

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت

سازمانی در اداره کل پست استان مازندران

## Mediating Role of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in the Relationship between Psychological Hardiness with organizational health in Mazandaran post office

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۸/۱۲، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۸/۰۵/۱۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۰۷/۲۲

معصومه خوش‌اندام کوتابی<sup>۱</sup>، شعبان حیدری<sup>۲</sup> و  
بهرام میرزائیان<sup>۳</sup>

*M.Khoshandamkootanaei., (M.A student),*

*Sh.Heidari., (Ph.D.), & B.Mirzaian., (Ph.D)*

### Abstract

AIM: This Research Aimed To Investigate The Mediating Role Of Emotional Intelligence And Job Satisfaction In The Relationship Between Psychological Hardiness With Organizational Health In The Mazandaran Post Office.

METHODS: The Present Study Was A Correlation Design Based On Structural Equation Modeling. The Statistical Population Was All 556 Employees Of The Post Office In Mazandaran That 220 People Were Selected By A Simple Random Sampling Method. The Standard Questionnaire Of Bar-On (1997), Ahvaz Psychological Hardiness Questionnaire (1997), The Minnesota Satisfaction Questionnaire (1967), And The Organizational Health Index (OHI, 1996) Was Used To Collect Data. SPSS-18 And AMOS-23 Software Were Used To Analyze The Data .

FINDINGS: In General, A Significant Relationship Between The Research Variables And The Research Model Has Been Confirmed. Overall, 85% Of The Organizational Health Was Predictable By Emotional Intelligence, Psychological Hardiness, And Job Satisfaction. CONCLUSION: According To The Results, It Is Recommended That In The Current Organization Special Attention Should Be Paid To Psychological Variables In Order To Improve The Level Of Activities And Organizational Health So, For This Purpose, Some Programs Should Be Considered For In-Service Training Of Employees.

**Keywords:** Job Satisfaction, Psychological Hardiness, Organizational Health, Emotional Intelligence

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران انجام شده است و از نوع طرح‌های همبستگی مبتنی بر روش مدل‌یابی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش، تمامی ۵۵۶ کارمند اداره پست استان مازندران هستند، که در مجموع ۲۲۰ نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. جهت اندازه‌گیری متغیرهای پیش‌بین از پرسشنامه استاندارد باران (۱۹۹۷)، پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی اهواز (۱۳۷۶)، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (۱۹۶۷) و برای سنجش متغیر ملاک از پرسشنامه ۴۴ گویه‌ای سلامت سازمانی OHI (۱۹۹۶) استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار 18 SPSS و AMOS23 استفاده شده است. به طور کلی روابط معنی‌داری بین متغیرهای پژوهش مشاهده و مدل پژوهش تایید گردیده است، در مجموع ۸۵ درصد از متغیر سلامت سازمانی توسط متغیرهای هوش هیجانی، سرسختی روان‌شناختی و رضایت شغلی قابل پیش‌بینی می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌گردد سازمان مورد مطالعه، جهت ارتقا سطح فعالیت‌ها و سلامت سازمانی به متغیرهای روان‌شناختی توجه‌ای ویژه داشته و به این منظور برنامه‌هایی جهت آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در نظر داشته باشد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت شغلی، سرسختی روان‌شناختی، سلامت سازمانی، هوش هیجانی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران.

۲. نویسنده مسئول: دکتری روان‌سنجی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران.

۳. دکتری روان‌شناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران.

## مقدمه

جامعه ما یک جامعه سازمانی می‌باشد. فعالیت‌هایی که تولد، تحصیلات، کار، تفریح، رشد معنوی و مرگ ما را احاطه کرده‌اند، اغلب یا توسط یک محیط سازمانی تنظیم می‌شوند و یا تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند (اویانگ، سانگ، لی و پنگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). سلامت سازمانی<sup>۲</sup> بعد از سال‌های دهه (۱۹۸۰) هم در نظریه و هم در کاربرد اهمیت زیادی پیدا کرد. در واقع سلامت سازمانی هم بر روابط داخلی و هم بر روابط بیرونی سازمان تأکید دارد (کورکماز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). سلامت سازمانی با استفاده از مؤلفه‌های کلیدی خود، به دنبال تداوم و بقای سازمان است و عامل بسیار مهمی برای تسهیل رسیدن به اهداف و رسالت سازمان محسوب می‌شود (هوی و میسکل<sup>۴</sup>، ۱۹۸۷؛ هوی، تارتر و بلیس<sup>۵</sup>، ۱۹۹۰؛ ویلیام، گلیسون، هملگرن و گرین<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷). همچنین نتایج پژوهش‌های اورتوفسکی، تتزلاف، استیل، اشنیدر و جانگر<sup>۷</sup> (۲۰۱۸) نشان داد سلامت سازمانی موجب افزایش اثربخشی سازمان می‌شود. سلامت سازمانی یکی از بدیهی‌ترین شاخص‌های تأثیرگذار بر سازمان است. پولانی به نقل از «لایدن و کلینگل» عنوان می‌کند سلامت سازمانی مفهومی کمابیش تازه است که تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به‌طور مؤثر نیست بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می‌شود (لایدن و ویلیام<sup>۸</sup>، ۲۰۰۰). در واقع یکی از شرایط لازم جهت توسعه و پیشرفت سازمان، دارا بودن حد مناسبی از سلامتی در سازمان است. بدون شک جو سالم منجر به رشد و پرورش شخصی، شادکامی و کارکرد بهتر افراد سازمان می‌شود (سالار زهی، مراد زاده و عرب، ۲۰۱۰). برای هر سازمانی می‌توان ۳ وضعیت مختلف را در یک محیط در نظر گرفت در یک سر طیف پریشانی و ناخوشی، در میانه وضعیت عادی و در سر دیگر طیف سلامتی. وضعیت ناخوشی یا پریشانی عبارت است از مجموع شرایط فردی و محیطی پرتنش که منجر می‌شود افراد در یک سازمان عملکردی کمتر از حد انتظارات و پتانسیل خود داشته باشند. وضعیت عادی شرایطی است که در آن عملکرد فردی در سطوح مورد انتظار و در حد متوسط قرار دارد. وضعیت سلامتی وضعیتی است که به افراد و سازمان متبوع آن‌ها این امکان را می‌دهد که عملکردی بالاتر از حد معمول و حتی بالاتر از همه رقبای خود داشته باشند و در چنین

- 
1. Ouyang, Sang, Li, & Peng
  2. organizational health
  3. Korkmaz
  4. Hoy, & Miskel
  5. Hoy, Tarter & Bliss
  6. Williams, Glisson, Hemmelgarn, & Green
  7. Ewertowski, Tetzlaff, Stiel, Schneider, & Jünger
  8. Lynden. & William

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

وضعیتی سازمان به بهترین در نوع خود و موجودیتی چابک و انعطاف پذیر تبدیل می‌گردد (شاهکر، ۲۰۰۹).

هوش هیجانی<sup>۱</sup> زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی است که شامل توانایی کنترل بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز قائل شدن بین آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار اشخاص است (سالوی، مایر و کاروس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). در پژوهشی ویلیام و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند که هوش هیجانی مدیران و کارمندان آن‌ها اثرهای مثبتی بر سطح کیفی فعالیت‌های سازمانی آن‌ها دارد، فشار عاطفی شغل تعدیل کننده رابطه نهایی شغل و هوش هیجانی است و همچنین هوش هیجانی مدیران بر رضایت و رفتار فرانش آنان تأثیر دارد. اگوستولاندا، لویزوفرا، بریوس و مارتوس و اگولوزون<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) دریافتند هوش هیجانی یک عامل حمایتی در برابر استرس و عامل تسهیل کننده سلامت در کارکنان است و رابطه مثبت ادراک شده با سلامت روانی، رضایت شغلی و رضایت زندگی دارد، که بهم پیوستگی آن با دیگر عوامل همانند سرسختی در محیط کار به نظر می‌رسد که می‌تواند تعیین کننده‌ی با اهمیتی در رشد کارایی کارکنان ایفا نماید (سینگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). پیشینه هوش هیجانی را می‌توان در ایده‌های وکسلر به هنگام تبیین جنبه‌های غیرشناختی هوش عمومی جستجو کرد. چیزی در درون هر یک از انسان‌هاست که تا حدی نامحسوس است (تونی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷) و با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواسته‌های اجتماعی لازم است، ارتباط دارد و یک توانمندی تاکتیکی در عملکرد فردی محسوب می‌شود (سمد<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن ذاتی نیستند، آن‌ها می‌توانند آموخته شوند (مختاری پور و سیادت، ۱۳۸۴). بنا به پژوهش‌های بار - آن<sup>۷</sup> (۲۰۰۲) هوش هیجانی در ۵ حیطه دارای ۱۵ مؤلفه است: حیطه درون فردی؛ شامل ۵ مؤلفه خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، استقلال و خودشکوفایی؛ حیطه برون فردی؛ شامل ۳ مؤلفه همدلی، روابط بین فردی و مسئولیت‌پذیری؛ حیطه سازگاری؛ شامل ۳ مؤلفه حل مسئله، واقعیت سنجی، انعطاف پذیری؛ حیطه کنترل استرس؛ شامل ۲ مؤلفه تحمل فشار و کنترل تکانه؛ حیطه خلق کلی؛ شامل ۲ مؤلفه خرسندی و خوش‌بینی. از نظر گلמן<sup>۸</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی هم

---

1. emotional Intelligence

2. Salovey, Mayer, & Caruso

3. Augusto Landa, López-Zafra, Berrios Martos, & Aguilar Luzón

4. Singh

5. Tony

6. Samad

7. Bar-On

8. Goleman

شامل عناصر درونی و هم بیرونی است. عناصر درونی شامل میزان خودآگاهی، خودانگاره، احساس استقلال و ظرفیت خودشکوفایی و قاطعیت و عناصر بیرونی شامل روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت است (اویانگ، سانگ، لی و پنگ، ۲۰۱۵).

سرسختی مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی است که به منزله منبع مقاومت در مواجهه با رویدادهای استرس‌زای زندگی عمل می‌کند و این متغیر شخصیتی از سه مؤلفه وابسته به هم، شامل تعهد، کنترل و مبارزه طلبی تشکیل شده است (هاشمی و میرجعفری، ۲۰۱۷). افراد سرسخت نسبت به آنچه انجام می‌دهند متعهدتر بوده و خود را وقف هدف می‌دانند (تعهد<sup>۱</sup>)، آن‌ها همچنان احساس می‌کنند بر اوضاع مسلط بوده و خودشان تعیین کننده هستند (کنترل<sup>۲</sup>) و تغییرات زندگی را چالش‌ها و فرصت‌هایی برای رشد و پیشرفت می‌دانند نه محدودیت و تهدید (مبارزه طلبی) (کوباسا، مدی و کاهان<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴). انزلیچت، آرونسون، گو و مک کی<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) نشان دادند که مؤلفه‌های سرسختی با به کارگیری راهبردهای سازگارانه‌تر مانند راهبردهای مسأله مدار و افزایش ادراک توانایی‌های خود در رویارویی با منبع استرس موجب افزایش سلامت روان افراد می‌شود. کوتاه سخن آنکه پژوهشگران به دنبال یافتن و تقویت متغیرهایی درون افراد هستند که سطح سازگاری و سلامت آن‌ها را افزایش دهد. از سوی دیگر سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف و مقاصد خود و غلبه بر چالش‌های محیطی باید از منابع انسانی خود به‌طور مؤثر استفاده نمایند، یکی از تلاش‌هایی که سازمان‌ها جهت حفظ منابع انسانی باید انجام دهند ایجاد رضایت شغلی در کارکنان است (یوسف<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷).

رضایت شغلی مفهومی چند بعدی و پیچیده می‌باشد که با عوامل روانی و جسمانی ارتباط دارد و تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از شغل خود راضی است و از آن لذت می‌برد (لمبرت، اورشپ، فرانک، کالهام و اسمیت<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸). فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و اشتغال در زمان‌های مختلف دارد به طرق گوناگون از شغلش احساس رضایت می‌کند (پرهیزگاری، ۱۹۸۹). از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی<sup>۷</sup> بسیار مطلوبی است که منجر به جذب و بقای

1. commitment
2. Control
3. Kobasa, Maddi, & Kahn
4. Inzlicht, Aronson, Good, & McKay
5. Yousef
6. Lambert, Qureshi, Frank, Klahm, & Smith
7. Organizational climate

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

کارکنان می‌شود، رضایت شغلی<sup>۱</sup> به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود (سید جوادین، ۱۳۸۶). از دیدگاه کیت دیویس، سازمانی سالم است که کارکنان احساس کنند کار سودمندی به جای می‌آورند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست یابند (آلویسیو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). موضوع قابل توجه این است که در کشورهای پیشرفته، مدیریت‌ها با توجه بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر این که توجه به کرامت انسان هاست، در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و آن‌ها هزینه‌های گسترده‌ای را به‌نظور بررسی تغییرات سالانه رضایت شغلی کارکنان خود پرداخت می‌کنند، پرداخت چنین هزینه‌هایی نشان می‌دهد که رضایت شغلی موضوع بسیار با اهمیتی است (اسماعیلی و انصاری، ۱۳۸۶). منابع انسانی مهمترین سرمایه و عامل موفقیت سازمان محسوب شده و می‌بایست به‌طور خاص مورد توجه قرار گیرند (محمدی، ۲۰۱۰). با عنایت به اینکه افرادی که در سازمان فعالیت می‌کنند در عملکرد سازمان نقش بسزایی دارند به نظر می‌رسد که نگرش‌های مثبت و احساسات افراد در رابطه با سازمان و شغل خود می‌تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات موجود در سازمان باشد (زمینی، حسینی نسب، زمینی و زارعی، ۲۰۱۱).

روابط بین متغیرهای موجود در این پژوهش از گذشته تا کنون مورد بررسی و ارزیابی پژوهشگران دیگر نیز قرار گرفته است و نتایجی مشابه با پژوهش حاصل بدست آمده‌است. خالدیان، بابایی و امینی (۲۰۱۶) نشان دادند که بین سرسختی روان‌شناختی با باورهای غیرمنطقی و کارزدگی، رابطه منفی و معنادار، بین سرسختی روان‌شناختی و هوش هیجانی ارتباط مثبت، بین هوش هیجانی با باورهای غیر منطقی و همدلی کارایی رابطه معنادار و در نهایت، بین سرسختی روان‌شناختی، باورهای غیر منطقی و همدلی در کار مردان و زنان تفاوت معناداری وجود دارد، زهرایی و رجایی پور (۲۰۱۱)، در مقاله منتشر شده خود با عنوان بررسی رابطه میان هوش سازمانی و سلامت سازمانی در دانشگاه‌های اصفهان، بیان داشته‌اند بین هوش سازمانی و سلامت سازمانی درجه متوسطی از رابطه وجود دارد. محمدی (۲۰۱۰)، در مقاله خود با موضوع ارتباط هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران مدارس، به این نتیجه اشاره دارد که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با مؤلفه‌های سلامت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حال آنکه ایرانیان، ساعتچی و امیری (۲۰۱۰)، در پژوهش خود رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و گرانباری نقش با سلامت روانی کارکنان را مورد بررسی قرار دادند و نتیجه گرفتند که بین سرسختی روان‌شناختی و گرانباری نقش با سلامت روانی رابطه معنادار وجود دارد و این دومتغیر سلامت روانی را پیش‌بینی می‌کند. در همان سال غفوری و همکاران

- 
1. job satisfaction
  2. Aloisio

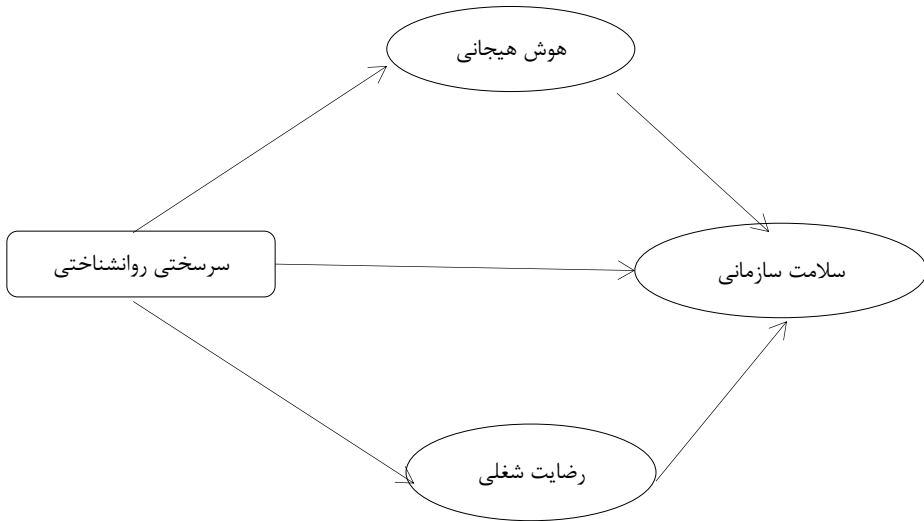
(۲۰۰۸)، در پژوهشی به‌عنوان انگیزه پیشرفت و سرسختی روان‌شناختی با هیجان خواهی و مسئولیت‌پذیری به این نتیجه دست یافتند که بین دو متغیر سرسختی روان‌شناختی و انگیزه پیشرفت با دو متغیر مسئولیت‌پذیری و هیجان خواهی ارتباط وجود دارد.

در تحقیقات انجام گرفته در خارج کشور نیز مواردی وجود دارد، از جمله، مایو همفیری و کاین (۲۰۱۷) و ویلیام، گلیسون، هملگرن و گرین (۲۰۱۷)، اشکونر و تزینر، (۲۰۱۷) نشان دادند که هوش هیجانی با سطح سلامت، عملکرد سازمانی و رضایت در محیط شغلی رابطه داراست و رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی با توجه به جنس و سن متفاوت نمی‌باشد، این نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی به کارکنان کمک می‌کند تا منابع شغلی را به دست آورند و سبب بهبود رضایت شغلی و کارآیی می‌شود. کوتزی و هری (۲۰۱۴)، اویانگ، سانگ، لی و پنگ (۲۰۱۵) و یوسف (۲۰۱۷) در پژوهش خود اهمیت افزایش توانایی‌های مرتبط با عنوان هوش هیجانی برای ارتقاء سطح سازگاری شغلی افراد و در نتیجه رضایت شغلی آن‌ها را مورد سنجش قرار دادند و به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان یک پیش‌بینی‌کننده در زمینه تصمیم‌گیری و افزایش خودکارآمدی و تعهد شغلی تأثیرگذار باشد. بارناباس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در یافته‌های پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. این نشان می‌دهد که با افزایش هوش هیجانی، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. سینگ (۲۰۱۷) و هاشمی و میرجعفری (۲۰۱۷) دریافتند که بین سرسختی کارکنان در محیط شغلی با سطح عملکرد سازمانی و تجربه‌ی مثبت سلامت رابطه و اثری معنادار وجود دارد.

بر این اساس هدف اصلی این پژوهش، پاسخ به این دو سؤال است:

آیا هوش هیجانی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران نقش واسطه‌ای دارد؟

آیا رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران نقش واسطه‌ای دارد؟



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش بر اساس پیشینه‌ی پژوهشی

## روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی مبتنی بر روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری شامل ۵۵۶ کارمند اداره پست استان مازندران در سال ۱۳۹۶ بود و برای تعیین حجم نمونه از روش مولر استفاده شد. از نسبت حجم نمونه به پارامتر آزاد برای برآورد استفاده می‌شود و حداقل این نسبت را ۵ به ۱، حد متوسط آن را نسبت ۱۰ به ۱ و حد بالای آن را نسبت ۲۰ به ۱ عنوان می‌کند (مولر، ۱۹۹۶، ۲۰۰۵). که با توجه به تعداد پارامترهای آزاد (۱۵ بارهای عاملی، ۳ ضرایب ساختاری، واریانس متغیر برون‌زا پنهان ۳ و واریانس متغیر درون‌زا پنهان ۱)، در مجموع ۲۲۰ نمونه با توجه به حد متوسط به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین کارکنان اداره پست دریافت گردید.

در روش کار، در گام نخست پس از کسب مجوزهای دانشگاه و اداره پست در خصوص انجام پژوهش در بازه‌ی زمانی فروردین تا خرداد ۱۳۹۶ با مراجعه به ادارات پست سراسر استان مازندران به صورت فردی پس از قرعه‌کشی نام تمامی جامعه هدف انتخاب شدند، در ابتدا توضیحات مقدماتی در خصوص هدف پژوهش و نحوه‌ی همکاری، زمان لازم (نیم ساعت) و تکمیل ابزارها به کارکنان داده شده و پس از کسب رضایت نامه آگاهانه از جانب افراد در خصوص

اجرا طرح و مجوزهای ارگانی، پرسشنامه‌ها در اختیار افراد قرار گرفت، در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از مدل یابی معادلات رگرسیونی ساختاری استفاده شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS ۱۸ و Amos ۲۳ انجام گرفت.

## ابزار گردآوری داده‌ها

۱. پرسشنامه هوش هیجانی بار آن: اولین مقیاس هوش هیجانی بار آن<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۴ دارای ۱۳۳ سوال ساخته شد. مقیاس هوش هیجانی او دارای پنج مقیاس یا جنبه (مهارت‌های درون فردی (۱ تا ۴۰) و برون فردی (۴۱ تا ۶۹)، سازگاری (۷۰ تا ۹۵)، کنترل استرس (۹۶ - ۱۱۳) و خلق کلی (۱۱۴ - ۱۳۳)) است. پاسخ‌های آزمون نیز در روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای در ردیف لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی، مخالفم و کاملاً مخالفم) تنظیم شده است، نمره بالاتر نشان دهنده هوش هیجانی بیشتر است. روایی سازه همزمان توسط سازنده تایید شده است و میزان آلفای کرونباخ برای مهارت‌های درون فردی ۰/۸۸ و برون فردی ۰/۸۶، کنترل استرس ۰/۸۳، سازگاری ۰/۸۹ و خلق کلی ۰/۹۰ و برای کل آزمون ۰/۹۳ گزارش گردید (بار - آن، ۲۰۰۲). در ایران روایی سازه همزمان توسط سموعی (۱۳۹۱) تایید و پایایی به روش آلفای کرونباخ برای مهارت‌های درون فردی ۰/۸۵ و برون فردی ۰/۸۴، کنترل استرس ۰/۸۰، سازگاری ۰/۸۷ و خلق کلی ۰/۸۷ و برای کل آزمون ۰/۹۲ گزارش گردید. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای مهارت‌های درون فردی ۰/۸۶ و برون فردی ۰/۸۷، کنترل استرس ۰/۸۴، سازگاری ۰/۸۷ و خلق کلی ۰/۸۳ و برای کل آزمون ۰/۹۱ بدست آمده است.

۲. پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی اهواز: این پرسشنامه توسط کیامرثی در سال (۱۳۷۶) و با ۲۷ سوال ساخته شده است که به‌نظور نمره گذاری این مقیاس برای هر یک از گزینه‌ها «هرگز»، «به ندرت»، «گاهی اوقات» و «بیشتر اوقات» به ترتیب مقادیر ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته شده است. به جز برای ماده‌های ۶، ۷، ۱۰، ۱۳، ۱۷ و ۲۱ که دارای بار منفی هستند و برای هر یک از چهار گزینه بالعکس نمره گذاری می‌شود، دامنه نمره بین ۸۱ تا ۸۱ است و نمره بالاتر نشان دهنده سرسختی روان‌شناختی بیشتر است. کیامرثی روایی سازه را همزمان تایید و پایایی را به دو روش باز آزمایی و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۵ گزارش نمود و در پژوهش حاضر ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی ۰/۸۲ بدست آمد.

---

1. Bar on



نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

۳. پرسشنامه رضایت شغلی<sup>۱</sup> (MSQ): پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا توسط وایس، داویس و انگلند لافکوویست<sup>۲</sup> در سال ۱۹۶۷ با ۱۹ سوال ساخته شده است، که در یک مقیاس ۵ درجه‌ای به صورت خیلی ناراضیم ۱، ناراضیم ۲، تاحدودی راضیم ۳، راضیم ۴ و خیلی راضیم ۵ نمره گذاری می‌شود و کسب نمره بالاتر به معنی داشتن رضایت شغلی بیشتر است. این پرسشنامه شش بُعد نظام پرداخت (سوالات ۱، ۲، ۳)، نوع شغل (سوالات ۴، ۵، ۶، ۷)، فرصت‌های پیشرفت (سوالات ۸، ۹، ۱۰)، جو سازمانی (سوالات ۱۱، ۱۲)، سبک رهبری (سوالات ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶)، شرایط فیزیکی (سوالات ۱۷، ۱۸، ۱۹) را مورد بررسی قرار می‌دهد. روایی سازه و همزمان پرسشنامه توسط سازندگان تایید شده است و پایایی به روش آلفای کرونباخ به ترتیب در نظام پرداخت (۰/۸۴)، نوع شغل (۰/۸۶)، فرصت‌های پیشرفت (۰/۹۰)، جو سازمانی (۰/۸۶)، سبک رهبری (۰/۸۸)، شرایط فیزیکی (۰/۹۱) و برای کل آن (۰/۹۳) بدست آمده است. رحمانی خواجه لنگی (۱۳۸۸) روایی سازه و همزمان را تایید نمود و همچنین آلفای کرونباخ پرسشنامه را به ترتیب در نظام پرداخت (۰/۷۶)، نوع شغل (۰/۷۲)، فرصت‌های پیشرفت (۰/۸۰)، جو سازمانی (۰/۸۲)، سبک رهبری (۰/۷۹)، شرایط فیزیکی (۰/۸۳) و برای کل آن (۰/۸۴) گزارش کرد. در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای مولفه‌های به ترتیب در نظام پرداخت (۰/۷۸)، نوع شغل (۰/۷۶)، فرصت‌های پیشرفت (۰/۸۲)، جو سازمانی (۰/۸۱)، سبک رهبری (۰/۸۰)، شرایط فیزیکی (۰/۷۸) و برای کل آن (۰/۸۳) بدست آمده است.

۴. پرسشنامه سلامت سازمانی<sup>۳</sup> (OHI): پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و فیدمن<sup>۴</sup> در سال ۱۹۸۷ دارای ۴۴ سوال است که این پرسشنامه هفت بعد سلامت سازمانی یعنی، یگانگی نهادی (۱ تا ۷)، نفوذ مدیر (۸ تا ۱۲)، ملاحظه‌گری (۱۳ تا ۱۷)، ساخت دهی (۱۸ تا ۲۲)، پشتیبانی منابع (۲۳ تا ۲۷)، روحیه (۲۸ تا ۳۶)، تاکید علمی (۳۷ تا ۴۴) را مورد سنجش قرار می‌دهد. در طول مقیاس چهار درجه‌ای لیکرت، همیشه نمره ۴، غالباً نمره ۳، گاهی نمره ۲، به ندرت نمره ۱ نمره گذاری نماییم. نمره بالاتر نشان دهنده سلامت سازمانی بیشتر است، روایی سازه و همزمان توسط سازندگان تایید و پایایی به روش آلفای کرونباخ برای یگانگی نهادی (۰/۸۳)، نفوذ مدیر (۰/۸۴)، ملاحظه‌گری (۰/۸۷)، ساخت دهی (۰/۸۲)، پشتیبانی منابع (۰/۸۲)، روحیه (۰/۸۹) تاکید علمی (۰/۸۹) و کل آن (۰/۹۷) بدست آمده است. در

1. Minnesota satisfaction questionnaire
2. Weiss, Dawis, & England
3. Organizational Health Inventory
4. Hoy & Feldman

پژوهش شریفی (۱۳۸۹) روایی سازه و همزمان تایید و پایایی به روش آلفای کرونباخ برای یگانگی نهادی (۰/۸۰)، نفوذ مدیر (۰/۸۱)، ملاحظه‌گری (۰/۸۴)، ساخت دهی (۰/۸۵)، پشتیبانی منابع (۰/۸۳)، روحیه (۰/۸۷) تاکید علمی (۰/۸۹) و کل آن (۰/۹۶) بدست آمده است، در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ پایایی به روش آلفای کرونباخ برای یگانگی نهادی (۰/۸۰)، نفوذ مدیر (۰/۸۵)، ملاحظه‌گری (۰/۸۶)، ساخت دهی (۰/۸۳)، پشتیبانی منابع (۰/۸۱)، روحیه (۰/۸۷) تاکید علمی (۰/۸۴) و کل آن (۰/۹۲) بدست آمده است.

### یافته‌های پژوهش

در خصوص اطلاعات جمعیت شناختی، جمعیت مردان (۱۵۹ نفر) بیشتر از جمعیت زنان (۶۱ نفر) بوده است. به لحاظ سنی، (۱۱۱ نفر) در رده سنی بالای ۴۰ سال، (۹۸ نفر) در رده سنی ۴۰ - ۳۱ سال و (۱۱ نفر) در رده سنی ۳۰ - ۲۰ سال قرار داشتند. (۱۹۹ نفر) از پاسخگویان متأهل بوده‌اند. به لحاظ سطح تحصیلات، (۴۱ نفر) دیپلم و فوق‌دیپلم، (۱۲۹ نفر) لیسانس، (۴۹ نفر) فوق‌لیسانس و (۱ نفر) دکتری بوده‌اند. از نظر سابقه خدمت نیز (۱۲ نفر) دارای ۵ سال سابقه، (۹۰ نفر) ۱۵ - ۵ سال، (۵۳ نفر) ۲۰ - ۱۵ سال، (۶۵ نفر) ۳۰ - ۲۰ سال بوده‌اند. در ابتدا با بررسی پیش‌فرض‌های آماری با استفاده از آزمون‌های کشیدگی و چولگی، جعبه-ای، کولموگروف - اسمیرنوف داده‌های پرت شناسایی، سپس با استفاده از آزمون ماهالانوبیس داده‌های پرت حذف گردید و تعداد داده‌ها به ۲۲۶ نمونه کاهش یافت، همچنین پس از بررسی نرمالی داده‌ها مدل اندازه‌گیری (روایی تاییدی) بررسی گردید، در مدل اندازه‌گیری و مدل اولیه متغیر سلامت سازمانی مولفه‌ی پشتیبانی منابع و در متغیر رضایت شغلی شرایط فیزیکی به دلیل ضرایب پیش بین کمتر از ۰/۳ از مدل نهایی جهت بهبود برازش حذف گردیده شد.

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

جدول ۱: ماتریس همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی، سرسختی روان‌شناختی و رضایت شغلی با سلامت سازمانی

متغیر	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳
درون فردی	۱۰۹/۲۱	۱۱/۸۲	۱												
برون فردی	۱۳/۵۲	۸/۱۵	۰/۴۷**	۱											
سازگاری	۶۳/۵۱	۸/۱۴	۰/۷۸**	۰/۴۲**	۱										
کنترل استرس	۲۸/۵۶	۷/۱۶	۰/۵۰**	۰/۸۵**	۰/۵۳**	۱									
خلاق	۴۶/۹۹	۵/۹۴	۰/۷۳**	۰/۶۰**	۰/۶۹**	۰/۸۹**	۱								
سرسختی	۵۲/۹۱	۹/۴۹	۰/۶۸*	۰/۳۳**	۰/۶۰**	۰/۳۳**	۰/۵۹**	۱							
نظام پرداخت	۶/۹۶	۲/۶۲	۰/۳۰**	۰/۰۷	۰/۱۴	۰/۰۲	۰/۰۷	۰/۱۳*	۱						
نوع شغل	۱۳/۷۷	۳/۴۴	۰/۲۰	۰/۳۳**	۰/۳۰*	۰/۳۶**	۰/۴۹**	۰/۳۳*	۰/۴۵**	۱					
فرصت های بشرفی	۴۳/۲۸	۳/۲۵	۰/۸۹**	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۱۳**	۰/۵۰**	۰/۴۹**	۱				
جو سازمانی	۶/۷۲	۴۲/۲۲	۰/۲۰	۰/۳۳**	۰/۱۹**	۰/۳۱**	۰/۳۰**	۰/۳۳**	۰/۲۱**	۰/۵۰**	۰/۵۳**	۱			
سبک رهبری	۴۳/۳۲	۲/۵۴	۰/۰۴	۰/۱۰	۰/۰۹	۰/۱۰	۰/۱۵*	۰/۱۰	۰/۳۷**	۰/۴۳**	۰/۶۳**	۰/۵۹**	۱		
شرایط فیزیکی	۸/۴۹	۳/۳۶	۰/۵۰**	۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۱۳	۰/۰۷	۰/۱۳*	۰/۳۵**	۰/۴۲**	۰/۵۳**	۰/۴۶**	۰/۴۸**	۱	
یکپارگی رهبری	۱۲/۶۳	۲/۲۰	۰/۵۰**	۰/۴۱**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۶۳**	۰/۴۳**	۰/۲۰	۰/۱۹**	۰/۱۳*	۰/۱۷**	۰/۱۲	۰/۰۲	۱
نفوذ مدیر	۱۲/۶۵	۲/۲۰	۰/۶۱**	۰/۴۱**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۶۳**	۰/۴۳**	۰/۲۰	۰/۱۹	۰/۱۳*	۰/۱۷**	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۰۹**
ملاحظه گری	۱۵	۴۳/۳۴	۰/۵۰**	۰/۵۳**	۰/۵۵**	۰/۳۲**	۰/۵۳**	۰/۴۵**	۰/۰۲	۰/۳۳**	۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۰۱	۰/۰۶	۰/۳۶**
ساخت دهی	۲۰	۳/۳۶	۰/۵۰**	۰/۳۶**	۰/۳۶**	۰/۲۸**	۰/۳۳**	۰/۳۵**	۰/۰۳	۰/۲۰**	۰/۰۵	۰/۰۷	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۵۵**
پشتیبانی منابع	۴۳/۶۴	۳/۸۱	۰/۳۷**	۰/۳۳**	۰/۳۷**	۰/۱۲	۰/۳۷**	۰/۲۰**	۰/۰۵	۰/۱۱**	۰/۰۱	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۹**
روحیه	۲۰/۶۵	۳/۹۳	۰/۴۰**	۰/۳۳**	۰/۴۱**	۰/۳۸**	۰/۲۸**	۰/۳۳**	۰/۰۱	۰/۲۷**	۰/۰۹	۰/۰۴*	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۲۱**
تأکید علمی	۳۲/۵۷	۳/۷۷	۰/۳۹**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۲۰**	۰/۰۱	۰/۲۰**	۰/۰۹	۰/۰۵*	۰/۰۹	۰/۰۱	۰/۱۶**
سلامت سازمانی	۱۲/۶۱	۱۲/۷۷	۰/۷۱**	۰/۵۳**	۰/۶۵**	۰/۴۰**	۰/۶۳**	۰/۵۱**	۰/۰۲	۰/۳۳**	۰/۰۹	۰/۰۹**	۰/۰۵*	۰/۰۲	۰/۰۶**
هوش هیجانی	۳۳/۱۸۱	۳۲/۶۶	۰/۹۰**	۰/۶۴**	۰/۸۸**	۰/۶۶**	۰/۸۶**	۰/۶۶**	۰/۰۳	۰/۲۷**	۰/۰۳	۰/۲۷**	۰/۰۷	۰/۰۵	۰/۵۱**
رضایت شغلی	۵۵/۸۶	۱۲/۳۳	۰/۸۳*	۰/۱۰	۰/۱۳*	۰/۱۸*	۰/۲۰**	۰/۲۷**	۰/۶۴**	۰/۳۳**	۰/۱۳**	۰/۱۳**	۰/۰۴**	۰/۰۶**	۰/۸۵**

متغیر	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱
درون فردی								
برون فردی								
سازگاری								
کنترل استرس								
خلق								
سرسختی								
نظام پرداخت								
نوع شغل								
فرصت های بیشرفت								
جو سازمانی								
سبک رهبری								
شرایط فیزیکی								
یکپارگی رهبری								
نفوذ مدیر	۱							
ملاحظه گری	۰/۳۳**	۱						
ساخت دهی	۰/۵۵**	۰/۳۵**	۱					
پشتیبانی منابع	۰/۱۹**	۰/۴۴**	۰/۳۹**	۱				
روحیه	۰/۲۱**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۳۳**	۱			
تأکید علمی	۰/۱۶*	۰/۴۶**	۰/۱۴*	۰/۱۹**	۰/۳۳**	۱		
سلامت سازمانی	۰/۶۸**	۰/۵۸**	۰/۶۸**	۰/۶۸**	۰/۶۸**	۰/۵۵**	۱	
هوش هیجانی	۰/۵۷**	۰/۶۳**	۰/۳۹**	۰/۴۰**	۰/۴۸**	۰/۴۰**	۰/۳۵**	۱
رضایت شغلی	۰/۸۵**	۰/۰۷	۰/۰۹	۰/۰۳	۰/۱۶**	۰/۰۰	۰/۱۷**	۰/۸۰*

\*\*در سطح ۰/۰۵ معنی داری است. \* در سطح ۰/۰۱ معنی داری است.

نتایج مندرج در جدول ۱: همبستگی مستقیم معناداری بین هوش هیجانی، سرسختی روان شناختی و رضایت شغلی با سلامت سازمانی را در کارکنان نشان می دهد.

جدول ۲: شاخص های برازش حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها و متغیرها پس از چهار مرحله اصلاح

نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده قبل از تصحیح	مقدار به دست آمده پس از تصحیح
$\chi^2/df$	کای اسکوتر نسبی	$< 3$	۴/۰۵	۲/۲۴۳
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$< 0/1$	۰/۰۶۱	۰/۰۴۸
GFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$> 0/9$	۰/۸۵۱	۰/۹۷۵
NFI	شاخص برازش نرم	$> 0/9$	۰/۷۹۸	۰/۹۴۲
CFI	شاخص برازش مقایسه ای	$> 0/9$	۰/۷۸۸	۰/۹۰۵
DF	۱۹۲			

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

مقدار **RMSEA** برابر با ۰/۰۴۸ می‌باشد لذا این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که میانگین مجذور خطاهای مدل مناسب است و مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۲/۲۴۳) بین ۱ و ۳ می‌باشد و میزان شاخص **GFI**، **CFI** و **NFI** نیز تقریباً برابر و بزرگتر از ۰/۹ می‌باشد که نشان می‌دهند مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش، مدلی، مناسب است.

جدول ۳: برآورد مستقیم مدل با روش حداکثر درست نمایی (ML)

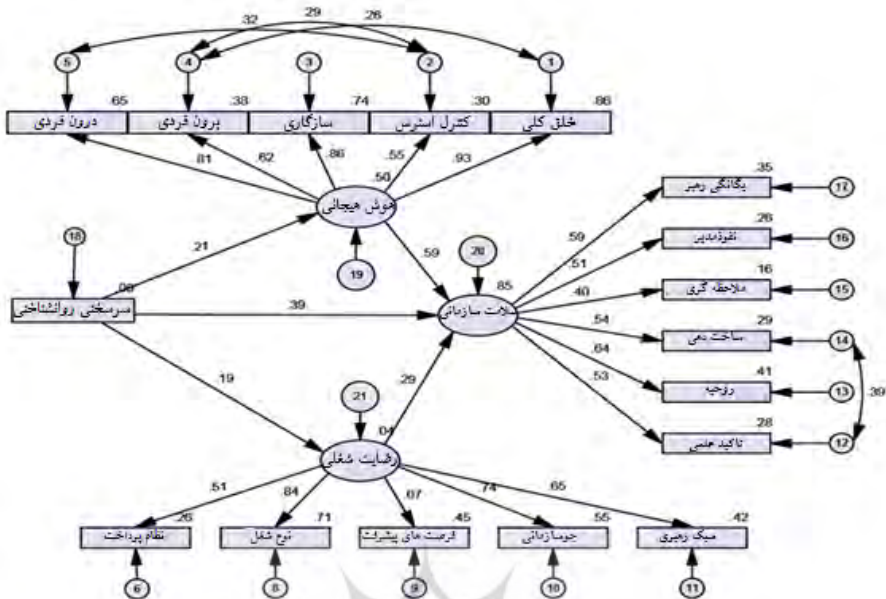
متغیر	b	$\beta$	R2
سرسختی بر سلامت سازمانی	۰/۴۶	۰/۳۸	۰/۱۷۴
هوش هیجانی بر سلامت سازمانی	۰/۴۲	۰/۳۶	۰/۱۵۱
رضایت شغلی بر سلامت سازمانی	۰/۱۳	۰/۰۴	۰/۰۰۵

با توجه به جدول (۳) مسیرهای سرسختی، هوش هیجانی و رضایت شغلی اثر مستقیم معناداری بر سلامت سازمانی دارا هستند.

جدول ۴: برآورد غیرمستقیم مدل با استفاده از روش تخمینی بوت استرپ

متغیر	مقدار	حد پایین	حد بالا	معناداری
سرسختی روان‌شناختی با واسطه‌گری هوش هیجانی بر سلامت سازمانی	۰/۲۹۱	۰/۲۱۴	۰/۴۹۱	۰/۰۰۴
سرسختی روان‌شناختی با واسطه‌گری رضایت شغلی بر سلامت سازمانی	۰/۳۱۴	۰/۲۴۸	۰/۴۷۶	۰/۰۰۲

با توجه به جدول (۴) از مسیر غیرمستقیم در نظر گرفته شده با توجه به مقادیر استاندارد شده ( $\beta$ )، استاندارد نشده (b) و (**R2**) به دست آمده، مسیر سرسختی با واسطه‌گری هوش-هیجانی و رضایت شغلی بر سلامت سازمانی، با توجه به مقدار بدست آمده دارای واریانس تبیین شده‌ی (**R2**) برابر با ۰/۸۵ می‌باشد و با توجه به روش برآورد حداکثر درست نمایی (ML) و بوت استرپ مورد تایید واقع گردید.



نمودار ۱: مدل نهایی آزمون شده به همراه آماره‌های پیش‌بینی استاندارد شده

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت‌شغلی در رابطه با سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران انجام شده است. که نتایج این پژوهش گویای آن است که بطور کلی سه متغیر برون‌زای تحقیق توان پیش‌بینی ۸۵ درصدی متغیر سلامت سازمانی را دارا می‌باشد. سابق بر این، برخی پژوهشگران همانند؛ سینگ (۲۰۱۷) و هاشمی و میرجعفری (۲۰۱۷)، اوپانگ، سانگ، لی و پنگ (۲۰۱۵)، یوسف (۲۰۱۷)، مایو همفیری و کاین (۲۰۱۷) ویلیام، گلیسون، هملگرن و گرین (۲۰۱۷)، اشکونر و تزیئر، (۲۰۱۷) و خالدیان، بابایی و امینی (۲۰۱۶)، روابط و اثرات مستقیم هوش هیجانی، سرسختی و رضایت شغلی بر عملکرد مرتبط با سلامت سازمانی را به صورت مجزا بررسی کرده‌اند؛ اما همچنان پژوهش‌های گسترده برای کشف جنبه‌های دیگر این متغیرها در حال انجام است. از این نظر سوالات مطرح شده در پژوهش به ترتیب ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

آیا هوش هیجانی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران نقش واسطه‌ای دارد؟

نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

با توجه به نتایج بدست آمده هوش هیجانی، بیشترین پیش‌بینی را در سلامت سازمانی کارکنان دارا می‌باشد، در مسیرهای پیشنهادی مدل، مسیر سرسختی روان‌شناختی با واسطه‌گری هوش هیجانی نسبت به مسیر سرسختی روان‌شناختی با واسطه‌گری رضایت شغلی نقش بیشتری در پیش‌بینی سلامت سازمانی دارا می‌باشد. در تبیین نتایج بدست آمده از پژوهش می‌توان این‌گونه بیان نمود که هوش هیجانی و سرسختی روان‌شناختی که از سازه‌های اساسی شناختی و هیجانی می‌باشند (ویلیام و همکاران، ۲۰۱۷؛ هاشمی و میرجعفری، ۲۰۱۷)، جنبه بسیار مهم اجتماعی فرهنگی را ایفا می‌کند و بسیار تحت تاثیر متغیرهای روان‌شناختی و محیط‌های اجتماعی می‌باشد و ارزش بیشتری را به تناسب رضایت شغلی در مباحث اجتماعی ایفا می‌کنند و این به دلیل تاثیرات بسیار زیاد بر روی مباحث اجتماعی می‌باشد (اشکونر و تزینر، ۲۰۱۷). این نتایج همسو با یافته‌های رضائیان و کشته‌گر (۱۳۸۷)، کوتزی و هری (۲۰۱۴)، بارناباس و همکاران (۲۰۱۳)، می‌باشد. میرزایی، (۱۳۸۶) معتقد است که هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است، یعنی این افراد در شرایط مختلف بتوانند امید را در خود زنده نگه دارند، با دیگران همدلی کنند، احساسات دیگران را بشنوند، در برابر مشکلات پایداری کند و در همه حال انگیزه خود را حفظ کند. این استعداد عاطفی تضمین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو استفاده کنیم. اسدی (۱۳۸۵) نیز معتقد است افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند به ویژه در بعد سازمانی موفق‌ترند، در مشاغلی که مستلزم کار هیجانی زیادی است دچار فرسودگی کم‌تری می‌شوند و احساس موفقیت و پیشرفت شخصی بالاتری را تجربه می‌نمایند. سیاروجی نیز (۱۳۸۴) معتقد است کسانی که نمی‌توانند با هیجان‌های خود به خوبی کنار بیایند، دارای روابط بین فردی مطلوبی نیستند، در نتیجه از سلامت تمامی حیطه‌ها از جمله کاری و به‌طور کلی روانی کم‌تری برخوردارند و موفقیت‌های شغلی کمتری را تجربه می‌نمایند. در تبیین یافته‌های این فرضیه می‌توان بیان نمود که افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند نمی‌توانند با حوادث فشارزا و ناخوشایند همانند: افزایش مسولیت کاری، ساعات کاری و ... سازگار شوند و در نتیجه واکنش‌های افسرده وار و منفعلانه‌ی بیشتری نشان می‌دهند، که منجر به کاهش بهره‌وری سازمانی فرد می‌گردد و در نهایت تقویت‌های مناسب با توجه به کاهش بهره‌وری خود از حیطه‌ی سازمانی خود دریافت نمی‌نماید و بیشتر دچار ناامیدی می‌شوند. بر عکس افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، به این معنا که توان کنترل عواطف و فشارهای روانی ناشی از حیطه‌ی کاری را بهتر تحلیل و بازخوردهای رفتاری مناسب‌تری را با توجه به درخواست‌های محیطی اعمال می‌نمایند، پاسخ‌های سازشی و انطباقی بیشتری نسبت به وقایع ناگوار و منفی زندگی از خود نشان می‌دهند و انتظار می‌رود که با رویدادها و برایندهای گوناگونی زندگی، ارتباط و

برخورد مستقیمی داشته باشند. به‌طور کلی فردی که از هوش عاطفی بالایی برخوردار باشد بهتر می‌تواند با مشکلات و چالش‌های زندگی سازگار شود و به گونه‌ای مؤثر به کنترل عواطف می‌پردازد «بدین ترتیب موجبات بهبود و سلامت روان خودش را فراهم می‌آورد و از طرف دیگر هوش عاطفی پایین یک عامل بالقوه تهدید کننده سلامت روان است.

آیا رضایت‌شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با سلامت سازمانی در اداره کل پست استان مازندران نقش واسطه‌ای دارد؟

پس از هوش هیجانی سرسختی روان‌شناختی و رضایت شغلی بیشترین پیش‌بینی را برای سلامت سازمانی دارا می‌باشند، رضایت شغلی همواره متغیری فردی است و منفعت فردی را معیار قرار می‌دهد. به‌طور کلی برازش مناسب مدل را می‌توان در رویکردهای اجتماعی فرهنگی و شناختی جستجو نمود (اگوستولاندا و همکاران، ۲۰۰۸)، که حاکی از آن است که در پس زمینه آن مباحث روان‌شناختی همانند سرسختی روانی و مباحث دو جانبه شناختی اجتماعی همانند هوش هیجانی قرار دارد، که توان بسیار مناسب در حیطه سلامت سازمانی دارا می‌باشد، اما تعدیل‌کنندگی مدل در متغیر رضایت شغلی عیان بوده و به دلیل همبستگی متوسط بدست آمده بین سلامت سازمانی و رضایت شغلی می‌باشد، از طرفی دیگر خود رضایت شغلی با توجه به مولفه‌های آن تابع کلی مباحث روان‌شناختی همانند هوش و سرسختی و... می‌باشد، که این چندگانگی در مولفه‌های آن منجر می‌گردد، که توان کافی در همبستگی با سلامت سازمانی را نداشته باشد. این نتایج همسو با یافته‌های صباحی، گنجعلی زاده و طالبی (۱۳۹۵)، عابدینی (۱۳۹۲)، می‌باشد. آنان بیان می‌دارند رضایت کارکنان نگرش آنان را نسبت به سازمان تغییر می‌دهد، بدین صورت که اگر رضایت شغلی فرد در سطح بالایی باشد دارای نگرش مثبت و اگر از کارش ناراضی باشد نگرش وی منفی است. این یافته درخصوص رابطه رضایت شغلی با سلامت سازمانی با نتایج گزارش شده توسط رحیمی پردنجانی (۱۳۷۹) مغایر می‌باشد و با نتایج پژوهش‌های گزارش شده توسط کوتزی و هری (۲۰۱۴)، بارناباس و همکاران (۲۰۱۳)، اندرودی (۱۳۸۱)، کلاهی و همکاران (۱۳۹۳) و بیک‌زاد، سرمست و خویشی، (۱۳۸۸) همسو بوده و بیانگر آن است که سلامت سازمانی در سطح فنی با رضایت شغلی رابطه مستقیم دارد. بنابراین داشتن حس نوع دوستی، اعتماد متقابل در بین کارکنان، عشق به کار، وجود استانداردهای عالی و قابل وصول و هم‌چنین محیط جدی و منظم باعث افزایش روحیه کاری و رضایت شغلی می‌شود. کارکنان ناراضی به طرق مختلف از جمله اعتراض، تسلیم، ترک سازمان و اقدامات منفی ناراضیتی خود را بروز می‌دهند. رضایت شغلی می‌تواند موجبات افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی و رضایت از زندگی را فراهم نماید و عدم توجه به آن پیامدهایی از جمله تشویش، غیبت، تأخیر در کار، ترک خدمت و بازنشستگی زودرس را در بر



نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و رضایت شغلی در رابطه سرسختی روان‌شناختی با ...

خواهد داشت (بارناباس و همکاران، ۲۰۱۳) و یکی از اصلی‌ترین منابع سازمان در راستای ارتقای بهره‌وری، رشد و توسعه نیروی انسانی است (کوتزی و هری، ۲۰۱۴)، برای اینکه نیروی انسانی در زمینه پیشرفت و موفقیت سازمان حداکثر قابلیت‌ها و توانمندی‌های خود را مورد استفاده قرار دهد، باید رضامندی آن‌ها در سطح مطلوب ارتقا یافته و حفظ شود. کارکنانی که رضایت شغلی آنها در حد مطلوب قرار ندارد، قادر به تمرکز بر روی انجام امور محوله نیستند، و بالطبع در سایر زمینه‌ها در جستجوی عوامل ایجاد رضایت خواهند بود (جلودار و جلودار، ۲۰۱۲).

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق، جهت کاربردی نمودن نتایج پیشنهاد می‌گردد: در بدو استخدام علاوه بر آزمون‌های مرسوم، میزان هوش هیجانی افراد مورد سنجش قرار بگیرد، همچنین با توجه به آنکه مولفه‌های هوش هیجانی می‌تواند اکتسابی و آموختنی باشد، آموزش لازم برای کارکنان در نظر گرفته شود. با توجه به دیگر همبسته‌های سرسختی روان‌شناختی همانند: استرس، عزت نفس و ... پیشنهاد می‌گردد، آموزش مهارت‌های زندگی، آموزش حل مسأله، آموزش ایمن‌سازی در مقابل استرس، آموزش خویشتنداری، در قبال حفظ تعهد در محیط کار همواره به صورت دوره‌ای برگزار گردد. برای دستیابی به سلامت سازمانی بایستی در گام نخست افراد متخصص در سمت مورد نظر انتخاب و با توجه به مسولیت و شایستگی‌ها فردی تقویت‌هایی همانند: پاداش، مرخصی تشویقی و... داده شود، که در نهایت سبب ارتقا سلامت افراد در سازمان می‌گردد. از رسانه‌های گروهی جهت اشاعه آموزش‌های رقابت منصفانه، علی‌الخصوص در محیط کاری و تمام سطوح جامعه استفاده گردد، چرا که گاهی افراد در حیطه سازمانی، یکدیگر را در یک تیم نمی‌بینند، بلکه رقیب و حتی در مواردی در مقابل یکدیگر می‌پندارند. هدف‌های سازمانی برای اعضا تشریح گردد، چرا که رسالت اصلی سازمان اهمیت دارد و افراد نیز در یک سیستم می‌توانند به پیشرفت برسند. مدیران باید با استفاده از مشارکت دادن اعضا در تصمیم‌گیری و حل تعارضات، ایجاد نظام پیشنهادات، کمک به تامین نیازهای جسمی و روانی، شایسته‌سالاری، ایجاد روحیه خلاقیت و نوآوری، روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب نظران باعث ایجاد جو باز و سازنده شوند تا بتوانند سلامت سازمانی را تضمین کنند. به‌طور کلی با توجه به آنکه سلامت سازمانی توسط سه متغیر پژوهش مورد پیش‌بینی قرار گرفت، پیشنهاد می‌گردد، برای افزایش قابل قبول و بلند مدت سلامت سازمانی، رضایت شغلی، هوش و معیارهای تحمل روانی افراد همواره مورد بررسی قرار بگیرد. مدیران می‌توانند، با بهبود رضایت شغلی و در نظر گرفتن ویژگی‌های روانی قابل قبول در بدو گزینش، بستری جهت دستیابی به سلامت سازمانی ایجاد کنند.

## منابع

- اسدی نوقایی، احمد علی (۱۳۸۵). *روان پرستاری*. تهران، نشر ویرایش. چاپ دوم.
- اندرودی، ر (۱۳۸۱). *بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با تعهد سازمانی دبیران در مدارس راهنمایی دخترانه شهر تهران*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- بیکزاد، ج؛ سرمست، ب؛ خویشی، ب (۱۳۸۸). *بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس با عملکرد مدیران مدارس مقاطع سه گانه تحصیلی آموزش و پرورش مراغه، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۲، ۱۹۲ - ۱۷۵.
- رحمانی خواجه لنگی، عزیمه (۱۳۸۸). *هنجار یابی، تعیین روایی و پایایی پرسشنامه های رضایت بخشی و رضایتمندی شغلی مینه سوتا در میان معلمان سه مقطع ابتدائی، راهنمایی و متوسطه شهر اصفهان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
- رحیمی پردنجانی، ع (۱۳۷۹). *بررسی میزان سلامت سازمانی مدارس و رضایت شغلی معلمان مقطع ابتدایی استان چهارمحال بختیاری، تهران، پژوهشکده تعلیم و تربیت*.
- رضائیان، علی و کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۷). *بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، پیام مدیریت*، شماره ۲۷ تابستان ۱۳۸۷، ص ۲۷ - ۳۹.
- سموعی، راحله (۱۳۸۱). *ترجمه و هنجاریابی آزمون هوش هیجانی بار - آن*. روان تجهیز سینا.
- شریفی، اصغر؛ آقاسی، صدیقه (۱۳۸۹). *بررسی رابطه بین عملکرد مدیران با سلامت سازمانی*. *فصلنامه علمی - پژوهشی رهپافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۴، ۴، ۱۶۸ - ۱۴۹.
- سیاروجی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ دمیرجان (۱۳۸۴). *هوش هیجانی در زندگی روزمره*. ترجمه اصغر نوری امامزاده ای، حبیب الله نصیری، اصفهان، انتشارات نوشته، چاپ دوم.
- کلاهی، علی اصغر؛ محمدی، فریما؛ صافی، محمد حسین (۱۳۹۴). *رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان*. *مجله سلامت اجتماعی (مجله مرکز پژوهش های عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت)*، ۲، ۴، ۲۶۶ - ۲۷۴.
- کیامرئی، آذر (۱۳۷۶). *ساخت و اعتباریابی مقیاسی برای سنجش سرسختی روان شناختی و بررسی رابطه آن با تیپ شخصیتی الف، کانون بهار، عزت نفس، شکایات جسمانی و عملکرد تحصیلی در دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز*. طرح پژوهشی دانشگاه آزاد اهواز.
- میرزایی، پروین (۱۳۸۶). *هوش هیجانی*. تهران، انتشارات علوم و فنون، چاپ اول.
- مصباحی، مریم؛ گنجعلی زاده رؤیا؛ طالبی، حجت (۱۳۹۵). *بررسی رابطه بین رضایت شغلی و سلامت سازمانی کارکنان زن در دانشگاه های شهر کرمان*. در *مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، برلین آلمان*.
- Aloisio, L. D., Gifford, W. A., McGilton, K. S., Lalonde, M., Estabrooks, C. A., & Squires, J. E. (2018). Individual and organizational predictors of allied healthcare providers' job satisfaction in residential long - term care. *BMC Health Services Research*, 18(1), 491.
- Augusto Landa, J. M., López - Zafra, E., Berrios Martos, M. P. & Aguilar Luzón, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress

- and health in nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (6): 88 - 901.
- Barnabas, E. N., Tobias, C., Ngozi, S. A., Solomon, A. Agu. & James, U. A. (2013). Relationship Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Among Health Workers. *Journal of Nursing and Health Science*, 2 (5): 19 - 23.
- Bar - On, R. (2002). Emotional intelligence and self - actualization. In Joseph Ciarrochi, Joe Forgas, and John D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. New York: Psychology Press, pp. 82 - 97.
- Bar - On, R. (2004). The Bar - On Emotional Quotient Inventory (EQ - i): Rationale, description and summary of psychometric properties.
- Busch, C., Koch, T., Clasen, J., Winkler, E., & Vowinkel, J. (2017). Evaluation of an organizational health intervention for low - skilled workers and immigrants. *human relations*, 70(8), 994 - 1016.
- Cemaloglu, N. (2006). Analysis of the primary school teachers perception of organizational health in terms of different variables. *Egitim Fakultesi Dergisi(H. U). Journal of education*). 4 (30): 63 - 72.
- Coetzee, M. & Harry, N. (2014). Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*; 84 (1): 90-97.
- Ewertowski, H., Tetzlaff, F., Stiel, S., Schneider, N., & Jünger, S. (2018). Primary palliative Care in General Practice—study protocol of a three - stage mixed - methods organizational health services research study. *BMC palliative care*, 17(1), 21.
- Ghafouri Varnosfaderani, M. R., Kamali, M. & Nouri, A. (2008). The relationship between the motivation of progress and psychological hardiness with sensation seeking and accountability. *knowledge and psychology in psychology*, 10 (35 - 36): 165 - 188. (in persian)
- Ghasemi, B. (2002). *Theories of organizational behavior*. Tehran: Heyat Publishing. First Edition. (in persian)
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*.
- Goleman D. (2001). *Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building*. Available from: <https://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/0787956902/consortiuforrese>
- Hashemi, S. A., & Mirjafari, S. A. (2017). The Role Of Organizational Health And Psychological Hardiness In Predicting Job Satisfaction Among Employees Of Special Economic Zone Of Shiraz. *Indo American Journal Of Pharmaceutical Sciences*, 4(8), 2497 - 2501.
- Hoy, W. & Miskel, C. (1987). *Educational administration. Theory, Research and Practice*. New York: Random House.
- Hoy, W., Tarter, C. & Bliss, J. (1990). Organizational climate, school health and effectiveness. *Educcational Administration Quarterly*, 25 (3): 260 - 279.
- Hoy, W. K., & Fedman, J. A. (1987). Organizational health: The concept and its measure. *Journal of research and Development in Education*, 20(4), 30 - 37.
- Jolodar, S., & Jolodar, S. (2012). The relationship between organizational learning capability and job satisfaction. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(1): 15 - 27.

- Inzlicht, M., Aronson, J., Good, C. & McKay, L. (2006). A particular resiliency to threatening environments. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42 (3): 323 - 336.
- Iranian, S. J., Saatchi, M. & Amiri, A. A. (2010). The relationship between psychological hardiness and role overload with and Employees' Mental Health. *Journal of Psychological Research*, 2 (6): 88 - 72. (in persian)
- Khaleidian, M., Babaee, H. & Amani, M. (2016). The relationship of psychological hardiness with irrational beliefs, emotional intelligence and work holism. *Practice in Clinical Psychology*, 1(4): 217 - 211.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R. & Kahn, S. (1994). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42 (1): 168-177.
- Korkmaz, M. (2006). The relationship between Organizational health and robust school vision in elementary schools. *educational research quarterly*, 30 (1): 14 - 36.
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Frank, J., Klahm, C., & Smith, B. (2018). Job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment and their associations with job burnout among Indian police officers: a research note. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33(2), 85 - 99.
- Lynden.J.A. & William, K. (2000). Supervising Organizational Health. *Supervision Journal*, 4 (2): 3 - 5.
- Maddi, S. R. & Khoshaba, D. M. (2002). *Hardi Training?: Manual for college students* (4th ed., Vols. I & II). Newport Beach, CA: Hardiness Institute.
- Martinez, M. N. (1997). The smarts that count. *HR Magazine*, 42 (11): 72 - 78.
- Miao, C., Humphrey, R. H. & Qian, S. (2017). A meta - analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators. *Personality and Individual Differences*, 116: 281 - 288.
- Milani Far, B. (2003). *Mental Health*. Tehran: Gomes Publishing. Eighth Edition. (in persian)
- Mohammadi, S. (2010). Relationship between emotional intelligence and organizational health of schools. *Journal of Psychological Achievements (Educational Sciences and Psychology)*, Ahvaz Shahid Chamran University, 18 (2): 247 - 260. (in persian)
- Mokhtari Pour, M. & Siyadat, S. A. (2006). Leadership management with emotional intelligence. *Journal of Tadbir*, 16 (165): 1 - 8. (in persian)
- Mueller, R. O. (1996). *Basic Principles Modeling*. NY: Springer.
- Mueller, R. O. & Hancock, G. R. (2005). *Structural equation modeling. A first course*. Erasmus University Medical Center, Rotterdam.
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., & Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147 - 152.
- Parhizkar, K. (1989). *Human relations in management*. Tehran: Eshraghi Publishing. First Edition. (in persian)
- Sabzipoor, A., Reshodi, B., Amiri, S. & Karam Elahi, A. (2014). The relationship between the type of personality introversion-extraversion with Job Satisfaction and Organizational Commitment of Teachers. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 5 (2): 181 - 194.

- Salarzahi, H., Moradzadeh, A. B. & Arab, A. (2010). The role of knowledge management components in prognosis of organizational health components (Case Study: ministration of Roads and Urban Development of South of Sistan and Baluchestan Province). *Journal of Public Management Researches*, 5 (18): 108 - 85. (in persian)
- Salovey, P., Mayer, J.D. & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence in C.
- Samad, S. (2009). The Influence of emotional intelligence on effective leadership among managers in Malaysian Business Organizations. *The Business Review*, 13: 164 - 170.
- Seyyed Javadin, R. (2007). Human resource planning. Tehran: management college of Tehran University Publishing. (in persian)
- Service, R. W. & Boockholdt, Jamea. L. (2010). Factor leading to in vation: a study of manager's perspective about factor creativity reaserch. *Journal of Research creativity*, 11 (4): 259 - 307.
- Singh, S. (2017). Do Psychological Hardiness and Perceived Organizational Support affect Psychological Contract and Employee Performance An Empirical Investigation.
- Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157 - 164.
- Shafi Abadi, A. (1979) Professional and job guidance and counseling and job theories. Tehran: Roshd Publishing. 16th edition. (in persian)
- Shahkarm, P. (2009). Healthy organization and organizational health and realization of organizational sublimity. *Journal of Ehya*, 7 (28): 15 - 18. (in persian)
- Tony, A. M. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context,characteristic, complications and contribution. *The British Journal of Social Work*;, 37 (2): 245 - 263.
- Williams, N. J., Glisson, C., Hemmelgarn, A., & Green, P. (2017). Mechanisms of change in the ARC organizational strategy: increasing mental health clinicians' EBP adoption through improved organizational culture and capacity. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 44(2), 269 - 283.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota studies in vocational rehabilitation, 22, 120.Wong CS, LAW KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13 (2): 243 - 274.
- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77 - 88.
- Zamini, S.,Hoseyninasab, D.,Zamini, S. & Zareaei, P. (2011). Examine the relationship between organizational culture with job satisfaction and job burnout

among the employees in Tabriz University. *Journal of Iran Occupational Health*, 8 (1): 30 - 40. (in persian)

Zohraei, S. M. & Rajaei Pour, S. (2011). The survey of relationship between intelligence and organizational Health in Isfahan Universities in 2009 - 2010. *Journal of New Approach in Educational Management*, 2 (2): 155 - 174. (in persian)

