

## فهرست مطالب

فصل اول : کلیات پژوهش .....	۱
مقدمه .....	۲
۱-۱- بیان مسأله .....	۶
۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق .....	۸
۳-۱- اهداف تحقیق .....	۹
۳-۱-۱- هدف های کلی .....	۹
۳-۱-۲- هدف های جزئی .....	۹
۴-۱- فرضیات تحقیق .....	۹
۴-۱-۱- فرضیه های اصلی .....	۹
۴-۱-۲- فرضیه های فرعی .....	۹
۱- بین موقعیت من با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۹
۳- بین واکنش هیجانی با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۴- بین آمیختگی دیگران با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۵- بین موقعیت من با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۶- بین جدایی هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۷- بین واکنش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۸- بین آمیختگی دیگران با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۹- بین هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. ....	۱۰
۵-۱- قلمرو تحقیق .....	۱۰
۵-۱-۱- قلمرو زمانی .....	۱۰
۵-۱-۲- قلمرو مکانی .....	۱۰
۵-۱-۳- قلمرو موضوعی .....	۱۰
۶-۱- تعریف نظری و عملیاتی واژه‌ها .....	۱۰
فصل دوم : ادبیات و پیشینه نظری تحقیق .....	۱۲

۱۳	.....مقدمه
۱۳	.....بخش اول : استرس
۱۳	.....۱-۱-۲-تاریخچه بررسی علمی استرس
۱۶	.....۲-۱-۲-تعاریف استرس
۱۸	.....۳-۱-۲-شکلهای متنوع استرس
۲۰	.....۴-۱-۲-نظریه های استرس
۲۲	.....۵-۱-۲-نگرش کارفرمایان نسبت به استرس
۲۴	.....۶-۱-۲-نگرش نیاش نسبت به استرس شغلی
۲۵	.....۷-۱-۲-عوامل موثر در استرس
۲۶	.....۸-۱-۲-نشانه ها و علائم استرس
۲۷	.....۹-۱-۲-استرس و بیماریها
۲۹	.....۱۰-۱-۲-استرس و مساله غیبت از کار
۲۹	.....۱۱-۱-۲-استرس و عدم امنیت شغلی
۲۹	.....۱۲-۱-۲-استرس و هزینه های آن
۳۰	.....۱۳-۱-۲-گرانباری نقش استرس و حادثه
۳۰	.....۱۴-۱-۲-حقوق و دستمزد
۳۱	.....۱۵-۱-۲-ویژگیهای شغل و استرس
۳۲	.....۱۶-۱-۲-استرس و جنسیت
۳۳	.....بخش دوم : هوش هیجانی
۳۳	.....۱-۲-۲-هوش
۳۴	.....۲-۲-۲-تعریف هوش
۳۵	.....۳-۲-۲-انواع هوش
۳۶	.....۴-۲-۲-تعاریف هوش هیجانی
۳۷	.....۵-۲-۲-ویژگی های هوش هیجانی
۳۸	.....۶-۲-۲-طبقه بندی بار -ان از هوش هیجانی
۳۹	.....۷-۲-۲-سیر مطالعه ی هوش هیجانی

۴۰	..... اندازه‌گیری هوش هیجانی
۴۱	..... بخش سوم : تمایز یافتگی
۴۶	..... بخش چهارم: تحقیقات انجام شده پیرامون موضوع تحقیق
۴۶	..... ۱-۴-۲- تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۴۹	..... ۲-۴-۲- تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۵۰	..... ۵-۴- مدل مفهومی تحقیق
۵۱	..... فصل سوم : روش شناسی تحقیق
۵۲	..... مقدمه
۵۲	..... ۱-۳- روش پژوهش
۵۳	..... ۲-۳- فرآیند تحقیق
۵۴	..... ۱-۲-۳- مرحله اول: مطالعات اکتشافی و بررسی سوابق و نظریه های پیرامون عنوان تحقیق
۵۴	..... ۲-۲-۳- مرحله دوم: طرح نظری مسئله تحقیق و ساختن مدل تحلیلی
۵۴	..... ۳-۲-۳- مرحله سوم: طراحی ابزار جمع آوری داده ها (پرسشنامه)
۵۵	..... ۴-۲-۳- مرحله چهارم: تعیین روایی و پایایی پرسشنامه
۵۵	..... ۱-۴-۲-۳- بررسی روایی سازه‌های متغیر هوش هیجانی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
۶۱	..... ۲-۴-۲-۳- بررسی روایی سازه‌های متغیر تمایز یافتگی خود با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
۶۶	..... ۳-۴-۲-۳- بررسی روایی سازه‌های متغیر استرس شغلی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی
۷۰	..... ۴-۴-۲-۳- بررسی پایایی سازه‌های متغیر تمایز یافتگی خود با استفاده از آلفای کرونباخ
۷۲	..... ۵-۴-۲-۳- بررسی پایایی سازه‌های متغیر استرس شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ
۷۲	..... ۵-۲-۳- مرحله پنجم: جمع آوری داده ها
۷۳	..... ۶-۲-۳- مرحله ششم: پردازش داده ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۳	..... ۷-۲-۳- مرحله هفتم: نتیجه گیری، بحث و پیشنهادات
۷۳	..... ۳-۳- جامعه آماری
۷۳	..... ۴-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۷۴	..... ۵-۳- ابزار اندازه گیری

- ۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....۷۴
- فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها.....۷۶
- مقدمه.....۷۷
- ۴-۱- توصیف داده ها.....۷۸
- ۴-۱-۱- توصیف شاخص های جمعیت شناختی.....۷۸
- ۴-۱-۱-۱- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس جنس.....۷۸
- ۴-۱-۱-۲- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس سن.....۷۹
- ۴-۱-۱-۳- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس تحصیلات.....۸۰
- ۴-۱-۲- توصیف کمی متغیرهای تحقیق.....۸۱
- ۴-۲- بررسی فرض نرمال.....۸۲
- ۴-۴- یافته های تحلیلی اصلی (بررسی فرضیه های تحقیق).....۸۳
- ۴-۴-۱- همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه.....۸۳
- ۴-۴-۲- بررسی فرضیه های اصلی تحقیق در قالب مدل معادلات ساختاری.....۸۳
- ۴-۴-۲-۱- تفسیر شاخصهای برازش.....۸۴
- ۴-۴-۲-۲- فرضیه اصلی ۱: بین تمایز یافتگی خود با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۸۵
- ۴-۴-۲-۳- فرضیه اصلی ۲: بین تمایز یافتگی خود با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۸۶
- ۴-۴-۲-۴- فرضیه اصلی ۳: بین هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۸۶
- ۴-۴-۳- بررسی فرضیات فرعی تحقیق در قالب تحلیل مسیر.....۸۸
- ۴-۳-۱- تفسیر شاخصهای برازش.....۸۹
- ۴-۳-۲- فرضیه فرعی ۱: بین موقعیت من با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۰
- ۴-۳-۳- فرضیه فرعی ۲: بین جدایی هیجانی با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۰
- ۴-۳-۴- فرضیه فرعی ۳: بین واکنش هیجانی با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۰
- ۴-۳-۵- فرضیه فرعی ۴: بین آمیختگی دیگران با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۱
- ۴-۳-۶- فرضیه فرعی ۵: بین موقعیت من با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۱
- ۴-۳-۷- فرضیه فرعی ۶: بین جدایی هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.....۹۱

۹۲.....	۴-۳-۸ فرضیه فرعی ۷: بین واکنش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.
۹۲.....	۴-۳-۹ فرضیه فرعی ۸: بین آمیختگی دیگران با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.
۹۲.....	۴-۳-۱۰ فرضیه فرعی ۹: بین هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد.
۹۴.....	خلاصه فصل
۹۵.....	فصل پنجم: نتیجه گیری، بحث و بررسی پیشنهادها
۹۶.....	مقدمه
۹۶.....	۵-۱-۱- خلاصه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل های آماری
۹۶.....	۵-۱-۱-۱- خلاصه نتایج حاصل از آمار توصیفی
۹۷.....	۵-۱-۲- خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها
۹۷.....	۵-۲- بحث و بررسی
۱۰۱.....	۵-۳- محدودیت های تحقیق
۱۰۲.....	۵-۳-۱- محدودیت های خارج از کنترل پژوهش
۱۰۳.....	۵-۴- پیشنهادات مبتنی بر نتایج تحقیق و ارائه راهکارها
۱۰۴.....	۵-۵- پیشنهاد به سایر محققان
۱۰۴.....	خلاصه فصل
۱۰۵.....	منابع
۱۱۲.....	پیوست ها
۱۱۳.....	۱- پیوستنامه ها
۱۱۳.....	۱-۱: پرسشنامه هوش هیجانی
۱۱۷.....	پرسشنامه تمایز یافتگی

## فهرست اشکال

- شکل ۱-۲-مدل مفهومی تحقیق ..... ۵۰
- شکل ۱-۴ نمودار توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس جنس ..... ۷۸
- شکل ۲-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس سن ..... ۷۹
- شکل ۳-۴ نمودار توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس تحصیلات ..... ۸۰
- شکل ۴-۴ مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از مدل سازی معادلات ساختاری برای بررسی مدل مفهومی ..... ۸۴
- شکل ۵-۴ مدل مفهومی ..... ۸۸
- شکل ۶-۴ مقادیر ضرایب استاندارد شده حاصل از مدل سازی معادلات ساختاری برای بررسی مدل مفهومی ..... ۸۹

## فهرست جداول

- جدول ۳-۱- حد بهنجاری نمونه خارجی استرس شغلی رایس (۱۹۹۲) ..... ۷۰
- جدول ۳-۲- بررسی سازگاری درونی پرسشنامه تمایز یافتگی خود ..... ۷۱
- جدول ۳-۳- بررسی پایایی - بررسی سازگاری درونی پرسشنامه هوش هیجانی ..... ۷۱
- جدول ۳-۴- بررسی سازگاری درونی پرسشنامه استرس شغلی ..... ۷۲
- جدول ۴-۱- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس جنس ..... ۷۸
- جدول ۴-۲- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس سن ..... ۷۹
- جدول ۴-۳- توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر اساس تحصیلات ..... ۸۰
- جدول ۴-۴- مقادیر شاخص‌های توصیفی در خصوص متغیرهای تحقیق ( $n=145$ ) ..... ۸۱
- جدول ۴-۵- نتایج آزمون کولموگوروف- اسمیرنوف برای بررسی پذیره نرمال بودن ..... ۸۲
- جدول ۴-۶- ماتریس همبستگی متغیرهای اصلی مطالعه ..... ۸۳
- جدول ۴-۷- شاخص‌های برازش برای مدل ..... ۸۴
- جدول ۴-۸- بار عاملی استاندارد، مجذور همبستگی و مقادیر  $t$  سؤال‌های مربوط به سازه تمایز یافتگی خود ..... ۸۶
- جدول ۴-۹- بار عاملی استاندارد، مجذور همبستگی و مقادیر  $t$  سؤال‌های مربوط به سازه هوش هیجانی ..... ۸۷
- جدول ۴-۱۰- بار عاملی استاندارد، مجذور همبستگی و مقادیر  $t$  سؤال‌های مربوط به سازه استرس شغلی ..... ۸۷
- جدول ۴-۱۱- ضرایب مسیر و معنی‌داری آن‌ها و بررسی فرضیه‌های پژوهش در مدل مسیر اصلی ..... ۸۷
- جدول ۴-۱۲- شاخص‌های برازش برای مدل ..... ۸۸
- جدول ۴-۱۳- اثرات مستقیم در مدل نهایی برای بررسی روابط ..... ۹۲
- جدول ۴-۱۴- اثرات غیرمستقیم و کل (استاندارد شده) در مدل نهایی برای بررسی روابط ..... ۹۳
- جدول ۵-۱- خلاصه وضعیت تأیید و رد فرضیه‌های تحقیق ..... ۹۷

## چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه تمایز یافتگی خود و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان می باشد. با توجه به موضوع و هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی و از نظر روش جزء تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی می باشد که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته است. در این تحقیق جامعه آماری شامل ۲۵۲ نفر کارمند بانک سپه شهر کرمان می باشد که استفاده از فرمول کوکران حجم ۱۴۸ نفر تعیین شد. تحقیق حاضر برای جمع آوری داده ها ابزار پرسشنامه را بکار برده است. برای سنجش میزان استرس شغلی پرسشنامه ای با ۲۰ سؤال و برای میزان کار آفرینی سازمانی پرسشنامه ای با ۱۷ سؤال استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین تمایز یافتگی خود با هوش هیجانی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد. همچنین بین تمایز یافتگی خود با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان رابطه وجود دارد و فرضیه ی رابطه ی بین هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان بانک سپه شهر کرمان تایید گردید.

واژگان کلیدی:

تمایز یافتگی، هوش هیجانی، استرس شغلی، سازمان



# فصل اول

## کلیات پژوهش

## مقدمه

سازمان یک نهاد اجتماعی است که دارای هدف و نظمی است که به سبب داشتن یک ساختار آگاهانه، فعالیت های خاصی انجام می دهد. برای تحقق اهداف هر سازمان نیروی انسانی آن سازمان نقش مهمی را ایفا می کند. به نتیجه رساندن وظایف سازمان، به عهده نیروی انسانی آن سازمان و عملکرد این افراد، همان عملکرد سازمان است. از جمله مهمترین عواملی که بر عملکرد کارکنان اثر می گذارد، میزان استرس شغلی و کاهش سطح سلامت ناشی از عوامل مختلف در محیط کار، از قبیل تقاضاهای شغلی بالا و کنترل کم بر شغل، تعارض نقش و ابهام نقش است (هوچن، ۲۰۰۰). استرس شغلی را می توان جمع شدن عوامل استرس زا در موقعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین، استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل، میزان بیش از حد تقاضاهای محیط کار و فشارهای مرتبط با آن است که این فشارها بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید (آلتمایر، ۱۳۸۴).

امروزه پیشرفت جامعه در گرو استفاده بهینه از نیروی انسانی آن جامعه است افراد از لحاظ استعدادها، علایق و توانایی ها و دیگر ویژگی های شخصیتی با یکدیگر متفاوتند و موفقیت در انجام کار مستلزم توانایی و استعداد خاصی است. برنامه ریزی دقیق و منظم در جهت هدایت شغلی افراد نه تنها کمکی ارزنده در ازدهی و رونق اقتصادی جامعه است بلکه رضایت و موفقیت در کارایی فرد می شود (دعایی، ۱۳۷۷).

در برنامه ریزی های توسعه نیز نیروی انسانی مهم ترین عامل در تحقق اهداف تلقی می گردد و در این خصوص، این پرسش که چرا خلایق متفاوتند، برای درک رفتار انسان ها ضرورت اساسی دارد بدیهی است اختلاف فردی باعث بسیاری از تفاوت های رفتاری می شود که نخستین سرچشمه این امتیازات، شخصیت ادمی است. شناخت خصلت ها، توانمندی ها و ناتوانی ها، نگرشها و احساسات انسان و نیز درک و فهم علل رفتارهای او و پیش بینی عملکردها و کنش هایش از دیرباز مورد توجه و علاقه ی اندیشمندان علوم اجتماعی مانند روان شناسان مردم شناسان متفکران تعلیم و تربیت و جامعه شناسان بوده است. بی شک تطبیق توانایی ها و استعدادهای فرد با مشاغل مورد نیاز جامعه، سبب کارایی و ثمر بخشی بیشتر، بهبود و کیفیت

کار، موفقیت کار، موفقیت و رضایت او می شود. مطالعات نشان می دهد که ممکن است مشکلات مشترک در سازمان ها، با عوامل شخصیتی مرتبط باشد. برخی در مواجهه با مشکلات در خود فرو می روند و برخی به ابراز احساسات و هیجانات خود می پردازند و از دیگران کمک می طلبند و بلاخر بسته به نوع شخصیت، هر کسی در مقابل فشارهای روانی عکس العمل خاصی دارد که به تبع آن از میزان معین سلامتی برخوردار است. رضایت شغلی پدیده ای است که از مرز سازمان فراتر رفته و تاثیر آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود. همچنین ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند (رابینز، ۱۳۷۸)

جهان نوین، در حال دگرگونی های سریع اطلاعاتی، اجتماعی و فنی است عامل، فاعل و حامل این دگرگونی ها انسان است، ترکیب مناسب فاعلیت، عاملیت و حامل بودن موجب حسی از رضایت و کارآمدی می گردد و از این طریق بر مهمترین شاخص پیشرفت اقتصادی، یعنی بهره وری نیروی کار اثر می گذارد (DDI، ۱۹۹۷). یکی از مهمترین منابع هر سازمان نیروی انسانی آن است. عوامل تشکیل دهنده ی این نیرو، افرادی با احساس هستند که اگر انگزش کافی داشته باشند، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار می گیرند. داشتن روحیه و رضامندی شغل در رسیدن به بهره وری بالای سازمان ها بسیار مهم است بنابراین یکی از عوامل مهم در بالا بردن انرژی روانی کارکنان یک سازمان، بهبود رضایت شغلی آنها است (پاشاکی، ۱۳۸۲).

رضایت شغلی در حقیقت نوعی سازگاری عاطفی فرد با شغل و شرایط آن است که خود شامل دو مولفه شناختی و رفتاری فرد را نسبت به شغل خود نشان می دهد. جنبه شناختی به دلیل آن که رابطه بیشتری به نرش فرد دارد نسبت به مولفه های رفتاری از اعتبار بیشتری برخوردار است (جکس، ۲۰۰۲). گنیزبرگ و همکارانش به دو نوع رضایت شغلی اشاره می کنند: رضایت درونی که مربوط به احساس لذت انسان از اشتغال به کار و پیشرفت است و رضایت درونی که با محیط و شرایط اشتغال ارتباط دارد (شفیع ابادی، ۱۳۸۶).

در باب رضایت شغلی نظریه های بسیاری ارائه شده است. برخی از این نظریه ها به نیازها و عوامل مختلف اجتماعی و تاثیر آن بر رضایت پرداخته اند و برخی به ویژگی ها و تیپ شخصیتی افراد که بیشترین تاثیر و یا تاثیر عمده ای بر طرز تلقی کارکنان از شغل خود را دارد مورد تاکید قرار داده اند (رضائیان، ۱۳۷۲). فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزاست و سندرمی است مرکب از خستگی عاطفی و جسمی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی-نگرش منفی نسبت به شغل فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام وظیفه- می شود.