



## The Effectiveness of Emotional Intelligence Training Program on Emotional Contagion in the Workplace and Work- Life Balance

### Authors

Sima Parizadeh<sup>1</sup>, Kioumars Beshlideh<sup>1\*</sup>, nasrin arshadi<sup>1</sup>  
Bahram Peymannia<sup>2</sup>

1. Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

2. Department of Clinical Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the effectiveness of emotional intelligence training on emotional contagion & work-life balance. This research was a quasi-experimental type in which a pre-test-post-test-three-month follow-up design was used with experimental & control groups. The statistical population of this research included all the male line employees of an industrial company in Ahvaz, of which 40 people were selected as a hypothesis test sample using the convenience sampling method and they were randomly assigned in two groups of 20 people. The measurement tools included emotional contagion in the workplace (Petita & Naghtun, 2015) & work-life balance (Wong & Ko, 2009) questionnaires, which were performed on all two groups in the pre-test, post-test and follow-up stages. For the experimental group, training emotional intelligence based on Mayer, Caruso, & Salovey's ability model (2016) was applied, these training sessions included eight ninety-minute sessions that they were held in eight weeks. While no intervention was done on the control group. To analyze the data, covariance analysis (multivariate and univariate) were used in SPSS-24 software. The findings of the covariance analysis showed that emotional intelligence training was significantly effective in increasing the contagion of happiness & work-life balance & reducing negative emotions (sadness, fear and anger) ( $p < 0.01$ ) and This effectiveness was also present in the follow-up phase. According to the obtained results, it is suggested to the managers that by holding training courses on emotional intelligence while increasing the contagion of positive emotions & work-life balance and reducing contagion of negative emotions; the psychological well-being of employees also increases; in this way, they can bring long-term benefits to the entire organization and employees.

**Keywords:** Emotional Intelligence Training, Emotional Contagion in the Workplace, Work-Life Balance.

\***Corresponding Author:** Kioumars Beshlideh, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran. [k.beshlideh@scu.ac.ir](mailto:k.beshlideh@scu.ac.ir)

**Citation:** Parizadeh, Sima, Beshlideh, Kioumars, Arshadi, Nasrin, Peymannia, Bahram. (2024). The Effectiveness of Emotional Intelligence Training Program on Emotional Contagion in the Workplace & Work- Life Balance. Scientific Journal of Social Psychology, 70 (11), 65-80.





## اثربخشی برنامه آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار-زندگی

### نویسندگان

۱. سیما پری زاده<sup>۱</sup>، کیومرث بشلیده<sup>۱\*</sup>، نسرین ارشدی<sup>۱</sup> بهرام پیمان نیا<sup>۲</sup>
۱. گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.
۲. گروه روان شناسی بالینی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار-زندگی بود. این پژوهش از نوع شبه آزمایشی بود که در آن از طرح پیش آزمون- پس آزمون- پیگیری سه ماهه با دو گروه آزمایش و یک گروه کنترل استفاده گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان صف مرد یک شرکت صنعتی در اهواز بود که از این تعداد ۴۰ نفر به عنوان نمونه فرض آزمایشی با روش در دسترس انتخاب و به روش گمارش تصادفی در دو گروه ۲۰ نفری گمارده شدند. ابزارهای سنجش شامل پرسشنامه‌های واگیری هیجانی در محیط کار (پتیتا و ناقتون، ۲۰۱۵) و تعادل کار-زندگی (وونگ و کو، ۲۰۰۹) بودند که در مراحل پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری روی هر دو گروه اجرا شدند. برای گروه آزمایش، آموزش هوش هیجانی مبتنی بر الگوی توانایی مایر، کاروسو و سالوی (۲۰۱۶) اعمال شد که این جلسات آموزشی شامل هشت جلسه نود دقیقه‌ای بودند که در هشت هفته برگزار شدند. درحالی که هیچ مداخله‌ای روی گروه گواه انجام نشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های تحلیل کوواریانس (چندمتغیره و تک متغیره) در نرم افزار SPSS-24 استفاده شد. یافته‌های تحلیل کوواریانس نشان داد که آموزش هوش هیجانی به طور معنی داری بر افزایش واگیری هیجان شادی و تعادل کار-زندگی و کاهش هیجانات منفی (غم، ترس و خشم) اثربخش بوده است ( $p < 0/01$ ) و این اثربخشی در مرحله پیگیری نیز وجود داشته است. با توجه به نتایج به دست آمده به مدیران پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌های آموزش هوش هیجانی ضمن افزایش واگیری هیجانات مثبت و تعادل کار-زندگی و کاهش واگیری هیجانات منفی؛ بهزیستی روان‌شناختی کارکنان نیز افزایش می‌یابد؛ به این ترتیب می‌توانند مزایای بلندمدتی را برای کل سازمان و کارکنان به ارمغان آورند.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش هوش هیجانی، واگیری هیجانی در محیط کار، تعادل کار-زندگی

\*نویسنده مسئول: کیومرث بشلیده، گروه روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

k.beshlideh@scu.ac.ir

استناد به این مقاله: پری زاده، سیما، بشلیده، کیومرث، ارشدی، نسرین، پیمان نیا، بهرام. (۱۴۰۲). اثربخشی برنامه آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار-زندگی. نشریه روانشناسی اجتماعی، ۷۰ (۱۱)، ۶۵-۸۰.

### مقدمه

در سال‌های اخیر عواملی هم‌چون پیشرفت فن‌آوری، ورود ابزارها و تجهیزات جدید، استفاده از فرآیندهای پیچیده در دماها و فشارهای بیش‌تر و فرسودگی تأسیسات قدیمی باعث افزایش حوادث شغلی در صنایع وابسته به نفت از جمله شرکت گاز شده است. حوادث شغلی از جمله موانع مهم در تولید و بهره‌وری و هم‌چنین یکی از جدی‌ترین عوامل تهدیدکننده سلامتی کارکنان، جامعه، محیط زیست و اقتصاد است (کمپرتی، دمیچلا و بالدیسون، ۲۰۱۸).

از این رو، در این صنایع پیش‌گیری از حوادث شغلی به موضوعی اساسی و مهم در ارتقای ایمنی و سلامت شغلی تبدیل شده است. در ایران، رتبه دوم علت نقص عضو و مرگ و میر کارکنان و رتبه سوم در جهان؛ به دلیل حوادث و آسیب‌های شغلی در محیط کار است (ایزدی، امینیان و اسماعیلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). افزون بر این سازمان بین‌المللی کار<sup>۲</sup> هزینه آسیب‌ها، بیماری‌ها و حوادث در محیط کار را چهار درصد تولید ناخالص ملی برآورد کرده است (آلالی، براکمن، وان‌هک و عبدالوهاب<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). اطلاعات سازمان بین‌المللی کار در سال ۲۰۱۹ نشان داد که سالانه ۳۸۰ هزار کارگر به علت حوادث شغلی فوت می‌کنند و ۳۷۴ میلیون کارگر از حوادث شغلی غیرکشنده آسیب می‌بینند (تریلو کابلو، مارتینز-روچاس، کاریلو-کاستریلو و رویو-رومرو<sup>۴</sup>، ۲۰۲۱؛ ما، لوسک، تان، پارک، آلهیومیدی و کلارک<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲؛ اوه، سان و لی<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲). با کاهش حوادث شغلی، یک کار امن برای کارکنان ایجاد می‌شود که این امر موجب نجات زمان، افزایش بهره‌وری و کارایی، بهبود خدمات و ارتقای سلامت و رفاه کارکنان می‌شود. علاوه بر این‌ها، با کاهش حوادث و آسیب‌های شغلی؛ پرداخت غرامت به کارکنان توسط کارفرمایان کاهش پیدا می‌کند و نیازی نیست که کارکنان برای گرفتن غرامت، ساعت‌ها زمان و انرژی خود را به هدر دهند (انسلین، گونکالوس، انسلین، دوترا و لانگاری<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲). عوامل مختلفی وجود دارد که می‌توانند میزان آسیب‌ها و حوادث شغلی را تا حد زیادی کاهش دهند از جمله این عوامل عبارت‌اند از واگیری هیجانی و تعادل کار-زندگی.

واگیری هیجانی فرآیندی غیرعمدی است که در آن فرد احساسات کسانی را که با آنان در تعامل هستند شناسایی و جذب می‌کند که برخی از این احساسات عبارت‌اند از خشم، ترس<sup>۸</sup>، غم<sup>۹</sup> و شادی. تحقیقات نشان دادند که افراد تمایل دارند به‌طور خودکار علائم هیجانی چهره، صوت، رفتار و وضعیت دیگران را تقلید کنند؛ در نتیجه هیجان‌ات این افراد در آنان سرایت می‌کند (هاتفیلد و راپسون<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۸). در پژوهشی نشان داده شد که واگیری هیجانی خشم باعث اختلالات خواب و مشکلات سلامتی می‌گردد که این عوامل به‌نوبه‌خود منجر به بروز آسیب‌ها و حوادث شغلی می‌شوند و واگیری هیجانی شادی نیز تأثیر منفی و معنادار بر اختلالات خواب دارد. این پژوهش نشان می‌دهد خشمی که کارکنان در طول تعاملات اجتماعی در محیط کار جذب می‌کنند احتمالاً هنگام آمدن به خانه هم ادامه می‌یابد و به اعضای خانواده نیز سرایت می‌یابد و عملکردهای فیزیولوژیکی را که خواب‌ترمیمی<sup>۱۱</sup> و شارژ مجدد انرژی<sup>۱۲</sup> را تنظیم می‌کنند، مختل می‌کند (پتیتا، پروبست، قزی و باربارانلی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۲۱). در پژوهشی دیگر نشان داده شد که سرایت هیجانی خشم باعث گسست اخلاقی<sup>۱۴</sup> و متعاقب آن افزایش آسیب‌های ناشی از کار می‌شود، یعنی؛ سرایت خشم (یعنی یک هیجان منفی که با عملکرد ذهنی تداخل می‌کند و رفتار نامناسب را ممکن می‌سازد) باعث توجیهات اخلاقی برای نقص ایمنی می‌شود؛ درحالی‌که سرایت شادی (یعنی یک احساس مثبت همراه با شرایط عملیاتی بهینه و فعالیت سازنده) از گسست اخلاقی مرتبط با ایمنی جلوگیری می‌کند. پژوهشگران در این پژوهش به این نتیجه‌گیری رسیدند که توجیهات اخلاقی نقص ایمنی و آسیب‌های مرتبط ممکن است از طریق تبادل هیجان‌ات مثبتی که کارکنان در محل کار جذب می‌کنند جلوگیری شود (پتیتا، پروبست، قزی و باربارانلی، ۲۰۲۱). در مطالعه‌ای دیگر سرایت بالاتر خشم (یعنی یک هیجان منفی همراه با شناخت ناکارآمد) با نارسایی‌های شناختی<sup>۱۵</sup> بیش‌تر مرتبط است درحالی‌که سرایت بالاتر شادی (یعنی یک هیجان مثبت با پردازش

1 - Izadi, Aminian, & Esmacili

2 - International Labour Organization (ILO)

3 - Alali, Braeckman, Van Hecke, & Abdel Wahab

4 - Trillo Cabello, Martínez-Rojas, Carrillo-Castrillo, & Rubio-Romero

5 - Ma, Lusk, Tan, Parke, Alhumaidi, & Clark

6 - Oh, Son, & Lee

7 - Ensslin, Gonçalves, Ensslin, Dutra, & Longaray

8 - Fear

9 - Sadness

10 - Hatfield & Rapson

11 - Restorative Sleep

12 - Energy Recharging

13 - Petitta, Probst, Ghezzi, & Barbaranelli

14 - Moral Disengagement

15 - Cognitive Failures

اطلاعات دل‌پذیر، توجه و شناخت مثبت) با نارسایی‌های شناختی کم‌تری همراه خواهد بود. به‌نوبه‌خود نارسایی‌های شناختی با نرخ بالاتر حوادث بعدی در محل کار مرتبط است. بنابراین نقص در عملکرد شناختی که می‌تواند منجر به حوادث شغلی و دیگر مشکلات سازمانی شود ممکن است از طریق احساساتی که کارکنان در طول تعاملات اجتماعی در محل کار جذب می‌کنند پیش‌گیری گردد (پتیتا، پروبست، قزی و باربارانی، ۲۰۱۹).

تعادل کار- زندگی به معنای ارزیابی کارکنان از توانایی‌هایشان جهت انجام و مدیریت اثربخش وظایف اصلی خود در نقش‌های شخصی، خانوادگی و شغلی است. تعادل کار- زندگی بیش‌تر مربوط به صرف زمانی برای خانواده است تا صرف امور شخصی (له، نیومن، منزیس، ژنگ و فرملیس<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). تعادل کار- زندگی تنها مختص کار یا محیط غیرکاری نیست بلکه حاصل ارزشیابی شناختی از میزان تقاضاهای تحقق‌نیافته هر بخش است (ایراوانتو، نوویانتی و رز<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱). وجود تعادل کار- زندگی مزایای زیادی را به دنبال دارد؛ از جمله این که مشارکت در نقش‌های چندگانه از کارکنان در برابر تأثیرات تجارب نامطلوب در تمام نقش‌ها حمایت می‌کند (براق، تیمس، چان، هاوکس و راسمیوسن<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). در پژوهشی نشان داده شد که تعادل کار- زندگی ضعیف باعث افزایش آسیب‌ها و حوادث شغلی و درد اسکلتی عضلانی می‌شود. بنابراین بهبود تعادل کار- زندگی ممکن است بروز آسیب‌ها و حوادث شغلی و اتومبیلی و درد اسکلتی عضلانی را در بین کارگران کاهش دهد (آن و همکاران، ۲۰۲۰). از دیگر عوارض عدم تعادل کار- زندگی عبارت‌اند از تسلط کار بر خانواده، کاهش کیفیت زندگی، اثرات منفی روی سلامتی، کاهش کیفیت عملکرد و نظایر این‌ها (شی و وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۲۲).

با در نظر گرفتن پیامدهای نامطلوبی که سرایت هیجانات منفی و عدم تعادل کار- زندگی برای کارکنان، خانواده آنان، ایمنی و بهداشت محیط کار و بهره‌وری سازمان دارد؛ قرار داشتن متغیرهای فوق‌الذکر در کیفیت و شرایط مطلوب بسیار حائز اهمیت است.

هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که به افراد کمک می‌کند تا هیجانات را درمورد خود و دیگران تشخیص داده و تنظیم کنند. در سال ۲۰۱۷ گلمن<sup>۵</sup> بیان کرد که هوش هیجانی دارای پنج مؤلفه است که عبارت‌اند از خودآگاهی یا آگاهی از خویشتن، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی. هوش هیجانی در محل کار پیش‌بینی‌کننده مهمی برای موفقیت شغلی است و در ایجاد روابط کاری و خانوادگی مطلوب بسیار کمک‌کننده است (راد، آرتود دی، راماسوامی و هاوس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷؛ ساهو، سیا، میشر و ویلسون<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲). بنا بر باور گلمن (۲۰۰۶) افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند در ایجاد ارتباط و حل تعارض با سایرین در محیط کار موفق‌تر هستند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که هوش هیجانی بر واگیری هیجانی (هیجانات خشم، شادی، ترس، عشق و ناراحتی) (کوکس، میتچوا و کول<sup>۸</sup>، ۲۰۲۱؛ اوونز، مک فالرین، براکس و فریتزون<sup>۹</sup>، ۲۰۲۱؛ لیو، ژائو، وی و ژانگ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۲) و تعادل کار- زندگی (تاکونگ، لاتیب و آپوی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۲۱؛ شیلجا و جایاسانکارا پراس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۷؛ ناز، احمد و بتول<sup>۱۳</sup>، ۲۰۲۱؛ رنگاراجانا و ابیرامی<sup>۱۴</sup>، ۲۰۲۳؛ مالک و دیو<sup>۱۵</sup>، ۲۰۲۳؛ امینی مقدم، منظری توکلی، سلاجقه و شکوه، ۱۴۰۱) تأثیر مثبت و معناداری دارد.

1 - Le, Newman, Menzies, Zheng, & Fermelis

2 - Irawanto, Novianti, & Roz

3 - Brough, Timms, Chan, Hawkes, & Rasmussen

4 - Shi & Wang

5 - Golman

6 - Rode, Arthaud-Day, Ramaswami, & Howes

7 - Sahoo, Sia, Mishra, & Wilson

8 - Cox, Mitcheva, & Cole

9 - Owens, Mcpharlin, Brooks, & Fritzon

10 - Liu, Zhao, Wei, & Zhang

11 - Takong, Latip, & Apoi

12 - Shylaja & Jayasankara Pras

13 - Naz, Ahmad, & Batool

14 - Rangarajana & Abirami

15 - Malik & Dave

با توجه به این که افراد بیش تر زمان خود را در محیط های کاری سپری می کنند می بایست آنان توانش های شغلی لازم را داشته باشند تا از بروز معضلات شغلی که در زندگی افراد تأثیرگذار است جلوگیری کنند. به دلیل اهمیت بحث ایمنی در صنایع وابسته به نفت از جمله شرکت گاز که از صنایع مهم ایران هستند؛ در این پژوهش به متغیرهایی توجه شده است که طبق پژوهش های انجام شده در صورت وجود می توانند باعث کاهش آسیب ها، حوادث شغلی و دیگر معضلات سازمانی شوند. پژوهش حاضر می تواند بسیاری از خلاءهای پژوهشی گذشته را پر کند که جزو نوآوری های این پژوهش محسوب می شود. در پژوهش حاضر، استفاده از گروه گواه این مسئله را که آیا چنین برنامه های آموزشی اثرات مثبتی بر واگیری هیجانی و تعادل کار زندگی دارد یا خیر روشن نمود. بنابراین این پژوهش در مقایسه با پژوهش های گذشته که به صورت همبستگی انجام شدند یا فراتر گذاشته است و باعث درک بهتر رابطه علی میان هوش هیجانی با متغیرهای وابسته این پژوهش می گردد. از جمله خلاءهای پژوهشی گذشته عبارتند از این که به متغیرهایی هم چون تأثیرات واگیری هیجانی در محیط کار توجه بسیار کمی شده است و تنها تعداد خیلی اندک در خارج از کشور در مورد واگیری هیجانی در محیط کار انجام شده است. تاکنون در مورد تأثیر هوش هیجانی روی واگیری هیجانی هیچ پژوهش آزمایشی انجام نشده و در خارج تنها در تعداد بسیار کمی از مطالعات روابط همبستگی آنها مورد بررسی قرار گرفته است. در داخل و خارج از کشور پژوهش های زیادی در مورد تعادل کار- زندگی انجام شده است اما تاکنون هیچ پژوهشی در ایران انجام نشده که در آن اثربخشی آموزش هوش هیجانی روی این متغیر انجام شود. پژوهش حاضر در تلاش است که خلاءهای پژوهشی گذشته را تا حدودی برطرف نماید. از این رو، مهم ترین مسئله ی پژوهشی حاضر، پاسخ به این سؤال است که آیا روش آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار- زندگی تأثیر معناداری دارند؟ در واقع فرض ما بر این بود که مشارکت در این کار پژوهشی نه تنها هوش هیجانی شرکت کنندگان را بهبود می دهد بلکه سرایت هیجانات منفی را کاهش و سرایت هیجانات مثبت و تعادل کار- زندگی را ارتقا می دهد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع شبه آزمایشی<sup>۱</sup> با طرح پیش آزمون- پس آزمون<sup>۲</sup> و یک مرحله پیگیری سه ماهه با گروه گواه<sup>۳</sup> بود. جامعه آماری موردنظر شامل تمامی کارکنان صف یک شرکت صنعتی در اهواز در سال ۱۴۰۱ بود که این تعداد برابر با ۸۰۰ نفر بود. از بین جامعه آماری ۴۰ نفر به روش در دسترس انتخاب<sup>۴</sup> و به روش گمارش تصادفی در دو گروه آموزش ذهن آگاهی و گروه گواه جایگزین شدند. ملاک های ورود به این پژوهش عبارت بودند از ۱- ابراز تمایل و رضایت آگاهانه از مشارکت در کار پژوهشی، ۲- عدم دریافت هرگونه مداخله یا آموزش به غیر از مداخله پژوهش حاضر، ۳- نمره بالای ۸۰ در پرسشنامه ی واگیری هیجانات منفی<sup>۴</sup>، ۴- دارا بودن حداقل تحصیلات دیپلم، ۵- داشتن سابقه کاری بیش از ۲ سال و ۶- شرکت منظم در جلسات آموزشی. ملاک های خروج از پژوهش نیز عبارت بودند از: ۱- عدم شرکت بیش از یک جلسه توسط کارکنان، ۲- ایجاد مشکلات جسمانی که بر حالات افراد تأثیرگذار باشند و ۳- گرفتار شدن کارکنان به مشکلاتی از قبیل سوگ و تغییر رده شغلی آنان. پس از انتخاب شرکت کنندگان از آنان پیش آزمون گرفته شد و سپس گروه آزمایش در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه ای مداخله آموزشی دریافت کردند و گروه گواه نیز هیچ مداخله ای دریافت نکرد. بعد از اتمام دوره- ی آموزشی از هر دو گروه پس آزمون به عمل آمد و پس از گذشت سه ماه از هر دو گروه آزمون پیگیری گرفته شد.

### ابزارهای پژوهش

1 - Quasi-Experimental

2 - Pretest-Posttest Design

3 - Control Group

4 - Available Sampling Method

مقیاس واگیری هیجانی در محیط کار: این مقیاس، اولین بار توسط پتیستا و ناقتون در سال ۲۰۱۵ طراحی شد و مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۳۰ سؤال است که میزان دریافت و انتقال هیجانات شادی، غم، ترس و خشم را تعیین می‌کند. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه عبارت‌اند از تعامل با افراد شاد باعث می‌شود زمانی که ناراحت و غمگین هستم احساس بهتری داشته باشم و وقتی غمگین هستم احساس می‌کنم که دیگران نیز غمگین می‌شوند. به پاسخ‌دهندگان گفته می‌شود که با استفاده از مقیاس لیکرت<sup>۱</sup> ۵ درجه‌ای از ۱ تا ۵ نشان دهند که چقدر موقعیت‌های هیجانی توصیف‌شده را تجربه می‌کنند (نمره ۱: هرگز، نمره ۲: گاهی اوقات، نمره ۳: اغلب اوقات، نمره ۴: غالباً و نمره ۵: همیشه) (پتیستا و ناقتون، ۲۰۱۵). این مقیاس برای اولین بار در ایران توسط سیما پری زاده ترجمه شد و روایی و پایایی آن در جامعه ایرانی مورد سنجش قرار گرفت. در پژوهش حاضر برای تعیین روایی از تحلیل عوامل تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازندگی این الگو عبارت‌اند از  $X^2=135/471$ ،  $df=1/483$ ،  $RMSEA=0/08$ ،  $IFI=0/91$ ،  $CFI=0/91$ ،  $X^2/df=$  شاخص‌های برازندگی نزدیک بود که این امر نشان می‌دهد الگوی تحلیل عامل تأییدی دارای برازش قابل قبولی است. برای بررسی پایایی این مقیاس نیز از روش‌های تنصیف اسپیرمن- براون و آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برابر با ۰/۷۰۵ و ۰/۸۶۲ به دست آمدند.

**پرسشنامه تعادل کار- زندگی:** در تحقیق حاضر از پرسشنامه تعادل کار- زندگی وونگ و کو (۲۰۰۹) که شامل ۲۶ سؤال و ۷ مؤلفه است استفاده شد. مؤلفه‌های این پرسشنامه عبارت‌اند از زمان کافی فراغت از کار داشتن، وفاداری به کار، حمایت محل کار از تعادل کار- زندگی، انعطاف‌پذیری در برنامه کاری، جهت‌گیری زندگی، نگهداری کار و حرفه و کاهش داوطلبانه ساعات کاری. هر ماده با استفاده از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) رتبه‌بندی شدند. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه عبارت‌اند از برای خواب زمان کافی دارم و من بعد از کار احساس پرارژی بودن دارم (جوادی نوده، ۱۳۹۹). در پژوهش حاضر برای سنجش اعتبار سازه پرسشنامه تعادل کار- زندگی از روش تحلیل عوامل تأییدی استفاده شد. آماره‌های برازش مربوط به این الگو  $RMSEA=0/09$ ،  $IFI=0/94$ ،  $CFI=0/94$ ،  $X^2/df=1/58$ ،  $X^2=50/476$  نشان داد که این پرسشنامه از برازش مناسبی برخوردار است. برای بررسی پایایی این مقیاس نیز از روش‌های تنصیف اسپیرمن- براون و آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برابر با ۰/۸۶ و ۰/۸۹ به دست آمدند.

در پژوهش حاضر از بسته آموزشی که مایر، کاروسو و سالوی ۲ در سال ۲۰۱۶ طراحی کردند استفاده شد. این مداخله آموزشی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای و در ۸ هفته برگزار گردید. خلاصه جلسات آموزشی هوش هیجانی مبتنی بر الگوی توانایی مایر، کاروسو و سالوی (۲۰۱۶) در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. خلاصه جلسات آموزشی هوش هیجانی مبتنی بر الگوی توانایی مایر، کاروسو و سالوی (۲۰۱۶)

جلسه	اهداف	محتوا و تکالیف
۱	تعریف هیجان و خودآگاهی	معرفه، ارائه توضیحاتی درمورد هدف برگزاری، روش اجرا، تعداد جلسات و قوانین دوره، تعریف و شرح خودآگاهی و درک هیجانات.
۲	آشنایی با انواع هیجانات	توضیح فواید خودآگاهی و درک هیجانات خود و دیگران
۳	آشنایی با هیجانات دیگران، هوش و کاربردهای آن	توضیح درمورد این که توجه به حالات هیجانی دیگران و آگاهی درمورد تأثیر آن‌ها بر رفتارهایشان منجر می‌شود که دیگران بهتر درک شوند.
۴	راه‌های افزایش هوش هیجانی	توضیح درمورد این که توانش تنظیم هیجان کمک می‌کند تا یاد بگیریم هیجانات را در چه سطحی نگه داریم که بهترین کارکرد را داشته باشد.
۵	توسعه توانش‌های هوش هیجانی	آموزش توانش‌های مهارگری هیجان و اجتناب از تعارض
۶	خودانگیزی و استفاده از آن	آموزش چگونگی ایجاد خودانگیزی در خود و استفاده هیجانی انگیزش در دیگران

1 - Likert Scale

2 - Training Emotional Intelligence Based On Mayer, Caruso, & Salovey's Ability Model

۷	توانش‌های هیجانی خود و دیگران	آموزش توانش‌های اجتماعی و چگونگی مدیریت هیجانات خود و دیگران
۸	آماده‌سازی گروه و خاتمه جلسات	جمع‌بندی مطالب ارائه شده

اعتباریابی برنامه آموزشی هوش هیجانی مبتنی بر الگوی توانایی مایر، کاروسو و سالوی (۲۰۱۶): برای بررسی اعتبار برنامه‌ی آموزشی هوش هیجانی مبتنی بر الگوی توانایی، پرسشنامه‌ای پنج سؤالی در قالب سؤالات بله/خیر، در رابطه با اعتبار این برنامه‌ی آموزشی طراحی گردید و دو ارزیاب سؤالات این پرسشنامه را مورد بررسی قرار دادند. درنهایت، ضریب توافق بین پاسخ دو ارزیاب محاسبه گردید و مقدار آن برابر با ۰/۸۱۵ به دست آمد.

### روش اجرا

به منظور اجرای این پژوهش، کُد مصوبه اخلاق به شرح IR.SCU.REC.1402.024 از سوی کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه شهید چمران اهواز دریافت گردید. هم‌چنین پیش از اجرای پژوهش مجوزهای لازم برای ورود به جامعه‌ی مورد مطالعه از شرکت صنعتی مورد نظر دریافت گردید و با همکاری مسئولین مربوطه نیز هماهنگی‌های لازم جهت اجرای پژوهش صورت گرفت. پس از انتخاب نمونه تحقیق (گروه آزمایشی و گواه)، پژوهشگر نخست به معرفی خود و کار پژوهشی مربوطه پرداخت و سپس درمورد اهمیت پژوهش، نحوه‌ی پاسخ‌گویی به سؤالات پرسشنامه‌ها و دوره آموزشی توضیحاتی ارائه داد. از آنجایی که اخلاق در پژوهش بر اصل امانت‌داری تأکید می‌کند؛ محقق این اطمینان خاطر را به شرکت‌کنندگان داد که پاسخ‌های آنان به سؤالات محرمانه خواهند ماند، بدین خاطر از آنان درخواست کرد تا به سؤالات پرسشنامه‌ها با دقت، حوصله و صداقت پاسخ دهند. هم‌چنین اهداف این پژوهش برای شرکت‌کنندگان توضیح داده شد و درنهایت با موافقت آنان برای مشارکت، از آنان پیش‌آزمون به عمل آمد و پرسشنامه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش بین هر دو گروه توزیع شد. پس از اجرای پرسشنامه‌ها، به گروه آزمایشی توضیحات لازم درباره زمان و مکان برگزاری جلسات آموزشی هوش هیجانی داده شد. سپس مداخله مورد نظر (آموزش هوش هیجانی) روی گروه آزمایشی اجرا شد؛ بدین نحو که گروه هوش هیجانی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای مداخله دریافت نمودند و گروه گواه هیچ مداخله‌ای دریافت نکرد. پس از پایان مداخله آموزشی نیز از گروه‌ها پس‌آزمون گرفته شد و بعد از گذشت سه ماه از هر دو گروه پیگیری به عمل آمد. بعد از جمع‌آوری داده‌ها، نتایج در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. از شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی؛ میانگین و انحراف معیار جهت ارائه‌ی اطلاعات توصیفی استفاده شد. در سطح آمار استنباطی نیز برای بررسی پایایی<sup>۱</sup> ابزارهای اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> و روش تنصیف اسپیرمن- براون<sup>۳</sup>، برای سنجش روایی<sup>۴</sup> آن‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی<sup>۵</sup> و به منظور بررسی اثرات آزمایشی از تحلیل کوواریانس چند متغیری<sup>۶</sup> استفاده گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نیز نرم‌افزارهای SPSS-24<sup>۷</sup> و Amos-24<sup>۸</sup> مورد استفاده قرار گرفتند.

### یافته‌ها

نمونه‌ی پژوهش حاضر شامل ۴۰ شرکت‌کننده بود که میانگین و انحراف معیار سن آنان در گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۳۷ و ۶/۱۴، میانگین و انحراف معیار سن آنان در گروه گواه به ترتیب برابر با ۳۹ و ۶/۴۵، میانگین و انحراف

1 - Reliability

2 - Cronbach's Alpha Coefficients

3 - Spearman-Brown

4 - Validity

5 - Confirmatory Factor Analysis Method

6 - Multivariable Analyze Of Covariance (Mancova)

7 - Statistical Package For The Social Sciences - بسته آماری برای علوم اجتماعی

8 - Analysis Of Moments Structures - تحلیل ساختارهای همزمان



معیار سابقه خدمت شرکت کنندگان در گروه آزمایش به ترتیب برابر با ۱۵/۵۲۵ و ۹/۷۴۰ و میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت شرکت کنندگان در گروه گواه نیز به ترتیب برابر با ۱۲/۵۲۵ و ۷/۷۲ بود. در هر دو گروه شرکت کنندگان دارای مدرک کارشناسی بیشترین فراوانی و شرکت کنندگان دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر کمترین فراوانی را به خود اختصاص دادند.

در جدول ۲ میانگین و انحراف معیار نمرات واگیری هیجانی در محیط کار (هیجانان شادی، غم، ترس و خشم) و تعادل کار- زندگی در دو گروه آزمایشی و گواه در مراحل پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری گزارش شده است.

جدول ۲. شاخص های توصیفی واگیری هیجانی در محیط کار (هیجانان شادی، غم، ترس و خشم) و تعادل کار- زندگی در

پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری گروه آزمایش و گواه

متغیرها		گروه آزمایش				گروه کنترل			
		پیش آزمون		پس آزمون		پیش آزمون		پس آزمون	
		SD	M	SD	M	SD	M	SD	M
واگیری هیجان شادی		۴/۶۳	۱۷/۰۴	۵/۰۳	۲۰/۳۳	۵/۲۷	۲۰/۳۳	۴/۷۰	۱۷/۶۳
واگیری هیجان غم		۲/۳۷	۸/۶۰	۱/۷۴	۷/۵۳	۲/۱۹	۷/۵۳	۲/۸۹	۸/۲۲
واگیری هیجان ترس		۴/۶۱	۷/۵۴	۵/۳۴	۴/۴۰	۵/۲۹	۴/۴۰	۴/۷۹	۷/۶۱
واگیری هیجان خشم		۴/۶۳	۱۱/۷۴	۴/۳۰	۴/۲۸	۴/۴۴	۴/۲۸	۴/۳۹	۱۱/۵۰
تعادل کار- زندگی		۵/۶۸	۷۳/۲۴	۶/۰۳	۹۰/۵۸	۶/۴۱	۹۱/۴۸	۶/۵۱	۷۲/۴۷

به منظور اجرای تحلیل کواریانس باید چند پیش فرض اصلی برقرار باشد، از این رو، مفروضه های آن توسط محقق مورد بررسی قرار گرفتند. این پیش فرضها عبارتند از بهنجار بودن، همگنی ماتریس کواریانس، همگنی واریانسها و همگنی شیبهای رگرسیون. آزمون باکس<sup>۱</sup> برای متغیرهای واگیری هیجانی در محیط کار ( $p=۰/۵۷$ )،  $F=۰/۷۰$ ،  $Box=۹۰/۶۴$  و تعادل کار- زندگی ( $p=۰/۷۱$ )،  $F=۰/۷۳$ ،  $Box=۹۲/۰۴$  معنادار نبود، از این رو می توان بیان داشت که شرط همگنی ماتریس کواریانس به درستی رعایت شده است. آزمون لوین<sup>۲</sup> نیز برای واگیری هیجانی در محیط کار ( $p=۰/۲۹$ ) و تعادل کار- زندگی ( $p=۰/۷۸$ ) معنادار نبود پس در نتیجه شرط برابری واریانسهای بین گروهی نیز رعایت گردیده است. مقدار F تعامل پیش آزمونها و پس آزمونها در سطوح عامل در متغیرهای واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار- زندگی در سطح  $۰/۰۱$  نیز معنادار نشد؛ از این رو مفروضه همگنی رگرسیون نیز برقرار می باشد. با توجه به این که پیش فرضهای استفاده از آزمون تحلیل کواریانس به درستی رعایت شده اند پس در نتیجه تحلیل کواریانس قابل اجرا می باشد.

در جدول ۳ نتایج کلی تحلیل کواریانس چندمتغیری گزارش شده است.

جدول ۳. نتایج کلی تحلیل کواریانس چند متغیری

نام آزمون	مقدار	فراوانی	درجه آزادی فرضیه ها	خطای درجه آزادی	P	اندازه اثر
اثر پیلای <sup>۳</sup>	۰/۷۶۳	۲۷/۹۸	۳	۴۶	۰/۰۰۱	۰/۸۳۱
لامبدا ویلکز <sup>۴</sup>	۰/۰۴۷	۲۷/۹۸	۳	۴۶	۰/۰۰۱	۰/۸۳۱
اثر هتلینگ <sup>۵</sup>	۱۴/۵۸۵	۲۷/۹۸	۳	۴۶	۰/۰۰۵	۰/۸۳۱
بزرگترین ریشه خطا <sup>۶</sup>	۱۴/۵۸۵	۲۷/۹۸	۳	۴۶	۰/۰۰۱	۰/۸۳۱

1 - Box Test  
 2 - Levene's Test  
 3 - Pillai's Trace  
 4 - Wilks' Lambda  
 5 - Hotelling's Trace  
 6 - Roy's Largest Root

براساس نتایج جدول ۳، نتایج هر چهار آزمون اثر پیلایی، لامبدای ویلکز، اثر هتلینگ و بزرگ‌ترین ریشه خطا نشان داد که متغیر مستقل (روش آموزشی) بر متغیرهای وابسته مؤثر بوده است ( $p < 0/01$ ). بر این مبنا می‌توان بیان داشت که آموزش هوش هیجانی حداقل بر یکی از متغیرهای وابسته (واگیری هیجان شادی، غم، ترس و خشم و تعادل کار-زندگی) تأثیر معنی‌داری داشته است. با توجه به مقدار اندازه‌ی اثر آزمون لامبدای ویلکز ( $0/831$ ) می‌توان گفت که روش آموزشی ۸۳ درصد واریانس کل را تبیین می‌کنند. به عبارتی دیگر می‌توان بیان کرد که ضریب اندازه اثر نشان می‌دهد که تفاوت بین دو گروه به مقدار ۸۳ درصد است؛ یعنی ۸۳ درصد واریانس یا تفاوت بین گروه‌ها مربوط به تأثیرات مداخله آموزشی است.

با توجه به این‌که آزمون چند متغیری معنی‌دار است؛ از این‌رو، می‌توان به ارزیابی جداگانه‌ی تأثیر متغیر مستقل بر هر یک از متغیرهای وابسته پرداخت. در جدول ۴ نتایج آزمون کوواریانس تک متغیری در متن مانکوا برای نمره‌های پس آزمون متغیرهای وابسته ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل کوواریانس تک متغیری در متن مانکوا برای متغیرهای وابسته در مرحله‌ی پس آزمون

منبع	متغیر	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	p	اندازه اثر
گروه	واگیری هیجان شادی	۷۳/۹۰	۱	۷۳/۹۰	۷/۷۰	۰/۰۰۱	۰/۵۶۸
	واگیری هیجان غم	۲۰/۴۷	۱	۲۰/۴۷	۶/۴۷	۰/۰۲۷	۰/۲۸۰
	واگیری هیجان ترس	۱۸/۰۷	۱	۱۸/۰۷	۲/۷۴	۰/۰۰۵	۰/۳۰۳
	واگیری هیجان خشم	۱۹/۶۵	۱	۱۹/۶۵	۳/۳۷	۰/۰۰۱	۰/۳۷۱
	تعادل کار-زندگی	۵۰/۰۲	۱	۱۳/۴۹	۱۳/۵۷	۰/۰۰۱	۰/۴۵۲

نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهند که بین گروه‌های آموزش هوش هیجانی و گواه در متغیرهای وابسته‌ی واگیری هیجان شادی، واگیری هیجان ترس، واگیری هیجان خشم و تعادل کار-زندگی در سطح  $0/01$  و در متغیر واگیری هیجان غم در سطح  $0/05$  تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مداخله آموزش هوش هیجانی باعث افزایش واگیری هیجان شادی و تعادل کار-زندگی و منجر به کاهش واگیری هیجان غم، ترس و خشم می‌گردند. به منظور بررسی تأثیر روش آموزشی هوش هیجانی بر متغیرهای وابسته‌ی پژوهش، در مرحله‌ی پیگیری که سه ماه بعد اجرا شد؛ از تحلیل کوواریانس چند متغیره با کنترل اثر پیش آزمون استفاده گردید که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۵ گزارش شده است.

جدول ۵. نتایج کلی تحلیل کوواریانس چند متغیری روی نمرات پیگیری متغیرهای وابسته‌ی گروه‌های آزمایش و کنترل با

کنترل اثر پیش آزمون

نام آزمون	مقدار	F	Df فرضیه‌ها	Df خطا	p	اندازه اثر
اثر پیلایی	۰/۴۳۹	۵/۳۱۷	۳	۴۶	۰/۰۰۱	۰/۶۸۳
لامبدای ویلکز	۰/۲۰۱	۵/۳۱۷	۳	۴۶	۰/۰۰۶	۰/۶۸۳
اثر هتلینگ	۲/۷۱۱	۵/۳۱۷	۳	۴۶	۰/۰۰۲	۰/۶۸۳
بزرگ‌ترین ریشه خطا	۰/۷۱۱	۵/۳۱۷	۳	۴۶	۰/۰۰۱	۰/۶۸۳

براساس نتایج جدول ۵، نتایج هر چهار آزمون اثر پیلایی، لامبدای ویلکز، اثر هتلینگ و بزرگ‌ترین ریشه خطا نشان داد که متغیر مستقل (روش آموزشی) بر متغیرهای وابسته مؤثر بوده است ( $p < 0/01$ ). بر این مبنا می‌توان بیان داشت که آموزش هوش هیجانی حداقل بر یکی از متغیرهای وابسته (واگیری هیجان شادی، غم، ترس و خشم و تعادل کار-زندگی) در مرحله‌ی پیگیری تأثیر معنی‌داری داشته است. با توجه به مقدار اندازه‌ی اثر آزمون لامبدای ویلکز ( $0/683$ ) می‌توان گفت که حدود ۶۸ درصد تفاوت بین دو گروه بر متغیرهای وابسته مربوط به مداخله آزمایشی است.

جهت پی بردن به این تفاوت‌ها، از تحلیل کوواریانس تک متغیری در متن مانکوا استفاده گردید که نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج تحلیل کوواریانس تک متغیری در متن مانکوا برای متغیرهای وابسته در مرحله‌ی پیگیری

منبع	متغیر	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	p	اندازه اثر
گروه	واگیری هیجان شادی	۴۷/۳۰	۱	۴۷/۳۰	۶/۵۶	۰/۰۱۷	۰/۴۳۸
	واگیری هیجان غم	۱۶/۲۱	۱	۱۶/۲۱	۰/۸۷	۰/۰۳۰	۰/۲۲۴
	واگیری هیجان ترس	۱۱/۰۳	۱	۱۱/۰۳	۲/۴۸	۰/۰۲۵	۰/۲۸۳
	واگیری هیجان خشم	۱۹/۰۱	۱	۱۹/۰۱	۱۳/۵۵	۰/۰۰۱	۰/۳۵۶
	تعادل کار- زندگی	۲۷/۴۲	۱	۲۷/۴۲	۴/۷۲	۰/۰۲۸	۰/۴۰۷

نتایج مندرج در جدول ۶ نشان می‌دهند که بین گروه‌های آموزش هوش هیجانی و گواه در متغیرهای وابسته‌ی واگیری هیجان شادی، واگیری هیجان غم، واگیری هیجان ترس و تعادل کار- زندگی در سطح ۰/۰۵ و در متغیرهای واگیری هیجان خشم در سطح ۰/۰۱ تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان نمود که آموزش هوش هیجانی در مرحله‌ی پیگیری نیز اثربخشی خود را حفظ کرده است؛ هرچند که میزان این اثرگذاری نسبت به مرحله‌ی پس از آزمون کاهش یافته است. اما نتایج نشان می‌دهند که در مرحله‌ی پیگیری اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجان غم نسبت به مرحله‌ی پس از آزمون اندکی افزایش پیدا کرده است ( $p < ۰/۰۵$ ). در کل، می‌توان بیان نمود که آموزش هوش هیجانی می‌تواند اثرات کوتاه مدت و بلندمدت بر متغیرهای وابسته‌ی ذکر شده داشته باشد.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف اثربخشی آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار- زندگی در بین کارکنان صف یک شرکت صنعتی در اهواز انجام گرفت. نتایج آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیره در مراحل پس از آزمون و پیگیری نشان داد که برنامه آموزش هوش هیجانی بر واگیری هیجانی در محیط کار و تعادل کار- زندگی دارای تأثیرات کوتاه مدت و بلندمدت هستند ( $p < ۰/۰۱$ ). از این رو می‌توان به این نتیجه رسید که آموزش هوش هیجانی منجر به افزایش واگیری هیجان شادی و تعادل کار- زندگی و کاهش سرایت هیجان‌ات منفی می‌گردد.

نتایج آزمون تحلیل کوواریانس تک متغیره نشان داد که آموزش هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش واگیری هیجان شادی شوند ( $p < ۰/۰۱$ ) و در درازمدت نیز اثر خود را حفظ کنند ( $p < ۰/۰۵$ ). این یافته با نتایج مطالعات کوکس و همکاران (۲۰۲۱)، اوونز و همکاران (۲۰۲۱) و لیو و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که هوش هیجانی باعث می‌شود فرد از هیجان‌ات و آن چه در درونش می‌گذرد آگاهی پیدا کند. شاید به نظر برسد که همه‌ی هیجان‌ات واضح و آشکار هستند اما غالباً این طور نیست و افراد از هیجان‌ات خود، آگاهی ندارند ولی این هیجان‌ات می‌توانند روی رفتارها، حالت چهره، اخلاق و رفتار فرد و وضع بدنی او اثر بگذارند. برای مثال، اگر قبل از این که شخص به محل کارش برود با شخصی دیگر درگیر شود یا با فردی خشمگین و ناراحت ارتباط داشته باشد این حالات نامطلوب در فرد سرایت می‌کند اما فرد از این حالت بی‌خبر است ولی تا مدتی بعد این احساسات نامطلوب روی رفتار، ذهن و حالت چهره فرد تسلط دارند و بدون هیچ علتی به افرادی که پیرامونش هستند رفتار پرخاشگرانه نشان می‌دهد یا حالت خشم، ترس و ناراحتی خود را از طریق چهره برافروخته و یا ناراحت و مضطرب خود به اطرافیان سرایت می‌دهد؛ بدین ترتیب آن افراد نیز این حالات دریافت شده را از طریق چهره، وضع بدنی یا رفتار خود به دیگر افراد منتقل می‌کنند و این زنجیره‌ی سرایت هیجان‌ات منفی به همین شیوه ادامه می‌یابد و محیطی مسموم به وجود می‌آید. پس می‌توان بیان داشت که آن تعامل اولیه‌ی فرد دارای تأثیراتی نامطلوب و پیوسته در دیگر ارتباطات و رفتارهای شخص به جای می‌گذارد. دلیل این فرآیند این است که شخص در

این شرایط به طور ناآگاهانه نسبت به هیجانات خود رفتار کرده است؛ پس مهم است که فرد بداند و آگاهی داشته باشد که در درونش چه می‌گذرد. قدرت درک و فهم پیوسته‌ی هیجانات اهمیت زیادی در شکل‌گیری بینش و بصیرت فرد نسبت به خود و محیط اطرافش دارد و نبود این قدرت باعث می‌شود فرد تحت سلطه‌ی هیجانات قرار بگیرد. هوش هیجانی هم‌چنین باعث می‌شود تا شخص هیجانات خود را به شیوه‌ی درست بیان کند. مثلاً در مواقعی که از فردی خشمگین است هیجان خود را به طرز مناسب و بدون رفتار خشونت‌آمیزی ابراز نماید.

یکی دیگر از نتایج آزمون تحلیل کوواریانس تک متغیره نشان داد که آموزش هوش هیجانی می‌تواند باعث کاهش واگیری هیجان غم ( $p < 0/05$ )، ترس و خشم شوند ( $p < 0/01$ ) و در طولانی مدت نیز اثر خود را حفظ کنند. این یافته با نتایج مطالعات کوکس و همکاران (۲۰۲۱)، اوونز و همکاران (۲۰۲۱) و لیو و همکاران (۲۰۲۲) همسو است.

افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند چون انگیزش و قدرت بیش‌تری دارند می‌توانند تأثیرات مطلوبی بر همه‌ی کسانی که با آنان در تعامل هستند بگذارند و این افراد نوعی الگوی عالی می‌باشند. افرادی که دارای هوش هیجانی هستند هم به خود و هم به دیگران اهمیت می‌دهند. این افراد می‌توانند به سرعت ذهن‌شان را آرام نمایند و ذهن‌شان را برای ایده‌های خلاقانه، شهود و بصیرت آماده کنند. هوش هیجانی باعث می‌شود تا افراد در تعاملات و ارتباطات اجتماعی بدانند چه رفتار و عملی مناسب است و چه رفتار و عملی مناسب نیست؛ یعنی، افراد بتوانند در شرایط مختلف و خاص، امید و حالت خوب خود را حفظ کنند، با اطرافیان همدلی کنند، هیجانات آنان را درک کنند، اجازه ندهند توانایی استدلال و تفکرشان مختل گردد، در مقابل چالش‌ها پایدار باشند و انگیزه خود را از دست ندهند. هوش هیجانی باعث می‌شود تا افراد یاد بگیرند چطور هیجانات خود را به‌نحوی بیان کنند که منجر به خشونت یا جنجال نشود. هم‌چنین آگاهی از هیجانات دیگران که یکی از مزایای هوش هیجانی است باعث می‌شود تا نسبت به هیجانات دیگران حساس، دقیق و آگاه باشیم وقتی فردی در تعامل با افراد دارای خلق‌وخوی نامطلوب است مسلماً این هیجانات نامطلوب، فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند و پاسخ نامناسب متقابل می‌تواند دشواری‌های زیادی را به همراه آورد. اما افراد با هوش هیجانی، به‌طور خودآگاه از هیجانات دیگران آگاهی دارند و به نقش و تأثیر هیجانات بر اعمال و رفتار آگاه هستند و از این‌رو تلاش می‌کنند تا در خودشان بهترین هیجان را متناسب با موقعیت ایجاد کنند تا هیجانات منفی نتوانند بر آنان تأثیر منفی بگذارند و بتوانند برترین نوع تفکر و حل مسئله را انجام بدهند. فرد دارای هوش هیجانی می‌داند که چطور اثر منفی هیجانات دیگران را بر تفکر و ذهن خود اصلاح نماید. پس می‌توان گفت که هوش هیجانی تأثیر زیادی در ایجاد حالات مثبت در فرد دارد و باعث شادی فرد می‌شود که این شادی درونی روی چهره و رفتار فرد نیز تأثیر دارد. وقتی حال کسی خوب است قطعاً حال اطرفیان او هم خوب است که این نتیجه واگیری هیجانی بین افراد است. شناخت به افراد کمک می‌کند تا از ابعاد مختلف محیط یاد بگیرند و مشکلاتی را که برایشان به‌وجود می‌آید را به‌نحو خلاقانه‌ای حل کنند؛ شناخت باعث می‌شود افراد در هیجانات خود به نحو مطلوب باقی بمانند. یکی دیگر از فواید هوش هیجانی مدیریت هیجانات است. یعنی وقتی فرد با انبوهی از هیجانات منفی روبه‌رو می‌شود باید چه پاسخی را ارائه دهد؟ هوش هیجانی کمک می‌کند تا آگاهانه، هشیارانه و خلاقانه هیجانات را مدیریت کنیم که این مدیریت نیازمند آگاهی از وجود، پدیدآیی، حضور و تأثیرات آن‌ها است. مدیریت هیجانات باعث می‌شود تا وقتی فرد با هجوم انواع هیجانات منفی روبه‌رو می‌شود، هیجاناتی که می‌توانند روی رفتارها، اعمال و تصمیم‌گیری‌ها اثر بگذارند، برای لحظه‌ای در ذهن خود مکث به‌وجود آورد. این مکث به فرد کمک می‌کند تا هیجان و پیامدهای هیجانی را مورد بررسی قرار دهد؛ که اگر این‌طور نباشد فرد بلافاصله عمل می‌کند و ممکن است رفتار خشونت‌باری را انجام دهد. این مکث بین تصمیم‌گیری و تسلط هیجانی باعث درنگ و تأمل فرد و تسهیل ملاحظه‌ی هیجانی می‌شود. اگر این مکث تمرین شود می‌تواند نقش مهمی در مدیریت هیجانات داشته باشد. این مکث مانع از اقدام فوری می‌شود یعنی به پیامدهای هیجانی توجه شده است. افراد با هوش هیجانی بالا اثربخشی و قدرت کلمات مثبت، پیام‌های تشویق‌کننده و حرکات و حالات دوستانه را می‌فهمند و درک می‌کنند. زمانی که شخصی می‌تواند در یک شرایط

پراسترس نیز هم‌چنان مثبت بماند می‌تواند به اطرافیان نیز کمک کند تا آنان هم آرام بمانند و حل مشکل و همکاری و همدلی را تشویق می‌کند. این آرامش ناشی از هوش هیجانی باعث می‌شود تا توانایی مناسبی در فرد ایجاد شود تا بتواند آگاهانه استرس‌ها، خشم‌ها و ناراحتی‌های ذهنی و روحی را به آرامش تبدیل کنند. هم‌چنین این توانایی کمک می‌کند تا فرد در آن هیجان نامطلوب گیر نکند و در آن حالت هیجانی بد نماند زیرا ماندن در آن حالت باعث بروز پاسخ‌های تهاجمی و انفعالی می‌شود؛ اما رهایی از این حالات به فرد کمک می‌کند تا برای ابراز پاسخ‌های مناسب آماده‌تر شود.

از دیگر نتایج آزمون تحلیل کوواریانس تک متغیره در مراحل پس آزمون و پیگیری نشان داد که آموزش هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش تعادل کار- زندگی شوند ( $p < 0/01$ ) و هم‌چنین اثربخشی آن تا مدت طولانی می‌تواند پایدار بماند ( $p < 0/01$ ).

این یافته با نتایج مطالعات شیلجا و جایاسانکارا پراس (۲۰۱۷)، ناز و همکاران (۲۰۲۱)، رنگاراجانا و ابرامی (۲۰۲۳)، مالک و دیو (۲۰۲۳) و امینی مقدم و همکاران (۱۴۰۱) مشابه و همسو است. کارکنان با هوش هیجانی بالاتر تعادل کار- زندگی بیشتری خواهند داشت به دلیل این‌که کارکنان با هوش هیجانی بالاتر می‌توانند با پیامدهایی که ممکن است ناشی از استرس باشند کنار بیایند؛ اما کسانی که هوش هیجانی کم‌تری دارند نمی‌توانند بر موقعیت‌های استرس‌زا غلبه کنند. علاوه بر این در یک مجموعه‌ی گروهی، کارکنان با هوش هیجانی بالاتر می‌توانند بر احساسات دیگران تأثیر بگذارند؛ به‌گونه‌ای که بتوانند زندگی شخصی و حرفه‌ای رضایت‌بخشی داشته باشند. هوش هیجانی افراد را قادر می‌سازد تا هیجانات خود را مدیریت کنند، روابط را هدایت کنند و مشاغل حمایتی ایجاد کنند. وقتی افراد در محیط کار یک روز خوب داشته باشند باعث می‌شود تا آنان در محیط خانه با اعضای خانواده همدلی بیشتری کنند و خلق‌وخوی آنان بهتر گردد؛ برای مثال، کارکنان در محیط خانه با گفت‌وگو با اعضای خانواده می‌توانند مسائل خانوادگی را حل‌وفصل نمایند. این آسوده‌خاطری باعث می‌شود تا اعتمادبه‌نفس فرد در محیط کار افزایش یابد و به این دلیل فرد تمام تلاشش را می‌کند تا در محیط کار بهتر عمل کند تا تعادل بین دو حیطه بهم نخورد؛ زیرا این تعادل باعث می‌شود تا او احساس آرامش و آمادگی برای روزهای کاری آینده پیدا کند. کارکنان با هوش هیجانی بالا، احساسات خود و دیگران را می‌توانند بهتر درک کنند. آنان هم‌چنین می‌توانند راهبردهای تنظیم هیجانی جهت متقاعد کردن و اطمینان‌بخشی به بیانات هیجانی مطلوب و متناسب در محیط کار و زندگی شخصی را به‌کار گیرند. این افراد بهتر می‌توانند هیجانات‌شان را مدیریت نمایند. تنظیم هیجانات این امکان را به کارکنان می‌دهد تا حالات هیجانی مثبتی که به سود دو بُعد زندگی شخصی و کاری است را حفظ نمایند. هوش هیجانی باعث ایجاد روابط همدلانه، دوستانه، گرم و صمیمی با دیگران و درک و فهم استدلال‌ات و هیجانات آنان می‌شود که این موارد اهمیت زیادی درخصوص نحوه‌ی رویارویی با مشکلات زندگی کاری و شخصی در شرایط استرس‌زا دارند؛ درنتیجه افراد با هوش هیجانی بالا، تعادل کار- زندگی بیشتری را تجربه می‌کنند. هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری فردی و بهبود عملکرد شغلی کارکنان شود و درنتیجه کارکنان می‌توانند با خیالی آسوده کارشان را در زمان تعیین شده به اتمام برسانند؛ از این‌رو، تعادل کار- زندگی بهبود می‌یابد.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش عبارت‌اند از ۱- محدود بودن جامعه‌ی آماری به کارکنان صف مرد، امکان تعمیم نتایج پژوهش به سایر کارکنان از جمله کارکنان ستادی، اقماری، زنان و کارکنان سایر ادارات و سازمان‌ها را با محدودیت روبه‌رو می‌سازد و ۲- در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها، روش خودسنجی مورد استفاده قرار گرفت؛ زیرا به دلیل مسائل درون سازمانی امکان به‌کار بردن سایر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها هم‌چون مشاهده و مصاحبه وجود نداشت. به پژوهشگران آینده توصیه می‌گردد که پژوهش دیگری را با همین عنوان روی کارکنان ستادی، اقماری، شب‌کار و زنان انجام دهند تا بتوان نتایج به‌دست آمده در جوامع مختلف شغلی را با هم مقایسه

نمود؛ هم چنین، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی مطالعات طولی نیز مورد توجه واقع گردد تا محققان بتوانند از اثربخشی نتایج در مدت زمان طولانی مطلع گردند.

برنامه آموزشی هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان روشی پیش‌گیرانه و بهبودگر مورد استفاده قرار گیرد. از این رو به مدیران و مسئولین نهادها و سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد که مهارت‌های هوش هیجانی به مشاوران و مسئولین مربوطه در سازمان‌ها آموزش داده شوند تا بتوانند بدین واسطه گامی اثربخش در جهت افزایش سلامت محیط کار و رفتارهای مثبت و سازنده بردارند و از مزایای این روش‌های آموزشی به‌صورت طولانی مدت بهره‌مند شوند.

### ملاحظات اخلاقی

**پیروی از اصول اخلاقی پژوهش:** این مقاله با کد مصوبه اخلاق IR.SCU.REC.1402.024 برگرفته از رساله دکتری نویسنده‌ی اول در رشته‌ی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز است و پروپوزال نیز در تاریخ ۱۴۰۱/۱۱/۰۱ مورد تأیید نهایی دانشگاه قرار گرفت. شرکت‌کنندگان در پژوهش نیز داوطلبانه و آگاهانه در پژوهش شرکت نمودند.

**حامی مالی:** این پژوهش در قالب رساله دکتری و بدون حمایت مالی انجام گردید.

**نقش هر کدام از نویسندگان:** نویسنده‌ی اول، مجری و محقق اصلی این پژوهش است. نویسنده‌ی دوم، استاد راهنما و نویسندگان سوم و چهارم نیز اساتید مشاور رساله هستند.

**تضاد منافع:** هیچ‌گونه تضاد منافی وجود نداشته است.

**تشکر و قدردانی:** بدین وسیله از اساتید راهنما و مشاورین و تمام کارکنانی که در این پژوهش مشارکت و همکاری لازم را به‌عمل آوردند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

### منابع

امینی مقدم، سعید؛ منظری توکلی، علیرضا؛ سلاجقه، سنجر؛ و شکوه، زهرا. (۱۴۰۱). تبیین رابطه عوامل مرتبط با تعادل کار و زندگی با نقش میانجی هوش هیجانی و ارائه مدل (مورد مطالعه: پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی استان کرمان). *فصلنامه تحقیقات و نظریه‌های نوین مدیریت دولتی*، ۱ (۱)، ۹۷-۱۰۸.

جوادی نوده، رقیه. (۱۳۹۹). بررسی ارتباط تعادل کار و زندگی با استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان اداری مدارس متوسطه ناحیه یک اردبیل. *پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی*. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل.

Alali, H., Braeckman, L., Van Hecke, T., & Abdel Wahab, M. (2018). Shift Work and Occupational Accident Absence in Belgium: Findings from the Sixth European Working Condition Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 (9), 1- 13.

An, J.M., Kim, J., Yoon, S., Woo, K.H., Cho, S.Y., Kim, K., & Jo, H.R. (2020). Association of work-life balance with occupational injury and work-related musculoskeletal pain among Korean workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 32 (20), 1-14.

Brough, P., Timms, C., Chan, X.W., Hawkes, A., & Rasmussen, L. (2020). Work-Life Balance: Definitions, Causes, and Consequences. In: Theorell, T. (eds) Handbook of Socioeconomic Determinants of Occupational Health. *Handbook Series in Occupational Health Sciences*. Springer, Cham.

Comberti, L., Demichela, M., & Baldissoni, G. (2018). A combined approach for the analysis of large occupational accident databases to support accident-prevention decision making. *Safety Science*, 106, 191- 202.

- Cox, J.D., Mitcheva, Ch., & Cole, M.L. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Emotional Contagion: Implications for Teams. *Journal of Organizational Psychology*, 21(3), 10- 22.
- Ensslin, L., Gonçalves, A., Ensslin, S.R., Dutra, A., & Longaray, A.A. (2022). Constructivist multi-criteria model to support the management of occupational accident risks in civil construction industry. *PLoS One*, 17(6), 27- 43.
- Golman, D. (2006). Working with Emotional Intelligences. *New York, N.Y: Bantam*.
- Hatfield, E., & Rapson, R.L. (1998). Emotional contagion and the communication of emotions. In M. T. Palmer & G. A. Barnett (Eds.), *Progress in communication sciences*.
- Irawanto, D.W., Novianti, K.R., & Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9 (3), 96- 110.
- Izadi, N., Aminian, O., & Esmaeili, B. (2019). Occupational Accidents in Iran: Risk Factors and Long Term Trend (2007–2016). *Journal of research in health sciences*, 19 (2), 93- 113.
- Le, H., Newman, A., Menzies, J., Zheng, C., & Fermelis, J. (2020). Work–life balance in Asia: A systematic review. *Human Resource Management Review*, 30 (4), 76- 100.
- Liu, Z., Hoff, K., Baranski, E., Synder, G., Flin, R., Lindner, P., & Spitzmueller, Ch. (2023). Mindfulness and workplace safety: An integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 1-62.
- Malik, S., & Dave, S. (2023). Emotional Intelligence and Work- Life Balance in Banking Sector of Chhattisgarh; Challenges and Opportunities. *European Economic Letters* (EEL), 13 (1), 33- 48.
- Ma, Q., Lusk, J.W., Tan, F.H., Parke, M.E., Alhumaidi, H.M., & Clark, J.D. (2022). A Mathematical Modeling of Evaluating China’s Construction Safety for Occupational Accident Analysis. *Applied Sciences*, 12 (10), 50- 59.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion review*, 8(4), 290-300.
- Naz, S., Ahmad, S., & Batool, A. (2021). Emotional Intelligence and Work Life Balance: A Study of Working Women Teachers in Public Sector Universities. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9 (2), 141- 149.
- Oh, H.R., Son, A.L., & Lee, Z.K. (2022). Occupational accident prediction modeling and analysis using SHAP. *Journal of Digital Contents Society*, 22 (7), 1115- 1123.
- Owens, E.S., McPharlin, F.W.H., Brooks, N., & Fritzon, K. (2021). The Effects of Empathy, Emotional Intelligence and Psychopathy on Interpersonal Interactions. *Psychiatry Psychology Law*, 25 (1), 1-18.
- Petitta, L., & Naughton, S. (2015). Mapping the association of emotional contagion to leaders, colleagues, and clients: Implications for leadership. *Organization Management Journal*, 12 (3), 178- 192.
- Petitta, L., Probst, T.M., Ghezzi, V., & Barbaranelli, C. (2019). Cognitive failures in response to emotional contagion: Their effects on workplace accidents. *Accident Analysis & Prevention*, 125, 165- 173.
- Petitta, L., Probst, T.M., Ghezzi, V., & Barbaranelli, C. (2021). Emotional contagion as a trigger for moral disengagement: Their effects on workplace injuries. *Safety Science*, 140, 105- 127.

- Petitta, L., Probst, T.M., Ghezzi, V., & Barbaranelli, C. (2021). The impact of emotional contagion on workplace safety: Investigating the roles of sleep, health, and production pressure. *Current Psychology*, 3(2), 1-15.
- Rangarajana, R., & Abirami, G. (2023). Impact of Emotional Intelligence on Work- Life Balance of Night Shift Employees in IT Sector. *South India Journal of Social Sciences*, XXI (21), 91-98.
- Rode, J.C., Arthaud-Day, M., Ramaswami, A., & Howes, S. (2017). A time-lagged study of emotional intelligence and salary. *Journal of Vocational Behavior*, 101, 77-89.
- Sahoo, B.C., Sia, S.K., Mishra, L.K., & Wilson, M.J.A. (2022). Workplace ostracism and organizational change cynicism: moderating role of emotional intelligence. *Journal of Asia Business Studies*, ahead-of-print (ahead-of-print), 47- 61.
- Shi, X.(C)., & Wang, X. (2022). Daily spillover from home to work: the role of workplace mindfulness and daily customer mistreatment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34 (8), 3008- 3028.
- Shylaja, P., & Jayasankara Pras, Ch. (2017). Emotional Intelligence and Work Life Balance. *IOSR Journal of Business and Management* (IOSR-JB), 19 (5), 18- 21.
- Takong, A.J., Latip, H.B.A., & Apoi, A. (2021). The Impacts of Emotional Intelligence and Individual Performance on Work-life Balance. *International Journal of Academic Research in Economics and Management and Sciences*, 10(3), 183- 191.
- Trillo Cabello, A., Martínez-Rojas, M., Carrillo-Castrillo, J.A., & Rubio-Romero, J.C. (2021). Occupational accident analysis according to professionals of different construction phases using association rules. *Safety Science*, 144 (2021), 105- 118.
- Wong, S.C., & Ko, A. (2009). Exploratory study of understanding hotel employees' perception on work- life balance issues. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (2), 195- 203.