

## The Study of the Relation between Emotional Intelligence and Organizational Trauma: An Islamic Approach

Hassan Ghaffari\*

Fatemeh Maleki\*\*

Golbahar Pouranjenar\*\*\*

Farahnaz Ahangj\*\*\*\*

### Abstract

Emotional intelligence tries to describe and interpret the place of emotion and feeling in human abilities and includes a set of non-cognitive skills and abilities that make a person's capacity resistant to external demands, pressures and emotions. Emotional intelligence is also very important in organizations and ignoring emotions and not managing them can be costly for the organization. According to this issue, this research paper is aimed to study the relation between emotional intelligence and organizational trauma among the employees of the General Administration of Ports and Maritime Affairs. The research method is applied in terms of purpose and descriptive survey in terms of data collection method. The statistical population of the present study is all employees of the General Administration of Ports and Maritime Affairs of Bandar Abbas. According to Morgan table, 86 people were selected as a sample by simple random sampling. Research data were collected using standard questionnaires of emotional intelligence and organizational trauma and analyzed by structural equation method using Smart-PLS software. The validity of the collected data was confirmed by the mean test of variance (AVE) and their reliability was confirmed by Cronbach's alpha and combined reliability. The results showed that emotional intelligence has a negative and significant effect of sixty percent negatively on organizational trauma.

**Keywords:** Human, Emotional Intelligence, Organizational Trauma, General Administration of Ports and Maritime Affairs.

---

\* PhD student, Management of Human Resources, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran, hassan\_ghaffari@pgs.usb.ac.ir.

\*\* PhD student, Management of Human Resources, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran, f.a.malekit@gmail.com.

\*\*\* PhD student, Management of Human Resources, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran, g.pouranjenar@gmail.com.

\*\*\*\* PhD student, Public Policy and Decision Making, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran, ahang1989@yahoo.com.

## بررسی رابطه میان هوش هیجانی و ترومای سازمانی:

### رویکردی اسلامی

حسن غفاری\*

فاطمه مالکی\*\*

گلپهار پورانجنار\*\*\*

فرحناز آهنگ\*\*\*\*

#### چکیده

هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان و احساس در توانمندی‌های انسانی دارد و شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی و توانایی‌هایی است که ظرفیت فرد را در مقابل مطالبات و فشارهای بیرونی و هیجانات مقاوم می‌سازند. هوش هیجانی در سازمان‌ها نیز اهمیت فراوانی دارد و بی‌اعتنایی به هیجان‌ها و عدم مدیریت آنها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای سازمان در پی داشته باشد. با توجه به این موضوع هدف پژوهش حاضر، رابطه هوش هیجانی و ترومای سازمانی در میان کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی شهرستان بندرعباس می‌باشد. روش پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از جهت شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل همه کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی می‌باشد که مطابق جدول مورگان تعداد ۸۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های پژوهش، با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد هوش هیجانی و ترومای سازمانی جمع‌آوری و از طریق روش معادلات ساختاری به‌وسیله نرم افزار Smart-PLS تجزیه و تحلیل شد. روایی داده‌های جمع‌آوری شده از طریق آزمون متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و پایایی آنها نیز از طریق آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تأیید شد. نتایج پژوهش نشان داد هوش هیجانی تأثیر منفی و معناداری به میزان منفی شصت درصد بر ترومای سازمانی دارد.

واژگان کلیدی: انسان، هوش هیجانی، ترومای سازمانی، اداره کل بنادر و دریانوردی.

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران hassan\_ghaffari@pgs.usb.ac.ir  
\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران f.a.malekit@gmail.com  
\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران g.pouranjenar@gmail.com  
\*\*\* دانشجوی دکتری خط‌مشی‌گذاری و تصمیم‌گیری دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. نویسنده مسئول ahang1989@yahoo.com

## مقدمه

خداوند، انسان را از بدو خلقت دارای عقل و هوش به وجود آورد و او را در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای امور زندگی مختار آفرید. از آن‌رو که انسان نه جبر است و نه اختیار، بلکه چیزی است میان این دو، خداوند قدرت اختیار را به انسان عطا فرمود تا با استفاده از نعمت عقل و تفکر مقدرات خود را تغییر و زمینه تعاملات بهتر را بین خود و هم‌نوعان بیشتر نماید (نهاردانی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۶۶). از اواخر قرن نوزدهم میلادی، تلاش بر آن شد که شخصیت انسان، مناسبات اجتماعی، چگونگی تفکر و شناخت او نسبت به پدیده‌های متفاوت به صورت علمی بررسی شود. در این بین پدیده‌ای به نام هوش، کشف بسیار جذاب و چشمگیر انسان بود (رحمان‌پور، غفرانی و فهیم دوین، ۱۳۹۴، ص ۲۳۸). پیازه<sup>۱</sup> هوش را نوعی انطباق فرد با جهان خارج تلقی کرد. در واقع، او بر این باور بود که انسان برای ادامه حیات خود باید وسایل انطباق خویش با محیط را فراهم آورد. سیر این مطالعات از هوش منطقی به سمت هوش هیجانی<sup>۲</sup> حرکت کرده است (جمشیدی و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۸۴۶). هوش هیجانی سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان و احساس در توانمندی‌های انسانی دارد (فخرانی، حمیدی و جلالی، ۱۳۹۴، ص ۹۳۸) و شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی و توانایی‌هایی است که ظرفیت فرد را در مقابل مطالبات و فشارهای بیرونی و هیجانات مقاوم می‌سازند (منفرد، همتی‌نژاد و رمضانی‌نژاد، ۱۳۸۹، ص ۵۰). هوش هیجانی از عقل جدا نیست و بخشی از آن به حساب می‌آید و دارای دو محور اساسی ارتباطات درون‌فردی و ارتباطات برون‌فردی است (میردریگوندی، ۱۳۹۰، ص ۱۱). استفاده از هوش هیجانی در مدیریت، ایده نوینی است که برای بسیاری از مدیران جا نیفتاده است. در واقع، بیشتر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلب خود. نگرانی مهم آنها این است که پرداختن به همدلی با کارکنان آنان را از اهداف سازمان دور می‌کند (مرادی، ۱۳۹۳، ص ۴۴). در حالی که بی‌اعتنایی به هیجان‌ها و مدیریت نکردن آنها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای سازمان در پی داشته باشد (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۷۴). گاهی ضربات و شوک‌های هیجانی می‌تواند باعث ترومای سازمانی<sup>۳</sup> گردد. ترومای سازمانی ساختارهای محافظتی و دفاعی یک سازمان را درهم شکسته و سازمان را به طور موقت و دائم دچار آسیب‌پذیری و ناامیدی می‌نماید و با تأثیرگذاری بر توانایی افراد و سازمان موجب نقصان و تقلیل ظرفیت‌ها، استعدادها و انرژی سازمان می‌شود. سازمان‌هایی که دچار تروما شده‌اند، معمولاً در حالت رکود، ورشکستگی

1. Piaget

2. Emotional Intelligence

3. Organizational trauma

و کاهش منابع قرار می‌گیرند و عملکرد آنها در حالت نزولی قرار خواهد گرفت (دهیم‌پور و دولتی، ۱۳۹۶، ص ۸۲). یکی از سازمان‌های بسیار حساس که جهت تعامل بین مراودات و مناسبات شهری با ویژگی‌های مرتبط با حوزه دینانوردی، مستلزم توجه و کنکاش ویژه است؛ اداره کل بنادر و دریانوردی شهرستان بندرعباس می‌باشد. اداره کل بنادر و دریانوردی شهرستان بندرعباس، به مثابه پلی میان جامعه و نیروی کار دریایی، از دیرباز تقویت‌کننده سرمایه‌های ملی این مرز و بوم بوده است. بنابراین، تقویت و توانمندسازی سرمایه انسانی، جهت کاهش آسیب‌های روانی و هیجانی متناسب با ارزش‌های اسلامی و نیازهای جامعه، از جمله مهم‌ترین اهداف سازمان بنادر کشور و نیز پژوهش‌های این‌چنینی می‌باشد؛ زیرا با انجام پژوهش‌هایی از این دست، می‌توان وضعیت موجود کارکنان را به لحاظ دو مؤلفه هوش هیجانی و ترومای سازمانی بررسی کرد و برنامه‌ریزی‌های لازم را برای افزایش ویژگی‌های مثبت روانی در کارکنان افزایش داد و پیشنهادهای لازم در این راستا ارائه نمود. از این رو، با توجه به اهمیت هوش هیجانی و تأثیرات آن بر سازمان، پژوهش حاضر نیز درصدد است به بررسی رابطه هوش هیجانی و ترومای سازمانی در میان کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی شهرستان بندرعباس بپردازد.

## چارچوب نظری

### هوش هیجانی

مغز انسان دارای دو نوع متفاوت از هوش (شناختی و غیرشناختی) است؛ که برای ساختن زندگی فرد با وجود متفاوت بودن، به طور دائم با هم در تعامل هستند. در جریان رشد آدمی دو مغز در او پدید می‌آید. این دو مغز همسان، نیم‌کره‌های راست و چپ مغز می‌باشند. اولین مغز یا مغز هیجانی انسان در نیم‌کره راست است. هوش هیجانی که مربوط به این نیم‌کره می‌باشد فرایند برآورد و سنجش احساسات خود و دیگران، بیان احساسه‌طور مناسب و پردازش اطلاعات هیجانی، تنظیم و تعدیل احساس برای زندگی بهتر است (از و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۴۱۷). هیجان واژه‌ای است که در فارسی بیشتر برای احساسات و حالات پرشور و پرانرژی از آن استفاده می‌شود، ولی در روان‌شناسی برای بیان تمام حالات احساسی و روانی مثبت و منفی و علایم جسمانی همراه آن به کار می‌رود. هیجان‌ات، شامل مواردی از قبیل: خشم، ترس، عشق و محبت است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۷۶). گلמן،<sup>۲</sup> ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و

1. Oz et al

2. Gelman

دیگران برای برانگیختن خود و استفاده از روابط با دیگران را به عنوان هوش هیجانی معرفی نموده است (زارعی متین، ۱۳۹۵، ص ۴۲). سالوی و مایر<sup>۱</sup>، نیز، هوش هیجانی را زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند 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 (مورتان و همکاران، ۲۰۱۴<sup>۲</sup>، ص ۹۸) و شاید این تعریف پذیرفته‌ترین تعریف عملی هوش هیجانی باشد (بازوند، کاشف و اسمعیلی، ۱۳۹۲، ص ۱۲۹). مایر و سالوی، هوش هیجانی را در قالب چهار گروه از توانایی‌ها تعریف می‌کنند، توانایی دریافت عواطف و احساس، توانایی به‌کارگیری احساس جهت مشارکت در عقاید، توانایی درک و مدیریت احساس (یوتامی و همکاران، ۲۰۱۴<sup>۳</sup>، ص ۳۸۱). هوش هیجانی از طریق اندازه‌گیری ابعاد ارزیابی احساسات شخصی، ارزیابی و تشخیص احساسات دیگران، تنظیم احساسات و هیجانات شخصی و استفاده از احساسات در فعالیت‌ها و وظایف قابل سنجش است (رضایی دیزگاه، مهربان و جانی‌پور، ۱۳۹۷، ص ۲). مغز دوم؛ مغز منطقی نام دارد و حاوی اطلاعاتی است که روش‌های استدلال، مبانی رفتار درست، قواعد و قوانین فرهنگی را می‌آموزد. به عبارت دیگر ما به طور غریزی عمل می‌کنیم، سپس تلاش می‌کنیم برای نتایج و عواقب اعمال خود دلیل منطقی ارائه نماییم. تقریباً می‌توان ادعا داشت که ده درصد اعمال ما براساس تفکر و منطق است و نود درصد براساس هیجان و احساس (کیا و حیدری، ۱۳۹۵، ص ۵۶).

### هوش هیجانی در اسلام

اسلام دین کامل با راهنمایی‌های جامع برای همه انسان‌هاست. خدا توبه‌کنندگان، پرهیزکاران، و وفاداران را دوست دارد و قرآن در این زمینه می‌گوید: آری هرکس به عهد خود وفا کند و خدا ترس و پرهیزکار شود همانا خداوند پرهیزکاران را دوست دارد (سوره آل عمران، ۷۶). خداوند کسانی را که مهربان هستند دوست دارد. پس تو از آنها درگذر و عفو کن که خداوند نیکوکاران را دوست دارد (سوره مائده، ۱۳). خداوند کسانی را که وظایف و تعهدات‌شان را انجام می‌دهند دوست دارد. پس با آنها تا مدتی که عهد مقرر داشته‌اید، عهد نگه‌دارید، که خداوند متقیان را دوست دارد (سوره توبه، ۴). خداوند آدم‌های مغروری را که به تکبر راه می‌روند دوست ندارد. همان‌طور که قرآن می‌گوید و در زمین با غرور و تکبر قدم برنذار، که خداوند هرگز مردم متکبر خودستا را دوست

1. Salovey & Mayer

2. Mortan et al

3. Utami et al

نمی‌دارد (سوره لقمان، ۱۸). همه موارد ذکر شده، توانایی‌های هوش هیجانی را نشان می‌دهد. هوش هیجانی در اسلام چیز جدیدی نیست و در آن عقل و هوش هیجانی با هم بوده و هوش هیجانی بخش جدایی‌ناپذیر از عقل است؛ زیرا تمام مؤلفه‌ها و ویژگی‌های هوش هیجانی در احکام، آثار، کاربردها، ویژگی‌ها و توصیه‌های عقل، به‌ویژه در احکام اجتماعی و فردی عقل به چشم می‌خورد. در این ویژگی‌ها به خودآگاهی، خودمدیریتی، خودکنترلی، قدرت بروز احساسات، قدرت شناخت حالات و هیجانات خود و دیگران و قدرت برقراری ارتباط سالم و سازنده با خود و دیگران اشاره شده است (میردریکوندی، ۱۳۹۰، ص ۱۱۷).

### مؤلفه‌های هوش هیجانی

**الف) ارزیابی احساسات خود (خودآگاهی):**<sup>۱</sup> خودآگاهی به معنای شناخت ویژگی‌های درونی و بیرونی، خصوصیات ظاهری و ویژگی‌های عاطفی، افکار و با هدف است. این مهارت بدان معناست که انسان از استعدادها و نقاط قوت و ضعف وجودی خویش آگاهی پیدا کند و براساس این آگاهی زندگی شخصی خود را پایه‌ریزی نماید. خداوند متعال در قرآن کریم سوره مائده آیه ۱۰۵ می‌فرماید: ای کسانی که ایمان آورده‌اید به خود پردازید اگر شما هدایت یافته‌اید، آنان که گمراه مانده‌اند به شما زیانی نمی‌رسانند. بازگشت همه شما به سوی خداست تا شما را به کارهایی که کرده‌اید آگاه گرداند. و نیز در سوره نحل آیه ۴۱ به انسان با ایمان بشارت می‌دهد که اگر براساس استعدادها و توانمندی‌های در یک محل یک شهر یا یک جایگاه به تو توجه نکردند و بر توستم روا داشتند حال آنکه خود به توانمندی‌های خود آگاهی پس در راه خدا مهاجرت نما که خداوند در همین جهان جایگاهی نیکو به تو خواهد داد. کما اینکه اجر آخرت بزرگ‌تر است (بهمتی، ۱۳۹۶، ص ۵۶).

**ب) تنظیم هیجانات (خودمدیریتی یا خودتنظیمی):**<sup>۲</sup> شامل کنترل عواطف و هیجانات است. مدیریت و تنظیم هیجان سبب می‌شود افراد، واقع‌بین، نیک‌اندیش، و درست‌کردار شوند و فردی مفید و کارآمد در پیشرفت جامعه به‌شمار آیند. خودمدیریتی و تنظیم هیجانات را نمی‌توان در خطبه‌ها، حکمت‌ها و نامه‌های نهج‌البلاغه با همان اصطلاحات پیدا کرد؛ اما با تأمل و دقت در نهج‌البلاغه شاخص‌ها و ابعاد مدیریت و تنظیم هیجان را به سهولت می‌توان از کلام امام علی (علیه‌السلام) که نمونه انسان کامل است، درک و استنباط کرد. امام علی (علیه‌السلام) راه تنظیم هیجانات را در یاد فراوان قیامت و بازگشت به سوی خدا دانسته و در نامه خود به مالک اشتر می‌فرماید: به هنگام خشم خویشتن‌دار باش و از تندی و تیزی خود و قدرت دست و خشونت زبانت بکاه و برای پرهیز از این

1. Self-Awareness

2. Self-Management

امور از کارهای شتابزده و سخنان ناسنجیده و اقدام به مجازات، بر حذر باش تا خشم تو فرو نشیند و مالک خویشتن گردی و هرگز در این زمینه حاکم بر خود نخواهی شد، مگر اینکه بسیار یاد قیامت و بازگشت به سوی پروردگارت باشی (علیزاده و شرفی، ۱۳۹۳، ص ۱۶).

پ) خودانگیزی (کاربرد هیجانات): شامل هدایت در موفقیت، تعهد، پیشگامی و خوش بینی است (نهاردانی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۷۴-۱۷۶). خوش بینی استفاده از تمام ظرفیت های ذهنی مثبت و نشاط انگیز و امیدوارکننده در زندگی برای تسلیم نشدن در برابر عواطف منفی ساخت ذهن و احساسات یأس آور ناشی از دشواری ارتباط با انسان ها و رویارویی با طبیعت دانست (مجیدی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷۹). حضرت علی (علیه السلام) جایگاه خوش بینی و بدبینی را در نهج البلاغه چنین می فرماید: هنگامی که نیکی و نیکوکاری روزگار و مردم را فرا گرفته باشد، اگر کسی به شخصی که کار زشتی از او سرزده گمان بد ببرد، به راستی که ستم کرده است و هنگامی که بدی و بدکاری بر روزگار و مردم چیره شده باشد اگر کسی به کسی خوش گمان باشد، به راستی که خود را فریفته است (نهج البلاغه، حکمت ۱۴). پیشگام: کسی که گام نخست را بردارد. امام علی (علیه السلام) در نامه ۳۱ نهج البلاغه در مورد پیشگامی در امور به فرزندش امام حسن (علیه السلام) توصیه می کند به نیکی ها امر کن و خود نیکوکار باش، و با دست و زبان بدی ها را انکار کن و بکوش تا از بدکاران دور باشی، و در راه خدا آن گونه که شایسته است، تلاش کن. تعهد حالتی روانی است که نوعی تمایل، نیاز و الزام را در فرد فراهم می سازد (شحتی، ۱۳۹۲، ص ۱۱۸). خداوند در قرآن کریم به موضوع تعهد بسیار تأکید کرده و می فرماید: «وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا؛ و به عهد خود وفا کند؛ زیرا عهد مورد مسئولیت است (اسراء، ۳۴). وَالْمُؤْفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا؛ و آن نیکوکاران کسانی هستند که وقتی که عهدی بستند به عهد خود وفا می کنند (بقره، ۱۷۷). وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ؛ و مؤمنین کسانی هستند که امانت ها و عهد هائی را که می بندند مراعات می کنند.» (مؤمنون، ۸ و معارج، ۳۲).

ت) ارزیابی احساسات دیگران (آگاهی اجتماعی): آگاهی اجتماعی یا شعور اجتماعی، چهارمین مؤلفه هوش هیجانی و عبارت است از درک احساسات و جنبه های مختلف دیگران و به کارگیری واکنش مناسب برای افرادی که پیرامون ما قرار گرفته اند؛ می باشد (مرادی و مقبولی، ۱۳۹۷، ص ۹۷). این ادراک، شامل دانستن این است که دیگران، حوادث، شرایط و پیشامدهای را چگونه احساس می کنند و مستلزم دانستن ادراک دیگران و توانایی دیدن موضوعات از چشم انداز نظام ارزش ها و باورهای سایر افراد می باشد (زیوری اظهار، ۱۳۹۵، ص ۴۹). به گونه ای که، توانایی

ادراک ظاهر هیجانی و تبهر در رفتار با دیگران مطابق با واکنش‌های هیجانی آنها را فراهم می‌آورد (جمال‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۸). از طرفی، از مهارت آگاهی اجتماعی با عنوان همدلی نیز یاد می‌شود که شامل؛ توانمندی درک دیگران و برخورد مناسب با آنهاست. در آموزه‌های دینی نه تنها به همدلی، بلکه فراتر از آن به همراهی و همیاری نیز تأکید شده است. اهمیت این توجه به دیگران و درک شرایط آنان در این آموزه‌ها، به‌گونه‌ای است که هرکس در حد توان خویش، موظف است به دیگران رسیدگی کند؛ و همدلی‌ای که امروزه از آن به‌عنوان یکی از مهارت‌های ضروری یاد می‌شود، نوعی از همیاری دینی است. در این فرهنگ، کمال و سعادت هر انسانی به همیاری و همدلی، گره خورده است (صمدی و صمدی، ۱۳۹۸، ص ۲۱). خداوند در قرآن کریم فرموده است: «وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ؛ مردان و زنان با ایمان، ولی (و یار و یاور) یکدیگرند؛ امر به معروف و نهی از منکر می‌کنند؛ نماز برپا می‌دارند؛ و زکات را می‌پردازند؛ و خدا و رسولش را اطاعت می‌کنند؛ به زودی خدا آنان را مورد رحمت خویش قرار می‌دهد؛ خداوند توانا و حکیم است» (توبه، ۷۱). در سوره مبارکه الحجرات نیز می‌توان تعبیر نمود که خداوند متعال، با تأکید بر برقراری سازش در بین مسلمانان، آنها را به درک متقابل از یکدیگر سفارش می‌دهد. به‌گونه‌ای که فرمودند: «إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ؛ در حقیقت مؤمنان با هم برادرند، پس میان برادرانتان را سازش دهید و از خدا پروا بدارید، امید که مورد رحمت قرار گیرید» (الحجرات، ۱۰). در رابطه با واکنش مناسب در برابر دیگران نیز، می‌توان به برخورد حکیمانه حضرت یوسف علیه السلام با فرمانروای مصر اشاره نمود. «وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصُهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ» «قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمُ»؛ «پادشاه گفت: او را نزد من آوردید، تا وی را مخصوص خود گردانم. هنگامی که با او صحبت کرد، گفت: تو امروز نزد ما جایگاهی والا داری و مورد اعتماد هستی. (یوسف) گفت: مرا سرپرست خزان سرزمین (مصر) قرار ده که نگهدارنده و آگاهم» (یوسف، ۵۴-۵۵).

### ترومای سازمانی

امروزه یکی از مباحث جدید مطرح در حوزه سازمان و مدیریت، نظریه ترومای سازمانی یا ضربات روحی سازمانی است. این نظریه به‌طور ساده بیان می‌کند: همان‌طور که در زندگی روزمره ضربه‌ها و آسیب‌های مختلفی به روح و جسم افراد وارد می‌شود، سازمان‌ها نیز به‌عنوان موجوداتی زنده، در



معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قرار دارند. ضربه روحی پدیده‌ای است که امروزه به‌طور گسترده در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد و این در حالی است که به‌خوبی درک و فهم نشده است. براساس مطالعه سرلک و همکاران، این پدیده می‌تواند در چهار سطح مختلف، یعنی در سطح فردی، گروهی، سازمانی و جامعه نمود پیدا کند و در صورت عدم کنترل و مدیریت لازم، آثار و پیامدهای مخربی از خود به‌جا بگذارد (سرلک، ۲۰۱۶). همه افراد در زندگی شخصی خود در معرض حوادثی چون از دست‌دادن عزیزان، ابتلاء به بیماری‌های سخت و نظایر آن قرار دارند. از دست‌دادن وابستگی‌های مطلق و یا حتی خیالی مانند اعتماد، امنیت و یا پرهیزگاری و تقوا می‌تواند باعث ایجاد ضربه روحی در فرد شود. اگرچه تجربه ضربه روحی در سطح شخصی رخ می‌دهد، ولی اگر تجربه آن با شدت زیادی باشد و اگر به صورت گسترده اتفاق افتاده باشند در نهایت منجر به ضربه روحی گروهی<sup>۱</sup> می‌گردد. مشابه افراد، سازمان‌ها نیز می‌توانند از تروما رنج ببرند. ضربه روحی سازمانی می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم و یا یکباره و تدریجی اتفاق بیفتد. جامعه ما جامعه‌ای سازمانی است. ضربات روحی سازمانی به‌راحتی می‌تواند به جامعه منتقل شود و جامعه را متأثر سازد و ترومای سازمانی را منجر شود (احمدی و شیرازی، ۱۳۹۴، ص ۹۱-۱۰۶). قرآن و ائمه، علل متعددی را برای گرفتاری و مصیبت‌ها که می‌تواند منجر به ضربات روحی شود ذکر نموده‌اند که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

**الف) آزمایش الهی:** در اسلام گاهی از این حوادث تحت عنوان بلا یاد می‌شود. که یکی از حکمت‌های بلا این است که خداوند با سختی‌ها و بلاها بندگانش را آزمایش می‌کند و در این آزمایش تنها کسانی که صبر پیشه می‌کنند پیروز و رستگار هستند. پروردگار متعال می‌فرماید: «وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ. قَطْعاً هَمَّهُ شَمَا رَا بَا چیزی از ترس، گرسنگی، و کاهش در مال‌ها و جان‌ها و میوه‌ها، آزمایش می‌کنیم و بشارت ده به استقامت‌کنندگان» (بقره، ۱۵۵).

**ب) شکوفایی و تکامل:** شکوفا شدن استعدادهاى نهفته انسانی یکی دیگر از علل و حکمت‌های مصایب است؛ استعدادهایی که در آرامش و آسایش شناخته نمی‌شوند. چنان‌که امام علی علیه السلام می‌فرماید: «وَفِي تَقَلُّبِ الْأَحْوَالِ عُلْمٌ جَوَاهِرُ الرِّجَالِ فِي دَوَائِرِ الْأَحْوَالِ كَمَا يَكُونُ الْغَوْثُ فِي الْأَحْوَالِ» (کلینی، ۱۰۵۰، ص ۲۳).

**پ) حفظ و تقویت ایمان:** یکی دیگر از محاسن بلا و مصیبت، حفظ و تقویت ایمان است. چنانچه رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمود: جبرئیل گفت که خداوند متعال می‌فرماید: «إِنَّ مِنْ عِبَادِي الْمُؤْمِنِينَ

لَمَنْ لَا يَصْلُحُ إِيمَانُهُ إِلَّا بِالْفَقْرِ وَ لَوْ أَغْنَيْتُهُ لَأَفْسَدَهُ ذَلِكَ وَ إِنَّ مِنْ عِبَادِي الْمُؤْمِنِينَ لَمَنْ لَا يَصْلُحُ إِيمَانُهُ إِلَّا بِالْعَنَى وَ لَوْ أَفْقَرْتُهُ لَأَفْسَدَهُ ذَلِكَ وَ إِنَّ مِنْ عِبَادِي الْمُؤْمِنِينَ لَمَنْ لَا يَصْلُحُ إِيمَانُهُ إِلَّا بِالسُّقْمِ وَ لَوْ صَحَّحْتُ جِسْمَهُ لَأَفْسَدَهُ ذَلِكَ وَ إِنَّ مِنْ عِبَادِي الْمُؤْمِنِينَ لَمَنْ لَا يَصْلُحُ إِيمَانُهُ إِلَّا بِالصَّحَّةِ وَ لَوْ أَسْقَمْتُهُ لَأَفْسَدَهُ ذَلِكَ إِنَِّّي أَدَبُّرُ عِبَادِي بَعْلِمِي بِقُلُوبِهِمْ فَإِنِّي عَلِيمٌ خَبِيرٌ؛ چنانچه پاره‌ای از بندگان مؤمن سلامتی ایمانشان صرفاً با فقر است به طوری که اگر غنی شوند ایمانشان فاسد می‌شود یا بعضی دیگر هستند که سلامتی ایمان آنها فقط با ابتلاء به بیماری تأمین گشته لذا اگر جسمشان سالم شود فاسد الایمان می‌شوند و به عکس جمعی از اهل ایمان می‌باشند که تنها در صورت صحیح المزاج بودن ایمانشان سالم می‌ماند از این رو اگر آنها را مبتلا به بیماری کنم ایمانشان فاسد می‌گردد، بنابراین با علم به قلوب و دل‌های بندگان بین ایشان تدبیر می‌کنم چه آنکه من عالم و خبیر هستم» (شیخ صدوق، ۱۳۹۸، ص ۴۰۰).

ت) جبران خطا و اشتباه: حضرت علی (علیه السلام) نیز می‌فرماید: «مَا مِنَ الشَّيْعَةِ عَبْدٌ يُقَارِفُ أَمْرًا نَهَيْتَاهُ عَنْهُ فَيَمُوتُ حَتَّى يُبْتَلَى بِبَلِيَّةٍ تُمَحِّصُ بِهَا ذُنُوبُهُ إِمَّا فِي مَالٍ أَوْ فِي وَلَدٍ وَ إِمَّا فِي نَفْسِهِ حَتَّى يَلْقَى اللَّهَ عَزَّ وَ جَلَّ وَ مَا لَهُ ذَنْبٌ وَ إِنَّهُ لَيَبْقَى عَلَيْهِ الشَّيْءُ مِنْ ذُنُوبِهِ فَيُشَدَّدُ بِهِ عَلَيْهِ عِنْدَ مَوْتِهِ؛ اگر بنده‌ای از شیعیان، گناهی که ما او را از آن نهی کرده‌ایم مرتکب شود، قبل از اینکه از دنیا برود به یک گرفتاری مبتلا می‌شود که گناهانش به وسیله آن گرفتاری پاک گردد. [این گرفتاری‌ها] یا در مال و یا در فرزند و یا در خودش می‌گردد. تا هنگامی که خداوند را ملاقات کند، برایش گناهی نباشد و اگر گناهی از وی باقی مانده باشد. هنگام مرگ، بر وی سخت گرفته می‌شود» (محدث نوری، ۱۴۰۸، ص ۵۳).

### پیشینه پژوهش

جستجوی تجربی تحقیق و همچنین احتراز از تکرار احتمالی و بی دلیل پژوهش‌های انجام شده، از جمله اهداف اصلی یک پژوهش است. از این رو، بررسی مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته در داخل و خارج، به منظور بیان مطالعاتی که به طور مستقیم و غیرمستقیم پیرامون موضوع مورد مطالعه بوده‌اند، الزامی به نظر می‌رسد. در این پژوهش بررسی دو متغیر اصلی هوش هیجانی و ترومای سازمانی با رویکرد اسلامی مدنظر بوده است؛ اما به دلیل نبودن مطالعه هم‌زمان این دو متغیر در بستری از آموزه‌های دینی و اسلامی، پژوهشی که شامل این موضوع باشد؛ یافت نشد. به همین سبب، این متغیرها، به شرح زیر بررسی گردیده‌اند. هوش هیجانی از مباحث مهمی است که بشر امروزی به آن توجه کرده، ولی اسلام از قرن‌ها پیش به زندگی بشر از ابعاد مختلف نگریسته است. مرادی (۱۳۹۳)، در تحقیقی به بررسی جایگاه هوش هیجانی در سازمان از نگاه اسلام

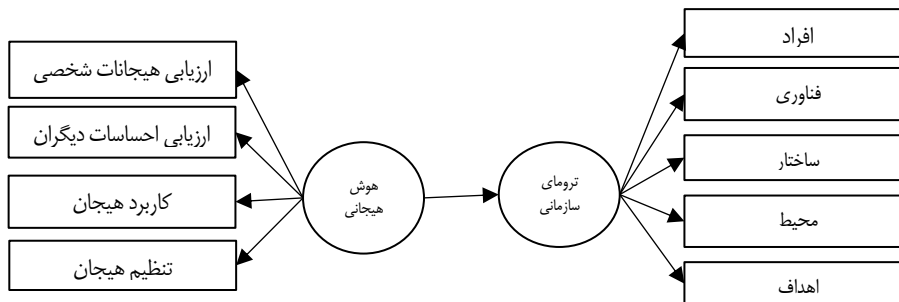
پرداخت و اظهار نمود که آموزه‌های اسلام بر هریک از ابعاد هوش هیجانی مانند خودآگاهی، خودکنترلی، آگاهی از هیجانات دیگران و مدیریت روابط تأکید کرده و آنها را جزئی از زندگی شخصی و اجتماعی انسان‌ها می‌داند. در تحقیقی دیگر، زیوری اظهار (۱۳۹۵)، با بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی در آموزه‌های دینی به ارائه رویکردی علمی-دینی و به روش نظری، به بررسی در باب جایگاه هوش هیجانی پرداخت و به این نتیجه دست یافت که روان‌شناسی و اسلام در تبیین هوش هیجانی، تمایز کاملاً مشترکی ندارند. روان‌شناسان از مفاهیمی برای تبیین بهره برده‌اند که در آموزه‌های دینی از عباراتی خاص در این خصوص استفاده شده است. نکته دیگر اینکه در اسلام در کنار آثار دنیوی و بهبود زندگی حاصل از هوش هیجانی و مدیریت رفتارها، نگاه ویژه‌ای نیز بر آثار اخروی آن وجود دارد که خود دلیل بر جامع‌بودن نگاه دین به مسائل است. بریمانی (۱۳۹۹)، در بررسی رابطه بین نگرش مذهبی و هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی استان مازندران به این نتیجه دست یافت که بین نگرش مذهبی و هوش هیجانی و مؤلفه‌های آنان با سلامت روانی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به گونه‌ای که سهم هریک از مؤلفه‌های نگرش مذهبی و هوش هیجانی در پیش‌بینی سلامت روانی کارکنان متفاوت است. از این رو، بررسی موضوعات این‌چنینی در سازمان‌ها همواره مورد توجه محققان بوده است. عزیزی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی با نقش میانجی خود در برقراری ارتباط میان هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان تأثیرگذار است. به گونه‌ای که این متغیر، باعث خلق رابطه‌ای مثبت و معنادار می‌شود. آکومولاف و اگونماکین<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، در مطالعه‌ای به بررسی متغیرهای پیش‌بینی‌کننده و مؤثر بر رضایت شغلی معلمان پرداخت و به این نتیجه رسید که هوش هیجانی یکی از مهم‌ترین متغیرهایی است که می‌تواند بر رضایت شغلی و احساس رضایت از خود معلمان تأثیرگذار باشد. رضایی دیزگاه و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان نشان دادند که هوش هیجانی بر ناهماهنگی هیجانی، فرسودگی هیجانی، تلاش هیجانی، رضایت شغلی، نقصان موفقیت فردی، مسخ شخصیت و در نهایت بر رضایت شغلی افراد تأثیرگذار است. مرادی و افشار ایمانی (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی و عملکرد حسابرس به این نتیجه رسیدند که میان هوش هیجانی و هوش معنوی و همچنین

1. Akomolafe & Ogunmakin

میان هوش هیجانی و عملکرد افراد رابطه معنی داری وجود دارد. مضاف بر اینکه، هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد حسابرس را نیز میانجی‌گری می‌کند. منوریان و همکاران (۱۳۹۴)، نیز با انجام پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که میان ابعاد هوش هیجانی و عملکرد و اثربخشی سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. از این رو، ارتقای هوش هیجانی کارکنان می‌تواند به ارتقای عملکرد و اثربخشی سازمانی یاری رساند. کولیوند و سرلک (۱۳۹۴)، در پژوهشی، عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی را شامل محیط کاری و اهداف سازمانی معرفی نمودند و جهت کاهش این پدیده، راهکارهایی را ارائه نمودند. دیهیم‌پور و دولتی (۱۳۹۶)، پژوهشی با عنوان تأثیر عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی بر میزان ترک خدمت کارکنان نظامی انجام دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین ابعاد ایجادکننده ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان، رابطه معنی داری وجود دارد و سهم تأثیرگذاری هر یک از این عوامل متفاوت است. همچنین این تأثیر براساس جنسیت، نوع استخدام، سنوات خدمت و پست سازمانی کارکنان با یکدیگر متفاوت است. ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۸)، در تحقیقی، ترومای سازمانی را به‌عنوان عاملی مهم در سلامت روانی سازمان معرفی نمودند و اشاره کردند که ترومای سازمانی احتمالاً از طریق ایجاد حس عدم برابری و عدالت در میان کارکنان به وجود خواهد آمد. رحیمی و آقابابایی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با بیان این موضوع که شوک‌ها و ضربه‌های روحی و روانی شدیدی که در اثر عوامل مختلف به کارکنان سازمان وارد می‌شوند، می‌توانند پیامدهای ناخوشایند بسیاری برای افراد و سازمان در پی داشته باشد؛ به این نتیجه دست یافتند که ترومای سازمانی بر رفتار اخلاقی و وجدان کاری کارکنان، تأثیر منفی و غیرمعنادار خواهد گذاشت. فیض و همکاران (۱۳۹۸)، در بررسی تأثیر ترومای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی هوش هیجانی، به توجه بیشتر بر عوامل مؤثر در ترومای سازمانی در سازمان‌ها و در میان کارکنان اشاره نمودند.

### مدل مفهومی

مدل مفهومی روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی ادبیات نظری تحقیق به دست می‌آید را نشان می‌دهد. مدل مفهومی تحقیق حاصل بررسی و ترکیب ادبیات تحقیق می‌باشد که در شکل (۱) نشان داده شده است. همان‌طور که در این مدل مشاهده می‌شود هوش هیجانی متغیر مستقل، و ترومای سازمانی متغیر وابسته می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

براساس مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش عبارت است از:  
فرضیه اصلی: میان هوش هیجانی و ترومای سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: میان ارزیابی هیجانات شخصی و ترومای سازمانی کارکنان اداره کل بنادر رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: میان ارزیابی احساسات دیگران و ترومای سازمانی کارکنان اداره کل بنادر رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: میان کاربرد هیجان و ترومای سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: میان تنظیم هیجان و ترومای سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی رابطه وجود دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر براساس هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. گردآوری داده‌های پژوهش با بررسی‌های کتابخانه‌ای و روش میدانی انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌های برازش مدل از پرسش‌نامه استفاده گردید. در پرسش‌نامه پژوهش جهت سنجش ترومای سازمانی از پرسش‌نامه دهیم‌پور (۱۳۹۶) استفاده شده است، این پرسش‌نامه، دارای ۲۲ سؤال و ۵ بعد: افراد، محیط، افراد، ساختار و فناوری می‌باشد. برای سنجش هوش هیجانی از پرسش‌نامه هوش هیجانی بار-آن<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) مبتنی بر ۴ بعد ارزیابی هیجانات شخصی،

1. Bar-on

ارزیابی احساسات دیگران، کاربرد هیجان و تنظیم هیجان از ۱۶ پرسش استفاده شد. مقیاس پاسخ‌دهی به سؤالات تحقیق طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای بود. برای سنجش پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، از شاخص‌های آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده می‌شود. براساس دیدگاه جرج و مالری<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) هرگاه مقدار آلفای کرونباخ و پایایی مرکب بالاتر از ۰/۷ باشند، اعتبار سازه مورد تأیید می‌باشد. همچنین، در نرم افزار مذکور، برای بررسی روایی ابزار گردآوری داده‌ها، از آزمون متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و روایی همگرا استفاده می‌شود. براساس دیدگاه فورنل و لارکر<sup>۲</sup> (۱۹۸۱) هرگاه مقدار AVE بیشتر از ۰/۵ باشد روایی سازه مورد تأیید می‌باشد. در نهایت، مقادیر حشو یا افزونگی و مقادیر اشتراک یا متقاطع باید مقدار مثبتی داشته باشند تا روایی سازه را تأیید کنند.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

جدول ۱، هریک از مقادیر مربوط به پایایی و روایی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: معیارهای کیفیت مدل

R2	CV-Com	CV-Red	آلفای کرونباخ	CR	AVE	ابعاد
-	۰/۴۳	-	۰/۷۱	۰/۷۵	۰/۵۳	هوش هیجانی
۰/۳۶	۰/۵۰	۰/۱۶	۰/۷۵	۰/۸۳	۰/۵۰	ترومای سازمانی

براساس جدول ۱، همه مقادیر مربوط به پایایی و روایی مدل، در محدوده قابل قبول قرار دارد و بنابراین، مدل مورد نظر تأیید می‌گردد.

### ارزیابی مدل ساختاری

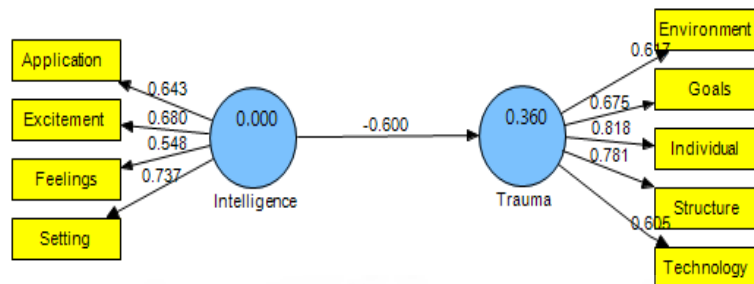
پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، به بررسی و برازش مدل ساختاری پرداخته می‌شود. در واقع، در این بخش به بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. برای سنجش برازش کلی مدل، از شاخص  $GoF^3$  استفاده می‌شود. براساس جدول یک، مقدار شاخص  $GoF$  برابر با ۰/۵۸ بوده که نشان می‌دهد، مدل مورد نظر از برازش قوی برخوردار است. همچنین برای سنجش معناداری روابط علی بین متغیرها، از شاخص آماره  $t$  استفاده می‌شود. براساس سطح معناداری پایین‌تر از

1. George & Mallery

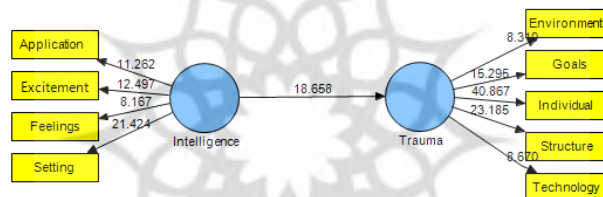
2. Fornell & Larcker

3. Goodness of Fit

۰/۵ مقدار آماره  $t$  باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد و اگر مقدار آماره  $t$  کمتر از ۱/۹۶ باشد، پارامتر مورد نظر، در الگو، مهم در نظر گرفته نمی‌شود. شکل ۲، مدل معادلات ساختاری را در ارتباط با فرضیه‌های پژوهش، نشان می‌دهد. شکل ۳، مقادیر آماره  $t$  را برای فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد.



شکل ۲: مدل معادلات ساختاری در ارتباط با فرضیه‌های پژوهش



شکل ۳: مقادیر آماره  $t$  برای فرضیه‌های پژوهش

همچنین، جدول ۲، نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	آماره $t$	ضریب تعیین	فرضیه‌ها
تأیید	۱۰/۹۱	-۰/۴۶	ارزیابی هیجانات شخصی ← ترومای سازمانی
تأیید	۵/۰۱	-۰/۳۶	ارزیابی احساسات دیگران ← ترومای سازمانی
تأیید	۱۰/۴۲	-۰/۴۰	کاربرد هیجان ← ترومای سازمانی
تأیید	۱۹/۴۰	-۰/۶۲	تنظیم هیجان ← ترومای سازمانی
تأیید	۱۸/۶۶	-۰/۶۰	هوش هیجانی ← ترومای سازمانی

## نتیجه‌گیری

امروزه سازمان‌ها در محیط‌های بسیار متلاطم، مشغول فعالیت برای دستیابی به اهداف خود هستند. تنش‌ها و شوک‌های روانی محیطی می‌تواند بر کل سازمان اثر بگذارد و به دنبال آن بر عملکردهای فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار باشد. یکی از پدیده‌های تأثیرگذار بر سازمان‌های

هزاره سوم، ترومای سازمانی یا ضربه روحی است که امروزه به طور فزاینده‌ای گریبان‌گیر آنها شده است. از طرفی، ابزار عقل برای اندیشیدن به شیوه منطقی، و هوش برای اندیشیدن به شکل انتزاعی، از مواهب خدادادی است. مکاتب مختلف بشری به گونه‌های متفاوتی به تبیین انسان و ویژگی‌های او پرداخته ولی از شناخت و تبیین همه‌جانبه در مورد انسان ناتوان بوده‌اند؛ اما دین اسلام به انسان به‌عنوان موجودی چند بعدی و دارای کارکردهای اخلاقی، توجه ویژه‌ای دارد. اسلام برای مدیریت رفتار انسانی، مؤمنان را به خودآگاهی، خودسازی و تهذیب و شناخت فضیلت‌ها و زیبایی‌های اخلاقی تشویق می‌کند که مقدمه‌ای برای خداشناسی است. هوش هیجانی، یکی از مسائلی است که مدتی است بشر امروزی به آن توجه کرده، ولی اسلام از قرن‌ها پیش به زندگی بشر در ابعاد مختلف نگریده است. قرآن کریم، نهج البلاغه، احادیث و روایات به‌عنوان مهم‌ترین منابع علمی-اخلاقی و تربیتی اسلام، در کنار دیگر امور زندگی، قابلیت‌ها و کارکرد هوش هیجانی را برای انسان‌ها به‌ویژه مؤمنان یادآور شده‌اند تا از طریق مدیریت عواطف و هیجانات در فعالیت‌های روزمره و رفتارهای انسانی به خصوص در تعامل با انسان‌ها به هدف غایی خلقت خود نزدیک شوند. با التزام به مفاهیم و موضوعات اشاره‌شده، پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر ترومای سازمانی در میان کارکنان اداره کل بنادر و دریانوری پرداخته است. نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد که در فرضیه اول، دوم، سوم و چهارم این پژوهش مقدار آمار تی بیشتر از ۱/۹۶ است که نشان می‌دهد؛ میان ارزیابی هیجانات شخصی، ارزیابی احساسات دیگران، کاربرد هیجان و تنظیم هیجان و ترومای سازمانی اداره کل بنادر رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب تعیین، می‌توان نتیجه گرفت که میان ابعاد هوش هیجانی به‌عنوان یک متغیر مستقل و ترومای سازمانی رابطه منفی وجود دارد و ابعاد هوش هیجانی می‌تواند میزان و شدت آسیب‌ها و صدمات روحی کارکنان را کاهش دهد. از طرفی، فرضیه اصلی پژوهش در راستای بررسی رابطه میان هوش هیجانی و ترومای سازمانی بوده است که نتایج اشاره به رابطه منفی و معنادار این رابطه دارد. با توجه به این نتایج در ادامه، به مدیریت منابع انسانی این سازمان پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. ایجاد جو معنوی و حمایتی در سازمان؛
۲. بهره‌گیری از سبک رهبری معنوی در سازمان؛
۳. برگزاری کلاس‌هایی با رویکردی دینی و محوریت فشارهای عصبی برای کارکنان؛
۴. استفاده از آیات و روایات در زمینه صبر و استقامت در محیط کار؛
۵. تجلیل از کارمندانی که فشارهایی روحی را با موفقیت پشت سر گذاشته‌اند؛



۶. استفاده از برنامه‌های انگیزشی کارکنان برای تحمل در برابر فشار؛
  ۷. ایجاد برنامه‌های آموزشی کاری برای تسلط بیشتر کارکنان بر کار و کاهش فشار کاری؛
  ۸. تقویت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان؛
  ۹. دلجویی از کارکنانی که دچار فشار روحی شده‌اند؛
  ۱۰. ایجاد برنامه‌های حمایتی برای کارکنانی که دچار فشار روحی شده‌اند.
- افزون بر آن، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، مشابه این پژوهش در بنادر دیگر و سازمان‌های مشابه و با استفاده از روش‌های تحقیق دیگری و به کمک سایر ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، اجرا گردد و نتایج آن با یافته‌های این تحقیق مقایسه گردد.



## منابع

## \* قرآن کریم

۱. نهج البلاغه (شرح نهج البلاغه ابن میثم)، ترجمه محمدی مقدم، قربانعلی و نوایی یحیی زاده، علی اصغر، بنیاد پژوهش های اسلامی آستان قدس رضوی.
۲. ابراهیمی، سیدعباس؛ باقری قره بلاغ، عین علی، محسن و باکی هاشمی، سیدمحمد مهدی (۱۳۹۸)، «نقش ترومای سازمانی بر سکوت و بدبینی سازمانی در یک مرکز ارائه دهنده خدمات سلامت»، شفای خاتم، دوره ۷، شماره ۳، ص ۵۲-۶۰.
۳. احمدی، فریدون و اسکندر شیرازی (۱۳۹۴)، «طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی در بخش دولتی»، مدیریت سازمان های دولتی، دوره ۳، شماره ۲، ص ۹۱-۱۰۶.
۴. بازوند، کیومرث؛ میرمحمد کاشف و محمدرضا اسمعیلی (۱۳۹۲)، «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان»، مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴، ص ۱۲۵-۱۴۳.
۵. بریمانی، ابوالقاسم (۱۳۹۹)، «رابطه بین نگرش مذهبی و هوش هیجانی با سلامت روانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی»، آموزش علوم دریایی، شماره ۲۲، ص ۱۵۳-۱۶۶.
۶. بهمنی، لیلا (۱۳۹۶)، «مهارت زندگی از منظر قرآن»، پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، سال ۲، شماره ۱۰، ص ۵۲-۶۲.
۷. سرلک، محمدعلی و پیرحسین کولیوند (۱۳۹۴)، «تأثیر ترومای سازمانی بر مهارت های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران»، شفای خاتم، سال ۴، شماره ۱، ص ۴۵-۵۴.
۸. صمدی، حمیده و نرگس صمدی (۱۳۹۸)، «بررسی مهارت های زندگی براساس آیات قرآن کریم (پایه هشتم)»، مطالعات روان شناسی و علوم تربیتی، دوره ۵، شماره ۲، ص ۱۶-۳۷.
۹. جمال آبادی، پریرسا؛ فرزاد میرشاهی و حسین بهشتی پور (۱۳۹۵)، «هوش هیجانی و جایگاه آن در ارتباطات اثربخش»، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی، برلین، آلمان، ۱۹ تیرماه ۱۳۹۵.
۱۰. جمشیدی، امید؛ محمود گودرزی، زینت آنت و امین شرری (۱۳۹۵)، «ارتباط بین هوش هیجانی و اثربخشی تیمی دانشجویان دختر و پسر شرکت کننده در یازدهمین المپیاد فرهنگی ورزشی دانشجویان کشور»، مدیریت ورزشی، دوره ۸، شماره ۶، ص ۸۴۵-۸۶۰.

۱۱. دیهیم‌پور، مهدی و حسن دولتی (۱۳۹۶)، «تأثیر عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی بر میزان ترک خدمت کارکنان نظامی»، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ۹، شماره ۴، ص ۸۲-۱۰۶.
۱۲. رحمان‌پور، عادل؛ محسن غفرانی و حسن فهیم دوین (۱۳۹۴)، «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی مربیان با انسجام تیمی ورزشکاران در پنجمین المپیاد دانشجویان دختر دانشگاه‌های پیام نور کشور در سال ۱۳۹۰»، مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۲، ص ۲۳۸-۲۵۲.
۱۳. رحیمی، حمید و راضیه آقابابایی (۱۳۹۸)، «تأثیر ترومای سازمانی بر رفتار اخلاقی و وجدان کاری کارکنان: نقش تعدیل‌کننده فرهنگ سازمانی»، مطالعات منابع انسانی، سال ۹، شماره ۴، ص ۷۷-۱۰۲.
۱۴. رضایی دیزگاه، مراد؛ فردین مهراییان و محسن جانی‌پور (۱۳۹۷)، «بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان»، بهداشت و ایمنی کار، سال ۸، شماره ۱، ص ۱-۱۴.
۱۵. زارعی‌متین، حسن (۱۳۹۵)، مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، تهران: انتشارات آگه، ص ۴۲.
۱۶. زیوری‌اظهر، محمدحسن (۱۳۹۵)، «بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی در آموزه‌های دینی»، اسلام و سلامت، دوره سوم، شماره ۱، ص ۴۷-۵۸.
۱۷. شحته، مجید (۱۳۹۲)، «بررسی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام»، اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال ۲، دوره ۲، ص ۱۱۷-۱۳۴.
۱۸. شیخ صدوق، محمد بن علی بن بابویه (۱۳۹۸ق)، توحید، قم: انتشارات جامعه مدرسین، ص ۴۰۰.
۱۹. عزیزی، بهادر؛ حسن فهیم دوین و زهرا میرزا زاده (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی هوش هیجانی در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان»، مدیریت ورزشی، سال ۹، شماره ۴، ص ۷۱۵-۷۲۶.
۲۰. علیزاده، فرزانه و محمد رضا شرفی (۱۳۹۳)، «مدیریت عواطف از دیدگاه نهج البلاغه»، کتاب و سنت، ۴، ص ۸-۲۸.
۲۱. فخرانی، عباس؛ مهرزاد حمیدی و مجید جلالی فراهانی (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های کارآفرینی دانشجویان تربیت بدنی»، مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۶، ص ۹۳۵-۹۵۰.

۲۲. فیض، داود؛ محسن عین‌علی، هوشمند باقری قره‌بلاغ و معصومه محمدرحیمی (۱۳۹۸)، «تأثیر ترومای سازمانی بر عملکرد شغلی: با تأکید بر نقش میانجی هوش هیجانی پرستاران»، مدیریت پرستاری، دوره ۸، شماره ۳، ص ۳۶-۴۴.
۲۳. کلینی، محمد بن یعقوب بن اسحاق (۱۰۵۰)، کافی، ج ۸، ص ۲۳.
۲۴. کولیوند، پیرحسین و محمدعلی سرلک (۱۳۹۴)، «عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی در بیمارستان‌های خصوصی و راهکارهای کاهش آن: مورد مطالعه بیمارستان خاتم الانبیاء علیهم‌السلام»، مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ۳، شماره ۹، ص ۱۲۱-۱۳۵.
۲۵. کیا، علیرضا و اعظم حیدری (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه هوش هیجانی با رشد تحصیلی در بین دانشجویان»، توسعه اجتماعی، سال ۱۱، شماره ۱، ص ۵۳-۷۲.
۲۶. مجیدی، حسن و مدینه قشلاقی (۱۳۹۲)، «خوش‌بینی از منظر قرآن و نهج البلاغه»، سراج منیر، سال ۹، شماره ۲، ص ۷۹-۹۸.
۲۷. مرادی، فاطمه و مهناز مقبولی (۱۳۹۷)، «ارزیابی هوش هیجانی با استفاده از تحلیل پوشش داده‌ها (نمونه موردی: دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام علیهم‌السلام)»، آموزش و ارزشیابی، سال ۱۱، شماره ۳۳، ص ۹۳-۱۱۱.
۲۸. مرادی، مهدی و یگانه‌السادات افشار ایمانی (۱۳۹۶)، «رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرسان»، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، سال ۹، شماره ۳۵، ص ۴۱-۶۴.
۲۹. مرادی، مرتضی (۱۳۹۳)، «نگرشی بر مؤلفه‌های هوش هیجانی با رویکرد اسلامی»، توسعه، سال ۹، شماره ۳۴، ص ۴۴-۶۸.
۳۰. مرادی، مرتضی؛ حمیدرضا جلیلیان، سعید کیان‌پور و مریم امیری (۱۳۹۶)، «نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی»، مطالعات رفتار سازمانی، سال ۶، شماره ۲، ص ۷۳-۱۰۰.
۳۱. منوریان، عباس؛ حامد امیری و سپیده ذاکری (۱۳۹۴)، «بررسی نقش هوش هیجانی در ارتقای اثربخشی سازمانی (مورد مطالعه: بانک صادرات شهر تهران)»، مطالعات منابع انسانی، سال ۵، شماره ۱۱، ص ۱-۱۶.
۳۲. میردریگوندی، رحیم (۱۳۹۰)، «هوش هیجانی، پیشینه و عملکرد»، روان‌شناسی و دین، سال ۴، شماره ۳، ص ۹۷-۱۲۴.
۳۳. نوری، حسین (۱۴۰۸ق)، مستدرک الوسائل، قم: مؤسسه آل‌البیت علیهم‌السلام، ج ۲، ص ۵۳.

۳۴. نهاردانی، حمید؛ علی امینی‌زاده و فرزانه کیوانلو (۱۳۹۲)، «مدیریت هوش هیجانی در اخلاق فردی و اجتماعی با رویکرد اسلامی»، پژوهشنامه اخلاق، ۶(۲۱)، ص ۱۶۵-۱۸۶.
۳۵. یارمحمدی منفرد، سعید؛ مهرعلی همتی‌نژاد و رحیم رضائی‌نژاد (۱۳۸۹)، «رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی»، مدیریت ورزشی، شماره ۶، ص ۴۷-۶۵.
36. Akomolafe, M. J, & Ogunmakin, A. O. (2014), Job Satisfaction among Secondary School Teachers: Emotional Intelligence, Occupational Stress and Self-Efficacy as Predictors, *Journal of Educational and Social Research*, 4(3), 487-498.
37. Bar-On, R. (1997), *BarOn emotional quotient inventory*. Multi-health systems.
38. Fornell, Claes & Larcker, David. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
39. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
40. George, Darren & Mallery, Paul. (2005), *SPSS for Windows Step-by-Step: A Simple Guide and Reference*, 14.0 update (7th Edition), *Boston: Pearson*.
41. George, D., & Mallery, P. (2016), *IBM SPSS statistics 23 step by step: A simple guide and reference*. Routledge.
42. Mortan, R. A.; Ripoll, P.; Carvalho, C. & Bernal, M. C. (2014), Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(3), 97-104.
43. Oz, H.; Demirezen, M.; Pourfeiz, J. (2015), Emotional Intelligence and Attitudes Towards Foreign Language Learning: Pursuit of Relevance and Implications. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 416-423.
44. Sarlak MA, Shirazi S, Kolivand P. ( 2016), *Trauma management organization*. Tehran. Mirmah Publisher.