

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته : روانشناسی صنعتی / سازمانی

عنوان :

رابطه هوش هیجانی و هوش سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان

اداره برق شهرستان مرودشت

استاد راهنما:

دکتر سلطانه علی کاظمی

استاد مشاور:

دکتر سیامک سامانی

نگارش:

سمانه رنجبری

تابستان ۹۰

تقدیر و تشکر:

حمد و سپاس خداوند، را سزااست که توفیق کام نهادن در مسیر علم و دانش را به این حقیر عنایت فرمود، ارج می نمم زحمت

استاد آگاه و بادایت جناب آقای دکتر سلطانعلی کاظمی را به پاس رهنمودها و مجتتهای بی دریغشان در نقش استاد راهنما که

راهنماییهای ایشان همانند چراغی در دل تاریکی فراراهم بود و امیدوارم لطف خالق هستی، همواره قرین زندگیشان باشد.

از استاد مشاور جناب آقای دکتر سیامک سامانی تشکر می کنم که همواره سعی در تسهیل انتقال اطلاعات داشتند و پشتیبان و

تواضع و ممانت طبع ایشان، همواره منبع اصلی تلاش بنده بود.

تقدیم به:

پدر عزیزم

که از تمام توانش دریغ نکرد تا مرا به توانایی برساند

تقدیم به:

مادر مهربانم

که سرشار از عطف و مهربانی است

تقدیم به:

همسر عزیزم

که همواره صفای روح و جان است و در طول دوران تحصیل و انجام این پژوهش

صورتان یار و یاورم بود

چکیده:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و هوش سازمانی با فرسودگی شغلی بر روی کارکنان اداره برق مرودشت صورت گرفت. که با توجه به ماهیت اصلی آن، این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. نمونه ی پژوهش شامل ۸۰ نفر از کارکنان اداره برق مرودشت بود، که با استفاده از شیوه نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه های هوش سازمانی کارل آلبرچت پرسشنامه هوش هیجانی بار - اون و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بود. پایایی ابزار با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد که به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۷۰ و ۰/۶۳. بدست آمد. تحلیل داده ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره به روش ایتتر صورت گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین نتایج حاکی از توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی به وسیله، هوش سازمانی و هوش هیجانی و مولفه های آنها بود.

کلید واژه : هوش سازمانی، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و کارکنان

فصل اول: کلیات پژوهش

مقدمه.....	۱
بیان مسئله.....	۴
اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۷
اهداف پژوهش.....	۱۱
سوال های پژوهش.....	۱۱
تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها.....	۱۲

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

مبانی نظری پژوهش.....	۱۴
تعریف فرسودگی شغلی.....	۱۴
مؤلفه های فرسودگی شغلی.....	۱۵
نشانه های مرضی فرسودگی شغلی.....	۱۶
علل فرسودگی شغلی.....	۱۶
مراحل فرسودگی شغلی.....	۱۸
نظریه های مربوط به فرسودگی شغلی.....	۱۹
چه کسانی به فرسودگی شغلی دچار می شوند.....	۲۱
راه های جلوگیری از فرسودگی شغلی.....	۲۲
تعریف هیجان و هوش.....	۲۳
تعاریف و الگو های هوش هیجانی.....	۲۶
تاریخچه هوش هیجانی.....	۲۶
چگونه می توان هوش هیجانی را به بهترین نحو اندازه گیری کرد.....	۲۸
مفهوم هوش هیجانی از دیدگاه بار- آن.....	۲۹
تعریف قابلیت های هیجانی از دیدگاه کارولین.....	۲۹
کاربرد های هوش هیجانی بر اساس نظریه مایر و سالوی.....	۳۴
هوش هیجانی و سلامت.....	۳۴
ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری.....	۳۵
هوش هیجانی در محیط های کاری.....	۳۸
کار هیجانی.....	۳۹
پیامد های کار هیجانی برای مشتریان و سازمان ها.....	۴۱
مبانی نظری هوش سازمانی.....	۴۲

۴۲	هوش سازمانی چیست؟
۴۶	انواع هوش سازمانی
۴۷	کاربست هوش سازمانی در نظام آموزشی
۴۸	هوش هیجانی سازمانی
۴۹	پیشینه تحقیق
۴۹	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۵۵	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۶۲	جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۶۵	طرح پژوهش
۶۵	جامعه آماری و روش نمونه گیری
۶۶	ابزارهای تحقیق
۷۳	شیوه اجرای پژوهش
۷۴	روش تجزیه و تحلیل آماری
۷۴	ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم: تحلیل یافته ها

۷۵	یافته های توصیفی
۷۶	یافته های استنباطی

فصل پنجم: بحث در نتایج

۸۱	خلاصه پژوهش
۸۲	بحث و نتیجه گیری
۸۷	محدودیت های تحقیق
۸۸	پیشنهادها
۹۰	منابع فارسی
۹۳	منابع غیر فارسی

پیوست ها

- پیوست الف) پرسشنامه هوش هیجانی
- پیوست ب) پرسشنامه هوش سازمانی
- پیوست ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی
- پیوست د) داده های تحلیل شده ی

فهرست جداول

- جدول ۳-۱: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک جنسیت..... ۶۵
- جدول ۳-۲: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک وضعیت تأهل..... ۶۶
- جدول ۳-۳: پراکندگی آیتم های مقیاس هوش سازمانی آلبرچت (۲۰۰۳)..... ۶۹
- جدول ۳-۴: ضرایب آلفای کر و نباخ فرم اصلی مقیاس هوش سازمانی..... ۷۰
- جدول ۳-۵: ضریب خرده آزمون های چهار گانه پرسش نامه MBI مسلش و جکسون،..... ۷۲
- جدول ۴-۱: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره کسب شده در مولفه های هوش سازمانی..... ۷۵
- جدول ۴-۲: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره کسب شده در مولفه های هوش هیجانی..... ۷۵
- جدول ۴-۳: ضریب همبستگی بین هوش سازمانی، هوش هیجانی و فرسودگی شغلی..... ۷۶
- جدول ۴-۴: ماتریس همبستگی برای بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و مولفه های آن با هوش هیجانی..... ۷۷
- جدول ۴-۵: ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در کارکنان..... ۷۸
- جدول ۴-۶: پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس مولفه هوش هیجانی..... ۷۹
- جدول ۴-۷: پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس مولفه های هوش سازمانی..... ۸۰

فصل اول کلیات

پژوهش

مقدمه

یکی از مسایل عمده ای که همه سازمان ها با آن روبرو هستند و می تواند کارایی کارکنان و در نتیجه بهره وری سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد موضوع فرسودگی شغلی^۱ است، فرسودگی شغلی در حقیقت نوعی فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل همراه است و در بین انواع مشاغل مانند برخی از محققان. مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، افراد پلیس، پرستاران مشاهده می شود. فرسودگی شغلی را از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی دانسته اند، فرسودگی شغلی را می توان به معنی از پا در آمدن، از رمق افتادن، بی حالی، سستی و رخوت دانست، به نظر می رسد فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشار زای میان فردی در محیط کار می باشد (ساعتچی، ۱۳۸۷)

برخی محققان دو دسته عوامل را در بروز فرسودگی شغلی موثر دانسته اند که یک دسته از این عوامل مربوط به محیط کار و دسته دوم مربوط به خصوصیات ذاتی و اکتسابی خود فرد است (ماسلاچ و لیتزر^۲، ۲۰۰۵)

در زمینه عوامل سازمانی و محیط کار تعدادی از پژوهش ها نشان داده اند که در مواردی که بعد ملاحظه یعنی توجه به رفاه افراد و برقراری روابط دوستانه با آنان ضعیف باشد، درصد بیشتری از کارکنان گرفتار نشانه های فرسودگی شغلی می شوند (فرهمند، ۱۳۸۶)

علاوه بر عوامل محیط کار، عوامل فردی و ویژگی های شخصیتی نیز ممکن است که فرد را مستعد فرسودگی شغلی نماید. که از جمله آنها می توان به هوش هیجانی اشاره کرد. سالوی و مایر^۳ (۱۹۹۰) عنوان می کنند که آنچه تحت عنوان هوش هیجانی مطرح می شود، مجموعه ای مفهومی از فرآیند های ذهنی است که اطلاعات هیجانی را شامل می شود.

ای از هیجانان است. لذا توانایی هوش هیجانی در بردارنده ی آگاهی، تنظیم و بیان درست دامنه شناخت، ابراز و کنترل این هیجانان یکی از ابعاد مهم هوش هیجانی است و ناتوانی فرد در هر کدام از این

^۱ - job burnout

Maslach & leiter-^۲

^۳ - Salovey & Mayer

ها منجر به اختلالاتی نظیر اختلالات اضطرابی و خلقی خواهند شد که حاکی از نقص خودگردانی توانایی های هیجانی است که ویژگی کلیدی هوش هیجانی است. بنابراین تا آنجا که ممکن است ما باید این مهارت هوش هیجانی را که مبنای آن‌ها شناخت دقیق هیجانات و کنترل و تنظیم آن‌ها است به کودکان آموزش دهیم تا احتمال بروز این اختلالات را کاهش داده و از این طریق عملکرد آن‌ها بهبود یابد (شامرادلو، ۱۳۸۳).

هوش سازمانی^۴ مفهوم جدید در عرصه ادبیات سازمان و مدیریت قرن ۲۱ می‌باشد. آلبرخت^۵ این مفهوم را در کتاب "قدرت افکار در کار" هوش سازمانی در عمل بیان نموده است. وی با ۲۵ سال تجربه در زمینه حرفه مشاوره مدیریت و کار در ارتش آمریکا به عنوان افسر اطلاعات، مدیریت برنامه غیر نظامی دولت فدرال آمریکا، مدیر بازاریابی فنی یک شرکت فضاوردی و.. قانونی را تحت عنوان قانون آلبرخت در عرصه مسائل سازمان و مدیریت در کتاب فوق‌الذکر مطرح می‌نماید که نتیجه سالها تجربه و پژوهش وی می‌باشد. قانون آلبرخت بیان می‌دارد که هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع می‌شوند به سوی کند ذهنی و کم هوشی جمعی گرایش پیدا می‌کنند (آلبرخت، ۲۰۰۳) وی برای پاسخگویی به این مساله از عنوان هوش سازمانی استفاده می‌نماید و آن را این گونه تعریف می‌نماید: هوش سازمانی استعداد و ظرفیت یک سازمان است در حرکت قدرت ذهنی‌اش و تمرکز این قدرت در رسیدن به رسالت سازمان (آلبرخت، ۲۰۰۳).

در سال‌های اخیر، روانشناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی، علاقه نشان داده و پژوهش‌های متعددی را در زمینه انجام داده‌اند. در واقع، فرسودگی شغلی آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است، به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل استرس‌زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است (یاری، ۱۳۸۹).

^۴-organizational intelligent

^۵- Albrecht

باتوجه به اینکه فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل استرس‌زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است می‌تواند بر هوش سازمانی استعداد و ظرفیت یک سازمان و هوش هیجانی آگاهی، تنظیم و بیان ای از هیجان‌ات بخصوص توانایی شناخت، ابراز و کنترل این هیجان‌ات که یکی از ابعاد مهم هوش درست دامنه هیجانی است تأثیرگذار باشد.

با توجه به مسایل فوق و مهم بودن سازه های فوق در فرایندهای سازمانی محقق بر آن شده که در این پژوهش به بررسی رابطه بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان اداره برق شهرستان مرودشت بپردازد.

بیان مسئله

استراتژیک ارزشمندی ارتباطات انسانی و همچنین بروز موفقیت‌های اطلاعات و ارتقاء عصر با ظهور سازمانی و از آنجا که مهمترین عنصر تشکیل دهنده هر سازمانی، افراد آن سازمان هستند، تاکید بر مهارت‌های انسانی، امروزه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از جمله عوامل بسیار مهم در رشد موفقیت فردی هوش هیجانی^۶ است و در واقع مهارت‌های انسانی است که از هر حیث می‌تواند فعالیت سازمان و افراد را تحت تاثیر قرار دهد. امروزه نظریه‌ی هوش (هوش هیجانی) رشد چشم‌گیری پیدا کرده است و از مباحث مهم سازمانی فراگیری است که مجموعه‌ی گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را شامل شده است. هوش هیجانی اصطلاح در بر گرفته و معمولاً به آن دسته از مهارت‌های درون فردی و بین فردی اطلاق می‌گردد که فراتر از حوزه‌ی مشخصی از دانش‌های پیشین هستند (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص

چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی اینکه فرد بتواند در شرایط مختلف امید را در خود همیشه

^۶-emotional intelligent

زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگ‌تر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد و نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید. هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود، چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم (صبحی، ۱۳۸۸).

همانگونه که در دنیای انسانی و در حیات پر تلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوش سرشار، بهره‌مند از درجه‌ی هوشی بالا باشند و بی تردید این انسان‌ها با بهره‌گیری از هوش هیجانی خود می‌توانند بر مسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند. قطعا در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه خواهد بود (عزیزی، ۱۳۸۶).

به خصوص اینکه در عصر حاضر هر چه زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده تر و اداره‌ی آنها مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پر اهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، عوامل دیگری نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش موثری ایفا می‌کنند. و این تنها کافی نیست که سازمان‌ها تلاش کنند با استفاده از ابزارهای مختلف سنجش هوش، افراد با هوش را شناسایی و به کار گیرند، زیرا ممکن است کارکنان یک سازمان خیلی باهوش و برای انجام دادن کارهای بزرگ خیلی توانا باشند، اما این هوش جمعی آنها است که باعث انجام فعالیت‌های بزرگ می‌شود. (روهان، ۲۰۰۹).

چرا سازمان‌های بازنده‌ی زیادی وجود دارند که از ناسازگاری درونی خود، بیش از رقبا ضربه خورده‌اند؟

پیدایش کند ذهنی گروهی یا حماقت گروهی در سازمان‌ها باعث پیدایش مسائل و مشکلات زیادی

در سازمان‌ها می‌شود که یکی از این مسائل فرسودگی شغلی در کارکنان است.

آلبرچت^۸ (۲۰۰۳)، در مقابل واژه کند ذهنی سازمانی از واژه‌ی هوش سازمانی استفاده می‌کند و تنها راه درمان کند ذهنی گروهی در سازمان را بهره‌گیری از مولفه‌های هوش سازمانی و افزایش آنان در سازمان می‌داند و هوش سازمانی را چنین تعریف می‌کند:

« توانایی یک سازمان در هماهنگ نمودن و یکپارچه‌سازی کل نیروی ذهنی و هوش موجود خود، در تمرکز بر این نیرو برای دستیابی به رسالت های سازمان (آلبرچت، ۲۰۰۳). »

بدین ترتیب می‌توان گفت که سازمان‌ها دارای درجات مختلفی از هوش می‌باشند و هر سازمانی می‌تواند دارای ساختارهای مهم سازمانی، رهبری شایسته و لایق، کارکنانی متعهد و وفادار، فرآیندهای متناسب برای هماهنگی با تقاضاهای محیط شغلی، گروه‌های منسجم و متحد، اهداف و استراتژی‌های روشن، ارزش‌ها، برنامه‌ها و نظام‌های تغییر و تحول باشد.

تکنولوژیکی، عصر و همچنین عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصری جدید از دستاوردهای عظیم علمی پیشرفت و تغییر و عصر کاربرد انرژی هسته‌ای، ارتباط از راه دور و خودکار شدن فرآیند تولید می‌باشد.

عظمت و سرعت پیشرفتهای علمی و فنون متأثر از آن، بی‌تردید دگرگونیهای اجتماعی و تحولات اقتصادی را به همراه خواهد داشت. بر این مبنا در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و اشتغال آنها به وجود می‌آید. امروزه سازمانهای نوخواه و نوآور، برای رسیدن به اهداف و برنامه‌های خود در صددند تا راهکارهایی جهت سازگاری مطلوب کارکنان خود با چنین تغییرات عظیمی به وجود آورند. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با چنین روابط، تجهیزات، تغییرات و دستورالعملها و به طور کلی محیطهای شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است، محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی، طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود (ساعتچی، ۱۳۸۷).

^۸- Albrecht, K.

بی تردید بسیاری از مشاغل " فشارزا"^۹ می‌باشند اما کارکنان سازمان‌ها می‌دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیبهای آن مصون بمانند. اما بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله‌ی ضعیف، دائماً احساس تنش می‌کنند.

بنابراین با توجه به اینکه هوش سازمانی ((توانایی یک سازمان در هماهنگ نمودن و یکپارچه سازی کل با نیروی ذهنی و هوش موجود خود، در تمرکز بر این نیرو برای دستیابی به رسالت های سازمان می‌باشد و توجه به اینکه عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد می‌باشد. و همچنین، مورد علاقه نبودن کار، همگون نبودن تخصص با حرفه‌ای که مشغول است، خارج از ظرفیت، توانایی ذهنی و استعداد بودن مشاغل و... افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می‌دهند. آیا یک کارمند با هوش هیجانی بالا به همان مقدار از هوش سازمانی بالا بهره‌مند است و آیا این دو مولفه با یکدیگر ارتباط دارند؟ و با توجه به این سوالات اگر هر فرد در سازمان از هوش هیجانی بالا و هوش سازمانی بالایی برخوردار باشد الزاماً " دچار فرسودگی شغلی نمی‌شود؟ (آلبرچت، ۲۰۰۳)

بنابراین جهت شناخت دقیق‌تر و علمی‌تر این مساله، پژوهش حاضر بر آن است که به تعیین رابطه‌ی بین هوش هیجانی و هوش سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه‌ی معنی داری وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه با اطمینان کامل می‌توان ادعا کرد شناسایی و استفاده از هوش سازمانی می‌تواند قدرت رقابت پذیری هوش سازمانی قدرت کنترل تغییرات یک سازمان را افزایش دهد و از دیگر سازمان‌ها متمایز کند و همچنین مثبت و منفی را به سازمان می‌دهد و جهت موفقیت در کسب و کار، داشتن سه عامل انسان باهوش، گروه‌های با هوش و سازمان‌های با هوش ضروری است (آلبرچت، ۲۰۰۳)

هوش سازمانی داشتن دانشی فراگیر از تمام عوامل موثر بر سازمان است. هوش سازمانی به سازمان‌ها، جهت ردیابی فرآیندهای اصلی و اندازه‌گیری کارایی آن‌ها کمک می‌کند (عزیزی، ۲۰۰۸)

^۹-stressfull

ضرورت بررسی هوش سازمانی در حال حاضر، وابسته به شرایط فعلی و نیاز سازمان هاست. سازمان با بهره‌گیری از هوش سازمانی اثر بخش، استفاده از ساختارهای اطلاعاتی موجود را، در راستای اهداف خود افزایش داده و اطلاعات از حالت عملیاتی، محدود شده و به استفاده در لایه‌های اجرایی سازمان، برای استفاده (مدیران توسعه داده می‌شود (نسبی، ۱۳۸۷).

به طور کلی دنیای پیچیده‌ی امروز، نیازمند تمرکز قدرت افراد و سازمان‌ها، در رسیدن به اهداف پیش‌بینی شده می‌باشد و تمرکز قدرت ذهنی و هوش افراد در سازمان یکی از نیازهای اساسی سازمانها بوده و به شکوفایی آن‌ها کمک می‌کند و همانگونه که انسان‌ها به دلایل مختلف ممکن است از هوش خود جهت موفقیت‌شان استفاده نکنند، سازمان‌ها هم ممکن است اگر دارای مدیرانی مطلوب و کار آمد، استراتژی‌های مشخص و مناسب و مطلوب نباشند، نتوانند از هوششان بهره‌گیرند. و این موضوع موجب شکل‌گیری نارضایتی و به دنبال آن فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان می‌شود (آلبر چت، ۲۰۰۳).

یکی از ویژگی‌هایی که رشد و سلامت سازمان را تسهیل می‌کند، داشتن هوش هیجانی کارکنان در سازمان است. که کارکنان در سازمان محیطی را فراهم می‌کنند که با کاربرد عواطف موجب تولید عقاید و بروز و تقویت روح همکاری گروهی می‌شود و با درک و فهم عواطف خود و دیگران موجب کسب بینش، نسبت به انگیزه‌های یکدیگر در محیط کار می‌شوند و کارکنان را نسبت به نقطه نظرها و دیدگاه‌های یکدیگر آگاه‌تر می‌کند و محیطی را فراهم می‌کند که هر یک از افراد سازمان با اداره کردن عواطف خود، در برخورد با یک موقعیت شغلی و در شرایط کار با هماهنگی ساختن عاطفه و تفکر در محیط کار می‌توانند تاثیر زیادی بر بهبود عملکرد سازمان داشته باشند (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

همانگونه که پیشتر اظهار شد پیامد مهم در معرض استرس قرار گرفتن فرسودگی شغلی است. در نتیجه یک کارمند که دچار فرسودگی شغلی بالا شده باشد نمی‌تواند خواسته‌های افراد را برآورده سازد و به امر ارتقاء سطح کیفی زندگی افراد و جامعه بپردازد. اثرات فیزیولوژیکی فرسودگی شغلی بر فرد عبارت است از بی‌نظمی ضربان قلب، افزایش فشار خون، فراموشی و یا حتی سکته قلبی می‌باشد، اثرات فرسودگی شغلی بر جسم شامل خستگی، کاهش یا افزایش وزن، بی‌اشتهایی، سردرد و بی‌خوابی می‌باشد. محققین بر این باورند که بسیاری از این علائم فیزیکی و جسمی با نشانه‌های رفتاری متعدد همراه است که عبارتند از:

تحریک پذیری، گناهکار دانستن سایرین و بروز گرایش منفی و بدگمانی، غیبت های مکرر، سستی و انتقال فشارهای محل کار به منزل.

فرسودگی شغلی عواقب مهمی برای سازمان در بر دارد اول آنکه ممکن است باعث شود افراد به جستجوی مشاغل یا حرفه های دیگر بر آیند و هر چه میزان فرسودگی شغلی بالاتر باشد احتمال ترجیح شغل دیگر بیشتر است، دوم آنکه افراد مبتلا به فرسودگی شغلی ممکن است به جستجوی نقش های اجرایی برآیند تا بتوانند تنفر خود را نسبت به شغلشان منفی نگاه دارند. البته این حالت به ندرت رخ می دهد. اما بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی یا تغییر شغل می دهند، یا از شغلشان کناره گیری می کنند و منتظر زمان بازنشستگی می شوند (ساعتچی، ۱۳۸۷).

موضوع هوش سازمانی، به این دلیل که دستیابی به دانایی را در سازمان ها افزایش داده و باعث پیدایش مزیت رقابتی جدیدی در آنها گردیده است، میتواند سازمان ها را بیش از پیش در خصوص پرداختن به سازمان های با هوش و بررسی رابطه هوش سازمانی با متغیر ها و عوامل درون و برون سازمانی یاری کرده و گامی مهم در جهت بهبود کارایی و اثر بخشی و افزایش بهره وری و به دنبال آن کاهش فرسودگی شغلی بردارد.

در سال های اخیر سازمان ها و موسسات بسیاری در دنیا به این موضوع اهمیت زیادی داده اند. در ایران نیز هوش سازمانی به تازگی مورد توجه برخی از مدیران سازمان ها قرار گرفته است و نسبت به این موضوع علاقه نشان می دهند اما متأسفانه هنوز این موضوع به طور جدی و قابل توجه مورد مطالعه و پژوهش قرار نگرفته است و در زمینه ی رابطه ی این متغیر با سایر متغیر های سازمانی در ایران نتایجی به دست نیامده است (عزیزی، ۱۳۸۶).

با توجه به زیربنایی بودن صنعت برق و اینکه در دنیای پیچیده ی امروزی تمامی صنایع و سازمان ها وابسته به این صنعت مهم و کاربردی می باشند، ایجاب می کند کسانی که در این صنعت کار می کنند از هوش و توانایی بالایی برخوردار باشند تا بتوانند با هوشیاری کامل و با توجه به خطراتی که در این صنعت وجود دارد کارهای خود را به نحو احسن و بی کم و کاست انجام دهند. چرا که هر گونه غفلت و کاستی در این خوره می تواند صدمات جبران ناپذیری را به کارکنان، سازمان و تمام کسانی که با این صنعت سروکار دارد وادار کند. خصوصاً

کسانی که در این صنعت و در شبکه هاب اصلی توزیع و تولید صنعت برق کار می‌کنند. صنعت برق ذاتاً صنعتی پر مخاطره می‌باشد و کارکنانش هر روز و یا شاید هر لحظه با این خطرات درگیرند و این خود باعث استرس‌های شدیدی می‌شود که این استرس‌ها با توجه به گذر زمان افراد را دچار فرسودگی می‌کند. حال اگر کارکنان این صنعت با شناخت و توان بالاتر و آگاهی بیشتری نسبت به این خطرات و همچنین نسبت به ماهیت این صنعت بتوانند بر استرس‌های ناشی از شغل خود غلبه کنند در طول حیات کاری خود کمتر دچار فرسودگی می‌شوند.

بنابراین جهت شناخت دقیق‌تر و علمی‌تر این موضوع، بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی با هوش هیجانی و رابطه‌ی آنها با فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر حائز اهمیت می‌باشد و با توجه به اینکه اداره‌ی برق بایستی از کارکنان آگاه و متخصصی برخوردار باشد، می‌تواند محیط مناسبی جهت سنجش و بررسی این موضوع باشد که در این پژوهش به بررسی رابطه‌ی بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان اداره‌ی برق شهرستان مرودشت پرداخته شده است (محقق).

اهداف پژوهش

هدف کلی

هدف از انجام این پژوهش تبیین رابطه بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی می‌باشد.

اهداف فرعی

۱- تبیین رابطه مولفه‌های هوش سازمانی و فرسودگی شغلی.

۲- تبیین رابطه مولفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی.

۳- پیش‌بینی فرسودگی شغلی از طریق هوش هیجانی.

۴- پیش‌بینی فرسودگی شغلی از طریق هوش سازمانی

سوال‌های پژوهش

سوال اصلی

آیا بین هوش سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنا داری وجود دارد؟

سوال های فرعی

۱- آیا بین هوش هیجانی و مولفه های فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنا داری وجود دارد؟

۲- آیا بین هوش سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنا داری وجود دارد؟

۳- کدام مولفه هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی بیشتری برای فرسودگی شغلی را دارد؟

۴- کدام مولفه هوش سازمانی قدرت پیش‌بینی بیشتری برای فرسودگی شغلی را دارد؟

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها

۱) تعریف نظری هوش سازمانی

هوش هیجانی عبارت است از "توانایی و گنجایش یک سازمان در جهت گردآوری اطلاعات و توانایی‌های افراد سازمان، درک ماهیت محیط و تبدیل آن اطلاعات و توانایی‌ها به دانش و راه‌حلهایی که توسط آن، محیط سازمان ارزشمند قلمداد می‌شود". کارل آلبرچت (۲۰۰۳).

۲) تعریف نظری هوش هیجانی

براساس تعریف بار - آن هوشی هیجانی یعنی قابلیت‌ها و مهارت‌های غیر شناختی که توانایی فرد را بر اساس دستیابی به موفقیت و از عهده‌خواسته‌ها و نیازهای محیط بر آمدن را تحت تاثیر قرار میدهد.

۳) تعریف نظری فرسودگی شغلی

نیزگر و همکاران^{۱۱} (۲۰۰۱) معتقدند فرسودگی شغلی مفهومی چهار بعدی است که بعد مرکزی و آشکار آن خستگی عاطفی است. وقتی افراد در مورد فرسودگی خود سخن می‌گویند بیشتر بر بعد خستگی تاکید دارند، اگر چه خستگی نمایانگر بعد وابسته به استرس فرسودگی است ولی بیانگر فرسودگی نیست. واقعیت این است که بین ارائه دهنده خدمت و خدمت گیرنده فاصله ایجاد میشود، این بعد را میتوان مسخ شخصیت یا بد گمانی نسبت به آنها دانست. در عین حال بعد سومی را نیز در فرسودگی شغلی می‌توان در نظر داشت و آن بعد

^{۱۱}-Neberger & et