

## بررسی اثر آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی مددکاران بنیاد شهید و امور ایثارگران

سیده معصومه علوی<sup>۱</sup>، منصور حکیم جوادی<sup>۲</sup>، علی گرمابی<sup>۳</sup>، مسعود غلامعلی لواسانی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روانشناسی، اداره آموزش و پرورش سبزوار، سبزوار، ایران

<sup>۲</sup> دکتری روانشناسی، استادیار گروه روانشناسی دانشگاه گیلان، گیلان، ایران

<sup>۳</sup> کارشناسی ارشد روانشناسی، مشاور مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

<sup>۴</sup> دکتری روانشناسی استادیار گروه روانشناسی دانشگاه گیلان، گیلان، ایران

نشانی نویسنده مسئول: سبزوار، اداره آموزش و پرورش، سیده راحله علوی

E-mail: alavi.raheleh@yahoo.Com

وصول: ۹۱/۵/۳۱، اصلاح: ۹۱/۷/۱۲، پذیرش: ۹۱/۹/۷

### چکیده

**زمینه و هدف:** دریافت هوش هیجانی به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌ها نشان از آموزش‌پذیر بودن آن دارد. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر آموزش هوش هیجانی در افزایش هوش هیجانی در مددکاران اجتماعی بنیاد شهید و امور ایثارگران بود.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر یک مطالعه نیمه‌تجربی بود. طرح تحقیق عبارت بود از طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل که افراد آزمودنی پس از انتخاب تصادفی در گروه آزمایش و سپس در گروه کنترل جای گرفتند. حجم نمونه شامل ۲۵ نفر (۱۳ نفر گروه کنترل و ۱۲ نفر گروه آزمایش) با روش نمونه‌گیری تصادفی از میان مددکاران اجتماعی شاغل در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان انتخاب شدند. پس از اجرای پیش‌آزمون، آزمودنی‌های گروه آزمایش به مدت دو ماه (هشت جلسه ۹۰ دقیقه‌ای) در جلسات آموزشی هوش هیجانی شرکت نمودند. پس از پایان آموزش، پس از آزمون از هر دو گروه گرفته شد. ابزار پژوهش مقیاس رگه فراخلفی سالوی (TMMS) بود. از فراوانی، انحراف استاندارد و واریانس برای تحلیل داده‌های دموگرافیک و از آزمون تی زوج و تی مستقل برای مقایسه گروه‌ها با خود و گروه مقابلشان بهره گرفته شد.

**یافته‌ها:** از اجرای آزمون‌های تی زوج و مستقل نتیجه گرفته شد که گروه آزمایش تفاوت میانگین بالایی نسبت به قبل از اجرای کلاس‌های آموزشی دارد (+۹/۰۹) و این تفاوت بین گروه آزمایش و گروه کنترل ( $p < 0/008$ ) از لحاظ آماری معنادار است.

**نتیجه‌گیری:** تحلیل نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و کنترل قبل و بعد از آموزش از لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش به گروه آزمایش سطح هوش هیجانی را در مددکاران ارتقاء داده است. همچنین در بررسی خرده مقیاس‌ها، بیشترین افزایش مربوط به خرده مقیاس توجه هیجانی (+۵/۷۵) و سپس تمایز هیجانی (+۲/۴۳) بود و گروه‌ها در خرده مقیاس بازسازی فراخلفی (+۱/۵۸) تفاوت معناداری بین قبل و بعد از آموزش نداشتند.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، آموزش، مددکاران اجتماعی.

**مقدمه**

هوش هیجانی جدیدترین تحول در زمینه فهم ارتباط میان تفکر و هیجان است. گلמן در سال ۱۹۹۵ توضیح داد که هوش هیجانی در بر دارنده توانایی‌هایی است؛ مانند توانایی برای برانگیختن خود، پایداری در مواقع شکست، توانایی کنترل تکانه‌ها و تمایلات، به تأخیر انداختن و ارضای تمایلات، توانایی نظم بخشیدن به حالت‌های روانی و خلق و خو، توانایی اصرار ورزیدن و امیدواری. این فرض وجود دارد که افراد در میزان درک، فهم و به‌کارگیری این اطلاعات هیجانی از مهارت-های متفاوتی برخوردارند و سطح هوش هیجانی شخص در سلامت و رشد عقلانی و عاطفی او سهم به‌سزایی دارد (۱). نجم‌الدین (۲)، رورلیندا (۳) و سیافریمن (۴) با تحقیق روی معلمان مالزیایی نشان دادند، معلمان مالزیایی سطوح هوش هیجانی پایینی دارند که کمترین نمره در بخش خود کنترلی می‌باشد. هوش هیجانی در توانایی ما برای اداره خودمان و روابط مان با دیگران دخیل می‌باشد (۵). یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی پیش‌بینی کننده مهمی برای برون‌دادهای زندگی است (۷). سالووی و مایر نشان دادند که تفاوت‌های فردی در توانایی‌های درک، بیان، فهم، اداره و کنترل هیجان‌ات قابل آموختن می‌باشد (۸). تحقیقات نشان می‌دهند هوش هیجانی گزارش شده به‌طور مثبتی با حجم شبکه اجتماعی و کیفیت آن همبستگی داشته است (۹). اخیراً این عقیده که هوش هیجانی یکی از جنبه‌های به‌زیستی است بسیار رایج شده است. تحقیقات گسترده‌ای در خصوص اختلال در هوش هیجانی و اثرات آن بر کیفیت زندگی، موفقیت شغلی و تحصیلی، مقاومت در برابر استرس، سلامتی و کیفیت روابط اجتماعی و ازدواجی صورت گرفته است. این مطالعات از تأثیر هوش هیجانی بر موفقیت و شادکامی در زندگی حکایت دارد (۱۰). سیاروچی و همکاران (۱۱) دریافتند دانش‌آموزانی که در شناخت احساسات دیگران توانمند بودند از جمله محبوب‌ترین

افراد مدرسه بودند و بیشترین ثبات هیجانی را نشان می‌دادند. این افراد از عملکرد تحصیلی بالاتری برخوردار بودند، علی‌رغم این که هوش شناختی آن‌ها بالاتر از کسانی نبود که در شناخت پیام‌های غیرکلامی ضعیف بودند. سؤال اساسی این است که آیا هوش هیجانی را می‌توان با آموزش افزایش داد؟ به عقیده مایر قسمتی از این ظرفیت غریزی است، در حالی که قسمت دیگر آن چیزی است که ما از تجارب زندگی می‌آموزیم. قسمت اخیر می‌تواند به وسیله کوشش، تمرین و تجربه ارتقاء یابد (۱۲). نلیس، کویندنباخ و هانسن (۱۳) مطرح می‌کنند که آموزش هوش هیجانی باعث عملکرد بهتر گروهی در محیط‌های کاری می‌شود. با این حال تعداد اندکی مطالعه در مورد اینکه آیا با آموزش می‌توان این هوش را افزایش داد، انجام شده است. کلارک (۱۰) طی تحقیقی به بررسی اثر آموزش روی تعدادی از مدیران انگلستان به مدت سه روز پرداخت و پس از پیش‌آزمون و پس‌آزمون و یک پیگیری یک ماهه نتیجه گرفت که هوش هیجانی می‌تواند تحت تأثیر آموزش افزایش یابد. همچنین نوریان و همکاران (۱۴) نتیجه گرفتند که آموزش هوش هیجانی بر کاهش استرس و اضطراب پزشکان و پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه نقش به‌سزایی دارد. کیمیایی و همکاران (۱۵) نیز با تحقیق بر روی نوجوانان پرخاشجو با آموزش هوش هیجانی نشان دادند که آموزش هوش هیجانی باعث افزایش این هوش و مؤلفه‌های مربوط یعنی تنظیم، ارزیابی، بیان و به‌کارگیری هیجان می‌شود.

نلیس و همکاران (۱۳) مطرح می‌کنند هوش هیجانی تأثیر قابل توجهی بر نتایج مهم زندگی (به‌عنوان مثال، سلامت روانی و جسمانی، عملکرد کار و روابط اجتماعی) می‌گذارد.

این پژوهش بر روی مددکاران متمرکز شده است، چرا که مددکاران به اقتضای وظایف شغلی خاصی که از قبیل ارتباط برقرار کردن با خانواده‌ها، کنترل و حل مشکلات آن‌ها، مدیریت بحران و ... دارند، نیاز ویژه‌ای

به برخوردار بودن از مهارت‌های هوش هیجانی دارند. نمونه بارز مددکاری و خدمات این گروه در ارتباط با خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر است. مددکاران در کاهش آلام ناشی از داغداری، سوگ و استرس پس از ضربه خانواده‌های شاهد و ایثارگر نقش مهم و کلیدی دارند. هوش هیجانی به مددکاران کمک می‌کند تا آن‌ها ارتباط مؤثرتر و قوی‌تری با خانواده‌ها برقرار نمایند و در مواقع بحران، همدلی بیشتر و صحیح‌تری با افراد داشته باشند. لذا در این پژوهش برآن بودیم که اثر آموزش را بر هوش هیجانی مددکاران بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان مورد بررسی قرار دهیم.

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه نیمه‌تجربی بود. طرح تحقیق عبارت بود از طرح پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل. ابتدا یک جلسه توجیهی برای مددکاران برگزار شد و همه مددکاران شاغل در بنیاد شهید و امور ایثارگران به جلسه دعوت شدند. سپس از بین ۵۰ نفر مددکار شاغل به مددکاری در بنیاد شهید گیلان با توجه به حجم کارهای ایشان و عدم امکان حضور همه مددکاران در تحقیق، ۲۵ نفر شامل ۲۳ نفر زن و ۲ نفر مرد (۱۳ نفر در گروه کنترل و ۱۲ نفر در گروه آزمایش) به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند.

بدین صورت که اسامی همه افراد در کیسه‌ای ریخته شد و به نوبت در هر بار، فردی از درون کیسه به صورت تصادفی انتخاب و در گروه آزمایش و سپس در گروه کنترل جای گرفتند. هر دو گروه دو بار مورد سنجش قرار گرفتند، یک بار قبل از شروع کلاس‌ها و بار دیگر بعد از اتمام کلاس‌های آموزش هوش هیجانی به گروه آزمایش.

به‌منظور آموزش مستقیم و کارگاهی، مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل خود آگاهی، مدیریت هیجانات و عواطف، توانایی همدلی و درک احساسات و هیجانات

دیگران، مدیریت روابط، با الگوبرداری از محتوا و شیوه برگزاری جلسات آموزش هوش هیجانی تئوری پنجاه تمرین برای افزایش هوش هیجانی در محیط کار اثر آدل لین (۵) انتخاب شد. این تئوری بر اساس پنج توانایی یا قابلیت اصلی هوش هیجانی: خود آگاهی و کنترل، همدلی، مهارت اجتماعی، نفوذ فردی و ارتقاء بینش تألیف گردیده است. با توجه به این‌که این تئوری شامل ۵۰ جلسه آموزشی ۹۰ دقیقه‌ای می‌باشد و با توجه به هدف پژوهشی و کاربردی این تحقیق یک دوره فشرده ۱۰ جلسه‌ای از محتوای تمرین‌های این تئوری و سایر منابع در دسترس (۱,۶) تدوین و به مسئولین بنیاد شهید پیشنهاد شد که در نهایت با ۸ جلسه آموزشی ۹۰ دقیقه‌ای توافق کردند که با هدف اثربخشی بیشتر کلاس‌ها، هر هفته یک بار تنظیم شد و گروه آزمایش به مدت ۲ ماه در کلاس‌ها حضور یافتند. محتوای جلسات شامل موارد ذیل می‌شدند:

جلسه اول: شکل‌گیری جلسه و آشنایی، معرفی هوش هیجانی و مبانی نظری آن به افراد، تعریف خودآگاهی و انجام تمرین‌های مربوط به خودآگاهی.

جلسه دوم: شناخت هیجانات شامل شناسایی هیجان افراد از سه بعد برانگیختگی جسمانی، واکنش‌های شناختی و نحوه عمل کردن؛ به‌کارگیری و ابراز هیجان: چگونه هیجان‌ها را نشان می‌دهیم، ایفای نقش، استفاده از قدرت مثبت هیجان‌ها در حل مسایل و انجام تمرین‌های مرتبط.

جلسه سوم: همدلی و درک احساسات و هیجانات دیگران شامل تعریف همدلی، ایفای نقش و انجام تمرین‌های مرتبط

جلسه چهارم: مدیریت روابط با استفاده از مهارت‌های هوش هیجانی، انجام تمرین‌های مرتبط

جلسه پنجم: نفوذ فردی شامل تعریف نفوذ فردی، ارتباط هیجانات و مهارت‌های هیجانی با نفوذ فردی و انجام تمرین‌های مرتبط

برای نشان دادن ویژگی‌های جمعیت شناختی هر دو گروه بهره گرفته شد. از آزمون تی زوج برای مقایسه وضعیت گروه‌ها با خودشان در قبل و بعد از اجرای کلاس‌های آموزشی و آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی و از آزمون تی مستقل برای مقایسه وضعیت گروه‌ها با هم‌دیگر در قبل و بعد از اجرای آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بهره گرفته شده است. این آزمون‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ویرایش ۱۳ تجزیه و تحلیل گردید. سطح معناداری در این مطالعه ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

### یافته‌ها

میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش ۴۰ سال، و سابقه کار ۱۲/۵ سال بود. تحصیلات شرکت‌کنندگان در پژوهش عمدتاً لیسانس با فراوانی ۷۶ درصد بود. میانگین نمرات به تفکیک خرده مقیاس‌ها در هر دو گروه - آزمایش و کنترل قبل و بعد از آموزش (جدول ۱) نشان داد دو گروه قبل از آموزش در خرده مقیاس‌های هوش هیجانی تفاوت بسیار کمی دارند؛ اما پس از آموزش اختلاف نمره‌ها در خرده مقیاس توجه هیجانی و خرده مقیاس تمایز هیجانی قابل توجه است؛ اما در خرده مقیاس بازسازی خلقی تفاوت اندکی بین میانگین گروه آزمایش و کنترل پس از آموزش دیده می‌شود.

آزمون تی زوج بین پیش‌آزمون- پس‌آزمون گروه کنترل نشان داد، تفاوت میانگین‌ها در هر سه مقیاس توجه هیجانی (۰/۵۰)، تمایز هیجانی (۰/۰۹) و بازسازی خلقی (۰/۰۹) اندک است و تفاوت معناداری بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه کنترل در این سه خرده مقیاس هوش هیجانی دیده نشد. میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش تفاوت معناداری داشتند؛ چنان‌که در گروه آزمایش در خرده مقیاس توجه هیجانی، با توجه به ( $p < 0/001$ ) در سطح ۰/۰۱ اختلاف معناداری بین پیش-آزمون و پس‌آزمون دیده می‌شود که نشان می‌دهد، این تفاوت از نظر آماری معنادار بوده است و با اطمینان ۰/۹۹

جلسه ششم: ارتقاء بینش شامل تعریف و تبیین اثر بینش و آگاهی از خود، دیگران و محیط بر عملکرد افراد و انجام تمرین‌های مرتبط

جلسه هفتم: مدیریت هیجانات شامل راهبردهای مقابله‌ای و کارآمدی آن، رشد هیجان‌های مثبت، ارتباط جسم - ذهن و تمرین آرامش عضلانی

جلسه هشتم: جمع‌بندی مطالب عنوان شده در جلسات گذشته، نظر خواهی، ارائه پیشنهادهای نهایی و اجرای پس‌آزمون

پرسشنامه هوش هیجانی یک هفته قبل از شروع کلاس‌ها در اختیار هر دو گروه آزمایش و کنترل قرار داده شد و هر دو گروه در شرایط یکسان پرسشنامه را تکمیل کردند. سپس گروه آزمایش به جلسات آموزش هوش هیجانی دعوت شدند و پس از ۸ جلسه آموزش دوباره هر دو گروه پرسشنامه هوش هیجانی را تکمیل کردند.

### ابزار اندازه‌گیری

مقیاس رگه فراخلقی (TMMS): این مقیاس یک مقیاس خود گزارشی برای اندازه‌گیری هوش هیجانی است که دو شکل ۴۸ ماده‌ای و ۳۰ ماده‌ای دارد. در این پژوهش از فرم کوتاه آن استفاده شده است. ماده‌های این مقیاس در یک طیف ۵ درجه‌ای از عمدتاً مخالف (۰) تا عمدتاً موافق (۴) طراحی گردیده است. سالووی و همکاران (۱) در سه مطالعه پیاپی، ضرایب آلفای کرونباخ مطلوبی را برای این مقیاس به دست آوردند: توجه هیجانی: ۰/۸۲، ۰/۷۸ و ۰/۸۸، تمایز هیجانی: ۰/۸۸، ۰/۷۴ و ۰/۷۶، بازسازی خلقی: ۰/۸۵، ۰/۶۴ و ۰/۸۶ (۷). در مطالعه اکسترمر و بروکال (۱۶) ضرایب آلفای کرونباخ در مؤلفه‌های توجه، تمایز و بازسازی هیجانی به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۹ و ۰/۸۶ بود. در پژوهش خسروجردی (۱۷) اعتبار مؤلفه‌های توجه، تمایز و بازسازی هیجانی به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۷۹ و ۰/۶۸ به دست آمد و ضریب آلفای ۰/۸۶ برای پایایی محاسبه شد.

از فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و واریانس

جدول شماره ۱

خرده مقیاسها	قبل از آموزش	بعد از آموزش	تغییرات قبل و بعد	مقایسه قبل و بعد	P value
توجه هیجانی	۳۰/۵۸	۳۱/۰۸	+۰/۵	p>۰/۳۵	
تمایز هیجانی	۳۱/۱۶	۳۶/۹۱	+۵/۷۵	p<۰/۰۰۱	
بازسازی هیجانی(خلقی)	۳۴/۱۶	۳۴/۲۵	+۰/۰۹	p>۰/۸۸	
نمره کل	۳۳/۵۸	۳۶	+۲/۴۲	p<۰/۰۳۳	
	۱۹/۵	۱۹/۴۱	-۰/۰۹	p>۰/۶۷	
	۱۸/۷۵	۲۰/۳۳	+۱/۵۸	p>۰/۰۸۹	
	۸۴/۲۵	۸۴/۷۵	+۰/۰۵	p>۰/۵۲	
	۸۴/۷۵	۹۳/۲۵	+۹/۰۹	p<۰/۰۰۸	

لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش به گروه آزمایش سطح هوش هیجانی را در مددکاران ارتقاء داده است. نتایج این تحقیق همسو با تحقیقات نلیس و همکاران (۱۳) می‌باشد که نتیجه گرفتند آموزش هوش هیجانی باعث افزایش مؤلفه‌های این هوش در شرکت-کنندگان نسبت به گروه گواه می‌شود. آنها با یک دوره آموزشی کوتاه‌مدت و پیگیری اثر این آموزش در یک بازه زمانی شش‌ماهه، بین گروه آموزش و کنترل به چنین نتیجه‌ای رسیدند. همچنین نتایج این تحقیق همسو با یافته‌های دانشجو (۱۸) و یار محمدیان و همکاران (۱۹) است که نتیجه گرفتند: آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی به شیوه گروهی باعث کاهش ناسازگاری زنان متأهل و افزایش ابراز محبت، همبستگی زناشویی، توافق زناشویی و رضایت زناشویی می‌شود. همچنین یافته‌های این پژوهش همسو با پژوهشی است که توسط قنبری هاشم-آبادی و باقری (۲۰) با هدف بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر رشد آن در دانش‌آموزان دبیرستانی صورت گرفت، در این مطالعه مقایسه نتایج آزمون‌ها در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون نشانگر تأثیر مداخلات در بهبود شاخص هوش هیجانی گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل بود.

تفکیک خرده مقیاس‌ها و تحلیل آن‌ها به صورت مجزا نشان داد که دو گروه در درجه اول بیشترین تفاوت را بعد از آموزش در خرده مقیاس توجه هیجانی پیدا کرده‌اند و آموزش در این بعد از هوش هیجانی بیشترین

درصد آموزش در افزایش توجه هیجانی روی مددکاران مؤثر بوده است. در خرده مقیاس تمایز هیجانی، با توجه به ( $p < ۰/۰۳۳$ ) در سطح  $۰/۰۵$  اختلاف معناداری بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش مشاهده شد که نشان می‌دهد این رابطه از لحاظ آماری معنادار بوده است و با اطمینان  $۰/۹۵$  درصد آموزش در افزایش تمایز هیجانی مددکاران مؤثر بوده است. در خرده مقیاس بازسازی خلقی، با توجه به ( $p < ۰/۰۸۹$ ) اختلاف معناداری بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آموزش از لحاظ آماری مشاهده نشد و نتیجه گرفته شد که آموزش در افزایش این خرده مقیاس روی مددکاران تأثیری نداشته است.

تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون  $t$  مستقل نشان داد (جدول ۱) با توجه به تفاوت میانگین  $-۹/۰۹$  تفاوت معناداری بین دو گروه آزمایش و کنترل بعد از دریافت جلسات آموزشی وجود دارد ( $p < ۰/۰۰۸$ )؛ و فرضیه اصلی این تحقیق که ادعا داشت آموزش هوش هیجانی به مددکاران اجتماعی باعث افزایش این هوش در مددکاران می‌شود، تأیید شد.

## بحث

فرضیه اصلی پژوهش این بود: «آموزش هوش هیجانی به مددکاران اجتماعی باعث افزایش هوش هیجانی در مددکاران می‌شود». تحلیل نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و کنترل، قبل و بعد از آموزش از

تأثیر را داشته است. منظور از توجه هیجانی این است که فرد به احساساتش توجه کرده یا به آن‌ها فکر کند.

گروه‌ها سپس در خرده مقیاس تمایز هیجانی پس از اجرای کلاس‌های آموزشی مطالعه شدند و آزمون تی مستقل نشان داد که در این خرده مقیاس نیز دو گروه تفاوت معناداری از لحاظ آماری پیدا کرده‌اند. در تمایز هیجانی درجه‌ای را که شخص قادر است بین هیجان‌اتش تمایز قائل شده و آن‌ها را شناسایی کند، سنجیده می‌شود. همچنین گروه‌ها در خرده مقیاس بازسازی فراخلقی مطالعه شدند، اما آزمون تی مستقل تفاوت معناداری بین دو گروه آزمایش و کنترل پس از آزمون نشان نداد. بازسازی هیجانی به ارزیابی این که فرد چقدر در تنظیم خلق و بازسازی تجارب هیجانی منفی، خوب عمل می‌کند می‌پردازد.

پژوهش‌های متعددی نقش عظیم هوش هیجانی را در سلامت روان، روابط بین فردی، کنترل صحیح هیجان‌ها، بهبود عملکرد سازمان‌ها و به‌طور کلی در موفقیت فردی و گروهی مورد تأیید و تأکید قرار داده‌اند. حوزه‌ای که در این میان کمتر مورد توجه قرار گرفته است، تأثیر آموزش بر ارتقاء هوش هیجانی می‌باشد. در این بین مددکاران، به اقتضای وظایف شغلی خاصی که از قبیل ارتباط برقرار کردن با خانواده‌ها، کنترل و حل مشکلات آن‌ها، مدیریت بحران و غیره دارند، نیاز ویژه‌ای به برخوردار بودن از مهارت‌های هوش هیجانی دارند. مددکاری شغلی است که برای کمک‌های بیشتر معنوی به خانواده‌ها ایجاد شده است. نمونه بارز مددکاری و خدمات این گروه در ارتباط با خانواده‌های معظم شاهد و ایثارگر است. مددکاران در کاهش آلام ناشی از داغداری، سوگ و استرس پس از ضربه خانواده‌های شاهد و ایثارگر نقش مهم و کلیدی دارند. هوش هیجانی به مددکاران کمک می‌کند تا آن‌ها ارتباط مؤثرتر و قوی‌تری با خانواده‌ها برقرار نمایند و در مواقع بحران همدلی بیشتر و صحیح‌تری با افراد داشته باشند. مطالعاتی که به‌صورت

خاص آموزش مددکاران را برای ارتقاء سطح هوش هیجانی آن‌ها انجام گرفته باشد به‌دست نیامد. اگر چه گلمن از اصطلاح سواد آموزی هیجانی استفاده کرده و نتیجه گرفته است که سطح هوش هیجانی با آموزش می‌تواند تغییر یابد، با وجود این کمتر به مسأله آموزش برای افزایش هوش هیجانی پرداخته شده است. اما تحقیقاتی که به‌طور گسترده به بررسی رابطه هوش هیجانی با متغیرهای گوناگون پرداخته‌اند، نقش با اهمیت هوش هیجانی را آشکار ساخته‌اند. به‌عنوان مثال کروز (۲۱) طی پژوهشی در جهت مقایسه کفایت‌های هوش هیجانی در زمینه‌های مختلف و کشف تفاوت‌های جنسیتی به این نتیجه رسید که محل کار و خانه دو زمینه مختلف برای مقایسه هوش هیجانی هستند و افراد در این موقعیت‌ها بر حسب فرهنگشان، هوش هیجانی متفاوتی نشان می‌دهند. همچنین مردان و زنان در مؤلفه‌های هوش هیجانی تفاوت معناداری نشان می‌دهند. زنان در خانه و مردان در محل کار هوش هیجانی بالاتری نشان می‌دهند. توجه به این تفاوت‌ها بود که آموزش به این گروه خاص را پی‌ریزی کرد و محتوای آموزشی که برای آن‌ها در نظر گرفته شده بود نیز محدود به موقعیت و تناسب کاری آن‌ها بود. این آموزش با الگو برداری از کتاب ۵۰ تمرین برای ارتقاء هوش هیجانی در محیط کار اثر آدل لین می‌باشد که در ۵۰ درس مربیان هوش هیجانی مؤلفه‌های اساسی هوش هیجانی را (خودآگاهی و کنترل، همدلی، مهارت اجتماعی، نفوذ فردی، ارتقاء بینش) همراه با تمرین‌های کاربردی و جالب به فراگیران آموزش می‌دهند. نکته دیگر این است که دوره‌های توصیه شده برای ارتقاء سطح هوش هیجانی حداقل شش ماه تا یک سال می‌باشند (۵) که در گروه مورد آزمایش این مدت به دو ماه تقلیل یافته است و همین دلیل می‌تواند تبیین کند که چرا گروه آزمایش در خرده مقیاس بازسازی خلقی (بازسازی هیجانی) تفاوت معناداری نسبت به گروه کنترل نداشته است.

(۲۲) نشان می‌دهد، برنامه‌های آموزش هوش هیجانی می‌تواند در توسعه مهارت درک، تسهیل و مدیریت احساسات که در سلامت روان نوجوانان بسیار مهمند مؤثر باشد. همچنین تحقیقات لن فلتچر و همکاران (۲۳) حاکی از اثر بخشی آموزش هوش هیجانی در بین دانشجویان پزشکی است.

### تشکر و قدردانی

با تشکر و سپاس فراوان از سرکار خانم رشیدی در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان که زمینه این تحقیق را فراهم آوردند.

با وجود همه این مسائل رشد گروه آزمایش در دو خرده مقیاس از سه خرده مقیاس رگه فراخلقی (TMMS) نشان داد که آموزش هر چند کم در سطح هوش هیجانی اثر مطلوب می‌گذارد و بر اصطلاح سواد آموزی هیجانی گلن صحه می‌گذارد. به این نکته نیز باید توجه کرد که سوادآموزی هیجانی اگر از سنین پایین‌تر شروع شود نتیجه بهتری خواهد داد؛ اما این بدین معنی نیست که آموزش هوش هیجانی به بزرگسالان و به گروه‌های خاص نتیجه‌ای ندارد، بلکه منظور این است که زمان بیشتر و حوصله و سعه صدر بیشتری باید به کار گرفته شود. همچنین بایستی پیگیری به عمل آید و دوره‌های شش ماهه و یک ساله برای آموزش هوش هیجانی، برگزار شود. در این زمینه تحقیقات دزیره و همکاران

### References :

1. Salovey, P., Badell, B.T., Detweiler, J.B., Mayer, J.D., Lewis, M., & Haviland, J. Current direction in emotional intelligence research. Handbook of emotions. 2000; 2th ed.
2. Najmuddin, SH. Emotional intelligence and the work among teachers MRSM. Unpublished doctoral dissertation: University Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia. 2007.
3. Rorlinda, I. Kepintaran emotions among counselors in Malaysia . Unpublished doctoral dissertation: Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia. 2010.
4. Syafrimen, S. Keberkesanan EQ intervention in improving the emotional intelligence of teachers. Unpublished doctoral dissertation: Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia. 2010.
5. Lynn AB. The Emotional Intelligence Activity Book: 50 Activities for Developing EQ at Work. AMACOM Div American Mgmt Assn. 2002; 237.
6. Goleman D. Working with emotional intelligence, New York. Bantam Books. 1999
7. Elizabeth J. Astin, Donald H, Saklofske, Vincent Egen. Correlates of trait emotional intelligence: results from can a dian and Scottish groups. Edinburgh: University of Edinburgh. 2005.
8. Carusi DR, Mayer JD, Salovey P. Relation of an ability measures of emotional intelligence to personality. J pers assess. 2002; 79(2), 306-15.
9. Quoidbach J. Hansenne M. The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. J profil nurs . 2009; 25(1), 23-9.
10. Clarke N. The impact of a training programme designed to target the emotional intelligence abilities of project managers. International Journal of Project Management. 2010; 28( 5), 461-8.
11. Ciarrochi, JV, Chan, AYC, Caputi P. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. personality and Individual Differences. 2000; 28(3), 539-61.
12. Mayer, JD, Caruso, DR , Salovey, P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence . intelligence. 1999; 27(4), 267-98.
13. Nelis D, Quoidbach J, Mikolajczak M, Hansenne M. Increasing emotional intelligence: (How) is it possible. personality and Individual differences. 2009;47(1), 36-7.
14. Nooryan KH, Gasparyan K, Sharif F, Zoladl M, Moghimi M, Hoseyni N. Effect of components of emotional intelligence, stress and anxiety, doctors and nurses in intensive care units. J Armaghan Danesh. 2011; 65, 472-9. (Persian)
15. Kimiaee A, Raftar M, Soltanifar, A. Emotional intelligence training and Its effectiveness in reducing adolescent aggression aggressive. Journal of Clinical and Counseling Psychology Research. 2011. 1(1), 153-66. (Persian)

16. Extremera, N., & Berrocal, P.F. Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the Trait Meta-Mood Scale. 2005; 937-48.
17. Khosrovjerdi, Razieh. The relationship between emotional intelligence and public health students at Tarbiat Moallem University of Sabzevar. Master's thesis. Tehran University. 2004; (Persian)
18. Daneshjo Bagher. Effects of emotional intelligence training in group style to reduce the incompatibility married women. . Master's thesis. Teacher Training university of Tehran. 2007. (Persian)
19. Yarmohamadian A, Bonakdar hashemi N, Askari K. The impact of emotional intelligence and life skills education on marital couples. J Knowledge and Research in Applied Psychology.2011; 2. (Persian)
20. Ghanbari hashemabadi B, Bagheri H. Performance evaluation skills to increase emotional intelligence in adolescents. Journal of Educational Studies and Psychology, Ferdowsi University of Mashhad. 2008; (9)1, 157-65. (Persian)
21. Cruz R, Virginia B. Across cotexts comparison of Emotional intelligence competencies: A discovery of gender differences. Case Western Reserve University. 2004.
22. Ruiz-Aranda D, Castillo R, Salquero JM, Cabello R, Fernandez-Berrocal P, Balluerka N. Short- and Midterm Effects of Emotional Intelligence Training on Adolescent Mental Health. J Adolesc Health. 2012; 51(5), 426-7.
23. Fletcher I, Leadbetter P, Curran A, O Sullivan H. A pilot study assessing emotional intelligence training and communication skills with 3rd year medical students . Patient Edu Couns.2009; 76(3), 376-9.



# Effect of emotional intelligence training on increasing emotional intelligence of social workers of martyr foundation and veterans affairs

Seyedeh Maasomeh Alavi. MA

M.A in psychology. Counselor of sadidi school.

Received: 21/08/2012 , Revised:12/10/2012 , Accepted: 27/11/2012

---

**Corresponding author:**

Sabzevar.Sheshtamad.Sadidi  
school.

E-mail: alavi.raheleh@yahoo.Com

**Abstract**

**Background:** emotional intelligence is a complex of abilities and could be learend .The main goal of this research was investigate the impact of emotional intelligence education on martyred foundation social workers.

**Materials and Methods:** This study was a quasi-experimental study. Research design was pre test- post test with control group that participants After random selection perch in the experimental group and the control group . The sample size consisted of 25 subjects(13 control and 12 experimentation) of Guilan's martyred social workers selected by random sampling method. After the pre-test, test group for two months (eight 90-minute sessions), participated in the training sessions, emotional intelligence. After training, both groups were post-tested. Instrument of this research was Trait Meta Mood Scale(TMMS).From the standard deviation and variance for the analysis of demographic data and paired t-test and independent t was used to compare groups with self and their front groups.

**Findings:** From Performance paired and independent t-test result that the mean difference between the experimental group is higher than before the implementation classes and The difference between the experimental group and the control group ( $94/2 = t, 008/0p <$ ) is statistically significant. Also in analysis of the subscales observed that two Groups in the emotional attention subscale ( $5 = t, =, 00025/0p <$ ) and emotional differentiation ( $19/2 = t, 039/0p <$ ) are significantly different than before training But the analysis of the subscales of reconstruction mood ( $91/1 = t, 068/0p <$ ), the difference was not significant.

**Results:** Analysis of the results showed that in both of control and experimental groups before and after training, there are statistically significant differences and Group test training has elevated levels of Worker's emotional intelligence .

**Key words:** *emotional intelligence, education, social workers*