

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۱۸.۲



دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی  
گروه بنیادهای آموزش و پرورش

پایان نامه:

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

عنوان: نقش هوش هیجانی کارمند بر استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

کارکنان وزارت علوم تحقیقات و فناوری

استاد راهنما:

دکتر علیرضا کیامنش

استاد مشاور:

دکتر عبدالرحیم نوه ابراهیم

۱۳۸۸ / ۳ / ۲۴

پژوهشگر:

سمانه اقدسی

کتابخانه مرکزی  
تربیت معلم

خرداد ۸۷

۱۲۱۸۰۶



دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی  
گروه بنیادهای آموزش و پرورش

صورت جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

این پایان نامه تحت عنوان "نقش هوش هیجانی بر استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان وزارت علوم تحقیقات و فناوری" به منظور درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی به وسیله خانم سمانه اقدسی در سال تحصیلی ۸۷-۸۶ تهیه و تدوین شده است، در جلسه دفاعیه مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۸ با حضور هیئت محترم داوران پس از دفاع با نمره ۱۹/۸۰ و درجه عالی مورد تأیید قرار گرفت.

استاد راهنما: جناب آقای دکتر علی رضا کامبخش

استاد مشاور: جناب آقای دکتر عبدالرحیم نوه ابراهیم

استاد داور خارجی: جناب آقای دکتر ولی اله فرزاد

استاد داور داخلی: جناب آقای دکتر محمد رضا آراسته

مدیر گروه بنیادهای آموزش و پرورش: جناب آقای دکتر مجید علی عسگری

## تقدیم بہ پدر و مادرم

چشمانان زلال چون آسمان است  
نگاہان نورانی چون آفتاب، دستمانان سخاوت  
ابراست و کلامستان زخم باران بہر دستان  
خستہ تان بوسہ می زخم و پاس می دارم عشق و محبتی  
را کہ سالہا شمارم کردید .

## تقدیر و سپاس

از استاد فرزانه جناب آقای دکتر علیرضا کایاش که انتخابش را در محضرشان را داشته و دارم، به خاطر ایجاب و علاقه و انگیزه بیشتر در جهت تحصیل و پژوهش، چگونگی اندیشیدن و نگاه های بی دریغشان صمیمانه سپاسگزارم. همچنین از استاد ارجمند جناب دکتر عبدالرحیم نوه ابراهیم که ششماه وقت خویش را در اختیار این جناب قرار دادند و مراد تکمیل این پژوهش یاری نمودند کمال تشکر و امتنان را دارم.

از استاد عزیز و بزرگوار جناب آقای دکتر ولی الله فرزاد که در طی مراحل گذراندن واحد پایان نامه از راههای شان بهره گرفتیم و با توجه به مشغله فراوان، مسوولیت قبول داوران پایان نامه را بر عهده گرفتند، صمیمانه تشکر می کنم. همچنین از جناب آقای دکتر حمیدرضا آراسته، مسوولیت قبول داوران پایان نامه را بر عهده گرفتند، صمیمانه تشکر می کنم.

از پر فخور سالوی استاد دانشگاه *Yale*، پر فخور مارکولید استاد دانشگاه *California State* و همچنین پر فخور ایر استاد دانشگاه *New Hampshire* به جهت ارسال مقالات و معرفی کتاب و وب سایت های تخصصی و ارائه نظرات ارزنده شان تشکر می کنم. از جناب آقای دکتر حسین سنگری جهت مشاوره و هم فکری در طی انجام پژوهش به ویژه قبل از اجراء کمال تشکر را دارم و جناب آقای دکتر محمود قاضی طباطبائی جهت مشاورت در طی تحلیل داده های پژوهش سپاس فراوان دارم.

از جناب آقایان مسعود کبیری، علی اکبر سنگری، محبتی حبیبی، امید سنگری، اکبری، علوی و سرکار خانم منصوره مهدوی خراوه، نصیحه پور اصغر و سیره حیدری جهت هم فکری و ارائه نظرات ارزنده شان در طی تحلیل داده های صمیمانه تقدیر و تشکر می شود، آرزوی سربلندی و سرفرازی در عرصه اندیشه و انسانیت را برای این بزرگواران دارم. از جناب آقای دکتر محمد علی عسکری مدیر گروه بنیاد های آموزش و پرورش تقدیر و سپاس می شود. از استاد های بزرگوارم جناب آقایان محسن پور، قاضی، عبدالهی، فرانلی، مرادی، آراسته، عطاران، حسین نژاد، ثانی ذاکر، عسکریان و بهرنگی و خانم شهرازادی و کدیور نیز کمال تشکر و امتنان را دارم.

چکیده:

بحث روانشناسی سازمانی امروزه در بین محققان، متخصصان، روانشناسان و مشاوران بسیار مطرح می‌گردد، آنچه روشن به نظر می‌رسد، جهت‌گیری روانشناسی سازمانی به سمت پیشگیری از بروز بهره‌وری و اثربخشی ضعیف نیروی انسانی است. چرا که از فواید این امر کاهش هزینه‌های انسانی، مادی خواهد بود. تحقیقات نشان می‌دهند عوامل مختلفی همچون هوش هیجانی بر پیامدهای شغلی مانند رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی مؤثر است. همچنین بسیاری از محققان و روانشناسان هوش هیجانی را به عنوان یک متغیر مهمی برای بهبود اثربخشی و عملکرد کارمندان و اثربخشی سازمانها قلمداد می‌کنند. متغیرهای این پژوهش شامل دو دسته متغیر برونزا (هوش هیجانی) و متغیرهای درونزا (استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی) می‌باشند، که در قالب یک مدل پیشنهادی از طریق روش تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. هدف کلی پژوهش، بررسی اثر مستقیم و غیر مستقیم هوش هیجانی بر استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بوده است. جامعه آماری این مطالعه، کارمندان هستند که بیش از یکسال سابقه خدمت در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری دارند. روش نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای نسبی بوده است. نتایج پژوهش نشان داد، هوش هیجانی تأثیر مستقیم و غیر مستقیم بر متغیرهای استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در پژوهش ندارد، این نتیجه با ادبیات و تحقیقات گذشته مغایر است. استرس شغلی اثر مستقیم و منفی بر رضایت شغلی و اثر غیر مستقیم و منفی بر تعهد سازمانی دارد همچنین رضایت شغلی اثر مستقیم، مثبت و قوی بر تعهد سازمانی گذاشته و نقش میانجی رضایت شغلی میان اثر استرس شغلی بر تعهد سازمانی در مدل فرضی مورد تأیید قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
.....	تقدیم
.....	تقدیر و تشکر
.....	چکیده

### فصل اول: کلیات

.....	مقدمه
.....	بیان مسأله
.....	اهداف پژوهش
.....	فرضیه‌های پژوهش
.....	سؤالات پژوهش
.....	ضرورت و اهمیت پژوهش
.....	تعاریف مفهومی

### فصل دوم: ادبیات پژوهش

.....	مقدمه
.....	هوش هیجانی چیست؟
.....	هوش هیجانی در محیط کار
.....	هوش هیجانی و کارمند
.....	استرس چیست؟
.....	استرس شغلی چیست؟
.....	رضایت شغلی چیست؟
.....	تعهد سازمانی چیست؟
.....	هوش هیجانی و استرس شغلی
.....	هوش هیجانی و رضایت شغلی
.....	هوش هیجانی و تعهد سازمانی
.....	استرس شغلی و رضایت شغلی
.....	رضایت شغلی و تعهد سازمانی
.....	جمع بندی

## فصل سوم: روش پژوهش

۴۹.....	مقدمه
۴۹.....	روش تحقیق
۴۹.....	جامعه آماری
۵۰.....	نمونه و روش نمونه گیری
۵۱.....	مقادیر از دست رفته
۵۲.....	ابزارهای اندازه گیری
۵۲.....	پرسشنامه هوش هیجانی
۵۳.....	پایایی مقیاس (همسانی درونی)
۵۳.....	روایی سازه
۶۴.....	پرسشنامه رضایت شغلی
۶۴.....	پایایی مقیاس (همسانی درونی)
۶۵.....	روایی سازه
۷۴.....	پرسشنامه استرس شغلی
۷۴.....	پایایی مقیاس (همسانی درونی)
۷۵.....	روایی سازه
۸۱.....	پرسشنامه تعهد سازمانی
۸۱.....	پایایی مقیاس (همسانی درونی)
۸۲.....	روایی سازه

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۸۷.....	مقدمه
۸۷.....	داده های مربوط به مدل
۹۵.....	معناداری و نیکویی برازش در مدل تحلیل مسیر
۹۷.....	تلخیص الگوی نهایی
۹۹.....	معناداری و نیکویی برازش در مدل تعدیل شده

## فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۰۱.....	مقدمه
۱۰۱.....	خلاصه پژوهش



۱۰۲.....مقایسه یافته های پژوهش حاضر با یافته های پژوهشهای پیشین

۱۰۴.....تبیین یافته های پژوهش

۱۱۱.....محدودیت ها

۱۱۱.....پیشنهادها

فهرست منابع

پیوست

فصل اول

کلیات پرورش

## مقدمه:

بسیاری از افراد در طول زندگی خود بارها به دلایل مختلف شخصی و یا غیرشخصی به سازمان‌ها مراجعه می‌کنند. تعدادی از این افراد گاه شاهد بوده‌اند بعضی از کارمندان و مدیران سازمان‌ها رضایت چندانی از شغل خود ندارند. در سازمانی که کارمندان آن رضایت شغلی پایین و استرس شغلی بالا دارند، میزان تولید و بهره‌وری بالا نخواهد بود (جونز، اسمیت و جانسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵) و رضایت شغلی و تعهد سازمانی با ترک شغل (آرنولد، فلدمن<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲؛ هلنیک و ویلیامز<sup>۳</sup>، ۱۹۸۶ به نقل از فربرودر و وارن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳) و کاهش نوآوری و بالا رفتن میزان جابجایی شغلی کارمندان رابطه منفی دارد (جونز و همکاران، ۲۰۰۵).

همچنین از دید "کیومینز"<sup>۵</sup> (۱۹۹۱) استرس‌زاهای شغلی پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عدم رضایت شغلی و تمایل به ترک سازمان می‌باشند. " (آرنولد و دیگران، ۱۹۸۲؛ هلنیک و دیگران، ۱۹۸۶ به نقل از فربرودر و دیگران، ۲۰۰۳؛ ص. ۹). اما چگونه می‌توان در محیط کار تعهد سازمانی و رضایت شغلی را افزایش و استرس شغلی را کاهش داد؟ آیا راه حل مشخصی وجود دارد؟ آیا باید کارمندان و مدیران از توانایی ویژه‌ای برخوردار باشند؟ آیا به صرف داشتن توانایی می‌توان تعهد و رضایت را در فرد افزایش داد؟ آیا پیامدهای شغلی که بر عملکرد کارمند و تولیدات سازمان مؤثر می‌باشند، از ویژگی شخصیتی فرد تأثیر می‌پذیرند؟ آیا محیط‌های اجتماعی و سازمانی، جو و ساختار سازمانی، حقوق و مزایا در این ارتباط اثرگذارند؟ آیا کارمندان باید هنر سازگاری در مقابل هر شرایط و موقعیتی را دارا باشند؟

علاوه بر عوامل ذکر شده، در جامعه مشاهده می‌شود که افراد با هوش‌بهر بالا در زمینه‌های مختلف از جمله خانوادگی، شغلی، درآمد، امید به زندگی و آینده چندان موفق و یا راضی به نظر نمی‌رسند، در مقابل افرادی با هوش‌بهر متوسط را شاهد هستیم که در زمینه شغلی، زندگی شخصی و محبوبیت در بین اطرافیان افراد موفق، محسوب می‌شوند، گاه دیده می‌شود که افراد دارای بهره هوشی یکسان در شرایط نسبتاً یکسان از

- 
1. Jones, M.C., Smith, K. & Johnston, D.W.
  2. Arnold & Feldman
  3. Hollenbeck & Williams
  4. Fairbrother, K. & warn, J.
  5. Cummins

بعد موفقیت با هم تفاوت دارند(گلمن<sup>۱</sup>، ۱۳۸۳؛ ترجمه، پارسا). چرا افراد با بهره هوشی بالا موفق نیستند؟ تفاوت در چیست؟ چه ویژگی افرادی با هوش متوسط دارند که، دیگران با بهره هوشی بالا فاقد آن هستند؟ آیا مهارت و توانایی علاوه بر بهره هوشی در موفقیت افراد تأثیر دارد؟ چرا افراد با بهره هوشی یکسان و در شرایط یکسان در میزان موفقیت با یکدیگر تفاوت دارند؟ چرا بعضی از کارمندان و مدیران بر نحوه رفتار خود کنترل ندارند و توانایی تشخیص موقعیت برای بروز رفتارهای، مناسب با موقعیت را نمی‌دانند؟ چرا یک فرد حتی در آغاز روز کاری به دلیل اتفاق و مشکل بسیار کوچک و بی‌اهمیت عبوس و خشمگین در محیط کاری حضور می‌یابد؟

زمانی که کارکنان از شغل خود ناراضی بوده و به ترک شغل تمایل دارند، اولین موضوعی که به ذهن متخصصان و پژوهشگران حوزه مدیریت خطور می‌کند این است که، عامل نارضایتی از شغل چیست؟ پاسخ‌های احتمالی می‌تواند این باشد که نارضایتی از شغل حاصل، محیط شغلی یا خود فرد باشد (سیادت و مختاری پور، ۱۳۸۴ الف). این پژوهش در پی بررسی یکی از دلایل احتمالی برای وجود نارضایتی و عدم تعهد در محیط‌های شغلی است. یکی از این دلایل را می‌توان در توانایی شناخت، درک، تنظیم و کنترل احساسات در خود و دیگران دانست، در حقیقت مساله‌ای که می‌توان امروزه در سازمان‌ها و نیروی انسانی بررسی کرد شاید "هوش هیجانی"<sup>۲</sup> باشد. آیا واقعا تفاوت میان افراد در موفقیت‌ها را می‌توان در میزان برخورداری از هوش هیجانی دانست؟ تحقیقات مایر، کارسو و سالوی<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)؛ سالوی و مایر (۱۹۹۰) بیانگر آن است، افراد دارای هوش هیجانی‌تری می‌توانند هیجانات خود و دیگران را به درستی شناسایی و ارزیابی نموده و هیجانات و احساسات مثبت و منفی در خود و دیگران را تنظیم و میان آنها تمایز قائل شوند.<sup>۴</sup> (به نقل از ولف، پسکاسیلدو و درسکت،<sup>۴</sup> ۲۰۰۲؛ ص، ۵۱۰) نیروی انسانی با توانای برقراری ارتباط با دیگران در سازمانها منجر به موفقیت و اثربخشی سازمان می‌گردند. همانطور که سقراط قرن‌های بسیار دور فریاد

1. Goleman

2. Emotional Intelligence

3. Mayer, J., Caruso, D. & Salovey, P.

4. Wolff, S.B., Pescosolido, A.T. & Druskat, V.u.

برآورد، "خودت را بشناس" بنابراین افرادی را باید در سازمان ها به خدمت گرفت که، نسبت به روحیات و هیجانات و احساسات خود آگاه باشند و بدانند که: چه می‌خواهند؟ چگونه تصمیم بگیرند؟ چطور خشمگین نشوند، چگونه در مقابل افراد مختلف رفتار کنند؟ و چگونه در موقعیت‌های گوناگون احساسات و هیجانات خود را کنترل نمایند در چنین شرایطی است که قادر خواهند شد هیجانات دیگران را کنترل و اداره نمایند (زو و جورج<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

---

1. Zhou, J. & George, J.M.

## بیان مسأله:

هوش هیجانی بر روابط رضایت‌بخش و موفقیت در شغل مؤثر است (سالوی و گراول<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). هوش هیجانی به کیفیت روابط کاری کمک می‌کند زیرا هیجان‌ها در ارتباطات و عملکرد اجتماعی و انتقال اطلاعات در مورد افکار و خواسته‌ها و همچنین برای روبرو شدن با رخدادهای اجتماعی مؤثر هستند (لپز، گراول، کدیز، گال و سالوی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). به طور مثال همانطور که نویکی و داک<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) بیان کردند وقتی حالت‌های هیجانی در چهره افراد ایجاد می‌شود، اگر قادر به درک آن باشید، می‌توانید در مورد رفتار دیگران و ارزیابی گفتار و اعمال دیگران آگاه باشید و موفق‌تر عمل کنید (به نقل از همان منبع). پس هوش هیجانی توانایی درک و کنترل هیجان‌ها در خود و دیگران است و این توانایی در هر محیطی که انسان حضور دارد حتی در محیط کار و سازمان‌ها بحث مهمی تلقی می‌گردد، همانگونه متگنری<sup>۴</sup> از دانشگاه کنتاکی غربی<sup>۵</sup> بیان کرده، هوش هیجانی در موفقیت فرد تأثیر اندکی دارد و فقط در عامل حقوق مؤثر است اما هوش هیجانی برای موفقیت در محیط کار مهمتر از تسهیلات و سابقه کار فرد است و در موفقیت فرد نقش بسیار مهمی داشته است به ویژه برای پیشرفت و کسب ترفیع باید از این توانایی برخوردار بود (به نقل از فلورز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰). "هوش هیجانی یک پیش‌بینی‌کننده مهمی برای پیامدهای سازمانی چون رضایت شغلی است." (اشکنسی و داس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵، ونروی و ویزوارن<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴ به نقل از کافت سیوز و زمپرتاکیز<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸؛ ص، ۱). مطالعاتی که توسط آبراهام<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۹، ۱۹۹۸) انجام شده، نشان می‌دهند کارمندانی با هوش هیجانی پایین (ناتوانی در تنظیم و ارزیابی احساسات و هیجان‌شان) از تعهد سازمانی و رضایت شغلی پایین

1. Salovey, P. & Grewal, D.
2. Lopes, P.N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M. & Salovey, P.
3. Nowicki & Duke
4. Montginery
5. Western Kentucky University
6. Flowers, J.L.
7. Ashkansy & Daus
8. Vanrooy & Viswesvaran
9. Kafetsios, K. & Zampetakis, L.A.
10. Abraham, R.

برخوردارند." (به نقل از آبراهام، ۲۰۰۰). همچنین در مطالعه‌ای که سی، ترام و آهارا<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) انجام داده‌اند، ادعا می‌کنند کارمندانی با هوش هیجانی پایین نسبت به هیجان‌ات و احساسات خود دارای حداقل آگاهی بوده و توانایی بسیار پائینی در غلبه بر هیجان‌ات خود و روبرو شدن با موقعیت‌های سخت و دشوار را دارند و بدین صورت استرس شدیدی بر آنها غلبه خواهد کرد و در آن صورت رضایت شغلی آنها کاهش می‌یابد. نیکلا و تسویوس<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) ادعا می‌کنند، کسانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند استرس شغلی کمتری در محیط کار دارند و در مقابل تعهد سازمانی بالایی نسبت به شغل خود دارند، همانطور که سالوی، بدیل، دتویتر و مایر<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) معتقدند افرادی با توانایی درک و ارزیابی دقیق از حالت‌های هیجانی خود قادرند احساسات خود را کنترل و مهار کنند و در موقعیت‌های استرس‌زا موفق‌تر عمل نمایند (به نقل از متیوز و زیدنر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). از منظر دیگر، مطالعات صورت گرفته نشان می‌دهند که "هوش هیجانی نقش مهمی در محیط کار ایفا می‌کند." (جورج، ۲۰۰۰؛ گلمن، بوتازیس و مک کی، ۲۰۰۲؛ سی و کات،<sup>۵</sup> ۲۰۰۴؛ لوو، ونگ و سونگ<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ ونگ و لوو، ۲۰۰۲؛ به نقل از سی و دیگران، ۲۰۰۶؛ ص، ۴۶۱).

با مطرح کردن توانایی هوش هیجانی که واژه ناآشنایی حداقل در جوامع سازمانی جامعه‌مان است، تمایل داریم بررسی کنیم که، آیا هوش هیجانی با وجود مشکلات اقتصادی، سلسله‌مراتبی، مدیریتی که در سازمانها به ویژه سازمان‌های دولتی وجود دارد بر پیامدهای سازمانی دیگر که در تحقیقها و تئوریه‌ها ذکر شده مؤثر است؟ آیا عوامل و سازه‌های دیگری به عنوان واسطه تأثیر هوش هیجانی بر پیامدهای سازمانی چون تعهد سازمانی مؤثرند؟ آیا هوش هیجانی در محیط کار به عنوان یکی از راه‌حلهایی برای افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و کاهش استرس شغلی محسوب می‌شود؟ با توجه به این سؤال‌های بیان

- 
1. Sy, T., Tram, S. & O'Hara, L.A.
  2. Nikolaou, I. & Tsaousis, I.
  3. Salovey, Bedell, Detweiler & Mayer
  4. Matthews, G. & Zeidner, M.
  5. Goleman, D., Boyatzis, R. & Mckee, A.
  6. Sy, T. & Cote, S.
  7. Law, K. S., Wong, C. & Song, L. J.

شده در پژوهش حاضر سعی شده است، مسیرهای بین این متغیرها در قالب یک مدل مطرح شود. همچنین در این پژوهش سعی می‌شود اثرات مستقیم و غیرمستقیم این روابط را مورد بررسی قرار گیرد.

در این پژوهش چهار متغیر با عنوان های " هوش هیجانی، استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی " در قالب یک مدل فرضی مورد مطالعه قرار می‌گیرد، (ادبیات این سازه‌ها در فصل دوم به طور مفصل شرح داده خواهد شد) ارتباط (مسیرهای ترسیم شده) بین متغیرها و بررسی این متغیرها به عنوان سازه‌های مورد مطالعه با پشتیبانی ادبیات تحقیق و پژوهش‌های انجام شده ترسیم شده است. این تحقیقات عبارتند از: (سی و دیگران، ۲۰۰۶؛ وونگ و لوو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲؛ آبراهام، ۲۰۰۰؛ کارملی، ۲۰۰۳؛ لیز و دیگران، ۲۰۰۶؛ کافت سیوز و دیگران، ۲۰۰۸) ارتباط مثبتی بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد، (نیکلا و دیگران، ۲۰۰۲؛ بار-ان، براون، کرکیدلی و سم، ۲۰۰۰<sup>۲</sup>؛ آگستولندا، لیز- زفرا، مورتز و اگیلر- لیوزن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷) ارتباط منفی بین هوش هیجانی و استرس شغلی وجود دارد، (نیکلا و دیگران، ۲۰۰۲؛ آبراهام، ۲۰۰۰) بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ارتباط مثبتی وجود دارد، (سوینسدتیر، بیرینگ و رمل، ۲۰۰۶<sup>۴</sup>؛ فربردر و دیگران، ۲۰۰۳) بین استرس شغلی و رضایت شغلی ارتباط منفی وجود دارد، (کراتپ و الوگ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷؛ پوپاکا، ۲۰۰۶) رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه مثبتی دارد. علاوه بر این آبراهام (۱۹۹۹)، گلنن (۱۹۹۸)، اشکنسی و هوپر<sup>۷</sup> (۱۹۹۹) بیان می‌کنند که، هیجانانگ مثبت، بر متعهد شدن کارمندان نسبت به سازمان و شغل خود، مؤثر است (به نقل از وونگ و دیگران، ۲۰۰۲).

در تحقیق‌های گذشته تعهد سازمانی هم به عنوان متغیر وابسته و هم متغیر مستقل قلمداد می‌شد و در

تحقیق‌هایی چون (آلن، شور و گریفیس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳)؛ (وو و نورمن<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶؛ لیس<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۸) و (موربارک، لیوین،

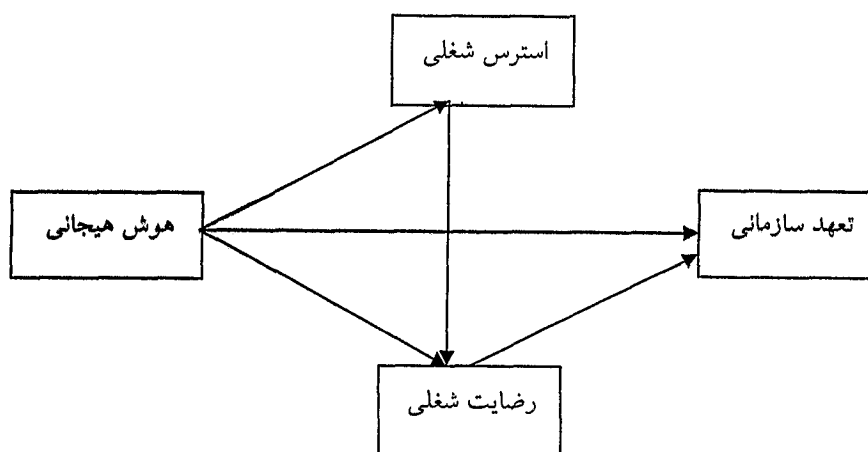
1. Wong, C-S. & Law, K.S.
2. Bar- On, R., Brown, J.M., Kirkcaldy, B.D., & Thome, E.P.
3. Augusto Landa, J.M., Lopez-Zafra, E., Berrios Martos, M.P. & Aguilar-Luzon, M.C.
4. Sveinsdottir, H., Biering, P. & Ramel, A.
5. Karatepe, O.M. & Uludag, O.
6. Powpaka, S.
7. Ashkanasy, N. M. & Hooper, G.
8. Allen, D.G, Shore, L.M., & Griffith, R.W.
9. Wu, L. & Norman, I.J.
10. Lease. H



نایسلی و لین<sup>۱</sup>، (۲۰۰۶) در مدل تحقیقی خود، رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی دوسویه و مثبت در نظر گرفته شده است. اما در تحقیق حاضر با توجه به مطالعات بسیاری از جمله (اسچی پکرچی آر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱)؛ (لوتنز، ژئوو و اولیو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶)؛ (سوزکایند، برچجرونیک، ککمار و بریمر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰)؛ (پوپاکا، ۲۰۰۶)؛ (کراتپ و الوگ، ۲۰۰۷)؛ (کراتپ و کلیک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷) و (کیم، لونگ و لی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵) با ارائه مدل مفهومی و تحقیقی تنها رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و مثبت می‌گذارد و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته محسوب می‌شود. با توجه به مطالب اشاره شده می‌توان مدعی بود که "رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده، تعهد سازمانی است." (دیوی و دیگران، ۱۹۹۹؛ ایسن برگر، ۱۹۸۶؛ فارکز و تتریک، ۱۹۸۹ به نقل از سوزکایند و همکاران، ۲۰۰۰؛ ص ۵۶) با توجه به این مطالعات انجام شده و ادبیات در پژوهش حاضر متغیر رضایت شغلی بر متغیر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. در مطالعاتی که در زمینه هوش هیجانی انجام شده، به طور روشن مشاهده نشده است که استرس شغلی و رضایت شغلی واسط ارتباط، میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی است. اما در این تحقیق با پشتیبانی تئوری و تجربی مطالعه‌هایی چون: (سی و همکاران، ۲۰۰۶)؛ (نیکلا و دیگران، ۲۰۰۲)، مدعی‌اند هوش هیجانی بر استرس شغلی تأثیر دارد، در واقع هوش هیجانی بالا در کاهش استرس و فشارهای روانی مؤثر است، همچنین کوپر و سف (۱۹۹۷) نشان می‌دهند که کارمندانی با هوش هیجانی بالا، رضایت شغلی بالایی دارند زیرا آنها در ارزیابی هیجانات خود نسبت به کارمندانی که دارای هوش هیجانی پائینی هستند، مهارت بیشتری دارند (به نقل از سی و همکاران، ۲۰۰۶). بر اساس مطالعات سی و همکاران (۲۰۰۶) به صراحت نشان می‌دهند، فردی با توانایی غلبه بر هیجانات خود و روبرو شدن با موقعیت‌های سخت و دشوار می‌تواند بر استرس شدید غلبه کند، و رضایت شغلی افزایش یابد. با توجه به این شواهد می‌توان نتیجه گرفت که دو متغیر استرس شغلی و رضایت شغلی به عنوان نقش میانجی در ارتباط میان هوش هیجانی با تعهد سازمانی، هستند، در این مدل فرضی میان استرس شغلی و

1. Mor Barak, M.E., Levin, A., Nissly, J.A. & Lane, C.J.
2. Schwepker Jr, C.H.
3. Luthans, F., Zhu, W. & Avolio, B.J.
4. Susskind, M. Borchgrevink, Kacmar. K & Brymer .A
5. Karatepe, O.M. & Kilic, H.
6. Kim, Leong. K & Lee

تعهد سازمانی به دلیل عدم کفایت ادبیات و همچنین تحقیق های انجام شده، رابطه ای ترسیم نشده است البته در بررسی هایی که توسط فربردر و دیگران (۲۰۰۳) و نیکلا و دیگران (۲۰۰۲) صورت گرفته مدعی وجود رابطه میان این دو بوده اند اما به صراحت جهت این رابطه مشخص نیست، بنابراین این مسیر در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار نمی گیرد. مدل اولیه ای که سعی در برازش آن بوده، بدین صورت در شکل ۱-۱ ارائه شده است.



شکل ۱-۱ مدل اولیه در نظر گرفته شده جهت برازش

اهداف تحقیق:

هدف کلی:

شناخت و اندازه‌گیری میزان تأثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی.

اهداف جزئی:

- بررسی رابطه و تأثیر هوش هیجانی با میانجیگری رضایت شغلی بر تعهد سازمانی.
- بررسی رابطه و تأثیر هوش هیجانی با میانجیگری استرس شغلی بر رضایت شغلی.
- بررسی رابطه و تأثیر استرس شغلی با میانجیگری رضایت شغلی بر تعهد سازمانی.

فرضیه های تحقیق:

- هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و مثبت دارد.
- هوش هیجانی بر استرس شغلی تأثیر مستقیم و منفی دارد.
- استرس شغلی بر رضایت شغلی تأثیر مستقیم و منفی دارد.
- رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

سؤال های تحقیق:

- آیا هوش هیجانی با میانجیگری رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد؟
- آیا استرس شغلی با میانجیگری رضایت شغلی بر تعهد سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد؟
- آیا هوش هیجانی با میانجیگری استرس شغلی بر رضایت شغلی تأثیر غیرمستقیم دارد؟

ضرورت و اهمیت تحقیق:

موضوع هوش هیجانی در زمینه محیط کار و تأثیر آن بر کارکرد کارمندان در بین دانشجویان و محققان مدیریتی در داخل کشور یک بحث جدیدی است، همچنین در خارج از کشور تحقیق‌های زیادی صورت نگرفته که به حالت اشباع رسیده باشد و نیاز به پژوهش‌های بسیار زیادی، از زوایای مختلف و جدیدتر و با روش‌های پیچیده‌تر و دقیقتر، حس می‌شود. از آن جا که دنیای امروز در حال تغییراتی جهت توسعه و ترقی است و بدون توجه به پیچیدگی افکار و احساسات در انسان‌ها به ویژه کارمندان در محیط‌های شغلی این تغییرات را نمی‌توان به صرف علاقمند بودن ایجاد کرد، بنابراین در محیط‌های سازمانی به افرادی با شخصیتی قوی و رشد یافته با توانایی درک و کنترل احساسات در خود و دیگران نیازمندیم و چنین شخصیتی در محیط کار بر میزان بهره‌وری و اثربخشی سازمان و سلامت روان افراد مؤثر است.

برای بقاء و پیشرفت یک سازمان باید افرادی را در سازمان گزینش کرد که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند، که منجر به پیشرفت و توسعه سازمان و سیستم مدیریتی خواهد شد (سی و دیگران؛ ۲۰۰۶) با این وجود مدیران و متخصصان می‌توانند بر اساس یافته‌هایی که با انجام این پژوهش به دست می‌آید و مطالعات پیشین، در زندگی کارکنان‌شان به ویژه افرادی با هوش هیجانی بسیار پائین (خود آگاهی، خود نظم دهی، همدلی و مهارت‌های بین‌فردی)، نقش مهمی را ایفا کنند (همان منبع).