اصول هوش مثبت و همچنین رابطه میان هوش مثبت با شادکامی و عملکرد بهتر در روابط بین‌فردی را تأیید کرده‌اند (چمین، ۱۳۹۵)؛ به طوری که نشان داده شده است مدیران دارای هوشبهر مثبت بالاتر به احتمال بیشتر، گروه‌های شادتری را رهبری می‌کنند (آچر، ۲۰۱۰). در واقع، هوش مثبت با افزایش آگاهی نسبت به نحوه استدلال، روش تفکر و عمل، تبیین دقیق پیش‌فرض‌های ذهنی خود در تعامل با دیگران، بازنگری در فرایند تصویرسازی ذهنی، تجزیه و تحلیل فرآیندها و استنتاج در ذهن به افزایش هوش هیجانی و بهسازی مناسبات انسانی کمک می‌کند (کاپلمن و ماهالینگام، ۲۰۱۴). هوش مثبت یکی از مفاهیم مهم رویکرد روانشناسی مثبت‌نگر است که با ورود به مطالعات آموزش دانشگاهی به تحولات چشمگیر و پژوهش‌های نافذ و مؤثری در زمینه‌های مختلف علوم رفتاری از جمله مطالعات سازمانی منجر می‌شود. هوش مثبت، حالت روانشناختی مثبت و رویکرد واقع‌گرا و انعطاف‌پذیر نسبت به زندگی است که از چهار عامل جهت‌گیری زندگی<sup>۳</sup>، زندگی در زمان حال<sup>۴</sup>، شادکامی<sup>۵</sup> و باورهای منطقی<sup>۶</sup> تشکیل شده است. هر کدام از این سازه‌ها، ظرفیت روانشناختی مثبت‌اند که دارای مقیاس اندازه‌گیری معتبر و مبتنی بر نظریه و پژوهش و وابسته به حالت‌اند، قابلیت رشد دارند و به‌طور چشم‌گیری با پیامدهای عملکردی مرتبط‌اند. هوش مثبت، سازه مرتبه بالاتر در نظر گرفته می‌شود؛ به این معنی که این چهار عامل با هم ترکیب

(توانایی مدیریت روابط خود با دیگران) می‌شود (دیویس، ۲۰۰۸). این مهارت‌ها اغلب پرورش می‌یابند و افرادی که مهارت‌های هیجانی خود را توسعه دهند، در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک‌های تنش‌زا، منعطف‌تر و پیش‌کنشی‌تر رفتار می‌کنند و کمتر از تنش تأثیر می‌گیرند. در همین راستا پژوهش‌ها نشان داده‌اند سازمان‌هایی که در تجارت‌شان از هوش هیجانی استفاده کرده‌اند، به موفقیت دست یافته‌اند. مطالعه اخیر شرکت دالاس نشان داد تفاوت بهره‌وری بین کارکنان با هوش هیجانی پایین و بالا ۲۰ برابر بود. همچنین، چندین شرکت گزارش کردند بعد از استفاده از روش انتخاب براساس هوش هیجانی، درآمد حاصل از فروش و نگهداری تا ۶۷٪ افزایش یافت (پوسکی، ۲۰۱۱). این شواهد به‌طور آشکار تأثیر هوش هیجانی بر سود و زیان سازمان‌ها را نشان می‌دهند؛ بنابراین شناسایی عوامل مؤثر بر هوش هیجانی و ارائه آموزش‌ها و راهکارهایی در زمینه بهبود وضعیت این عوامل در کارکنان، برای افزایش هوش هیجانی آنان در سازمان اهمیت بسزایی دارد.

در این راستا چمین<sup>۱</sup> (۲۰۱۲/۱۳۹۵) برای نخستین بار در دانشگاه استنفورد براساس مفاهیم و نظریات روانشناسی مثبت، سازه هوش مثبت را مطرح ساخته است. تقویت توانایی‌های ذهنی براساس اصول روانشناسی مثبت‌گرا با آگاه‌بودن از بهترین توانایی‌های خود در هنگام ایجاد روابط به کیفیت بالا در روابط بین‌فردی و در نتیجه، افزایش هوش هیجانی منجر می‌شود (کاپلمن و ماهالینگام، ۲۰۱۴)؛ بنابراین یکی از سازه‌های روانشناختی مؤثر بر هوش هیجانی هوش مثبت<sup>۲</sup> (PI) تلقی شده است که به‌صورت قدرت

<sup>۳</sup>. life orientation

<sup>۴</sup>. life in the present

<sup>۵</sup>. happiness

<sup>۶</sup>. rational beliefs

<sup>۱</sup>. Chamine

<sup>۲</sup>. positive intelligence

می‌شوند و یک کل هم‌افزا را می‌سازند؛ بنابراین، انتظار می‌رود کل سازه نسبت به تک‌تک متغیرهای تشکیل دهنده آن تأثیر بیشتری بر عملکرد داشته باشد (چمین، ۱۳۹۵).

مطالعه تأثیرات هوش مثبت بر متغیرهای روانشناختی و سازمانی دیگری غیر از هوش هیجانی کارکنان هنوز در مراحل آغازین خود است و مطالعات اندکی در این زمینه انجام شده است؛ هرچند هر کدام از اجزای آن با هوش هیجانی هم‌بسته شده‌اند. جهت گیری زندگی به‌عنوان تمایل افراد به یکی از این دو باور مخالف تعریف می‌شود که خواسته‌ها و آرزوهای مورد انتظار دست‌یافتنی‌اند یا دست‌یافتنی نیستند (استانکویزیس، هویس، کالرا و سربیس، ۲۰۱۴). در واقع، تلقی خوشبینانه و تلقی بدبینانه به‌طور مثبت و منفی دو طیف جهت‌گیری زندگی‌اند که جزو کیفیت‌های اساسی شخصیت به‌شمار می‌روند و بر چگونگی سازگاری افراد با حوادث زندگی، انتظارات ذهنی افراد در هنگام مواجهه با مشکلات و رفتار آنها هنگام غلبه بر مشکلات تأثیر می‌گذارد (موسوی‌نسب، تقوی و محمدی، ۱۳۸۵). افراد خوشبین، در مواجهه با دشواری‌ها، ضمن انتخاب راهبردهای کنارآمدن مؤثر برای تنظیم حالت‌های شخصی خود، از تلاش دست نمی‌کشند و اهداف ارزشمند خود را دنبال می‌کنند (شی‌یر و کارور، ۲۰۱۴). نتایج پژوهش‌ها نیز حاکی از ارتباط مثبت خوشبینی با هوش هیجانی است (کامکیجز، سلک، ییلماز و ارن، ۲۰۱۱؛ ستاری، ۱۳۹۳؛ باباپور خیرالدین، ۱۳۸۹).

یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش مثبت، زندگی در زمان حال است که مظهر کلید سلامت روانی شناخته شده است (بوید - ویلسون، والکی و مک‌کلور، ۲۰۰۱). به‌طور کلی تمام دارایی افراد همان لحظه‌ای

است که در آن حضور دارند، فارغ از آنچه دیروز رخ داده است و آنچه فردا ممکن است رخ دهد. زمان حال جایی است که فرد در آن ایستاده است. افراد به‌طور معمول به مسائل گذشته و آینده می‌نگرند و بدین‌سان زمان حال را از دست می‌دهند. در واقع شادی‌ها و لذت‌های خود را به تعویق می‌اندازند و همواره به امید آینده‌ای متفاوت می‌نشینند و حال بهتر را در زمانی غیر از زمان فعلی جستجو می‌کنند. این در حالی است که کلید شادی و نشاط، متمرکز ساختن ذهن بر لحظه حال (متیوس، ۱۹۸۸/۲۰۱۲؛ ترجمه افضل‌ی‌راد) و تمرکز آن بر افکار و احساساتی است که فرد در زمان و مکان حال تجربه می‌کند. در همین راستا، نتایج پژوهش‌ها نشان داده‌اند ذهن آگاهی و تمرینات مراقبه آگاهانه تأثیر معناداری بر تنظیم هیجان و ارتقای مهارت‌های هیجانی دارد (کومار، فلدمن و هیس، ۲۰۰۸؛ واکز و کودووا، ۲۰۰۷)؛ همچنین، تأثیر مثبت حضور ذهن و آگاهی از زمان حال بر هوش هیجانی نشان داده شده است (میائوا، هامفریب و قیانک، ۲۰۱۸؛ تیل، داوونی، لامس، فورد، بنت و استوج، ۲۰۱۸؛ نقی‌پور، ۱۳۹۶).

یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش مثبت، شادکامی است. این مؤلفه، داشتن هیجان‌ات مثبت و تأثیرگذاری مثبت تعریف شده است (آرگیل، ۲۰۱۳). شادکامی حالت ذهنی ارزیابی فرد درباره وضعیت خود و احساس خرسندی از آن است (آنانند، ۲۰۱۶)، درجه و میزانی است که با آن فرد کیفیت کلی زندگی خود را زندگی کاملاً مطلوب قضاوت می‌کند (ساراکینو، ۲۰۱۳). شادکامی علاوه بر جنبه‌های ذهنی، جنبه‌های عینی نیز دارد که دربردارنده وضعیت و موقعیت واقعی است که فرد در آن قرار دارد (مرکز مطالعات بهوتن و جی‌ان‌اچ، ۲۰۱۷). در کل شادکامی مفهومی پیچیده است که تجربه هیجان‌های مطلوب، سطوح پایین

موفقیت سازمان‌ها یاد شده است، پژوهش حاضر با هدف تعیین اثربخشی آموزش هوش مثبت بر هوش هیجانی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار انجام گرفت. بنابراین سعی می‌شود شش متغیر مهم اندازه تغییر<sup>۱</sup>، کلیت تغییر<sup>۲</sup>، عمومیت تغییر<sup>۳</sup>، میزان پذیرش<sup>۴</sup> و ایمنی<sup>۵</sup> و ثبات<sup>۶</sup> بررسی شوند که در پژوهش‌های اثربخشی مدنظرند (اینگرام، هیس و اسکات، ۲۰۰۰).

## روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: مطالعه حاضر طرح نیمه‌آزمایشی کنترل‌شده تصادفی است که به صورت پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار شهر تهران در نیمه نخست سال ۱۳۹۷ بود که به فراخوان محقق برای شرکت در پژوهش پاسخ دادند. روش انتخاب نمونه بدین صورت بود که پس از اطلاع‌رسانی در میان کارکنان با نصب آگهی در سازمان، از کارکنانی ثبت‌نام به عمل آمد که برای شرکت در برنامه آموزش هوش مثبت اعلام آمادگی کردند. در مرحله بعدی از میان داوطلبان برای شرکت در دوره آموزش هوش مثبت، افرادی انتخاب شدند که بر طبق پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۴) از هوش هیجانی پایین تری برخوردار بودند (۸۰ نفر). سپس از بین این افراد با توجه به معیارهای ورود و خروج، تعداد ۳۰ نفر به عنوان نمونه، انتخاب و به صورت گمارش تصادفی در دو گروه آزمایش (n=۱۵) و کنترل (n=۱۵) قرار گرفتند. معیارهای ورود: دامنه سن ۳۰ تا ۵۰ سال، حداقل ۵ سال و حداکثر ۱۵ سال سابقه کار در سازمان و سطح

هیجان‌های منفی و رضایت بیشتر در زندگی را در بر می‌گیرد (گراهام، ۲۰۱۴). نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه چگونگی ارتباط شادکامی با هوش هیجانی حاکی از تأثیر مثبت شادکامی بر افزایش هوش هیجانی است (نسیم، ۲۰۱۸؛ قدرتی، قدرتی و قناعتی، ۱۳۹۶؛ رحیمی، ۱۳۹۳؛ یوسفی لویه، صالحی، نفیسی و ریسی، ۱۳۸۹).

در نهایت، باورهای منطقی، یکی دیگر از عامل‌های هوش مثبت شامل افکار انعطاف‌پذیر، همسو با قوانین طبیعی، نسبی و کارآمد است که به رضایت خاطر بیشتر منجر می‌شوند؛ ولی تفکر غیرمنطقی حقیقت ندارد و با واقعیت منطبق نیست، مطلق‌گراست و در عین حال، استدلالی برای پشتوانه ندارد، تعادل فرد را از بین می‌برد و مانع از رویارویی مؤثر فرد با حوادث می‌شود (آدلر و فاگلی، ۲۰۰۵؛ خانی جیحونی، حیدرنیا، کاوه، حاجی‌زاده و عسگری، ۲۰۱۷). در واقع، این باورها مجموعه‌ای از معیارهای بسیار بالا یا پایین برای خودارزیابی‌های منفی‌اند که با انتقادات و سرزنش خود نیز همراه‌اند و در صورت برآورده‌نشدن می‌توانند به اضطراب و آشفتگی منجر شوند.

در حالی که مطالعات زیادی در دهه اخیر تأثیر آموزش مثبت‌اندیشی را بر جمعیت‌های مختلف بررسی کرده‌اند (نوفستی، روشن، فتی، حسن‌آبادی پسندیده و شعیری، ۱۳۹۴؛ درگاهی، محسن‌زاده، زهراکار، ۱۳۹۴؛ فرنام، ۱۳۹۵؛ فرنام و مددی‌زاده، ۱۳۹۶). براساس جستجوهای انجام‌شده، مطالعات روی آموزش هوش مثبت به‌ویژه در سازمان‌ها انجام نشده است؛ بنابراین، با توجه به اینکه میزان تأثیرگذاری هوش مثبت به‌عنوان سازه محوری و مرتبه بالاتر بر متغیرهای هوش هیجانی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار تا کنون در کشور بررسی نشده است و نیز در مطالعات از هوش هیجانی کارکنان به‌منزله شرط حتمی

1. magnitude of change

2. universality of change

3. generality of change

4. acceptability

5. safety

6. stability

محتوی با ارائه پرسشنامه به ده نفر از اعضای هیئت علمی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان دهنده روایی صوری و محتوی مطلوب پرسشنامه بود. همچنین پایایی به روش آلفای کرونباخ برای هر یک از مؤلفه‌ها به‌طور جداگانه محاسبه شد. این میزان برای زیرمقیاس خودآگاهی ۰/۷۱، خودمدیریتی ۰/۶۶، آگاهی اجتماعی ۰/۵۴، مدیریت رابطه ۰/۸۰ و برای کل گویه‌های پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۷ بود. در این مطالعه نیز پایایی به روش آلفای کرونباخ برای چهار مؤلفه ذکر شده به ترتیب ۰/۶۹، ۰/۷۱، ۰/۷۳ و ۰/۷۵ و برای نمره کل ۰/۸۳ به دست آمد.

*روش اجرا و تحلیل:* قبل از اجرای پژوهش به شرکت‌کنندگان اطلاعاتی درباره پژوهش (تعداد جلسات، طول هر جلسه، شیوه اداره کلاس و...)، تصادفی=سازی (قرار گرفتن تصادفی آنان در گروه آزمایش و کنترل)، محرمانه بودن اطلاعات و حق خروج از پژوهش در هر زمانی که می‌خواهند، داده شد و موافقت آنها برای شرکت در پژوهش به صورت کتبی اخذ شد. سپس جایگزینی تصادفی افراد به گروه‌های آزمایش و کنترل صورت گرفت. مداخله آموزشی هوش مثبت برای گروه آزمایش، هفته‌ای یک بار در ۶ جلسه ۱۲۰ دقیقه به صورت گروهی به اجرا گذاشته شد. افراد گروه کنترل در فهرست انتظار برای ارائه آموزش‌ها قرار گرفتند و در طی مدت اجرای پژوهش، تنها ملاقات ساده با آزمونگر و جلسات پرسش و پاسخ ساده داشتند. در پایان مداخلات آموزشی، بار دیگر آزمودنی‌های دو گروه آزمایش و کنترل، با پرسشنامه هوش هیجانی ارزیابی شدند. در جدول شماره ۱، به‌طور خلاصه، به مراحل برنامه آموزش هوش مثبت اشاره می‌شود که پژوهشگر در ۶ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای، براساس کتاب هوش مثبت‌نگر

تحصیلات، دست کم فوق دیپلم و حداکثر، دکتری. معیار خروج: در صورت ابتلا به بیماری روحی و مصرف داروی روانپزشکی، بیماری جسمانی حاد یا مزمن طبق اظهار فرد و نیز در صورتی که فرد به مصرف الکل و مواد مخدر وابسته بود، از نمونه حذف شد.

*ابزار سنجش:* پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز<sup>۱</sup> (۲۰۰۴): برای اندازه‌گیری هوش هیجانی کارکنان از پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۱۳۸۴/۲۰۰۴ ترجمه گنجی) استفاده شد که در ایران ترجمه و اعتباریابی شده است. این آزمون شامل ۲۸ ماده است که براساس مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت از همیشه (نمره ۱) تا هرگز (نمره ۶) نمره‌گذاری می‌شود و چهار مؤلفه خودآگاهی (سؤال‌های ۱ تا ۶)، خودمدیریتی (سؤال‌های ۷ تا ۱۵)، آگاهی اجتماعی (سؤال‌های ۱۶ تا ۲۰) و مدیریت رابطه (سؤال‌های ۲۱ تا ۲۸) را می‌سنجد و یک نمره کلی هوش هیجانی نیز به دست می‌دهد. محدوده امتیازها بین ۱ تا ۱۶۸ است. نمره بیشتر از ۸۰ نشان‌دهنده هوش هیجانی بالا و نمره کمتر از ۶۰ نشان‌دهنده هوش هیجانی پایین است. برای تعیین روایی، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار - ان در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شد که ضریب همبستگی در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار بود (برادبری و گریوز، ۱۳۸۴/۲۰۰۴ ترجمه گنجی). ضرایب پایایی مؤلفه‌های هوش هیجانی به ترتیب برابر با ۰/۷۳، ۰/۷۸، ۰/۷۶ و ۰/۷۶ بودند. همچنین آزمون در گروه ۲۸۴ نفری دیگر (۱۱۵ پسر، ۱۳۹ دختر) فقط یک‌بار اجرا شد و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بود. در پژوهش سلیمانی، پهلوان‌شریف، پورموسی و یعقوب‌زاده (۱۳۹۵) روایی صوری و

<sup>۱</sup> - Bradbury and Graves Emotional Intelligence Test

چمین (۱۳۹۵/۲۰۱۲) ترجمه کامکار) طراحی کرده است:

### جدول شماره ۱. برنامه آموزش هوش مثبت برگرفته از چمین، ۱۳۹۵/۲۰۱۲ ترجمه کامکار

**جلسه اول:** در این جلسه، معارفه و آشنای درمانگر و اعضای گروه با یکدیگر، دادن آگاهی‌های لازم درباره جلسه‌های آموزشی، جلب موافقت و رضایت اعضای گروه برای اجرای مراحل مختلف درمان انجام شد و توضیح‌هایی درباره تشریک مساعی، شرکت فعال، به کارگیری و تمرین فنون که اصل اساسی آموزش هوش مثبت است، ارائه شدند؛ همچنین تکالیف خانگی پیش از آموزش، مرور و بررسی شدند. در پایان توضیحاتی درباره هوش مثبت و مؤلفه‌های آن، ارائه شدند و پیش‌آزمون اجرا شد.

**جلسه دوم:** این جلسه شامل آموزش‌هایی در زمینه آشنایی با مفهوم هوش مثبت و مؤلفه‌های آن، آشنایی با عوامل مؤثر در بهره‌وری حداکثری از هوش، ایجاد بینش و آگاهی درباره رویدادها و وضعیت موجود آنان در امور زندگی، پذیرش امور و تمرین چگونگی پذیرش وضع موجود، پیدا کردن شرایط نامطلوب و شناسایی فرصت‌ها در شرایط نامطلوب بود و در پایان، تکالیف خانگی برای جلسه بعد داده شد.

**جلسه سوم:** ابتدای این جلسه شامل مرور آموزش‌های جلسه قبل و بررسی تکالیف بود. در ادامه مناطق مغزی، مناطق ارادی و غیرارادی، منطقه تشکیل‌تورینه‌ای و نقش آن در انتخاب اطلاعات ورودی به مغز، معرفی شد. سپس آموزش تمرین‌های لازم برای فعال‌سازی قشر پیش‌پیشانی برای ایجاد مسیرهای جدید عصبی (ایجاد مهارت) و آموزش‌هایی در زمینه شناسایی عوامل و نگرش‌های مثبت و منفی ارائه شد. در پایان جلسه تکالیف خانگی ارائه شد.

**جلسه چهارم:** این جلسه شامل مرور آموزش‌های جلسه قبل و بررسی تکالیف، آموزش تفکر مثبت، راهکارهای رسیدن به تفکر مثبت و ایجاد مهارت‌هایی در زمینه خوش فکر بودن، آموزش ارتقای احساس مثبت و شادمانی درونی، تمرین فعال‌سازی قشر پیش‌پیشانی و تمرین زندگی در لحظه، آموزش یافتن معنی در زندگی و پیدا کردن نقشه راه زندگی، تصویر ذهنی انسان از خویش و تأثیر آن بر زندگی، آموزش مهارت‌های بخشش خود و دیگران و تأثیر آن بر سلامت جسم و روان و تمرین بخشش بود. در پایان، تکالیف خانگی برای جلسه بعد داده شد.

**جلسه پنجم:** در این جلسه، ابتدا آموزش‌های جلسه قبل، مرور و تکالیف بررسی شد. در ادامه تمرین‌هایی در زمینه فعال‌سازی قشر پیش‌پیشانی، داده و به رفع اشکال در این زمینه پرداخته شد. سپس باورهای غیرمنطقی و تأثیرات این باورها بر سلامت روان و چگونگی تغییر آنها به باورهای منطقی، نقشی که فقدان معنای زندگی و ابهام در یافتن نقشه راه زندگی در سلامت دارد، معرفی شدند. در پایان، تکالیف خانگی برای جلسه بعد داده شد.

**جلسه ششم:** این جلسه شامل شرح خلاصه‌ای از مفاهیم مطرح شده در جلسه‌های قبلی و جمع‌بندی مباحث بود. در میان گذاشتن تجارب اعضای گروه با یکدیگر و دستاوردها و انتظاراتی که برآورده نشده بود و رفع آنها، از دیگر اقدامات انجام شده در این جلسه بودند. در پایان این جلسه، پس‌آزمون اجرا شد و هماهنگی‌های لازم برای آگاهی از نتایج پژوهش در صورت تمایل آنان، با اخذ شناسه الکترونیکی کارکنان صورت گرفت.

### یافته‌ها

گروه آزمایش و کنترل درصدهای بیشتری از کارکنان دارای سابقه خدمت در دامنه ۱۵-۵ سال بودند که نیمی رسمی و نیمی دیگر به صورت قراردادی و پیمانی در استخدام بودند.

پس از استخراج داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه آزمایش و کنترل از تحلیل کواریانس استفاده شد. قبل از اجرای آزمون تحلیل کواریانس، از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای

در هر دو گروه آزمایش و کنترل حدود ۵۰ درصد از کارکنان در دامنه سنی ۳۰-۴۰ سال و حدود ۴۰ درصد در دامنه سنی ۴۰-۵۰ سال بودند. گروه آزمایش متشکل از ۶ مرد و ۹ زن و گروه کنترل متشکل از ۵ مرد و ۱۰ زن و همگی متأهل بودند. همچنین، تحصیلات کارکنان در دامنه فوق دیپلم تا دکتری بود؛ اما ۹۰ درصد افراد گروه‌های نمونه را کارشناسی و کارشناسی ارشد تشکیل می‌دادند. در نهایت، در هر دو



۰/۵۰ را متوسط و ۰/۸۰ را زیاد تعریف کرده است؛ بنابراین شرایط فوق می‌توان نتیجه گرفت ۶۰٪ تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون مؤلفه‌های هوش هیجانی مربوط به تأثیر آموزش هوش مثبت است. توان آماری برابر با ۰/۹۷ است؛ بنابراین امکان خطای نوع دوم بسیار ضعیف است.

برای پی‌بردن به این نکته که از لحاظ کدام متغیر بین دو گروه تفاوت وجود دارد، تحلیل کواریانس در متن مانکوواروی میانگین پس‌آزمون هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در گروه‌های آزمایش و کنترل با کنترل پیش‌آزمون انجام گرفت. با کنترل پیش‌آزمون بین گروه آزمایش و گروه کنترل از لحاظ هوش هیجانی ( $F=66/75$  و  $p<0/001$ ) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر، آموزش هوش مثبت با توجه به میانگین هوش هیجانی گروه آزمایش نسبت به میانگین گروه کنترل، موجب افزایش هوش هیجانی در آزمودنی‌های گروه آزمایش شده است. میزان تأثیر یا تفاوت، برابر با ۰/۷۷ است. به عبارت دیگر، ۷۷٪ تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون هوش هیجانی مربوط به تأثیر آموزش هوش مثبت است. شرایط فوق دربارهٔ هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی نیز صدق می‌کند و مداخلات آموزشی هوش مثبت موجب افزایش خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه در آزمودنی‌های گروه آزمایش شده است. ضرایب تأثیر نیز از ۰,۲۵ تا ۰,۴۵ متغیر است (جدول ۲).

بررسی نرمال‌بودن توزیع نمرات دو گروه در متغیرهای پژوهش، از آزمون لوین برای بررسی همگنی واریانس‌های متغیرهای پژوهش در جامعه و از آزمون باکس برای بررسی همسانی کواریانس‌های متغیرهای پژوهش، استفاده شد که نتایج این آزمون‌ها معنی‌دار نبودند ( $p>0/05$ )؛ بررسی همگنی شیب خط رگرسیون نیز از معنی‌دار نبودن تعامل شرایط و پیش‌آزمون حمایت کرد ( $p>0/05$ )؛ همچنین آزمون کرویت بارتلت برای آزمون پیش‌فرض، وجود همبستگی متعارف متغیرهای همپراش یا پیش‌آزمون‌ها با یکدیگر حاکی از عدم هم‌خطی چندگانه بین متغیرهای همپراش و در نتیجه، همبستگی در حد متعارف همپراش‌ها با یکدیگر بود ( $p<0/05$ ). بنابراین داده‌ها پیش‌فرض‌های استفاده از تحلیل کواریانس چندمتغیری را زیر سؤال نبرده‌اند؛ بنابراین، با توجه به رعایت مفروضه‌ها، می‌توان از آزمون تحلیل کواریانس چندمتغیری استفاده کرد.

نتایج این آزمون آماری نشان می‌دهند میان گروه‌های آزمایش و کنترل، دست‌کم از لحاظ یکی از مؤلفه‌های هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $F=9/72$  و  $p<0/001$ )؛ بدین معنی که با کنترل پیش‌آزمون، بین پس‌آزمون گروه‌ها تفاوت وجود دارد که نشان از اثربخشی مداخله آموزشی، دست‌کم در یکی از مؤلفه‌های هوش هیجانی دارد. میزان مجذور اتا (Eta) یا اندازه تأثیر، برابر با ۰/۶۰ بود که این میزان با ملاک‌های کوهن در حد بالاتر از سطح متوسط است (به این ترتیب که اندازه اثر ۰/۲۰ را مقداری کوچک،

## جدول ۲. تحلیل کواریانس هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن

متغیر	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	p	Eta (اندازه اثر)	توان آماری
هوش هیجانی	۱۲۶۴۲/۳۷	۱	۱۲۶۴۲/۳۷	۶۶/۷۵	۰/۰۰۱	۰/۷۷	۱
خودآگاهی	۱۴۶/۵۸	۱	۱۴۶/۵۸	۶/۳۵	۰/۰۰۴	۰/۲۵	۰/۸۸
خودمدیریتی	۱۳۸۹/۹۵	۱	۱۳۸۹/۹۵	۱۱/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۳۷	۰/۹۹
هوش هیجانی	۱۸۲/۸۷	۱	۱۸۲/۸۷	۱۵/۳۴	۰/۰۰۱	۰/۴۵	۱
مدیریت رابطه	۱۲۹/۳۳	۱	۱۲۹/۳۳	۶/۴۴	۰/۰۰۴	۰/۲۵	۰/۸۸

مشاهده میانگین‌های تعدیل‌شده هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن حاکی از تفاوت میانگین چشمگیر پس از اعمال مداخلات آموزشی هوش مثبت است. در مرحله پیش‌آزمون تفاوت زیادی بین میانگین گروه‌های آزمایش و کنترل در متغیرهای پژوهش وجود نداشت؛ در حالی که بعد از اعمال مداخلات آموزشی، میانگین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن به مقدار چشمگیری در گروه آزمایش افزایش یافته است (جدول ۳).

جدول ۳. میانگین‌های تعدیل‌شده هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در گروه‌ها

مرحله اندازه‌گیری				گروه	متغیر
پیش‌آزمون		پس‌آزمون			
میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
۵۵/۹۴	۷/۱۸	۸۱/۳۴	۹/۴۵	آزمایش	هوش هیجانی
۵۷/۲۹	۶/۹۹	۵۷/۰۱	۷/۸۶	کنترل	
۱۴/۲۸	۲/۹۲	۱۹/۰۷	۳/۴۲	آزمایش	خودآگاهی
۱۳/۹۸	۲/۱۶	۱۳/۴۰	۲/۲۶	کنترل	
۱۴/۲۷	۲/۷۷	۲۱/۸۰	۳/۶۵	آزمایش	خودمدیریتی
۱۴/۱۷	۲/۳۲	۱۴/۴۷	۲/۶۳	کنترل	
۱۲/۲۷	۲/۹۶	۲۰/۲۰	۳/۴۱	آزمایش	آگاهی اجتماعی
۱۴/۰۷	۳/۶۰	۱۴/۳۴	۲/۳۵	کنترل	
۱۵/۱۲	۲/۳۲	۲۰/۲۷	۳/۴۰	آزمایش	مدیریت رابطه
۱۵/۰۷	۲/۲۸	۱۴/۸۰	۲/۱۶	کنترل	

## بحث

اختصاصی برای بررسی تأثیر این روش بر هوش هیجانی، صورت نگرفته است؛ اما این یافته به‌طور کلی با نتایج پژوهش‌هایی همسوست که تأثیر مثبت عوامل هوش مثبت (جهت‌گیری زندگی، زندگی در زمان حال، شادکامی و باورهای منطقی) را بر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن نشان داده‌اند (میانوا و همکاران، ۲۰۱۸؛ تیل و همکاران، ۲۰۱۸؛ نسیم، ۲۰۱۸؛ کامکیجز و همکاران، ۲۰۱۱؛ کومار و همکاران، ۲۰۰۸؛ واکز و کودووا، ۲۰۰۷؛ نقی‌پور، ۱۳۹۶؛ قدرتی، قدرتی و قناعتی، ۱۳۹۶؛ رحیمی، ۱۳۹۳؛ ستاری، ۱۳۹۳؛ باباپور خیرالدین، ۱۳۸۹؛ یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹).

در تبیین یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان به مبانی نظری کارایی و اثربخشی مداخله هوش مثبت اشاره کرد. اینگرام، هیس و اسکات (۲۰۰۰)، برای ارزیابی

هدف پژوهش حاضر، تعیین تأثیر آموزش هوش مثبت بر هوش هیجانی کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار بود. یافته‌های این پژوهش حاکی از تأثیر آموزش هوش مثبت بر افزایش هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار بود. درحقیقت هوش هیجانی پس از مداخلات آموزشی هوش مثبت، ۰٫۷۷ تغییرات به دنبال داشت. از میان چهار مؤلفه هوش هیجانی، بیشترین میزان تأثیرپذیری را به ترتیب دو مؤلفه آگاهی اجتماعی (۰٫۴۵) و خودمدیریتی (۰٫۳۷) داشته‌اند؛ بعد از آنها دو بُعد خود آگاهی و مدیریت رابطه به‌طور مساوی هر کدام ۰٫۲۵ تغییرپذیری مثبت نشان داده‌اند که البته همگی در سطح معنادار بوده‌اند. تا کنون پژوهشی

کارکنان و مؤلفه‌های آن را در بر داشته است. همچنین، شرکت‌کنندگان در مجموع از نظر بهبود انگیزه، عزت نفس، کارکردهای روزانه، ارتباطات اجتماعی و خانوادگی، ابراز رضایت کردند. این تغییرات را نشان‌دهنده ملاک عمومیت تغییر در ابعاد مختلف شغلی و روابط فردی - اجتماعی تلقی کرد؛ اگرچه سنجش دقیق تغییر در ابعاد ذکر شده مستلزم اجرای آزمون‌های دقیق و استاندارد است و آنچه در اینجا مشاهده شده، دریافت‌های ضمنی شرکت‌کنندگان است.

۴) میزان پذیرش: یکی از مشکلاتی که در برخی از گزارش‌های مربوط به کارآزمایی بالینی به چشم می‌خورد، گزارش نشدن افت شرکت‌کنندگان است. کلیه کارکنان شرکت‌کننده در آموزش تا پایان مداخله شرکت داشتند. همچنین نتایج نظرسنجی از شرکت‌کنندگان در پایان آموزش نشان دادند آنها از انجام تکالیف در منزل نیز لذت می‌بردند و با توجه به اینکه شرکت در دوره‌ها هزینه‌ای برایشان در بر نداشته و با بهبود در ارتباطات بین فردی و روابط درون سازمان آنان همراه بوده است، تمایل به ادامه شرکت در دوره‌های آموزشی در سطوح بالاتر را اعلام داشتند.

۵) ایمنی: مقایسه نمرات پیش آزمون و پس آزمون شرکت‌کنندگان نشان داد در هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن به بهبودی چشمگیری دست یافته‌اند و هیچ‌گونه اثرات جانبی خاصی در شرکت‌کنندگان دیده نشد که این میزان، ایمنی آموزش هوش مثبت را نشان می‌دهد.

۶) ثبات دست‌آوردهای مداخله آموزشی هوش مثبت: با توجه به محدودیت‌هایی در زمینه دسترسی نداشتن به برخی کارکنان، امکان استفاده از مرحله پیگیری در آموزش وجود نداشت؛ بنابراین

کارایی مداخلات روانشناختی، ملاک‌هایی را مشخص کرده‌اند که عبارت‌اند از: اندازه تغییر (میزان کاهش در علایمی که آماج اصلی مداخله محسوب می‌شوند)، کلیت تغییر (درصد افرادی که تغییر مثبت نشان داده‌اند در برابر درصد افرادی که تغییر نکرده‌اند یا اینکه تغییر آنها منفی بوده است و بدتر شده‌اند)، عمومیت تغییر (چه میزان تغییر در علایم مختلف یا موقعیت‌های شغلی یا بین فردی که آزمودنی با آن روبه‌رو بوده است، در طی درمان اتفاق افتاده است)، میزان پذیرش (چقدر احتمال دارد افراد، فرایند مداخله را به‌طور کامل به اتمام برسانند، در برابر اینکه چقدر از آنها افت می‌کنند و این فرایند را به‌طور کامل به اتمام نمی‌رسانند)، ایمنی (احتمال گرفتارهای ناخوشایند یا اثرات جانبی) و ثبات (نتایج دستاوردهای آموزشی یا درمانی تا چه مدت زمان تداوم داشته است). آنها معتقدند نتایج پژوهش‌های مداخله‌ای را باید براساس این شش متغیر بررسی کرد. نتایج پژوهش حاضر نیز در پرتو این شش متغیر بررسی می‌شود:

۱) اندازه تغییر: در پژوهش حاضر، میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن، آماج اصلی آموزش هوش مثبت در نظر گرفته شدند. نتایج پژوهش نشان دادند با آموزش هوش مثبت افزایش چشمگیری در میزان هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن پس از دریافت مداخله رخ داده است.

۲) کلیت تغییر: مقایسه نمرات پیش آزمون و پس آزمون نشان دادند میزان هوش هیجانی کارکنان پس از آموزش هوش مثبت افزایش یافته و این تغییر معنی‌دار بوده است.

۳) عمومیت تغییر: رویکرد هوش مثبت، رویکردی کل‌نگر است و از آن تغییری کلی انتظار می‌رود. یافته‌های پژوهش حاضر، بهبود هوش هیجانی

پیشنهاد می‌شود پیگیری آزمایش در طول زمان برای به دست آوردن نتایج دقیق‌تر صورت گیرد.

آموزش هوش مثبت با افزایش آگاهی نسبت به نحوه استدلال، روش تفکر و عمل، تیسین دقیق پیش‌فرض‌های ذهنی خود در تعامل با دیگران، بازنگری در فرایند تصویرسازی ذهنی و باورهای فرد، تجزیه و تحلیل فرآیندها و استنتاج در ذهن به افزایش هوش هیجانی و بهسازی مناسبات انسانی کمک می‌کند (کاپلمن و ماهالینگام، ۲۰۱۴)؛ زیرا آموزش هوش مثبت به فرد کمک می‌کند افکار غیرمنطقی خود را در ارتباطات اجتماعی و تعامل با دیگران، شناسایی و با آنها مقابله کند. در واقع، در فرایند آموزش هوش مثبت افراد می‌آموزند این باورهای غیرمنطقی آنهاست که مانع بازنگری و تلاش مجدد می‌شود؛ بنابراین به آنان آموزش داده می‌شود با زیر سؤال بردن این باورها، افکار و احساسات منفی را مهار و زندگی را در لحظه تجربه کنند و برای دستیابی به پیامدهای مطلوب خوش‌بین باشند که این آموزش‌ها نقش مؤثری بر افزایش خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه از جانب کارکنان و در نتیجه، هوش هیجانی آنان دارد. در واقع، باورهای غیرمنطقی و بدبینی درباره خود، دیگران و تعامل با آنان موجب می‌شود فرد نتواند به راحتی از احساس‌های خود و خواسته‌هایش آگاهی پیدا کند و این باعث می‌شود در مدیریت خود و ارتباط با همکاران یا مراجعان به منزله مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی، مشکل داشته باشد. آموزش هوش مثبت با تغییر باورهای غیرمنطقی و کمک به افراد برای تجربه زندگی در لحظه به آنان کمک می‌کند احساس مثبت و جهت‌گیری خوشبینانه به روابط و تعامل‌های اجتماعی خود داشته باشند که این تغییر رویه به افزایش هوش هیجانی در آنان منجر می‌شود.

علاوه بر این، در آموزش هوش مثبت، بر تقویت روابط اجتماعی کارکنان با تکنیک‌های شیوه ارتباط مؤثر شجاعانه و منطقی، ابراز وجود همراه با رعایت احترام، گوش دادن فعال در ارتباط و غیره همراه با حفظ عزت نفس طرفین بدون سرزنش، تحقیر و تمسخر و نیز برخورد و ارتباط مناسب تأکید می‌شود. در این صورت، احساس خودارزشمندی بیشتر می‌شود و فرد احساس می‌کند به مدیریت موقعیت‌های ارتباطی خود با مراجعان و همکاران قادر است که می‌تواند آن را از موضع تهدید به موضع چالش برای حل مسائل‌شان تغییر دهد. این روند، امید و نشاط بیشتری در روابط جاری ایجاد می‌کند تا با خودآگاهی و اراده بیشتری، شروع به مدیریت و بازسازی روابط گذشته خود کنند. تمرین این مهارت در ارتباطات اجتماعی متعارض با دیگران هم به کار می‌آید و زمینه را برای مبادله رفتارهای مثبت و خوشایند فراهم می‌کند که در نهایت این شرایط به بهبود هوش هیجانی کارکنان کمک می‌کند؛ بنابراین، با توجه به نتایج این پژوهش استنباط می‌شود با بهره‌گیری از هوش مثبت، هیجان‌های منفی مهار می‌شوند یا کاهش می‌یابند و به شیوه مؤثری با هیجان منفی مقابله می‌شود و همچنین آموزش مهارت‌های هوش مثبت باعث می‌شود افراد راهکارهای روانی تازه‌ای پیدا کنند و به تفکر مثبت و سودمند دست پیدا کنند. همچنین نگرش مثبت به مسائل روزمره زندگی و زندگی در لحظه، انسان را قادر می‌سازد زندگی پر نشاطی را برای خود به ارمغان آورد؛ در حالی که نگرش منفی، انسان‌ها را بیمار و روان‌رنجور می‌سازد که این امر باعث می‌شود کارکنان سازمان در دریافت هیجان‌ات، هماهنگ‌ساختن هیجان‌ات و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به هیجان‌ات و نیز مدیریت این هیجان‌ات عملکرد بهتری داشته باشند و در نتیجه، کارایی و عملکرد کلی

چمین، ش (۱۳۹۵). هوش مثبت نگر (مدیریت و مهندسی زندگی با هوش مثبت نگر). ترجمه ش. کامکار. تهران: لیوسا (سال انتشار به زبان اصلی، ۲۰۱۲).

درگاهی، ش؛ محسن‌زاده، ف و زهراکار، ک (۱۳۹۴). تأثیر آموزش مهارت مثبت‌اندیشی بر بهزیستی روانشناختی و کیفیت رابطه زناشویی ادارک‌شده زنان نابارور، پژوهشنامه روانشناسی مثبت، ۱(۳)، ۴۵-۵۸.

رحیمی، ع (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک زندگی با شادکامی در دانشجویان دانشگاه شاهرود. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

ستاری، ک (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش هوش هیجانی در افزایش سرمایه‌های روانشناختی فرزندان جانباز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی.

سلیمانی، م؛ پهلوان‌شریف، س؛ پورموسی، ی و یعقوب‌زاده، آ (۱۳۹۵). بررسی ارتباط هوش هیجانی با انگیزش تحصیلی و تعیین فاکتورهای پیش‌بینی‌کننده آنها در نمونه‌ای از دانشجویان علوم پزشکی. روان‌پرستاری، ۴(۴)، ۲۵-۱۶.

شفیع‌آبادی، ع و ناصری، غ (۱۳۹۵). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.

فرنام، ع (۱۳۹۵). تأثیر آموزش مثبت‌نگری در افزایش کیفیت و امید به زندگی در سالمندان، پژوهشنامه روانشناسی مثبت، ۲(۱)، ۷۵-۸۸.

فرنام، ع و مددی‌زاده، ط (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش مثبت‌نگری بر حالت‌های روانشناختی مثبت (توانمندی‌های منش) دانش‌آموزان دختر دبیرستانی. پژوهشنامه روانشناسی مثبت (۳)، ۱، ۶۱-۷۶.

سازمان را نیز بهبود بخشند (چمین، ۱۳۹۵/۲۰۱۲ ترجمه کامکار).

ازجمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، جامعه آماری آن بود که تنها کارکنان سازمان بورس اوراق بهادار را در بر می‌گرفت. پیشنهاد می‌شود برای افزایش گستره تعمیم‌پذیری یافته‌ها، مشابه این پژوهش در کارکنان سایر سازمان‌ها و سایر اقشار جامعه نیز تکرار شود. علاوه بر این، با توجه به اینکه آموزش در یک سازمان صورت گرفت، گروه کنترل می‌توانستند با گروه آزمایش تبادل اطلاعات کنند و از محتویات برنامه آموزشی مطلع شوند که این امر می‌توانست بر نتایج پژوهش تأثیر داشته باشد. محدودیت دیگر این پژوهش، امکان‌نداشتن اجرای آزمون پیگیری به دلیل برخی محدودیت‌های سازمانی بود؛ بنابراین به پژوهشگران آینده، بررسی پایداری تأثیرات آموزشی نشان داده شده با استفاده از اجرای آزمون‌های پیگیری به فواصل مختلف، پس از اتمام مداخله آموزش هوش مثبت، توصیه می‌شود.

## منابع

احمدی، م؛ یدالله‌زاده طبری، ن و طبری، ح (۱۳۸۹). تأثیر نوسانات تولیدی بخش‌های اقتصادی بر سرمایه‌گذاری در بورس اوراق بهادار تهران. فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت، ۳(۲)، ۱۱۳-۸۳.

باباپور خیرالدین، ج (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و احساس خستگی دانشجویان با واسطه‌گری خوش‌بینی، خودکارآمدی، اضطراب و افسردگی. مجله روانشناسی، ۱۴(۲)، ۱۴۱-۱۳۱.

برادبری، ت و گریوز، ج. (۱۳۸۴). آزمون هوش هیجانی. ترجمه م. گنجی. تهران: سالوان (سال انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۴).

- predictor of subjective well-being. *Journal of personality*, 73, 79-114.
- Anand, P. (2016). *Happiness Explained*. UK, London. Oxford University Press.
- Argyle, M. (2013). *The psychology of happiness*. New York: Rutledge.
- Boyd-Wilson, B., Walkey, F. H., & McClure, J. (2001). Present and correct: we kid ourselves less when we live in the moment. *Personality and Individual Differences*, 33, 691-702.
- Davies, S. (2008). *Emotional intelligence and leadership*. Ceoforum Magazine, winter.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Extremera, N. & Rey, L. (2016). Ability emotional intelligence and life satisfaction: Positive and negative affect as mediators. *Personality and Individual Differences*, 102(1), 98-101.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence*. Introduction to the tenth anniversary edition. New York: Bantam.
- Graham, M. C. (2014). *Facts of Life: ten issues of contentment*. Colorado: Outskirts Press.
- Ingram, A. E., Hayes, A., & Scott, W. (2000). Empirically supported treatments: A critical analysis. In C. R. Snyder R. E. Ingram (Eds.). *Handbook of psychological change*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Karatepe, O. M. (2010), The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion: does work social support make a difference? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 836-56.
- Khani Jeihooni, A., Hidarnia, A., Kaveh, M.H., Hajizadeh, E., Askari, A. (2017). The effect of an educational program based on health belief model and social cognitive theory in prevention of osteoporosis in women. *Journal of Health Psychology*, 22(5), 529-536.
- Kopelman, S. & Mahalingam, R. (2014). Negotiate Mindfully. In Dutton, J. & Spreitzer, G. (Eds): *How to be a Positive Leader: Small Actions, Big Impact* (pp 32-41). Michigan: Berrett-Koehler Publishers.
- Kumar, S., Feldman, G., Hayes, A. (2008). Changes in Mindfulness and Emotion Regulation in an Exposure Based Cognitive قدرتی، ن؛ قدرتی، ا و قناعتی، م (۱۳۹۶). رابطه بین معنای زندگی و هوش هیجانی با شادکامی در دانشجویان پرستاری. *بیهوشی*، ۲۲(۲)، ۸-۱۵.
- قره‌باغی، ن و رحیم‌نیا، ف (۱۳۹۲). بررسی نقش واسطه‌ی هوش هیجانی مدیران در تأثیر سبک رهبری تحول‌گرا بر عملکرد زمینه‌ای کارکنان. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۵(۱۰)، ۲۶-۴۵.
- متیوس، ا (۱۳۹۶). *آخرین راز شادزیستن*. ترجمه و. افضل‌ی‌راد، تبریز: نشر نیریز (سال انتشار به زبان اصلی، ۱۹۸۸).
- موسوی نسب، م؛ تقوی، م و محمدی، ن (۱۳۸۵). خوشبینی و ارزیابی استرس: بررسی دو مدل نظری در پیش‌بینی سازگاری روانشناختی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان*، ۱۳(۲)، ۱۱۱-۱۲۰.
- نقی پور، ز (۱۳۹۶). *تأثیر تمرینات حضور ذهن بر هوش هیجانی و ذهن‌آگاهی ورزشی بازیکنان والیبال دانشگاه سمنان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد تربیت بدنی، دانشگاه سمنان.
- نوفرستی، ا؛ روشن، ر؛ فتی، ل؛ حسن‌آبادی، ح؛ پسندیده، ع و شعیری، م (۱۳۹۴). *تأثیر برنامه آموزشی مثبت‌نگری بر شادکامی و باورهای غیرمنطقی نوجوانان بزهکار، پژوهش‌نامه روانشناسی مثبت*، ۱(۱)، ۱-۱۰.
- یوسفی لویه، م؛ صالحی، م؛ نفیسی، غ و رئیس‌ی، ز (۱۳۸۹). *تأثیر آموزش شادکامی به شیوه شناختی - رفتاری فوردایس بر سلامت عمومی و هوش هیجانی دانشجویان*. تحقیقات روانشناختی، ۲(۸)، ۴۷-۶۲.
- Achor, Sh. (2010). *The happiness advantage: The seven principles of positive psychology that fuel success and performance at work*. New York: Crown Business.
- Adler, M., G & Fagley, N. S. (2005). Appreciation: individual difference in finding value and meaning as a unique

- Sarracino, F. (2013). Determinants of subjective well-being in high and low income countries: Do happiness equations differ across countries? *Journal of Behavioral and Experimental Economics (formerly The Journal of Socio-Economics)*, 42(3), 51-66.
- Scheier, M.F. & Carver, C.S. (2014). Dispositional optimism. *Trends in Cognitive Sciences*, 18 (6), 293-299.
- Stankevicius, A., Huys, Q. J. M., Kalra, A., & Series, P. (2014). Optimism as a prior belief about the probability of future reward. *Computational Biology*, 10(5), 1-9.
- Teal, C., Downey, L. A., Lomas, j, E., Ford, T. C., Bunnett, E. R., & Stough, C. (2019). The Role of Dispositional Mindfulness and Emotional Intelligence in Adolescent Males. *Mindfulness*, 10(1), 159-167.
- The Centre for Bhutan Studies and GNH. (2017). *Happiness: Transforming the Development Landscape*. Thimphu: The Centre for Bhutan Studies and GNH.
- Van Vreeswijk, M., Broersen, J., Schurink, G. (2016). *Mindfulness and schema therapy: Amazon, Wiley-Blackwell*.
- Wachs, K., Cordova, J.V. (2007). Mindful relating: exploring mindfulness and emotion repertoires in intimate relationships. *Journal of Marital and Family Therapy*, 33(4), 464-81.
- Therapy for Depression. *Cognitive Therapy and Research*, 32(6), 734-44.
- Kumcagiz, H., Celik, S. B., Yilmaz, M., & Eren, Z. (2011). The effects of emotional intelligence on optimism of university students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 973-977.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (1999). *Emotional intelligence as zeitgeist as personality and as a mental ability*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miaoa, C., Humphreyb, R., & Qianc, S. (2018). The relationship between emotional intelligence and trait mindfulness: A meta-analytic review. *Personality and Individual Differences*, 135, 101-107.
- Naseem, K., (2018). Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Poskey, M. (2011). *The importance of emotional intelligence in the workplace: why it matters more than personality*. Available at: [www.zeroriskhr.com/articles/emotionalintelligence.aspx](http://www.zeroriskhr.com/articles/emotionalintelligence.aspx).
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.