



## The relationship between positive organizational behavior and demographic factors of banking industry managers with their communication quotient (Case study: Keshavarzi bank)

Sahar Sadraei<sup>1\*</sup>, Ahmad Vedadi<sup>2</sup>

1. Phd in Public Administrative Management (Organizational Behavior), Islamic Azad University, Roudehen Branch, Iran
2. Associate Professor of Management, Faculty of Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Iran

### Abstract

Communication quotient of a manager helps him to adjust his communication style. In this research, the researcher has investigated the positive organizational behavior and demographic factors affecting the communication quotient of managers in the keshavarzi Bank. This research is applied in terms of purpose and descriptive in terms of data collection. The statistical population includes managers, assistants and experts of the keshavarzi bank in the whole of Tehran province in the number of 387 people, and based on Morgan's table, the sample number was calculated to be 193 people, who were selected using random sampling method. The research tools were the standard psychological capital questionnaires of Luthans et al. (2007) and Burmester's communication competence (1988). The validity of the questionnaires was confirmed based on face and content validity, 0.893, and Cronbach's alpha method was used for the reliability of the questionnaire, and its values were 0.79 for the psychological capital questionnaire and 0.83 for the communicative competency. Data analysis was done at two descriptive and inferential levels using the correlation method. The findings showed that demographic factors and variables of positive organizational behavior have created a positive and significant relationship with communication quotient. But among the personality traits, only gender variable 25 percent and marriage variable 35 percent; And in the dimensions of positive organizational behavior, only the dimension of optimism 30 percent was able to explain the changes in communication quotient.

**Keywords:** Communication quotient, Positive organizational behavior, Banking industry.

\*Corresponding Author: Sahar Sadraei, s\_sadraeei@yahoo.com



## رابطه رفتار سازمانی مثبت گرا و عوامل جمعیت‌شناختی مدیران صنعت بانکداری با هوش ارتباطی آنان (مطالعه موردی: بانک کشاورزی)

دکتری مدیریت دولتی (گرایش رفتار سازمانی) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، ایران  
دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، ایران

سحر صدرائی\*  
احمد ودادی

### چکیده

هوش ارتباطی یک مدیر به او کمک می‌کند که چگونه سبک ارتباطی خود را، تنظیم کند. محقق در این پژوهش با هدف بررسی رفتار سازمانی مثبت گرا و عوامل جمعیت‌شناختی مؤثر بر هوش ارتباطی مدیران در بانک کشاورزی، به آن پرداخته است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل مدیران و معاونان و کارشناسان بانک کشاورزی در کل استان تهران به تعداد ۳۸۷ نفر می‌باشند و بر اساس جدول مورگان، تعداد نمونه ۱۹۳ نفر محاسبه گردید که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه روان‌شناختی از لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) و شایستگی ارتباطی از بورمستر (۱۹۸۸)، بوده‌اند. روایی پرسشنامه‌ها بر اساس روایی صوری و همچنین محتوایی، ۰/۸۹۳ مورد تأیید قرار گرفت و برای پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقادیر آن به ترتیب، پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی، ۰/۷۹ و شایستگی ارتباطی، ۰/۸۳ بوده است. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از روش همبستگی انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که عوامل جمعیت‌شناختی و همچنین متغیرهای رفتار سازمانی مثبت گرا، رابطه مثبت و معنی‌داری با هوش ارتباطی ایجاد نموده‌اند. لیکن از بین ویژگی‌های شخصیتی، تنها متغیر جنسیت ۲۵ درصد و متغیر تأهل ۳۵ درصد؛ و در ابعاد رفتار سازمانی مثبت گرا نیز تنها بُعد خوش‌بینی وارد مدل شده که توانست، ۳۰ درصد، تغییرات هوش ارتباطی را تبیین کند.

**واژگان کلیدی:** هوش ارتباطی، رفتار سازمانی مثبت گرا، صنعت بانکداری.

## ۱. مقدمه

جهان در حال تغییر باعث شده است معیارهای موفقیت مدیران نیز عوض شوند. مدیریت مؤثر گذشته که بر فرماندهی، کنترل، موقعیت و دانش فنی تمرکز دارد، به یک مدل جدید مبتنی بر باز بودن، اعتماد و دانش کلی تغییر کرده است. ارتباطات، ستون فقرات رهبری و مدیریت است. هوش ارتباطی یک مدیر با هدف کمک به او در درک اینکه چگونه سبک ارتباطی خاص خود را با همکارانش در محیطی که در آن کار می‌کند تنظیم کند انجام می‌شود (سرویس، ۲۰۰۵). چنانچه از هوش ارتباطی خود در تجارت استفاده کنیم، موجب تقویت فرهنگ سازمان در جهت دستیابی به دستاوردهای تجاری خواهیم شد. فهم چگونگی تنظیم سطح گفتگوها این قدرت را به ما می‌دهد تا واقعیت را دگرگون سازیم (گلیزر، ۲۰۱۴). کلیه انسان‌ها ناگزیر به برقراری ارتباط هستند ولی مدیران بنا به ماهیت کارشان به برقراری ارتباطات بیشتری نیازمندند. یک مدیر باید درعین حال که خود را مجهز به فنون مربوط به مدیریت می‌کند، فردی بصیر نسبت به اوضاع کشور و جهان بوده و از سیستم اطلاعاتی و برقراری صحیح ارتباطات آگاهی کافی داشته باشد (کیوان و همکاران، ۱۳۹۲). فقدان یا کمبود هوش ارتباطی ریشه و علت اصلی ناکامی‌ها در زمینه بسیاری از ارتباطات است (گلیزر، ۲۰۱۴). هوش ارتباطی انسان را قادر خواهد ساخت تا در میان گونه‌های ارتباطات مناسب برای موقعیت‌های مختلف تمایز قائل شود. در یک انتهای پیوستار ارتباطی، گفتگوهای قرار دارند که امکان می‌دهند تا به معامله و تجارت و به اشتراک گذاری اطلاعات با یکدیگر پرداخته شود، به موازات حرکت در امتداد این پیوستار، ارتباطات موقعیتی یا پوزیسیونی قرار دارند، یعنی گفتگوهایی که در آنها از نوعی نقطه نظر برخوردار شده، و تلاش گردد تا سایرین را به فهم یا قبول جهان بینی خود وادارند، این گفتگوها از نوع محاورات سطح ۲ هستند. در بالاترین سطح که سطح ۳ نام دارد، در جهت دگرذیسی و شکل دادن به واقعیت در همراهی با یکدیگر، ارتباط برقرار می‌گردد، نوعی گونه اول قدرتمند که محاورات هم آفرینانه نامیده می‌شوند، عالی‌ترین شکل از گفتگو محسوب می‌شوند. آنها این امکان را می‌دهند که نه تنها گفتگو با دیگران پیش برده شود، بلکه حتی می‌توانند به نگارش نوعی ژن جدید قابل انتقال به نسل بعدی منتج شوند (گلیزر، ۲۰۱۴).

صنعت بانکداری یکی از صنایعی است که در جهان امروزی نقش بی بدیلی در تعیین معاملات اقتصادی ایفا می‌کند و امروزه به محورا اصلی توسعه اقتصادی در جهان تبدیل شده است، به گونه‌ای که بدون بانک‌های کارآمد، رسیدن به شکوفایی اقتصادی غیرممکن است (خوانساری و همکاران، ۱۳۹۳). بانک کشاورزی به لحاظ قرار داشتن در صنعت بانکداری و سهم بودن در فرآیند چرخه اقتصادی کشور و نیز به دلیل مأموریت کمک به توسعه بخش کشاورزی، و نیز به دلیل دولتی بودن، با گروه‌های متفاوتی اعم از صنعت بانکداری، سازمان جهاد کشاورزی، سایر سازمان‌های دولتی و حتی خصوصی داخل کشور و همچنین سازمان‌های مرتبط در خارج از کشور، مشتریان و کارکنان در ارتباط می‌باشد و برای اینکه انعطاف‌پذیری لازم را در جهت مواجهه با تحولات محیطی، داشته باشند، لازم است مدیرانش جهت انجام عکس‌العمل به موقع در برابر هر نوع پدیده و یا هر نوع تحول، با اعضای داخل و خارج سازمانی اعم از ملی و فراملی ارتباطات مناسبی برقرار نمایند. عوامل مختلفی در بروز کیفیت ارتباطی مدیران و نحوه اعمال آن مؤثرند که مدیران هر سازمان می‌بایست با عوامل اثرگذار بر آن آشنا باشند (اسکندری و همکاران، ۱۳۹۴). در این میان، سازمان‌ها به‌طور فزاینده در حال به رسمیت شناختن مثبت‌گرایی و تمرکز بر توسعه نقاط قوت کارکنان و مدیران، به جای ساکن شدن بر نقاط منفی و تلاش صرف برای رفع نقاط ضعف و آسیب‌پذیر آن‌ها می‌باشند (آوی و همکاران، ۲۰۰۹).

روان‌شناسی و رفتار سازمانی مثبت‌گرا، نهضت جدیدی است که با احیای نگرش مثبت به انسان و رفتارهای وی در حال شکل‌گیری و توسعه است (الوانی، ۱۳۹۱). رفتار سازمانی مثبت‌گرا که به مطالعه حالت‌های روان‌شناختی مثبت اشخاص و نقاط قوت منابع انسانی که مرتبط با بهبود عملکرد یا رفاه کارکنان است می‌پردازد، خود از جنبش روان‌شناسی مثبت‌گرا که تحت رهبری مارتین سلیگمن، در واکنش به اشتغال تقریباً انحصاری که روان‌شناسی به جنبه‌های آسیب‌شناسانه و منفی رفتار و عملکرد انسان داشت، پدیدار گشت، به جای تأکید بر بیماری‌ها و ناکارآمدی‌های ذهن انسان، بر چگونگی شکوفاسازی بیشتر ذهن‌های سالم تمرکز می‌کند (لوتانز، ۲۰۰۸). در واقع روان‌شناسی مثبت‌گرا بر آنچه موجب شکفتن اشخاص و جوامع و هر آنچه در مقابل آنچه که موجب پژمرده شدن آنها می‌شود، تمرکز نموده است (هفرون و همکاران، ۲۰۱۱).

پژوهش حاضر که با هدف تعیین رابطه رفتار سازمانی مثبت‌گرا با هوش ارتباطی مدیران انجام گرفته است، کوششی در جهت نشان دادن اهمیت مثبت‌گرایی، می‌باشد.

تاکنون تحقیقات زیادی درباره مفهوم ارتباطات انجام شده است. اما سازمان‌ها به دنبال چیزی فراتر از این، یعنی هوش ارتباطی مدیران خود می‌باشند. امروزه در شرایط سخت رقابتی، سازمان‌ها به دنبال این هستند که آیا عوامل رفتاری همچون رفتار سازمانی مثبت‌گرا نیز می‌توانند در این زمینه نیز اثرگذار باشد؟ از آنجا که طی مطالعات انجام یافته محقق، تاکنون هیچ پژوهشی در این خصوص و آن هم در صنعت بانکداری، انجام نیافته است، لذا تحقیق پیرامون این حوزه ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به این موارد در این تحقیق سعی داریم به بررسی رابطه مثبت‌گرایی و عوامل جمعیت‌شناختی مدیران صنعت بانکداری با هوش ارتباطی آنان (مطالعه موردی: بانک کشاورزی) بپردازیم.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۱،۲. رفتار سازمانی مثبت‌گرا

لوتانز، رفتار سازمانی مثبت‌گرا را مطالعه و کاربرد ظرفیت‌های روان‌شناختی و توانایی‌های مثبت منابع انسانی که قابلیت اندازه‌گیری و توسعه یافتن دارند و برای بهبود عملکرد به طور مؤثری مدیریت پذیر می‌باشند، تعریف نموده است (لوتانز، ۲۰۱۱). ظرفیت‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرای حالت‌گونه برای یادگیری، توسعه، تغییر و مدیریت در محل کار می‌باشند. حالت‌های رفتار سازمانی مثبت‌گرا می‌توانند از طریق برنامه‌های آموزشی توسعه داده شوند، در محیط کار هدایت شوند یا توسط خود شخص پرورش داده شوند (لوتانز، ۲۰۱۱).

لوتانز و همکاران ترکیب بهینه روان‌شناسی مثبت، و سرمایه انسانی را ضرورت اجتناب ناپذیر برای شکل‌دهی رفتارهای سازمانی مثبت می‌دانند (قلی‌پور، ۱۳۹۲).

در واقع لوتانز و همکاران بر این باورند که رفتار سازمانی مثبت‌گرا با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت همچون، امیدواری، خودکارآمدی، تاب‌آوری، خوش‌بینی و غیره منجر به ارتقای سرمایه انسانی (دانش و مهارت‌های افراد) و سرمایه اجتماعی (شبکه روابط میان آن‌ها) در سازمان می‌شود (پاگک و همکاران، ۲۰۰۴).

برای این که یک ظرفیت روان‌شناختی و متغیر مثبت در شمول سازه رفتار سازمانی مثبت‌گرا قرار گیرد، می‌بایست معیارهای عملیاتی زیر را در بر داشته باشد.

۱. مبتنی بر نظریه و پژوهش

۲. مقیاس های معتبر

۳. حالت گونه و باز برای توسعه

۴. مدیریت پذیر برای بهبود عملکرد

ظرفیت های روان شناختی مثبت که بیشترین تناسب با معیارهای چهارگانه بالا دارند شامل امیدواری، خودکارآمدی، خوش-بینی، و تاب آوری می باشند (لوتانز، ۲۰۱۱).

## ۲,۲. امیدواری

در روان شناسی مثبت گرا، امیدواری به عنوان توانایی ادراکی استنتاج مسیرها برای دستیابی به اهداف مورد نظر و ایجاد انگیزه در خود از طریق تفکر عامل، جهت استفاده از آن مسیرها تعریف شده است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۵). اما بر مبنای کار اسنایدر و همکاران، تعریفی که در رفتار سازمانی مثبت گرا استفاده می شود، امیدواری به عنوان یک حالت انگیزشی مثبت و مبتنی بر احساس تعاملی ناشی از موفقیت که دارای دو جزء: عاملیت (انرژی معطوف به هدف)، و مسیر (برنامه ریزی برای دستیابی به هدف) است، معرفی می شود (اسنایدر و همکاران، ۱۹۹۱). به عبارت دیگر، امیدواری متشکل از هر دو جزء نیروی اراده (عاملیت اشخاص، یا عزم راسخ برای دستیابی به اهداف خود) و قدرت تفکر روش مند (توانایی طراحی مسیرهای جایگزین و برنامه های اقتضایی برای رسیدن به یک هدف با وجود موانع و گذرگاه ها) است (آوی و همکاران، ۲۰۰۹). بر اساس این تعریف، جزء عاملیت امید یا نیروی اراده، عزم راسخ برای رسیدن به اهداف را فراهم می کند، در حالی که جزء مسیر یا تفکر روش مند، ایجاد مسیرهای دیگر به منظور جایگزینی مسیرهایی که ممکن است در روند پیگیری این اهداف مسدود شده باشد را توسعه می دهد، نشان داده شده است. امیدواری کاربردی پذیر می باشد و با عملکرد در حوزه های مختلف، از جمله محل کار مرتبط است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

## ۳,۲. خودکارآمدی

خودکارآمدی به لحاظ نظری بیش از همه توسعه یافته و مورد بررسی علمی قرار گرفته است (لوتانز، ۲۰۱۱). بر مبنای نظریه شناختی اجتماعی باندورا (۱۹۹۷) و تحقیق گسترده تجربی استاجکویک و لوتانز، خودکارآمدی در محیط های کاری به عنوان باور یا اطمینان شخص به توانایی هایش در به حرکت درآوردن انگیزه و منابع شناختی خود و ایفای اقدامات لازم برای اجرای موفقیت آمیز و وظیفه خاص در یک زمینه معین، تعریف می شود (استاجکویک و همکاران، ۱۹۹۸). در ارتباط با امیدواری، خودکارآمدی می توانند به عنوان اعتقاد و باور به توانایی های فرد در: الف) ساختن مسیرهای متعدد، و ب) ایفای اقدامات لازم به سمت هدف، و ج) در نهایت موفقیت در دستیابی به هدف، تفسیر شود (آوی و همکاران، ۲۰۰۸). در میان ظرفیت هایی که به خاطر شمول در معیارهای رفتار سازمانی مثبت گرا برگزیده شده اند، خودکارآمدی بهترین تناسب با همه معیارها را نشان می دهد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

خودکارآمدی با تعدادی از نتایج عملکرد کاری شامل خلاقیت، یادگیری، کارآفرینی و رهبری همبستگی مثبت دارد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). همچنین رابطه بسیار قوی بین خودکارآمدی و عملکرد ثابت شده است (آوی و همکاران، ۲۰۰۸). رابطه بین خود اثربخشی و عملکرد رابطه ای چرخشی است. چرخه اثربخشی - عملکرد می تواند به صورت مارپیچ رو به بالا در راستای موفقیت و یا مارپیچ رو به پایین در جهت نیل به شکست باشد. محققان از وجود یک رابطه قوی بین

انتظارات بالای خوداثربخشی و موفقیت در مسائل مختلف فیزیکی، روحی، کاهش اضطراب، کنترل اعتیاد، تحمل درد، بهبود بیماری و جلوگیری از دریازدگی در میان دانشجویان رشته دریاوردی خبر می‌دهند (کریستتر، ۲۰۱۱).

#### ۴.۲. خوش بینی

سلیگمن (۱۹۹۸)، خوش بینی را به عنوان یک سبک تبیینی که اشخاص رویدادهای مثبت را به عوامل شخصی، دائمی و فراگیر و رویدادهای منفی را به عوامل خارجی، موقتی و موقعیت‌های خاص نسبت می‌دهند تعریف می‌کند (آوی و همکاران، ۲۰۰۹). خوش بینی، مهارتی مبتنی بر انتظارات مثبت است که متعهدانه از تصور ما درباره بهبودی بالقوه در آینده، محافظت می‌کند (هیوک و همکاران، ۲۰۰۵). اما خوش بینی، به عنوان یکی از ظرفیت‌های اصلی سرمایه روان‌شناختی، معنا و مفهوم گسترده‌تری از آنچه به طور عام به خوش بینی اطلاق می‌شود، دارد. خوش بینی در سرمایه روان‌شناختی تنها پیش‌بینی و انتظار مثبت و مطلوب رویدادها در آینده نیست. مهم‌تر این که خوش بینی به دلایل و مستندات که یک فرد در توضیح چرایی رخداد برخی رویدادهای خاص، اعم از مثبت یا منفی، گذشته، حال، یا آینده به کار می‌برد مربوط است. به عنوان مثال، شما ممکن است مقدار زیادی از وقت و انرژی را صرف تمرکز بر وقایع کنید، اما اگر آن وقایع را با استفاده از یک سبک تبیین خوش بینانه تفسیر نکنید، ممکن است شما همچنان در سمت و سوی بدبین باشید (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

#### ۵.۲. تاب‌آوری

استوارت و همکاران، تاب‌آوری را توانایی افراد برای سازش موفقیت آمیز در مواجهه با تغییرات، مصیبت‌ها و خطرات تعریف نموده‌اند (استوارت و همکاران، ۱۹۹۷). لوتانز، تاب‌آوری را به طور خاص و به عنوان جزئی از رفتار سازمانی مثبت‌گرا به صورت: ظرفیت روان‌شناختی مثبت برای شروع مجدد (حالت ارتجاعی و کشسانی داشتن)، رجوع به قبل از بدبختی، ابهام، تعارض، شکست یا حتی وقایع مثبت، پیشرفت و مسئولیت‌های افزایش یافته، تعریف نموده است (لوتانز، ۲۰۰۷). تاب‌آوری اشاره به پدیده‌ای دارد که به وسیله پیامدهای خوب یا وجود تهدیدهای جدی به منظور تطبیق یا توسعه، توصیف می‌شود (مستن، ۲۰۰۱). در اوایل، تصور می‌شد که تاب‌آوری موهبتی استثنایی و غیر عادی است که تنها تنی چند از مردم در اختیار دارند. اکنون، روان‌شناسان مثبت‌گرا از قبیل مستن (۲۰۰۱)، از طریق تئوری‌سازی و تحقیق، مشخص نموده‌اند که تاب‌آوری و مولفه‌هایش، شامل مهارت‌های روزمره و نقاط قوت روان‌شناختی می‌توانند در تمامی افراد با سنین مختلف و شرایط متفاوت روانی، شناسایی، اندازه‌گیری و پرورش داده شود (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

#### ۶.۲. هوش ارتباطی

در حالی که سایر انواع هوش ماهیتاً بیشتر از نوع من محور هستند، هوش ارتباطی تلاشی است با ماهیت و موجودیتی جمعی و تعاونی، و زمانی که به صورت جمعی آن به کار بسته می‌شود، ارتباطات را افزایش می‌دهد. همچنین می‌توان هوش ارتباطی تیم‌ها و سازمان‌ها را نیز بالا برد. از آن جایی که هوش ارتباطی موجب متوازن سازی تمامی دیگر انواع هوش‌های فردی می‌شود، مهارتی قدرتمندتر و یا ضروری‌تر از آن برای فراگیری وجود ندارد (گلنزر، ۲۰۱۴). هوش ارتباطی امری قابل فراگیری است، و برای ایجاد سازمان‌هایی سالم‌تر و انعطاف پذیرتر در مواجهه با تحولات از ضرورتی حیاتی برخوردار است (گلنزر، ۲۰۱۴). هوش ارتباطی این قدرت را می‌دهد تا بر شیمی اعصاب، حتی به شکل آنی تأثیر بگذاریم (گلنزر، ۲۰۱۴). هوش ارتباطی مهارت قابل اندازه‌گیری و آموزش توانایی ارتباط مؤثر با دیگران است (سرویس، ۲۰۰۵). رهبری

با هوش ارتباطی بالا می‌داند که باید نوع صحیح ارتباطات را انتخاب کند (سرویس، ۲۰۰۵). به عقیده کیونگو (۲۰۱۶) در سازمان افرادی به لحاظ اجتماعی شایسته برقراری ارتباط تلقی می‌شوند که بتوانند ارتباطات خوبی برقرار کرده، تیم‌سازی کرده و شبکه‌های ارتباطی خود را گسترش دهند، اعمال نفوذ کنند و روابط معناداری با دیگران برقرار نمایند (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۶). به عقیده میر کمالی، هوش ارتباطی توانایی است اجتماعی که به وسیله آن، اطلاعات، افکار، عقاید و احساسات یک فرد یا گروه با زبان یا رفتار مشترک به طرف دیگر انتقال داده می‌شود تا سبب تفاهم و ادراک با رفتار واحد بین‌گیرنده و فرستنده شود. به عقیده فرگانس، هوش ارتباطی، فرایندی شناختی جهت انتقال اطلاعات از یک فرستنده به گیرنده تعریف می‌شود. استراندر (۲۰۰۹) آن را توانایی فرد برای برقراری ارتباط با دیگران در جهت برآورده نمودن نیازها، حق و حقوق یا تعهدات آنها به شیوه‌های قابل قبول بدون اینکه به نیازها، حق و حقوق یا تعهدات دیگران صدمه وارد آورند، تعریف می‌کند (علامت، ۱۳۹۴). سازمانها به مدیرانی نیازمندند که در ارتباطات میان فردی و تحت تأثیر هوش ارتباطی بتوانند کارکنانی راضی و بهره‌ور تربیت کنند. پتیت و وات معتقدند که هوش ارتباطی یعنی توانایی سرپرستی کردن در کمک کردن به افراد در جهت حل مشکلاتشان که این، هم برای زیر دست و هم برای بالا دست مهم است و برای هر دو نفع‌رسانند مندی به همراه دارد (ناوی پور، ۱۳۹۰). هیمز نظرش در مورد هوش ارتباطی وابسته به دو بخش مهم دانش پنهان و نهفته و دانش آشکار است که داشتن توانایی برای به کارگیری آن دانش مهم است. برای داشتن هوش ارتباطی به هنگام صحبت کردن، مهم است که حیطه شناختی و عاطفی و اداری از هم مجزا نشوند. هیمز بیان می‌کند که دانش و مهارت (توانایی به کارگیری دانش) برای درک ضروری است و حیطه‌های شناختی و عاطفی و اداری به عنوان بخشی از اجزای هوش ارتباطی می‌باشند. وایمن و بکلاند دو بُعد شامل بُعد شناختی و بُعد رفتاری را در هوش ارتباطی مورد توجه قرار دادند. بُعد شناختی، نیاز به دانستن و بُعد رفتاری به چگونگی دانستن در رفتار متناسب به درک و مشاهده هوش ارتباطی فرد ارتباط پیدا می‌کند. اسپینزبرگ هم مدعی است که فقدان هوش ارتباطی عوارض سو اجتماعی مثل تنهایی، افسردگی، استرس و اضطراب، فشار خون و بسیاری از بیماریهای ذهنی درونی دیگر را در بردارد (ناوی پور، ۱۳۹۰).

### ۱,۶,۲. عوامل مؤثر بر ارتباطات و هوش ارتباطی

این عوامل به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند: عامل انسانی و عامل سازمانی.

عامل انسانی: عامل انسانی جنبه‌های انسانی را دربر می‌گیرد و ارتباط میان افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شامل سه جز است:

الف) ویژگی‌های فردی افراد: ویژگی‌های ذهنی، ادراکی و روحی روانی و جسمانی

ب) ویژگی‌های اجتماعی افراد: ویژگی‌های فرهنگی افراد، طبقه اجتماعی افراد و اعتبار افراد

ج) مهارت‌های ارتباطی: مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، مرتبط و متناسب با وضعیت است که آموختنی و تحت کنترل فرد است و شامل مهارت‌های ارتباط کلامی (گفتاری و نوشتاری)، ارتباطات غیر کلامی (رفتارهای صوتی و غیر صوتی)، گوش دادن مؤثر و ارائه بازخورد می‌شود.

عامل سازمانی نیز ساختار و محتوای سازمان را دربر می‌گیرد و بر ارتباطات سازمانی تأثیر می‌گذارد و به دو دسته تقسیم می‌شود: ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی (مزروعی و همکاران، ۱۳۹۲).



### ۳. پیشینه پژوهش

طی بررسی‌هایی که محقق در زمینه پیشینه بررسی رفتار سازمانی مثبت‌گرا و عوامل جمعیت‌شناختی مؤثر بر هوش ارتباطی مدیران انجام داد، هیچ پژوهشی به صورت مستقیم حول هوش ارتباطی نشان داده نمی‌شود، لذا به جهت نزدیک بودن مفهوم هوش ارتباطی به مفاهیم حوزه‌های ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی، از پژوهش‌های مذکور در این راستا استفاده گردید:

کریمی (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان اثربخشی آموزش مثبت‌اندیشی بر عملکرد مهارت روابط انسانی مدیران آموزشی مرد مقطع ابتدایی بیستون، که با روش نیمه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون بر ۱۶ نفر جامعه آماری انجام گردید، به این نتیجه رسید که آموزش مثبت‌اندیشی بر میزان ارتباط انسانی و ارتباط ادراکی تأثیر مثبت و معناداری داشته و بین گروه آزمایش و کنترل از نظر میزان ارتباط، تفاوت معناداری وجود دارد.

چیدری (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان تأثیر مثبت‌اندیشی بر مدیریت ارتباطات با مشتری در شرکت کشتیرانی والفجر، که با روش توصیفی بر ۹۵ نفر جامعه آماری انجام داده است، به این نتیجه رسید که مثبت‌نگری، کارکرد مثبت، خودارزیابی مثبت روزانه، ارزیابی دیگران از خویش، انتظارات مثبت آینده، و خود اعتمادی، همگی بر مدیریت ارتباط با مشتریان، تأثیر معناداری دارند.

طهماسبی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان اثربخشی برنامه آموزشی مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی در دانش‌آموزان دختر دوره دوم متوسطه که با روش همبستگی و ابزار پرسشنامه انجام گردید، به این نتیجه رسید که آموزش مثبت‌اندیشی بر میزان ارتباط انسانی و ارتباط ادراکی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

زادولی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر مثبت‌اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز، که با روش توصیفی و ابزار پرسشنامه انجام شد، به این نتیجه رسید که میزان نمود اثرات مثبت‌اندیشی بر روی مهارت‌های غیر کلامی بیشتر از سایر مهارت‌ها است. همچنین میزان مثبت‌اندیشی در بین کتابداران نسبتاً خوب قلمداد شده است. نتایج کلی پژوهش نیز نشان داده است که میزان مثبت‌اندیشی در بین کتابداران زن و محدوده سنی زیر ۳۵ سال و با میزان تحصیلات کارشناسی به بالا، بیشتر از سایر گروه‌ها است. همچنین هر چقدر میزان مثبت‌اندیشی بالا باشد، بیشتر در رفتارهای ارتباطی به خصوص غیر کلامی کتابداران متجلی می‌گردد.

افخمی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان رابطه مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد، که با روش پیمایشی همبستگی بر ۷۰ نفر جامعه آماری انجام گردید، به این نتیجه رسید که رابطه معنادار مستقیمی بین متغیرهای مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران وجود داشت. همچنین آزمون سایر فرضیه‌های پژوهش نشان داد، بین میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی کتابداران زن و مرد تفاوت معناداری وجود نداشت. همچنین، بین میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت تفاوت معناداری مشاهده نشد.



کشاورزیان (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران که با روش همبستگی و ابزار پرسشنامه بر کل شاغلین کتابخانه‌های استان مازندران به روش نمونه-گیری سرشماری انجام گردید، به این نتیجه رسید که بین میزان مهارت‌های ارتباطی با سطح تحصیلات و رشته تحصیلی، رابطه معناداری وجود دارد.

توحیدنیا (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان ارزیابی مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان دانشکده پیراپزشکی کرمانشاه که با روش توصیفی مقطعی و ابزار پرسشنامه بر ۱۹۶ نمونه از دانشجویان انجام شد، به این نتیجه رسید که بین رشته تحصیلی و همچنین مقطع تحصیلی دانشجویان با مهارت ارتباطی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

صادقی‌نژاد (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان، بررسی تأثیر عوامل روانی و فردی آموزگاران بر اثربخشی ارتباطات آنان در مدارس ابتدائی دخترانه ناحیه یک شهر کرمان، که با روش توصیفی و ابزار پرسشنامه بر ۱۳۲۸ نفر جامعه آماری شامل کلیه معلمان زن مدارس ابتدائی ناحیه ۱ کرمان انجام شد، به این نتیجه رسید که، بین وضعیت تأهل آموزگاران با اثربخشی ارتباطات رابطه معناداری وجود دارد.

سلطان محمدی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان در روابط میان فردی، که با روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه و نمونه ۴۸۴ نفر مردم تهران انجام شد، به این نتیجه رسید که بین جنسیت و خود شناسی با نحوه برقراری ارتباط افراد رابطه معناداری وجود دارد.

ونتزل (۲۰۱۸)، به این نتیجه دست یافت که مثبت اندیشی سبب افزایش مهارت‌های ارتباطی در دانش آموزان می‌گردد. جیسر و همکاران (۲۰۱۶) نیز به این نتیجه رسیدند که مثبت نگری با تأکید بر احساسات مثبت و نقاط قوت به جای توجه به مشکلات، و افزایش مهارت‌های ارتباطی موجب زندگی شاد بیماران می‌گردد.

ای کوکو نورو (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر جنسیت بر ارتباطات دیداری درمانی و رضایتمندی بیمار در ژاپن، که با روش توصیفی همبستگی بر ۱۰۳ نمونه به صورت نمونه گیری تصادفی انجام شد، به این نتیجه رسید که بین جنسیت طرفین و رضایتمندی ارتباطاتی بیمار رابطه معناداری وجود دارد.

آن یوکیوی (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان عوامل فردی حمایت کننده ارتباطات میان فرهنگی در استونی، که از طریق مصاحبه الکترونیکی با دانشجویان انجام گردید، به این نتیجه رسید بین عوامل تربیتی، شخصیتی، فرهنگی و تکنولوژیکی با ارتباط بین فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد.

چین چو هوانگ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر جنسیت بر ارزیابی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پزشکی در تایوان، که با روش توصیفی همبستگی بر ۲۵۳ نفر جامعه آماری انجام گردید، به این نتیجه رسید که بین جنسیت طرفین و مهارت ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد.

آنتونی اوگیونجینی (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان عوامل جمعیت‌شناختی و حرفه‌ای بعنوان عوامل پیش‌بینی کننده رضایتمندی ارتباطی در میان کارکنان پارک‌های ملی نیجریه که با روش توصیفی همبستگی و جامعه آماری ۲۳۱ نفری انجام شد، به این نتیجه رسید که بین میزان تحصیلات و سابقه کاری و سمت کاری با رضایت ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد.

گیرولیموز و کونزتا (۲۰۰۸) با استفاده از ۲۰۰ آگهی استخدامی وب سایت های شناخته شده و معروف در انگلستان، کانادا، استرالیا، و آمریکا به بررسی مهارت ها و صلاحیت های مورد نیاز کتابداران در محیط اطلاعاتی مدرن پرداختند. در نهایت ۳۸ نوع مهارت برای کتابداران در آگهی های مختلف شناسایی شد که در بیش از ۶۰ درصد آنها مهارت های ارتباطی به عنوان عاملی اساسی و اجتناب ناپذیر برای کتابداران مدرن در نظر گرفته شده بود.

مادلین کروس (۲۰۰۵) نیز در پژوهشی با عنوان عوامل فردی، ارتباطات و مشارکت های اجتماعی در افراد مسن در لندن، که با ابزار مشاهده بر ۷۵ نفر از بیماران انجام شد، به این نتیجه رسید که ارتباطات اجتماعی با سن، تحصیلات و سلامت روان رابطه معناداری دارد.

#### ۴. سوالات پژوهش

##### ۴.۱. سوال اصلی پژوهش

میزان و سهم رفتار سازمانی مثبت گرا و عوامل جمعیت شناختی در پیش بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی چگونه است؟

##### ۴.۲. سوالات فرعی

۱. میزان تغییرات عوامل جمعیت شناختی (جنسیت، سن، تأهل، تحصیلات، سابقه خدمت) در پیش بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی، چقدر است؟
۲. میزان تغییرات رفتار سازمانی مثبت گرا (با ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، خوش بینی، تاب آوری) در پیش بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی، چقدر است؟

#### ۵. روش پژوهش

##### ۵.۱. جامعه آماری

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه مدیران و معاونان و کارشناسان خبره سطوح ستادی (ادارات مرکزی و سرپرستی ها) و مدیران و معاونان در سطح صف (شعب) بانک کشاورزی در کل استان تهران به تعداد ۳۸۷ نفر در سال ۱۳۹۸ می باشد که با احتساب حجم نمونه از جدول مورگان، ۱۹۳ نفر برآورده شده است که در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی برای این امر استفاده شده است.

##### ۵.۲. متغیرهای پژوهش

متغیرهای مستقل در این پژوهش شامل رفتار سازمانی مثبت گرا (با ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، خوش بینی، تاب آوری که برگرفته از مدل لوتانز (۲۰۰۷) می باشد)، و همچنین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه کار، میزان تحصیلات) بوده و متغیر وابسته نیز، هوش ارتباطی می باشد.

##### ۵.۳. روش و ابزار گردآوری داده ها

جهت گردآوری داده ها در این تحقیق از پرسشنامه سرمایه روان شناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) با ۲۰ سوال و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت که در آن چهار بُعد امید، خودکارآمدی، خوش بینی، و تاب آوری مشخص شده است و

همچنین پرسشنامه استاندارد شایستگی ارتباطات بین فردی بورمستر (۱۹۸۸) با ۴۰ سوال و بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت، و همچنین سوالات جمعیت شناختی با ۵ سوال جهت سنجش استفاده گردید.

#### ۴.۵. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌های تحقیق

الف) روایی محتوا: بدین منظور محقق پس از تهیه پرسشنامه آن را در اختیار ۱۰ نفر از صاحب‌نظران و اساتید حوزه مدیریت و سازمان قرار داد و میزان و فراوانی موافقت هر فرد با گویه‌های پرسشنامه مشخص گردید و سپس نسبت روایی محتوایی، محاسبه شد که مقدار به دست آمده ۰/۸۹۳ است.

ب) روایی صوری: روایی در اصل به صحت ابزار اندازه‌گیری برمی‌گردد. برای افزایش روایی پرسشنامه، ابتدا ۳۰ پرسشنامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع گردید و بدین طریق کلیه ابهامات در رابطه با سوالات مشخص شد. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد به دست آمده جهت پرسشنامه لوتانزو همکاران (۲۰۰۷)، ۰/۷۹ و جهت پرسشنامه شایستگی ارتباطی بورمستر (۱۹۸۸)، نیز ۰/۸۳ محاسبه شد.

#### ۵.۵. تحلیل داده‌ها

در تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر ابتدا اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها استخراج و در جدول اطلاعات کلی تنظیم شد و سپس داده‌ها با استفاده از رایانه و نرم‌افزارهای SPSS 23 در دو بخش روش‌های توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد که در سطح توصیفی میانگین و انحراف معیار محاسبه شد و در سطح استنباطی آزمون‌های ضرایب همبستگی به کار گرفته شد. متغیرهای مستقل، شامل ویژگی‌های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات، سابقه کاری) و رفتار سازمانی مثبت‌گرا بوده و متغیر وابسته نیز هوش ارتباطی مدیران می‌باشد.

#### ۶. یافته‌های پژوهش

##### جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی

تحصیلات				تأهل		سن		سنوات خدمت			جنسیت	
دیپلم	فوق دیپلم	کارشناسی ارشد	کارشناسی	دیپلم	متاهل	مجرد	۴۰ تا ۴۹	۲۹ تا ۳۹	۲۵ تا ۲۹	۲۰ تا ۲۴	زنان	مردان
۱۲	۱۰	۱۰۴	۵۷	۱۰	۱۶۵	۲۸	۶۳	۱۳۰	۱۵	۱۵	۱۵۵	۳۸

مطابق جدول ۱، (۸۰/۳ درصد) افراد نمونه، مرد و (۱۹/۷ درصد) زن بوده‌اند که (۳۲/۶ درصد) افراد ۳۱ تا ۴۰ سال و (۶۷/۴ درصد) ۴۱ سال به بالا بوده‌اند. (۵/۲ درصد) دارای مدرک دیپلم، (۵/۲ درصد) فوق دیپلم، (۵۳/۹ درصد) لیسانس، (۲۹/۵ درصد) فوق لیسانس و (۶/۲ درصد) دارای مدرک دکترا بوده‌اند. (۱۳ درصد) افراد، مجرد و (۸۷ درصد) متأهل بوده‌اند، و (۸۴/۴ درصد) شرکت‌کنندگان دارای سابقه خدمت بالای ۱۰ سال بوده‌اند.

مطابق جدول (۲)، آمار توصیفی متغیرهای مورد نظر مورد بررسی قرار گرفت. طبق نظر بازرگان (۱۳۸۶) میانگین‌های عددی به دست آمده از مقیاس پنج ارزشی لیکرت، در سه سطح نامطلوب (پائین) شامل میانگین‌های بین ۱ تا ۲/۳۳، نسبتاً مطلوب (متوسط) شامل میانگین‌های بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶، و مطلوب (بالا) شامل میانگین‌های بین ۳/۶۶ تا ۵، طبقه بندی می‌شوند. طبق این نظر، میانگین بدست آمده از متغیرهای جمعیت شناختی و هوش فرهنگی به ترتیب ۲/۴۳ و ۳/۴۳ محاسبه گردید و در سطح متوسط توانست هوش ارتباطی (۳/۱۶) را تبیین کند.

جدول ۲. آمار توصیفی ابزار اندازه‌گیری

متغیر	ابعاد	کمینه	بیشینه	واریانس	میانگین	خطای استاندارد	انحراف استاندارد
شناختی ویژگی‌های جمعیت	جنسیت	۱/۰۰	۲/۰۰	۰/۱۶	۱/۷۹	۰/۰۲	۰/۴۰
	سنوات خدمت	۲/۰۰	۳/۰۰	۰/۲۴	۲/۳۹	۰/۰۳	۰/۴۹
	سن	۲/۰۰	۳/۰۰	۰/۲۵	۲/۶۰	۰/۰۳	۰/۴۹
	تأهل	۱/۰۰	۲/۰۰	۰/۱۲	۱/۸۶	۰/۰۲	۰/۳۴
	سطح تحصیلات	۳/۰۰	۵/۰۰	۰/۵۱	۳/۵۲	۰/۰۵	۰/۷۱
							۲/۴۳
مبتنی بر رفتار سازمانی مبتنی بر	امیدواری	۲/۷۵	۴/۷۵	۰/۳۲	۳/۵۹	۰/۰۴	۰/۵۷
	خودکارآمدی	۲/۱۷	۳/۶۷	۰/۰۸	۲/۷۷	۰/۰۲	۰/۲۸
	خوش بینی	۳/۴۰	۵/۰۰	۰/۲۱	۴/۱۵	۰/۰۳	۰/۴۶
	تاب‌آوری	۲/۶۰	۳/۰۰	۰/۱۱	۳/۲۲	۰/۰۲	۰/۳۳
							۳/۴۳
هوش ارتباطی	ایجاد ارتباط	۱/۲۵	۳/۰۰	۰/۰۹	۲/۱۹	۰/۰۲	۰/۳۱
	قاطعیت	۲/۷۵	۴/۲۵	۰/۰۸	۳/۴۰	۰/۰۲	۰/۲۸
	افشای مسائل	۱/۷۵	۳/۵۰	۰/۱۴	۲/۵۰	۰/۰۲	۰/۳۷
	حمایت عاطفی	۳/۰۰	۵/۰۰	۰/۵۱	۴/۰۲	۰/۰۵	۰/۷۱
	مدیریت اختلاف‌ها	۲/۸۸	۴/۶۳	۰/۱۲	۳/۷۰	۰/۰۲	۰/۳۵
							۳/۱۶

### ۱.۶. آزمون نرمال بودن متغیرها

برای اجرای روش‌های آماری و استنتاج منطقی درباره سوالات، مهمترین قدم، انتخاب روش آماری مناسب برای پژوهش است. لذا آگاهی از توزیع داده‌ها از اولویت اساسی برخوردار است. در این پژوهش، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج آزمون در جدول (۳) نشان داده شده است. با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون در تمام متغیرها

بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تمام متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند، بنابراین از آزمون‌های پارامتری استفاده می‌شود.

جدول ۳. آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی توزیع متغیرها

متغیرها	ابعاد	آزمون کولموگروف اسمیرنوف Z	سطح معنی‌داری
رفتار سازمانی مثبت‌گرا	امیدواری	۰/۶۲	$P > ۰/۰۵$
	خودکارآمدی	۰/۵۵	$P > ۰/۰۵$
	خوش‌بینی	۱/۳۵	$P > ۰/۰۵$
	تاب‌آوری	۱/۶۱	$P > ۰/۰۵$
هوش ارتباطی	ایجاد ارتباط	۰/۶۶	$P > ۰/۰۵$
	قاطعیت	۱/۵۵	$P > ۰/۰۵$
	افشای مسائل	۱/۳۸	$P > ۰/۰۵$
	حمایت عاطفی	۱/۲۲	$P > ۰/۰۵$
عوامل جمعیت شناختی	مدیریت اختلاف‌ها	۱/۷۷	$P > ۰/۰۵$
		۰/۴۵	$P > ۰/۰۵$

بررسی سوال اصلی تحقیق: رابطه عوامل جمعیت شناختی و رفتار سازمانی مثبت‌گرا در پیش‌بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی چگونه است؟

مطابق آزمون KS توزیع داده‌ها نرمال می‌باشد. همچنین از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۴) مشخص می‌باشد. جدول، نشان می‌دهد که عوامل جمعیت شناختی با هوش ارتباطی رابطه مثبت داشته و در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵، این رابطه معنی‌دار گردیده است  $P=۰/۰۰$  و متغیر سن ضریب همبستگی بیشتری با هوش ارتباطی داشته است:  $r=۰/۴۸$  ؛  $Pvalue=۰/۰۰$

جدول ۴. آزمون همبستگی ویژگی‌های جمعیت شناختی با هوش ارتباطی

متغیر	ابعاد	ضریب همبستگی پیرسون با هوش ارتباطی	مقدار معنی‌داری
ویژگی‌های جمعیت شناختی	جنسیت	۰/۲۸	۰/۰۰
	سنوات خدمت	۰/۴۱	۰/۰۰
	سن	۰/۴۸	۰/۰۰
	تاهل	۰/۳۲	۰/۰۰
	سطح تحصیلات	۰/۲۹	۰/۰۰

همچنین ضریب همبستگی پیرسون در متغیرهای رفتار سازمانی مثبت گرا نشان داد که رابطه مثبتی با هوش ارتباطی داشته و این رابطه معنی دار ( $P = 0/00$ ) نیز می‌باشد و متغیر انگیزشی ضریب همبستگی بیشتری با هوش ارتباطی ایجاد کرده است ( $r = 0/49$ ,  $Pvalue = 0/00$ ). نتایج در جدول (۵) مشخص است.

جدول ۵. آزمون همبستگی رفتار سازمانی مثبت گرا با هوش ارتباطی

متغیر	ابعاد	ضریب همبستگی پیرسون با هوش ارتباطی	مقدار معنی داری
رفتار سازمانی مثبت گرا	امیدواری	۰/۴۳	۰/۰۰
	خودکارآمدی	۰/۳۸	۰/۰۰
	خوش بینی	۰/۴۹	۰/۰۰
	تاب آوری	۰/۳۶	۰/۰۰

بررسی سوال فرعی ۱: میزان تغییرات ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، تأهل، تحصیلات، سابقه خدمت) در پیش‌بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی، چقدر است؟  
بر اساس آزمون کلموگروف اسمیرنوف، مشخص گردید توزیع متغیرهای جمعیت‌شناختی از توزیع نرمال تبعیت می‌کند ( $Z = 0/45$  و  $P > 0/05$ ). در ادامه به بررسی معناداری مدل وارد شده به مدل رگرسیونی پرداخته شد و از روش رگرسیون چندگانه استفاده گردید. با توجه به تجزیه و تحلیل واریانس (جدول ۶) از متغیرهای جمعیت‌شناختی تنها دو متغیر سن ( $F = 5/96$  و  $P = 0/01$ ) و تأهل ( $F = 18/39$  و  $P = 0/00$ ) وارد مدل شده و توانسته‌اند به صورت معناداری تغییرات هوش ارتباطی را تبیین کنند.

جدول ۶. تجزیه و تحلیل واریانس

سطح معنی داری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل	
۰/۰۱	۵/۹۶	۰/۲۴	۱	۰/۲۴	رگرسیون	مدل ۱
		۰/۰۴	۱۹۱	۷/۸۰	باقیمانده	
			۱۹۲	۸/۰۴	کل	
۰/۰۰	۱۸/۳۹	۰/۷۱	۱	۰/۷۱	رگرسیون	مدل ۲
		۰/۰۴	۱۹۱	۷/۳۴	باقیمانده	
			۱۹۲	۸/۰۴	کل	

در جدول (۷) تبیین تغییرات مشخص است. مقدار  $R$  ضریب همبستگی مدل رگرسیون در تغییر جنسیت برابر ۰/۱۷ و مقدار  $R^2$ ، ضریب تعیین مدل رگرسیون در متغیر جنسیت برابر ۰/۲۵ می‌باشد. بنابراین متغیر جنسیت ۲۵ درصد توانسته است تغییرات هوش ارتباطی را تبیین کند که این تغییرات به لحاظ آماری معنادار می‌باشد  $P = 0/01$ . همچنین مقدار  $R$  ضریب

همبستگی مدل رگرسیون در متغیر تأهل برابر ۰/۲۹ و مقدار  $R^2$ ، ضریب تعیین مدل رگرسیون در متغیر تأهل، برابر ۰/۳۵ می‌باشد که نشان دهنده این است که ۳۵ درصد متغیر تأهل توانسته است تغییرات هوش ارتباطی را به صورت معنی‌دار ( $P = ۰/۰۰$ ) تبیین نماید.

جدول ۷. خلاصه مدل

معنی‌داری سطح	درجه آزادی ۲	درجه آزادی ۱	تغییرات f	تغییرات $R^2$	خطای استاندارد برآورد	$R^2$ تعدیل شده	R	متغیر پیش-بین
۰/۰۱	۱۹۱	۱	۵/۹۶	۰/۰۳	۰/۲۰	۰/۲۵	۰/۰۳	جنسیت
۰/۰۰	۱۹۱	۱	۱۸/۳۹	۰/۰۹	۰/۱۹	۰/۳۵	۰/۰۹	تأهل

جدول (۸) ضرایب استاندارد، اثر دار بودن متغیر را نشان می‌دهد. مقدار ثابت در متغیر جنسیت و سطح معنی‌داری آن ( $P = ۰/۰۱$ ،  $B = ۳/۳۲$ ) نمایان می‌سازد این متغیر در مدل وجود دارد و مقدار ضریب استانداردش در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ اثری مثبت بر هوش ارتباطی داشته است. مقدار ثابت در متغیر تأهل و سطح معنی‌داری آن ( $B = ۳/۵۰$ ،  $P = ۰/۰۰$ ) نمایان می‌سازد این متغیر در مدل وجود داشته و مقدار ضریب استانداردش در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ اثری مثبت بر هوش ارتباطی داشته است. مقدار T در دو متغیر نیز مشخص کرد وزن متغیر تأهل ( $T = ۴/۲۹ > ۱/۹۶$ ) بیشتر از وزن متغیر جنسیت ( $T = ۲/۴۴ > ۱/۹۶$ ) است. بنابراین متغیر تأهل رتبه بالاتری در تبیین تغییرات هوش ارتباطی دارد.

جدول ۸. ضرایب

سطح معنی‌داری	T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		Beta	خطای استاندارد	B	
$P < ۰/۰۵$	۴۹/۱۹		۰/۰۷	۳/۳۲	مقدار ثابت
$P < ۰/۰۵$	۲/۴۴	۰/۱۷	۰/۰۴	۰/۰۹	جنسیت
$P < ۰/۰۵$	۴۳/۸۱		۰/۰۸	۳/۵۰	مقدار ثابت
$P < ۰/۰۵$	۴/۲۹	۰/۲۹	۰/۰۴	۰/۱۸	تأهل

بنابراین نتیجه گرفته می‌شود، از متغیرهای جمعیت شناختی تنها دو متغیر جنسیت و تأهل ضریب تأثیر معنی‌داری داشته و متغیر جنسیت ۲۵ درصد و متغیر تأهل ۳۵ درصد تغییرات هوش ارتباطی را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج تحلیل در جدول (۹) مشخص است.



جدول ۹. نتایج تحلیل رگرسیون

	SE	R	R <sup>2</sup>	F	B	β	
جنسیت	۳/۴	۰/۱۷	۰/۲۵	۵/۹۶	۰/۱۷	۳/۳۲	
تأهل	۳/۹	۰/۲۹	۰/۳۵	۱۸/۳۹	۰/۲۹	۳/۵۰	

بررسی سوال فرعی ۲: میزان تغییرات رفتار سازمانی مثبت گرا (ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، خوش بینی و تاب آوری) در پیش بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی چقدر است؟  
بر اساس آزمون کولموگروف اسمیرنوف، مشخص گردید توزیع متغیرهای رفتار سازمانی مثبت گرا از توزیع نرمال تبعیت می کند ( $Z=1/03$  و  $P>0/05$ ). در ادامه به بررسی معناداری مدل وارده شده به مدل رگرسیونی پرداخته شد و از رگرسیون چندگانه استفاده گردید. با توجه به تجزیه و تحلیل واریانس (جدول ۱۰) مشخص گردید در سطح معنی داری ( $P=0/00$ ) مدل رگرسیونی برازش داده شده معنادار است. براساس اطلاعات به دست آمده از جدول مذکور، از بین متغیرهای وارد شده به مدل، تنها بُعد خوش بینی وارد مدل شده و توانسته است تغییرات هوش ارتباطی را تبیین کند ( $F=12/90$  و  $P>0/05$ ).

جدول ۱۰. تجزیه و تحلیل واریانس رفتار سازمانی مثبت گرا بر هوش ارتباطی

سطح معنی داری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل
۰/۰۰	۱۲/۹۰	۰/۵۱	۱	۰/۵۱	رگرسیون
		۰/۰۴	۱۹۱	۷/۵۳	باقی مانده
			۱۹۲	۸/۰۴	کل

با توجه به جدول (۱۱) نیز، مقدار ضریب همبستگی متغیر خوش بینی برابر ۰/۳۵ و مقدار  $R^2$  ضریب تعیین مدل رگرسیون در متغیر خوش بینی برابر ۰/۳۰ می باشد. بنابراین متغیر خوش بینی ۳۰ درصد توانسته است تغییرات هوش ارتباطی را تبیین کند که این تغییرات به لحاظ آماری معنادار می باشد ( $P=0/00$ ).

جدول ۱۱. خلاصه مدل

متغیر پیش بین	R	R <sup>2</sup> تعدیل شده	پژاورد استاندارد خطای	R <sup>2</sup> تغییرات	تغییرات f	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	سطح معنی داری
خوش بینی	۰/۳۵	۰/۰۶	۰/۳۰	۰/۰۶	۱۲/۹۰	۱	۱۹۱	۰/۰۰

بر اساس جدول (۱۲)، مقدار ثابت در متغیر خوش‌بینی و سطح معنی‌داری آن ( $B = 2/70, P = 0/00$ ) نمایان می‌سازد که این متغیر در مدل وجود دارد و مقدار ضریب استاندارد متغیر خوش‌بینی در سطح معنی‌داری کمتر از  $0/05$  اثری مثبت بر هوش ارتباطی داشته است. مقدار  $T$  در این متغیر نیز، ( $T = 3/60 > 1/96$ ) نشان دهنده تأثیر مثبت بر هوش ارتباطی است.

جدول ۱۲. ضرایب

سطح معنی‌داری	T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		Beta	خطای استاندارد	B	
$P < 0/05$	20/75		0/13	2/70	مقدار ثابت
$P < 0/05$	3/60	0/25	0/03	0/11	خوش‌بینی

بنابراین از متغیرهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا تنها متغیر خوش‌بینی ضریب تأثیر معنی‌داری داشته و به عبارتی به میزان ۳۰ درصد تغییرات هوش ارتباطی را پیش‌بینی می‌کند. نتایج تحلیل در جدول (۱۳) مشخص شده است.

جدول ۱۳. نتایج تحلیل رگرسیون

SE	R	R <sup>2</sup>	F	B	β	
3/6	0/25	0/30	12/90	0/25	2/70	خوش‌بینی

## ۷. نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی رابطه رفتار سازمانی مثبت‌گرا و عوامل جمعیت‌شناختی مدیران صنعت بانکداری با هوش ارتباطی آنان در بین ۱۹۳ نفر از مدیران و معاونان و کارشناسان بانک کشاورزی پرداخت. سوال اصلی آن بود که، رابطه عوامل جمعیت‌شناختی و رفتار سازمانی مثبت‌گرا در پیش‌بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی چگونه است؟ یافته‌ها نشان داد که عوامل جمعیت‌شناختی رابطه مثبت و معنی‌داری با هوش ارتباطی ایجاد کرده و متغیر سن ضریب همبستگی بیشتری با آن نشان داده است ( $r = 0/48, Pvalue = 0/00$ ). همچنین متغیر رفتار سازمانی مثبت‌گرا رابطه مثبت و معنی‌داری با هوش ارتباطی ایجاد کرده و بعد خوش‌بینی ضریب همبستگی بیشتری نشان داده است ( $r = 0/49, Pvalue = 0/00$ ). نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات چیدری (۱۳۹۹) که به بررسی رابطه بین مثبت‌اندیشی و مدیریت ارتباط با مشتریان، پرداخته و به این نتیجه رسیده است که مثبت‌اندیشی با مدیریت ارتباط با مشتریان رابطه مثبت و معناداری دارند و همچنین با نتایج تحقیقات زادولی (۱۳۹۷) در وجود رابطه مستقیم و معنادار بین مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی و همچنین رابطه معنادار میان متغیرهایی چون، جنسیت نیز همراستا می‌باشد. لیکن با نتایج بخش جمعیت‌شناختی تحقیق افخمی (۱۳۹۶) که به بررسی رابطه مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران، پرداخته و به این نتیجه رسیده که مهارت‌های ارتباطی با مثبت‌اندیشی رابطه معنادار و مستقیمی دارد ولی عوامل جمعیت‌شناختی تأثیری بر

مهارت‌های ارتباطی ندارند، همراستا نمی‌باشد. همچنین با قسمتی از نتایج بخش جمعیت شناختی تحقیق زادولی (۱۳۹۷)، در تأیید وجود رابطه معنادار بین متغیرهای سن و تحصیلات، همراستا نمی‌باشد.

در خصوص سوال فرعی ۱: میزان تغییرات عوامل فردی (جمعیت شناختی: جنسیت، سن، تأهل، تحصیلات، سابقه خدمت) در پیش‌بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی، چقدر است؟ یافته‌ها نشان داد که تنها متغیرهای جنسیت و تأهل توانستند رابطه معنی‌داری با هوش ارتباطی برقرار کنند و مدل رگرسیونی طراحی شده برای متغیرهای جمعیت شناختی دو متغیر جنسیت (۲۵ درصد) و تأهل (۳۵ درصد) وارد مدل شده و توانستند تغییرات هوش ارتباطی را به صورت معناداری تبیین نمایند ( $F=12/75$  و  $P=0/00$ ). این نتایج با نتایج تحقیقات صادقی نژاد (۱۳۹۰) که به تأثیر وضعیت تأهل بر اثربخشی ارتباطات، و نتایج تحقیق سلطان محمدی (۱۳۸۹)، نورو (۲۰۱۷)، و هوانگ (۲۰۱۵) که به تأثیر جنسیت بر اثربخشی ارتباطات اشاره داشته‌اند، همراستا بوده لیکن با نتایج تحقیقات کشاورزیان (۱۳۹۴)، توحیدنیا (۱۳۹۳)، اوگیونجیمی (۲۰۱۳) و کروس (۲۰۰۵)، که به تأثیر مقطع تحصیلات بر اثربخشی ارتباطات و نتایج تحقیق کروس (۲۰۰۵) که به تأثیر سن در اثربخشی ارتباطات و تحقیقات اوگیونجیمی (۲۰۱۳) که به تأثیر سابقه در اثر بخشی ارتباطات اشاره داشته‌اند، همراستا نمی‌باشد.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، جمعیت زنان، ۳۸ نفر از کل ۱۹۳ نفر مدیران نمونه آماری را تشکیل می‌دهد. مطابق با نظر اندیشمندان، تفاوت‌های ارتباطی بر اساس جنسیت، نشان داده است که مردان نسبت به زنان رقابت‌پذیری، حس دستوردهی، حمایت‌زبانی در برقراری ارتباط دارند. مردان رک‌گوتر هستند و حالات روانی خود را صریح‌تر بیان می‌کنند. آنها در ارتباط با دیگران خودمحورتر از زنان هستند و در بیشتر مواقع سکوت را ترجیح می‌دهند. همچنان مردان در برابر تغییرات مقاوم‌ترند، شناختشان از خود، کم است و دیدشان به مسائل سطحی‌تر از زنان است. اما بسیار کنجکاوتر از آنها هستند.

مردان خود را کمتر درگیر مسائل می‌کنند و خواسته‌های خود را بدون حاشیه مطرح می‌سازند و برای برقراری ارتباط مقدمه‌چینی نمی‌کنند. همچنین اعتماد به نفس مردان بیشتر از زنان است. در مقابل، زنان نسبت به مردان اجتماعی‌ترند، استقلال‌طلبی زیادی دارند و در برقراری ارتباط بسیار صمیمی هستند. زنان وظیفه‌گراتر از مردان هستند و اعتقادات بر روی برقراری و رابط آنها تأثیر زیادی دارد. زنان در پرسیدن سوال، از سوالات کوتاه استفاده می‌کنند. همچنین زنان عمقی به مسائل می‌نگرند. آنها در روابط خود با دیگران بسیار محتاطانه عمل می‌کنند. زنان اهل تفکرند و ثبات شخصیت زیادی دارند و همچنین زنان حالات روحی لطیف‌تری دارند که این‌ها همگی نشان‌دهنده تفاوت‌های ارتباطی زنان و مردان در روابط میان فردی آنها در موارد اجتماعی و محیط کاری می‌باشد. پیرو تحقیقات سرویس (۲۰۰۵) و گلنزر (۲۰۱۴)، قربانی (۱۳۸۰)، هوش ارتباطی مدیران متأثر از عوامل چندگانه‌ای می‌باشد که از جمله آن می‌توان به سبک‌های ارتباطی متناسب در محیط‌های کاری، خودشناسی مدیر، اعتماد به نفس داشتن مدیر، و ایجاد حس اعتماد در طرفین ارتباط اشاره نمود.

مطابق با یافته‌های این تحقیق و در نظر گرفتن یافته‌های محققان پیشین، می‌توان دریافت که این عوامل در تفاوت‌های جنسیتی مدیران بانک کشاورزی مشهود است. ضمن اینکه تعداد مدیران زن در این بانک در همین تعداد نمونه ۱۹۳ نفری، ۲۰ درصد است که بیانگر عدم استفاده از زنان در صحنه‌های مدیریتی این سازمان می‌باشد.

بر اساس یافته‌های این تحقیق جمعیت متأهلین ۱۶۵ نفر و جمعیت مجردین، ۲۸ نفر از کل ۱۹۳ نفر مدیران آماری را تشکیل می‌دهد. تفاوت‌های ارتباطی بر اساس وضعیت تأهل در این پژوهش، بیانگر این مطلب می‌باشد که افراد متأهل بیشتر به فعالیت‌های جمعی تمایل دارند تا مجردین. در مقایسه با سایر تحقیقات، هیچکدام از محققان، وجود رابطه بین وضعیت

تأهل و اثربخشی ارتباطات را تأیید نموده و تنها صادقی نژاد (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان بررسی تأثیر عوامل روانی و فردی آموزگاران بر اثربخشی ارتباطات آنان در مدارس ابتدائی دخترانه ناحیه یک شهر کرمان، به این نتیجه رسیده که، بین وضعیت تأهل آموزگاران با اثربخشی ارتباطات در سطح همکاران رابطه معناداری وجود دارد.

در خصوص سوال فرعی ۲: میزان تغییرات رفتار سازمانی مثبت گرا (با ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، خوشبینی، تاب‌آوری) در پیش‌بینی هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی، چقدر است؟ یافته‌ها نشان داد که تنها، بعد خوش‌بینی از میان ابعاد رفتار سازمانی مثبت گرا بر هوش ارتباطی اثرگذار بوده است. بعد خوش‌بینی توانست ۳۰ درصد تغییرات هوش ارتباطی را به صورت معناداری تبیین کند ( $F=12/90$  و  $P=0/00$ ) که در مقایسه نتایج این سوال پژوهش با نتایج سایرین می‌توان به تحقیقات ذیل اشاره نمود که: تحقیقات چیدری (۱۳۹۹)، افخمی (۱۳۹۶)، کریمی (۱۴۰۰)، طهماسبی (۱۳۹۸)، زادولی (۱۳۹۷)، گیروولیموز و کونزتا (۲۰۰۸)، آکر و یودنسی (۲۰۱۳)، و نترل (۲۰۱۸)، و جیسر و همکاران (۲۰۱۶) که همگی به وجود رابطه معنادار و مسقیم رفتار سازمانی مثبت گرا با اثربخشی ارتباطات اشاره داشته‌اند.

رفتار سازمانی مثبت گرا را به منزله وضعیت ذهنی مثبت یک فرد در بهبود و توسعه تعریف می‌کنند که شامل ابعاد امیدواری، خودکارآمدی، خوش‌بینی و تاب‌آوری است. به طوری که تمایل و آمادگی افراد برای بهبود و توسعه افزایش و در نهایت عملکرد آنها ارتقا می‌یابد (آوی و همکاران، ۲۰۱۱).

یافته‌ها نشان داد که رفتار سازمانی مثبت گرا در بعد خوش‌بینی از مقدار بالایی برخوردار است و حاکی از آن است که چنانچه انتظارات مدیران از آینده مثبت باشد و دارای استانداردهای مثبت درباره موفقیت در حال و آینده در باشند، به همان میزان هوش ارتباطی آنان هم افزایش می‌یابد.

اگر چه این عامل بر همه مدیران تأثیر یکسانی نخواهد داشت و عوامل دیگری نیز می‌توانند در وضعیت هوش ارتباطی مدیران بانکداری تأثیرگذار باشد، لیکن تغییرات آن نیز می‌توانند با کاهش میزان هوش ارتباطی مدیران همراه باشد. با توجه به نتایج به دست آمده به نظر می‌رسد انتظارات مثبت مدیران بانک کشاورزی از آینده نسبت به سایر مولفه‌های رفتار سازمانی مثبت گرا تأثیر بیشتری نسبت به سایر ابعاد، بر هوش ارتباطی آنها دارد و بالطبع، پایین بودن آن نیز تأثیر مستقیم بر هوش ارتباطی آنان خواهد گذارد. این امر سبب می‌شود انگیزه بیشتری در انجام امور مدیریتی خویش داشته باشند.

با عنایت به موارد اشاره شده که نشان از رابطه مثبت و معنادار بین رفتار سازمانی مثبت گرا در بعد خوش‌بینی آن بر هوش ارتباطی مدیران بانک کشاورزی دارد، می‌توان نتیجه گرفت رفتار سازمانی مثبت گرا می‌تواند بر هوش ارتباطی مدیران در این سازمان تأثیر بگذارد و می‌توان انتظار داشت که با بالا بردن بعد خوش‌بینی رفتار سازمانی مثبت گرا در مدیران، هوش ارتباطی آنان نیز بهبود یابد. همچنین نتایج آزمون توصیفی نشان داد که رفتار سازمانی مثبت گرا و هوش ارتباطی مدیران این حوزه بالاتر از حد متوسط (۳) است لیکن جای ارتقا یافتن دارند. در فضای رقابت کنونی که یکی از سودمندترین استراتژی برای مدیران بانک‌ها، داشتن ارتباطات اثربخش است، توجه به هوش ارتباطی مدیران اهمیتی دو چندان می‌یابد.

## ۱,۷. پیشنهادات کاربردی

با توجه به اینکه یافته‌های پژوهش حاکی از تأیید رابطه مستقیم بین رفتار سازمانی مثبت‌گرا و هوش ارتباطی مدیران گردید و همچنین به تأثیر خوش‌بینی مدیران بر هوش ارتباطی آنان منتج شد و نیز با توجه به تأثیرات نهایی که هوش ارتباطی مدیران بر تحولات اساسی و تعاملات سازنده خواهند داشت، لذا پیشنهاد می‌شود:

۱. با عنایت به اینکه در بین ابعاد رفتار سازمانی مثبت‌گرا، تنها بُعد خوش‌بینی توانسته است بر هوش ارتباطی مدیران مؤثر واقع شود و نظر به اینکه سایر ابعاد رفتار سازمانی مثبت‌گرا میانگین قابل قبولی در این مورد نیافته‌اند لذا می‌بایست اقداماتی نیز در جهت بهبود رفتار سازمانی مثبت‌گرا در سایر ابعاد در مدیران صورت گیرد که این اقدام می‌تواند از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی انجام پذیرد و در نتیجه ظرفیت‌های روان‌شناختی مثبت مدیران را در آن‌ها تقویت نمایند.

۲. در این تحقیق ۴ بُعد رفتار سازمانی مثبت‌گرا شامل خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری، و تاب‌آوری مورد بررسی قرار گرفت که پیشنهاد می‌شود ابعادی دیگر نظیر شادمانی نیز مورد بررسی قرار گیرد.

۳. همچنین با توجه به اینکه در بین عوامل جمعیت‌شناختی، تنها متغیرهای جنسیت و تأهل بر هوش ارتباطی مدیران مؤثر می‌باشند، پیشنهاد می‌گردد برای جلوگیری از پدیده سقف شیشه‌ای، هر چه بیش از پیش فضا را برای رویارویی زنان در عرصه‌های مدیریتی هموار کرد. همان‌گونه که ملاحظه گردید، تعداد زنان در نمونه آماری تنها ۳۸ نفر از کل ۱۹۳ نفر بوه است که این پدیده نشان از ممانعت از ورود زنان به این عرصه می‌باشد. با تقویت این فرهنگ در میان سازمانها و جامعه و در نتیجه رویارویی بیشتر زنان در این عرصه‌ها، می‌توان شاهد پیشرفت آنان در زمینه‌های هوش ارتباطی نیز بود که البته این مورد خود نیاز به پژوهش جداگانه‌ای دارد که لازم است در پژوهش‌های آتی مورد بررسی قرار گیرد.

## References

- Afkhami, N. (2017). The relationship between positive thinking on communicative skills in librarians of Mashhad public libraries. Thesis of M.A. Educative & Psychology faculty in Ferdowsi university. Mashhad. (in Persian).
- Akor, P., U., Udensi, J., N. (2013). Functions of interpersonal communication in rendering reference services in two university libraries in Nigeria. *Library philosophy and practice*(e-journal). Retrieved march 15, 2017 from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/896>.
- Alamat, Z. (2015). Effectiveness of training of interactive strategies on precognitive beliefs and communicative intelligence. Thesis of M.A. in psychological faculty in Azad University in Booshehr. (in Persian).
- Alvani, S., M. (2011). Productivity under the positive organizational behavior. *Journal of transition and development management*, (8), 1-6. (in Persian).
- Avey, J., B., Luthans, F., & Jensen, S., M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Journal of Human resource management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J., Palanski, M., E., & Walumbwa, F., O. (2011). When leadership goes unnoticed: The moderating role of follower self-esteem on the relationship between ethical leadership and follower behavior. *Journal of business ethics*, 98.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*, Freeman, New York, NY.
- Buhrmester, D., Furman, W. (1988). Five domain interpersonal competence in peer relationship. *Journal of personality and social psychology*, 55(6), 991-1008.

- Chizari, M., H. (2020). Effects of positive thinking on customer relationship management in Valfajr co. Thesis of M.A. Shahed University. (in Persian).
- Cruice, M., Worrall, L. (2005). Personal factors, communication & predict social participation in order adults. *Communication & social participation in aging*, 7(4), 220-232.
- Damghanian, H., Yazdani, M. (2017). Improveing of communicative competency of devotee employees by the emotional intelligence. *Journal of army psycology*, 7(27), 53-66. (in Persian).
- Eskandari, K., Ghasabi, Kh., M. (2015). Effective factors on improve of level of communicational skills superiors in training and cultural centers, NAZAJA. *Journal of army management*, 15(57), 1-22. (in Persian).
- Gerolimos, M., & Konsta, R. (2008). Librarians skills and qualifications in a modern informational environment. *Library Management*, 29(8-9).
- Gholipoor, A. (2013). Organizational behavior management of individual behave. Tehran, SAMT, 5th publish. (in Persian).
- Ghorbani, N. (2001). The engineering of communicative behavior. Sine sorkh Tehran. (in Persian).
- Glaser, J. (2014). *Conversetional intelligence*. Manchester: Bibliomotion.
- Hefferon, K., Boniwell, I. (2011). *Positive Psychology: theory, research and applications*. McGraw-Hill.
- Huang, C., Yang, Y., Lin, S. (2015). The influence of gender on the communication skills assessment of medical students. *European journal of internal medicine*, 5(2960), 1-5.
- Hughes, M., Patterson, L., etc. (2005). *Emotional Intelligence in Action: Training and Coaching Activities for Leaders and Managers*, an imprint of Wiley. www. Pfeiffer.com.
- Jaser, S., S., Patel, N., Rothman, R., L., Choi, L., & Whittemore, R. (2016). Check it. Arandomized pilot of a positive psycology intervention to improve adherence in.
- Karimi tabar, M. (2021). Effectiveness of training the positive thinking on human relationship skill performance of training men managers in elementary schools in Bisotoon. Thesis of M.A. in psychological faculty in Payame noor University in Hamedan. (in Persian).
- keshavarzian, S., Mahdavi., S., Kh. (2015). The relationship between communicative skills and individual features of Mazandaran libraries librarians. *Journal of informational services and systems*, 15&16(3&4), 13-22. (in Persian).
- Keyvan, N., Samadi, A. (2013). The role of managers emotional intelligence in effective communications. *Journal of governmental management*, 5(1), 129-148. (in Persian).
- Khansari, R., etc. (2010). Statues of banking in Iran and the world. Money and financial research center of central Iran bank. Tehran. (in Persian).
- Kritner, R., Kiniki, A. (2011). *Organizational behavior management*, translated by farhangi. Tehran, pooyesh, 5th publish. (in Persian).
- Luthans, F., Avolio, B., J., Walumwa, F., O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Youssef, C., M., & Avolio, B., J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*, Oxford university press, oxford.
- Luthans, F. (2008), *Organizational behavior*. 11th ed. Boston: Positive Psychological Capital: A Preliminary exploration of the construct. Working paper, Monash University, Department of Management.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill, 12th edition, 44, 199-244.

- Masten, A., S. (2001). Ordinary magic: resilience processes in development. *American Psucologist*, 56, 227-238.
- Mazrooei, H., Ghazanfari, A. (2014). Effective factors on effectiveness of organizational communications in a government organization. *Journal of organizational culture management*, 13(2), 581-599. (in Persian).
- Navipoor, H. (2011). Expression of process and disigning of the model of communicative competency in hospital managers in tehran. Thesis of doctorate of OB. Management faculty of Tehran university. (in Persian).
- Noro, I., Roter, D., Kurosawa, S., Miura, Y. (2017). The impact of gender on medical visit communication and patient satisfaction whitnin the Japanese primary care contex. *Patient education &counseling*, 6(5764), 1-6.
- Ogunjinmi, A., Ladebo, O., Onadeko, S. (2013). Demographic, & professional factors as predictors of communication satisfaction among Nigeria national parks employees. *European scientific journal*, 9(32), 325-336.
- Pag, L., F., Donohue, R. (2004). Positive Psychological Capital: A preliminary exploration of the construct. Working paper. Monash University, Department of Management.
- Sadeghinejad, A. (2010). The effects of psychology and individual factors of teachers on effectiveness of their communications at elementary girl schools at Kerman. Thesis of M.A. in communications faculty in Sistanbaloochestan University. (in Persian).
- Seligman, M., E., P. (1998). *On development and deathe*: New York: Alfred. Knoff.
- Service, R. (2005). CQ: The communication quotientfor is professionals. *Journal of information science*, 31(2), 99-113.
- Snyder, C., R., L., Irving, J., R. (1991). Hope and Health: Measuring the will and the way. *Handbook of social and clinical psycology*, Pergamon, New York, 287.
- Soltanmohammadi, Z. (2010). Effective factors on communicative different of men & women in interpersonal relationships. Thesis of M.A. in communications faculty in Azad Tehran University. (in Persian).
- Stajkovic, A., D., Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis, *Psucological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Stewart, M., Reid, G., & Mangham, C. (1997). Fostering childrens resilience. *Journal of pediatric nursing*, 12, 21-31.
- Tahmasebi, M. (2019). Effectiveness of training of positive thinking on changing the unefficeincy attitue, life directings, and communicative skills in girl students of highschoools. Thesis of M.A. in psychological faculty in Ardebili University. (in Persian).
- Tohidnia, M., R. (2014). Assesment of interpersonal communicative skills and the interrelated factors in Kermanshah medicine faculty students. *Journal of studies and development of training the medicine sciencies*, 8(1), 48-55. (in Persian).
- Uukkivi, A. (2015). Personal factors supporting intercultural communication in e-learning of information sciences. *E-learning of information sciences*, 65(1/2), 20-32.
- Wentzel, K., R., Battle, S., h., L., Looney, L., B. (2018). Social support from teachers and peers as predictors of academic and social motivation. *Contemrorary educational psycology*, 35, 193-202.
- Zadvali khajeh, I., Zandian, F. (2018). The effects of positive thinking on addition of communicative skills of Tabriz public libraries librarians. *Journal of knowledge studies*, 4(15), 47-64. (in Persian).