



بررسی رابطه چند گانه هوش هیجانی و جو سازمانی با استرس شغلی کارکنان و مدیران دانشگاه
تربیت دبیر شهید رجائی

نگارش

مختار محمد خانی

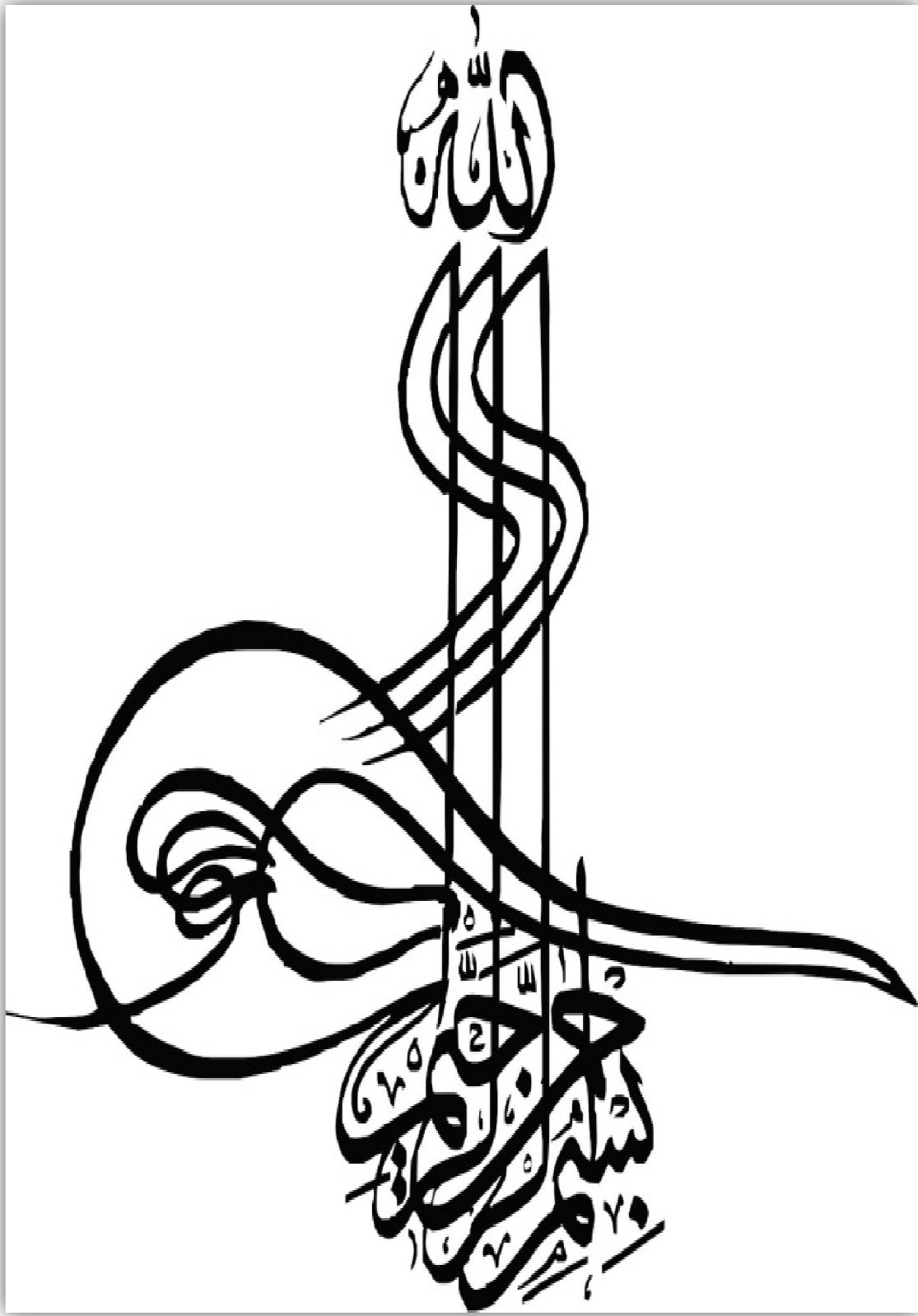
استاد راهنما: دکتر مصطفی نیکنامی

استاد مشاور: دکتر فریده حمیدی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت آموزشی

تابستان 1390





بررسی رابطه چند گانه هوش هیجانی و جوسازمانی با استرس شغلی کارکنان و مدیران دانشگاه
تربیت دبیر شهید رجائی

نگارش

مختار محمد خانی

استاد راهنما: دکتر مصطفی نیکنامی

استاد مشاور: دکتر فریده حمیدی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت آموزشی

تابستان 1390

باسمه تعالی



مدیریت تحصیلات تکمیلی

تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب مختار محمد خانی متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آنها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و ماخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارایه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادره توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء

شماره: ۴/۱۰۵۳/۱۶
تاریخ: ۹۱/۴/۱۲
پوست:



دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی

بسم الله الرحمن الرحيم

صور تجلسه دفاع پایان نامه تحصیلی دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر (عج) جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای مختار محمدخانی رشته مدیریت آموزشی تحت عنوان بررسی رابطه چندگانه هوش هیجانی و جو سازمانی با استرس شغلی مدیران و کارکنان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی، که در تاریخ ۹۰/۷/۱۹ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی برگزار گردید و نتیجه به شرح زیر اعلام گردید.

قبول (باجه امتیاز ۱۸۵) دفاع مجدد مردود.

۱- عالی (۱۹-۲۰)

۲- بسیار خوب (۱۸-۱۸/۹۹)

۳- خوب (۱۶-۱۷/۹۹)

۴- قابل قبول (۱۴-۱۵/۹۹)

۵- غیر قابل قبول (کمتر از ۱۴)

اعضاء	نام و نام خانوادگی	مرتبۀ علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر مصطفی نیکنامی	دانشیار	
استاد مشاور	دکتر فریده حمیدی	استادیار	
استاد داور داخلی	دکتر صادق نصری	استادیار	
استاد داور خارجی	دکتر نادر سلیمانی	استادیار	
نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر غلامعلی احمدی	استادیار	

دکتر غلامعلی احمدی

رئیس دانشکده علوم انسانی

تهران، لویزان، کدپستی: ۱۵۸۱۱-۱۶۷۸۸
صندوق پستی: ۱۶۲-۱۶۷۸۵
تلفن: ۰۶۰-۲۲۹۷۰۰۴۳ فکس: ۲۲۹۷۰۰۴۳
Email: sru@sru.ac.ir
www.srttu.edu

تقدیم

به پدرم:

او که سقفی از تناسب گل های عاطفه بر سرم و دیوارهای عظیمی از حمایت را به دورم کشید و عصر مرا با پنجره های رو به خورشید علم آفتابی کرد و مرا به تفرج گلزار علم برد و مشاهده جمال شاهدان شیرین شمایل دانش و پرهیزکاری را به من ارزانی داشت.

روحش شاد

و تقدیم به همسر عزیزم

که زحمات زیادی در این راه متقبل شد و مشوق من در دوره تحصیل بود.

تقدیر:

سپاس بی حد بر خداوند قادر که هستی را آفرید و بهترین آفریده خود را به نعمت عقل مزین کرد و جانشین خود در زمین قرار داد. خود را رب نام نهاد و مسیر حرکت به سوی کمال را بوسیله پیامبران بزرگوار به بندگانش آموخت. سلام بر بندگانی که مسلک پیامبران را پیشه کردند تا روشنی بخش راه پویندگان الی الله باشند.

"من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق". چگونه می توان از رحمت کسانی که در راه کسب علم و دانش یاریم داده اند با چند سطر تشکر نمود. چند سطری که شاید هیچ وقت آن را نخوانند و نبینند. به رسم ادب و وظیفه بر خود لازم می دانم که از زحمات تمامی کسانی که در این راه یاریم داده اند با ژرفترین احساسات تشکر و قدردانی نمایم. در این میان از مقام شامخ اساتید بزرگوار و گرانقدر جناب آقای **دکتر مصطفی نیکنامی** و سرکار خانم **دکتر فریده حمیدی** و سایر اساتید دانشکده که زحمات زیادی در راه انجام این پروژه متقبل شدند کمال تشکر و سپاسگذاری را دارم.

چکیده:

هدف پژوهش حاضر مطالعه تعیین رابطه چند گانه هوش هیجانی و جو سازمانی با استرس شغلی کارکنان و مدیران دانشگاه تربیت دبیر شهید رجائی بود.

روش مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان و مدیران دانشگاه می باشد. برای تعیین حجم نمونه بر اساس روش کوکران و نمونه گیری با روش طبقه ای تصادفی بود و تعداد 148 نفر (52 زن و 96 مرد) به عنوان نمونه انتخاب شدند. سنجش متغیرها بوسیله پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یا شرینگ (1996)، پرسشنامه جو سازمانی لیمین (2003)، پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر (1997) انجام شد. در تجزیه و تحلیل داده ها، از روش تحلیل رگرسیون گام به گام، تحلیل مسیر و از آزمون t برای مقایسه میانگین گروههای مستقل با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده گردید.

یافته ها نشان داد که بین هوش هیجانی و استرس شغلی رابطه معکوس معنی داری وجود دارد. هوش هیجانی می تواند به میزان 26 درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین کند. مولفه هوش اجتماعی به میزان 25 درصد و خود آگاهی به میزان 3 درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین می کنند. جو سازمانی می تواند به میزان 29 درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین کند. از مولفه های جو سازمانی احترام به میزان 19 درصد و صمیمیت به میزان 7 درصد و عدالت به میزان 4 درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین می کنند. نتایج تحلیل مسیر تاثیر مولفه های جو سازمانی در کل (مستقیم و غیر مستقیم) در کاهش استرس شغلی بیشتر از مولفه های هوش هیجانی است. همچنین مولفه های جو سازمانی تقویت کننده هوش هیجانی (هوش اجتماعی) می باشند. با عنایت به نتایج پژوهش می توان گفت که جو سازمانی در تقویت هوش هیجانی و کاهش استرس شغلی نقش موثرتری دارد و باید در ایجاد جو سازمانی مطلوب اقدام نمود.

کلید واژه ها: استرس شغلی، جو سازمانی، دانشگاه شهید رجایی، هوش هیجانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول کلیات تحقیق:
	1-1-1-1-مقدمه
	2
3	2-1-بیان مسئله
تحقیق	3-1-ضرورت
	و اهمیت
	4
پژوهش	4-1-اهداف
	6
6	5-1-فرضیه های تحقیق
6	6-1-قلمرو تحقیق.
	7-1-تعریف نظری و عملیاتی متغیرها و مفاهیم.
	6
6	1-7-1-هوش هیجانی
	2-7-1-جو سازمانی
	7
8	3-7-1-استرس شغلی
	فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق
	بخش اول:
	1-2-مقدمه
	11
	2-2-تعریف هوش
	11
	1-2-2-تعریف هوش چندگانه
	12
	3-2-تعریف هیجان
	15
	4-2-تعریف و مفهوم هوش هیجانی و مولفه های آن
	16
هیجانی	5-2-نظریه
هوش	های
	18

2-6-الگو های هوش هیجانی

21

2-7-تعاریف جو سازمانی و مولفه های آن

22

2-8-ابعاد جوسازمانی

25

2-9-نظریه های جو سازمانی

28

2-10-عوامل موثر بر جوسازمانی

30

2-11-مکانیزم های تاثیر گذاری بر جوسازمانی 31

2-12-رویکرد های شکل گیری جو سازمانی 33

2-12-1-رویکرد ساختاری

33

2-12-2-رویکرد ادراکی

33

3-12-3-رویکرد تعاملی

33

2-12-4-رویکرد فرهنگی

34

2-13-دیدگاههای مختلف مربوط به شکل گیری جوسازمانی 35

2-14-استرس 36

2-14-1-نظریه ها و الگو های استرس 37

2-14-2-عوامل استرس زا و کار 39

2-15-3-منابع استرس در محیط کار 40

2-15-4-علائم و نشانه های استرس شغلی 41

2-15-5-دیدگاههای شیوه مقابله با استرس 42

بخش دوم:

2-16- پیشینه هوش هیجانی در داخل و خارج کشور

43

کشور	خارج	و	داخل	در	جوسازمانی	پیشینه	17-2
							46
کشور	خارج	و	داخل	در	شغلی	استرس	18-2
							48
پژوهش			کلی		طرح		19-2
							53

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

3-1- مقدمه

55

55						2-3- جامعه، نمونه، روش نمونه گیری	
گیری	نمونه		شیوه	و	نمونه	1-2-3- حجم	
							56
آنها	های	ویژگی	ذکر	و	ها	داده	3-3- ابزار های گرد آوری داده ها و ذکر ویژگی های آنها
							57
						1-3-3- پرسشنامه هوش شرینگ	

57

58						2-3-3- پرسشنامه جو سازمانی لیمین	
58						3-3-3- پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر	
59						5-3- روشهای آماری	

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

61						1-4- مقدمه	
پژوهش	در	کننده	شرکت	آماري	نمونه	دموگرافیک	2-4-2- اطلاعات
							61
ها		متغیر	بین			همبستگی	3-4- تعیین
							63
ها		داده			رگرسیون		4-4- تحلیل
							66
						2-4-4- بررسی فرضیه های روش رگرسیون گام به گام	
							68
مسیر						5-4- تحلیل	
							72

74	6-4-تاثیر جنسیت بر هوش هیجانی، جو سازمانی و استرس شغلی
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
77	1-5-مقدمه
77	2-5-خلاصه نتایج
77	1-2-5-فرضیه اصلی
77	2-2-5-فرضیه های فرعی
77	3-5-تاثیر جنسیت بر هوش هیجانی، جو سازمانی و استرس شغلی
81	4-5-بحث و نتیجه گیری
81	5-5-یافته های جانبی
84	6-5-محدودیتها
85	7-5-پیشنهادهای کاربردی در جهت کاهش استرس شغلی
85	8-5-پیشنهاد های پژوهشی
86	ضمایم
	منابع و ماخذ:
94	فهرست منابع فارسی
102	فهرست منابع خارجی

فهرست جداول:

صفحه

عنوان

	جدول 3-1- فراوانی کارکنان دانشگاه	55
	جدول 3-2- فراوانی کارکنان دانشگاه بر اساس سن و جنسیت	55
56	جدول 3-3- حجم نمونه	
61	جدول 4-1: فراوانی و درصد فراوانی نمونه ها بر حسب جنس	
	جدول 4-2- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان دانشگاه بر حسب سن	62
	جدول 4-3- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان دانشگاه بر حسب تاهل	62
	جدول 4-4- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان دانشگاه بر حسب میزان تحصیلات	62
	جدول شماره 4-5- پست سازمانی کارکنان	63
	جدول شماره 4-6- ضرایب همبستگی مولفه های هوش هیجانی با متغیر های جو سازمانی و استرس شغلی	63
	جدول شماره 4-7- ضرایب همبستگی و سطوح معنی داری مولفه های هوش هیجانی با مولفه های جو سازمانی (اعتبار، احترام، عدالت، افتخار و صمیمیت)	64
	جدول شماره 4-8- ضرایب همبستگی و سطوح معنی داری جو سازمانی و مولفه های آن با استرس شغلی و هوش هیجانی	65
	جدول 4-9- نتایج تحلیل رگرسیون در پیش بین استرس شغلی با متغیرهای هوش هیجانی و جو سازمانی	67
	به روش گام به گام	
	جدول 4-10- نتایج تحلیل رگرسیون در پیش بینی استرس شغلی بر اساس مولفه های هوش هیجانی به روش گام به گام برای کل آزمودنیها	68
	جدول 4-11- نتایج تحلیل رگرسیون در پیش بینی استرس شغلی بر اساس مولفه های جو سازمانی به روش گام به گام	69

جدول 4-12- نتایج تحلیل رگرسیون در پیش بینی جو سازمانی بر اساس مولفه های مولفه های هوش هیجانی	70
جدول شماره 4-13- آزمون t جهت تعیین نقش جنسیت در هوش هیجانی	74
جدول 4-14- نتایج حاصل از آزمون t برای تعیین تفاوت های متغیر جو سازمانی بر اساس جنسیت	74
جدول 4-15- نتایج حاصل از آزمون t برای تعیین تفاوت های متغیر استرس شغلی بر اساس جنسیت	75

فهرست نمودارها:

صفحه	عنوان
	نمودار شماره 2-1- الگو های هوش هیجانی
	21
	نمودار شماره 2-2- مولفه های جو سازمانی
	24
	نمودار شماره 2-3- پل جو سازمانی
	31
53	نمودار 2-4- طرح کلی پژوهش
73	نمودار 4-1- دیاگرام تحلیل مسیر

فهرست شکل ها:

صفحه	عنوان
	شکل شماره 1-2- عوام ل م و ثر ب ر ج و س سازمانی
32	
33	شکل شماره 2-2- رویکرد ساختاری
	شکل شماره 3-2- رویکرد ادراکی به فرایند شکل گیری جو سازمانی
33	
	شکل شماره 4-2- رویکرد تعاملی
33	
	شکل شماره 5-2- رویکرد فرهنگی
34	
	شکل شماره 6-2- دیدگاههای مختلف مربوط به شکل گیری جو سازمانی
35	

فصل اول

1-1- مقدمه:

پیچیدگی های عصر حاضر به همراه سرعت و شتاب تحولات در عرصه های مختلف دنیای کار و زندگی، نقش یافته های دقیق و علمی روانشناسی را به نوبه خود حساس تر کرده، بویژه تحولات صنعتی و سازمانی، متخصصان روان شناسی را بر آن داشته است تا در نظریه پردازی ها و پژوهش های خود دیدگاه تازه ای را اتخاذ کنند. این نگرش نوین پاسخی بود به عدم کارآیی نظریه ها و نگرش های قدیمی تر در این عرصه (گلمن¹، 1385، ص 16).

رهبران بزرگ ما را به حرکت وای می دارند. آنان شور و رغبت ما را مشتعل و بیشترین علاقه را در وجود ما ایجاد می کنند. وقتی سعی می کنیم توضیح دهیم که چرا آنان تا این اندازه مؤثرند، تنها در مورد شیوه، نگرش یا اندیشه های قدرتمند آنان صحبت می کنیم، اما واقعیت بسیار پایه ای تر از اینهاست: رهبری برتر، از طریق هیجانات حکومت می کند (همان منبع، ص 22).

رهبری هیجانی گر چه اغلب نامرئی است و به طور کلی مورد بی توجهی قرار می گیرد اما تعیین می کند که آیا تمام کارهای دیگری که یک رهبر انجام می دهد به آن اندازه که باید تاثیر گذار است یا خیر! (همان منبع، ص 7).

آلفرد مارشال اقتصاد دان انگلیسی می گوید؛ اگر تمام سرمایه ها و ابزار تولید در جهان به یکباره نابود شوند ولی علم و هنر مدیریت باقی بماند تولید، توسعه و پیشرفت همچنان ادامه خواهد داشت (آذری، 1379، ص 3).

سوالهایی از این قبیل که؛ چرا یک سازمان موفق است و سازمان دیگر ناموفق، همیشه ذهن ما را مشغول کرده است. در پاسخ به چنین سؤالاتی اکثر صاحب نظران معتقدند آنچه باعث موفقیت یک سازمان می شود، طریقه ی بهره مندی از استعداد های بالقوه منابع انسانی و محیطی و توجه به بعد روانی آنان است. یکی از راههای نیل به چنین پیامدهایی توجه به جو سازمانی و هوش هیجانی کارکنان می باشد. با توجه به جایگاه مراکز آموزشی در ابعاد اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه ضروری است که مراکز آموزشی از جوسازمانی مناسبی برخوردار باشند و کارکنان در فضایی آرام و عاری از فشار روانی و استرس² به امر خطیر تعلیم و تربیت بپردازند و به کارایی و اثر بخشی سازمانی دست یابند.

بررسی ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثر بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی³ یکی از مولفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند.

تحقیقات نشان می دهد که مدیران یا متخصصانی که از ضریب هوش هیجانی بالایی برخوردارند و از نظر فنی نیز با تجربه هستند، با آمادگی و مهارت بیشتر و سریع تر از دیگران به رفع تعارض های نوپا، ضعف های گروهی و سازمانی و خلاء های موجود، ارتباطات پنهانی دراز مدت و رفع تیرگی های متقابل؛ که ظاهراً با ارزش و سودمند جلوه می نماید، خواهند پرداخت. در بررسی های اخیر، هوش هیجانی به طور فزاینده ای تبدیل به یک عامل اندازه گیری عملکرد رهبران بالقوه اثر بخش شده است. یکی از پارامتر های موجود در هر

¹-Golman

²-Sterss

³-Emotional Intelligence

سازمان جو و فضای آن سازمان است. جو مجموعه مشخصه هایی است که توسط اعضای سازمان مشاهده می شود. "جو سازمانی، درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند". با این دید می توان جو سازمانی¹ را نتیجه مدیریت مؤثر دانست. تحقیقات نشان می دهد جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی مدیر در برانگیختن کارکنان از طریق برآورده ساختن نیاز های روانی آنها همچون توفیق طلبی، قدرت و دارد. تمامی این عوامل موجب بهره وری و اثر بخشی کارکنان و در نهایت افزایش بهره وری و اثر بخشی سازمان می شود (همان منبع، ص 4).

در دهه اخیر، موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده است. اگر چه در علم پزشکی مساله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدتهاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد، اما باب این بحث در رفتار سازمانی نیز گشوده شده است.

در سالهای اخیر، موضوع فشار عصبی یا استرس و آثار آن در سازمان مورد توجه بسیار قرار گرفته، یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. اگر چه این واژه، با وجود این همپا با بشر وجود داشته و او را در دوره های مختلف و به شکلها و روشهای متفاوت با آن روبرو بوده است. اما باید توجه داشت که، می تواند به عنوان یک عامل منفی در سازمان وجود داشته باشد که عواملی همچون جو سازمانی و هوش هیجانی کارکنان می تواند در ایجاد آن موثر باشند.

1-2- بیان مسئله:

در دنیای کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی بسیار وسیع بوده و کارکنان به طور کلی از آسیب پذیرترین قشر ها در برابر استرس هستند (سعیدی، 1380؛ به نقل از فرساد، 1387، ص 3).

هوش هیجانی، شیوه بر خورد فرد با مسائل و فراز و نشیب های زندگی را نشان می دهد. به عبارت دیگر هوش هیجانی مجموعه ای از خصوصیات شخصی است که در سرنوشت و سبک زندگی فرد موثر است. قبل از اینکه مدیران بتوانند به کارهایی مثل تعیین استراتژی، تعیین بودجه یا استخدام کارکنان بپردازند باید در وهله اول به تاثیر روحيات و رفتار های خود بر دیگران توجه نشان دهند. این دسته از مدیران هیجانهای خود را شناخته و بر آنها مهار می زنند و در ضمن، احساسات دیگران را درک کرده و کم و زیاد حالت های حسی و هیجانی سازمان خود را می سنجند. تنظیم روابط عاطفی و احساسی با زیردستان موضوعی پیچیده و از دغدغه های درونی مدیران است. چرا که به بهره وری مجموعه تحت مدیریت، در فضای انسانی اتفاق می افتد، که در آن احساس و عاطفه انسانها، درگیر و دخیل در عملکرد خواهد بود. هوش هیجانی قابلیت است که موجب می شود فرد از شیوه های مناسب برای گذران زندگی و مراحل آن استفاده کند (همان، ص 5).

جو سازمانی آرمانی از ویژگی های ظاهری فرهنگ است که از ادراکات و نگرشهای کارکنان ناشی می شود. بنابر تحقیقات گلن و همکاران، (2001) یک سوم سود آوری سازمان های آرمانی، مربوط به جو آنها و دو سوم دیگر مربوط به موقعیتهای اقتصادی و پویاییهای رقابتی است.

¹-Clime organization

از سوی دیگر، مدیر با هوش هیجانی بالا عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری شناخته می شود که می تواند زمینه رشد و پرورش کارکنان را فراهم کرده و آنها را تشویق کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. ایجاد انگیزه و اشتیاق در کارکنان در نهایت می تواند منجر به بهبود عملکرد سازمان شود. به نظر گلمن رابطه میان نقاط قوت هیجانی در رهبری سازمان و عملکرد او، تا حد زیادی به فضایی بستگی دارد، که رهبر بوجود می آورد(به نقل از آقاییار و شریفی درآمدی، 1386، ص 278-279).

همانطور که بیان شد اغلب کارکنان با استرس مواجه هستند. چگونگی هدایت استرس توسط هر فرد ممکن است به زندگی شادتر یا تخریب زندگی کاری منجر شود و این بستگی به طرز تلقی افراد نسبت به استرس دارد، که آن را یک تهدید، یا یک چالش درک کنند(استون¹، 2004).

بنابراین، به نظر می رسد نقش مدیران و کارکنان در سازمانها پر رنگ بوده و توانمندی های عاطفی آنان، اتخاذ تصمیمات مناسب از سوی آنان در موقعیت های مختلف به کار گرفته می شوند و زمینه سازی و ایجاد محیطی بی تنش از سوی آنان، در بهبود روند کاری اثر بسزایی داشته باشد. هوش هیجانی به عنوان یک عامل تاثیر گذار در جو سازمانی و استرس شغلی است که رابطه مستقیم و روابط متقابلی با آنها دارد که می توانند بر یکدیگر تاثیر بگذارند. در این تحقیق تلاش گردیده است که بین هوش هیجانی و جو سازمانی با استرس شغلی کارکنان ارتباط برقرار شود. بر اساس آنچه ذکر شد پژوهشگر به بررسی چگونگی رابطه هوش هیجانی و جو سازمانی با استرس شغلی در بین کارکنان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجائی تهران می پردازد. در این تحقیق هوش هیجانی و جو سازمانی به عنوان متغیر مستقل و استرس شغلی² به عنوان متغیر وابسته می باشند. علاوه بر این محقق در پی آن است که سهم هر یک از مولفه های هوش هیجانی و جو سازمانی با متغیر وابسته یعنی استرس بررسی نماید. همچنین نقش جنسیت را در هوش هیجانی، جو سازمانی و استرس شغلی مشخص نماید.

1-3- ضرورت و اهمیت تحقیق:

امروزه مطالعات انجام شده در کشورهای مختلف و نتایج حاصل از آنها تایید کننده این نکته است که؛ هوش هیجانی، تصویری جامع از توانایی های اشخاص و دلایل عدم دستیابی به موفقیت افراد، دارای هوش عمومی بالا و موفقیت غیر منتظره افراد دارای هوش عمومی متوسط را تبیین کند. تحقیقات بسیاری نیز حاکی از توانایی فرد در درک، تعریف و مدیریت هیجان ها که، اساس بسیاری از توانایی های هیجانی و اجتماعی است که در موفقیت فرد در تمام مراحل و زمینه های زندگی حائز اهمیت است. بعلاوه هر چه سرعت تغییرات بیشتر می شود دنیای علم گسترده تر می شود(سالووی و مایر،³ 1990؛ به نقل از صباحی، 1388).

با عنایت به خاصیت پویا و تکاملی کار آموزشی و نظر به اهمیت جو سازمانی در فراهم آوردن محیط و موقعیت مناسب برای ایجاد تغییرات مورد نظر، از جهت فراوانی، سرعت بسیار زیاد و تحولات اجتماعی که در

¹-Stone

²-Job stress

³-Salovey&Meyer

ساختار، تکنولوژی، روشهای کار، نگرشها و ارزشهای افراد در سازمان ایجاد می گردد، واکنشهای خاصی از طرف کارکنان سازمان بروز می کند که ممکن است منجر به افت بازده کاری، کاهش کارایی این سازمان ها و ایجاد استرس های رفتاری در سازمان می شود. برخورد سنجیده یا سازگاری با اثرات تغییر نیز مستلزم شناخت علت های استرس است که با شناخت جوسازمانی می توان این عوامل را کاهش داد (آذری، 1379، ص5).

نه تنها مدیران و رؤسای شرکتها نیازمند هوش هیجانی هستند بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند نیازمند هوش هیجانی است. هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می یابد و به همین دلیل هوش هیجانی از اهمیت زیادی برای مدیران و کارکنان برخوردار است (همان منبع).

در واقع تفاوت مدیران اثر بخش و موفق در ارتباط آنها تجلی می یابد. مدیران اثر بخش با هوش هیجانی بالای خود در ارتباطات، بسیار موفق تر از دیگران عمل می کنند. مدیری که هوش عقلی بالای دارد نمی تواند تنها با اتکا بر هوش عقلی خود رهبری کند. بلکه مدیری اثر بخش است که شنونده و سخنگوی خوبی باشد، رابطه پایدار و مثبت با دیگران برقرار کند، احساسات خود و دیگران را درک کند و در ارتباطات خود به درستی عکس العمل نشان دهد.

به بیان دیگر مدیر اثر بخش، قابلیت عاطفی بالایی دارد و بر تصمیم گیری عاطفی تاکید می کند. او به خوبی می داند زمانی رهبری اثر بخش است که، به کارکنان خود به عنوان یک انسان توجه کند و با برقراری رابطه اثر بخش و سازنده درصدد پرورش آنها برآید.

برخی دانشمندان استرس را به درجه سوخت و ساز بدن بر اثر فشارهای زندگی تعبیر می کنند. برخی دیگر استرس را حالتی پویا و هیجان انگیزی می دانند که فرد با یک فرصت و محدودیت و یا تقاضای غیر عادی مواجهه می شود و واکنش های احساسی، فیزیکی و شناختی از خود بروز می دهد (مقیم، 1381، ص12).

در طی بسیاری از پژوهشهای نظیر پژوهش اسکواردا¹ (1997) تخمین زده می شود که علت 70 تا 80 درصد از بیماریها و حالتها بیماریزا مربوط به استرس در سطح جهان باشد (همان منبع).

با توجه به مطالب بیان شده می توان به این نکته پی برد که با شناسایی هوش هیجانی کارکنان، مسئولین دانشگاه می توانند ضمن شناخت کارکنان خود و درک توانایی های آنها نحوه برخورد و رفتار با کارکنان را برنامه ریزی کنند و ضمن بهره مندی از هوش هیجانی به عنوان یک عامل تعیین کننده در جوسازمانی به ایجاد جو مطلوب در سازمان اقدام نمایند. به عبارت دیگر مسئولین دانشگاه می توانند با استفاده بهینه از کارکنان، از جهت دقت در به کار گماری آنها متناسب با سطح هوش هیجانی، در ایجاد جو مناسب در سازمان اقدام نمایند و همچنین از طریق آموزش کارکنان سطح مناسبی از هوش هیجانی را برای آنها در سازمان فراهم نمایند و ضمن ایجاد جوسازمانی مناسب در دانشگاه در جهت کاهش استرس شغلی کارکنان حرکت نمایند. با این اقدام در نهایت در جهت کارایی و بهینه سازی دانشگاه حرکت نمایند. با توجه به اینکه دانشگاه شهید رجایی به عنوان تنها دانشگاه تربیت دبیر در حال حاضر در کشور وجود دارد. وظیفه تربیت نیروی