

# هوش عقلی و رضایت شغلی





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# هوش عقلی و رضایت شغلی

تالیف:

سید مسعود حسینی



انتشارات موجک



سرشناسه: حسینی، سیدمسعود، ۱۳۵۵-

عنوان و نام پدیدآور: هوش عقلی و رضایت شغلی / تالیف سیدمسعود حسینی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری: ۱۳۶ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۱۹۷-۱

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۱۳.

موضوع: هوش هیجانی -- ایران -- نمونه پژوهی

Emotional intelligence -- Iran -- Case studies: موضوع

موضوع: رضایت از کار -- ایران -- جنبه‌های روان‌شناسی -- نمونه پژوهی

Job satisfaction -- Iran -- Psychological aspects -- Case studies: موضوع

رده بندی کنگره: BF۵۷۶

رده بندی دیویی: ۱۵۲/۴۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۷۳۴۸۶۲۸



انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز بخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان: هوش عقلی و رضایت شغلی

تالیف: سید مسعود حسینی

مشخصات ظاهری: ۱۳۶ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۹، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۳۹۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۱۹۷-۱

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق

چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب

بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش‌گفتار..... ۱

**فصل اول: رضایت شغلی**..... ۵

۱-۱ تعریف رفتار سازمانی ..... ۵

۲-۱ نگرش ..... ۸

۳-۱ رضایت شغلی ..... ۸

۴-۱ عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی ..... ۸

۵-۱ رضایت شغلی و تولید ..... ۹

۶-۱ بررسی مفاهیم کاربردی رفتار سازمانی در تعامل با رضایت شغلی ..... ۱۱

۷-۱ هدف‌های رفتار سازمانی ..... ۱۲

۸-۱ اهمیت توجه به مسائل رفتار سازمانی از منظر مدیریت استراتژیک ..... ۱۲

۹-۱ انگیزش چیست؟ ..... ۱۳

**فصل دوم: نظریه‌های انگیزش**..... ۱۵

۱-۲ نخستین نظریه‌های انگیزش ..... ۱۵

۲-۲ نظریه سلسله مراتب نیازها ..... ۱۵

۳-۲ تئوری X و تئوری Y ..... ۱۸

۴-۲ تئوری دو عاملی - انگیزش - بهداشت هرزبرگ ..... ۱۹

- ۲-۵ تئوری‌های نوین انگیزش ..... ۲۱
- ۲-۶ تئوری مبتنی بر نیازهای سه‌گانه ..... ۲۲
- ۲-۷ نظریه تعیین هدف ..... ۲۴

### فصل سوم: هوش و دیدگاه‌های مختلف آن ..... ۳۳

- ۳-۱ انواع هوش از دیدگاه ثرنادایک ..... ۳۳
- ۳-۲ انواع هوش از دیدگاه اسپیرمن ..... ۳۳
- ۳-۳ انواع هوش از دیدگاه ترستون ..... ۳۳
- ۳-۴ انواع هوش از دیدگاه اشترن برگ ..... ۳۴
- ۳-۵ انواع هوش از دیدگاه گاردنر ..... ۳۴
- ۳-۶ تقسیم‌بندی هوش به انواع کلامی و عملی (غیر کلامی) ..... ۳۵
- ۳-۷ تعریف تربیتی هوش ..... ۳۵
- ۳-۸ تعریف تحلیلی هوش ..... ۳۵
- ۳-۹ تعریف کاربردی هوش ..... ۳۶
- ۳-۱۰ تاریخچه مطالعات مربوط به هوش ..... ۳۶
- ۳-۱۱ عوامل موثر بر هوش ..... ۳۷
- ۳-۱۲ هوش سیال چیست؟ ..... ۳۷
- ۳-۱۳ هوش متبلور چیست؟ ..... ۳۷
- ۳-۱۴ هوش سیال در مقابل هوش متبلور ..... ۳۸
- ۳-۱۵ هوش سیال و متبلور در طول زندگی ..... ۳۸
- ۳-۱۶ چارلز اسپیرمن - هوش عمومی ..... ۳۸
- ۳-۱۷ لوئیس تورستون - قابلیت‌های اولیه ذهن ..... ۳۹
- ۳-۱۸ هاوارد گاردنر - هوش چندگانه ..... ۳۹
- ۳-۱۹ رابرت اشترن برگ - نظریه سه وجهی هوش ..... ۴۰
- ۳-۲۰ مفهوم ضریب هوشی ..... ۴۰



## فصل چهارم: هوش هیجانی ..... ۴۹

۴-۱ مقدمه ..... ۴۹

۴-۲ رابطه هوش و هیجان ..... ۴۹

۴-۳ عواطف و هیجانات در انسان ها ..... ۵۱

۴-۴ تعاریف هوش هیجانی ..... ۵۱

۴-۵ ریشه‌های تاریخی هوش هیجانی ..... ۵۳

۴-۶ هوش هیجانی و بهره هوشی ..... ۵۶

## فصل پنجم: مدل‌های هوش هیجانی ..... ۵۹

۵-۱ مدل‌های هوش هیجانی ..... ۵۹

۵-۲ هوش هیجانی مبتنی بر صفات شخصی (ترکیبی) ..... ۵۹

۵-۲-۱ هوش هیجانی از دیدگاه گلمن ..... ۶۰

۵-۲-۲ مدل هوش هیجانی گلمن و بویاتزیس ..... ۶۴

۵-۲-۳ هوش هیجانی از نظر بار \_ آن ..... ۶۵

۵-۳ هوش هیجانی مبتنی بر توانمندی ..... ۶۷

۵-۳-۱ هوش هیجانی از دیدگاه مایر و سالووی ..... ۶۸

## فصل ششم: کاربردهای هوش هیجانی ..... ۷۱

۶-۱ هوش هیجانی در محیط کار و کاربردهای آن ..... ۷۱

۶-۲ اکتساب و بهبود هوش هیجانی ..... ۷۳

۶-۳ هوش هیجانی در زندگی روزمره ..... ۷۵

## فصل هفتم: سازمان تأمین اجتماعی ..... ۷۷

۷-۱ نظام تأمین اجتماعی ..... ۷۷

۷-۲ مفهوم تأمین اجتماعی ..... ۷۷

- ۷۸..... ۳-۷ مفهوم افقی و عمودی تأمین اجتماعی
- ۷۸..... ۴-۷ زمینه‌ها و عوامل موثر در پیدایش نظام تأمین اجتماعی
- ۸۰..... ۵-۷ پیدایش تأمین اجتماعی در ایران
- ۸۲..... ۶-۷ اهمیت تأمین اجتماعی
- ۸۳..... ۷-۷ اهداف و ماموریت‌های سازمان تأمین اجتماعی
- ۸۴..... ۸-۷ چارت سازمانی اداره کل تأمین اجتماعی البرز

### فصل هشتم: مطالعه موردی ..... ۸۷

- ۸۷..... ۱-۸ بیان مسأله
- ۸۹..... ۲-۸ اهمیت موضوع
- ۹۰..... ۳-۸ اهداف
- ۹۰..... ۴-۸ مدل مفهومی

### فصل نهم: روش و ابزار ..... ۹۳

- ۹۳..... ۱-۹ روش تحقیق
- ۹۴..... ۲-۹ روش‌های جمع‌آوری اطلاعات
- ۹۶..... ۳-۹ روایی و پایایی پرسشنامه
- ۹۷..... ۴-۹ جامعه و نمونه آماری

### فصل دهم: یافته‌ها ..... ۹۹

- ۹۹..... ۱-۱۰ تحلیل توصیفی
- ۱۰۲..... ۲-۱۰ بررسی فرضیه‌ها

### فصل یازدهم: جمع‌بندی ..... ۱۱۹

- ۱۱۹..... ۱-۱۱ نتیجه‌گیری

۱۲۷ ..... ۲-۱۱ پیشنهادها

۱۲۹ ..... منابع

۱۲۹ ..... منابع فارسی

۱۳۳ ..... منابع انگلیسی



## پیش‌گفتار

امروزه، با مواجهه سازمان‌ها با تغییرات شتابان و پیشرفتهای علمی و تکنولوژیکی و تغییر اثرگذاری عوامل موثر بر موفقیت سازمان‌ها و نیز اثربخشی و به تبع آنها بهره‌وری سازمانی، نظیر محیط سازمانی، تکنولوژی (اطلاعات) فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و نیز منابع انسانی و مادی، برحسب مقاطع زمانی گوناگون سیر تاریخی، یک نکته مهم همواره حائز اهمیت است و آن اینکه سازمان‌ها تغییر می‌کنند، تغییرات آنها، تغییرات و تکامل تدریجی در ابزارهای کاربردی، ساختارهای سازمانی و غیره را موجب می‌شوند، حال آنکه تمام این سیر تدریجی تکامل و تغییرات، بواسطه یک مولفه خاص و آن پیشرفت علوم، منبعث از ذهن خلاق و نوآور موجودی به نام "انسان" می‌باشد. انسان چه موجودی است، چگونه می‌توان آن را شناخت، چرا با وجود تحقیقات فراوانی که در مورد آن صورت گرفته، هنوز ناشناخته، باقی مانده است و یا اینکه شناخت ما از او کم است. آیا همه استعدادهای نهفته‌ای که در ذات این موجود، هست، آشکار شده است و ده‌ها سوال دیگر که تحقیقات بسیاری را در این خصوص می‌طلبد.

از منظر مدیریت استراتژیک، مدیریت تغییر در فضای کسب و کار و رقابت، با وجود رقابتی سخت در عرصه تجاری، صنعتی، خدماتی، دیگر عرصه رقابت، عرصه وسیعی برای رقابت بر روی مزیت‌های رقابتی انحصاری نیست بلکه در عصر حاضر، این گستره محدودتر شده و رقابت‌ها نیز در مورد مزایای رقابتی نزدیک به هم صورت می‌پذیرد. یکی از حوزه‌های مهم استراتژیک در عرصه رقابت و مزیت رقابتی، توجه خاص مدیران استراتژیک به حوزه منابع انسانی و مدیریت بهینه آن است. زیرا که تغییر هم بواسطه انسان خلق و ایجاد شده و هم توسط او به اجرا درآمده و مدعای این مطلب نیز وجود پیشرفتهای علمی سریع و تحولات شگرف در سازمان‌ها و نیز محصولات ساخته دست بشر، در سیر تاریخی تکامل تدریجی دانش بشری است.

اما مدیران استراتژیک که بطور عالمانه و مدبرانه، همه جوانب مدیریتی را رصد می‌کنند، در صورتی که مذاقه بیشتری صورت بدهند، در راستای این تغییرات شتابان، متوجه یک نکته بسیار مهم خواهند شد و آن هم، این نکته است که:

"سازمان‌ها، پیشرفته‌تر و متحول‌تر می‌شوند، به تبع آن ابزارها و ماشین آلات انجام کار نیز پیشرفته‌تر و عبارتی "هوشمندتر" می‌شوند. برون داد این فرآیندها، محصولاتی را به مشتریان ارائه می‌کند که مشتریان نیز جهت، استفاده از آنها، نیز می‌بایست هوشمندتر شوند. اما آیا، توجه بازار و مشتریان، متأسفانه بطور ناخودآگاه، معطوف به مصنوعات و ابداعات، ساخته دست بشر نشده است تا خود او بعنوان "انسان".

مگر نه این است که هر نوع تکنولوژی پیشرفته‌ای برای بکارگیری، می‌بایست توسط انسان ابداع و خلق شود؟

مگر نه این است که هر نوع تکنولوژی پیشرفته‌ای برای اینکه بکار برده شود، می‌بایست توسط انسان، راه اندازی شود؟

حال، باید گفت مدیران استراتژیک، به خوبی واقفند که توجه به منابع انسانی، چه در خلق و ابداع و چه در بکارگیری و اجرای سیاستهای استراتژیک، همواره لازم و ضروری است. اما این الزام در اعصار گذشته، بیشتر از جهت مصنوعات و ابداعات ساخته دست بشر، حائز اهمیت بوده ولی اکنون؛ این توجه و الزام از جهت مصنوعات و ابداعات ساخته دست، او نیست بلکه به واسطه تغییری که ایجاد می‌کند و نیز بعد خاصی از وجود انسان، "بعنوان بعد هوش انسان" می‌بایست حائز اهمیت قرار گیرد. اما امروزه در محافل علمی به انواع هوش، از جمله هوش اجتماعی، هوش معنوی، هوش عاطفی، هوش هیجانی، هوش هنر موسیقی و نهایتاً هوش عقلی (IQ) در حوزه مدیریت علی‌الخصوص مدیریت استراتژیک و مدیریت تغییر، پرداخته شده است.

از بین انواع هوش فوق الذکر، هوش عقلی (IQ) کمتر مورد توجه صاحب‌نظران علوم مدیریت علی‌الخصوص مدیریت استراتژیک، قرار گرفته است. البته با توجه به اینکه از منظر مدیریت استراتژیک، با امعان نظر به سطوح مدیریتی که به سه سطح مدیریت عالی، مدیریت میانی، مدیریت عملیاتی تقسیم می‌شوند، هوش عقلی (IQ) بیشتر در سطح عملیاتی و سطح وظیفه‌ای مطرح خواهد شد و زمانی که مدیران استراتژیک بتوانند برای افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان خود این بعد از ابعاد

هوش انسان، یعنی (هوش عقلی IQ) را مورد توجه قرار دهند در تعامل با رضایت شغلی پرسنل خود، می‌توانند یک نیروی پتانسیل و یک مزیت رقابتی ایجاد نموده و از رقبای خود پیشی بگیرند. یکی از زمینه‌های هوش عقلی (IQ) که می‌تواند نقش موثری ایفاء کند، رضایت شغلی پرسنل است. کتاب حاضر، بر آن است رابطه هوش عقلی (IQ) را که یکی از مباحث محافل علمی است و کاربردهای بسیاری در امور مختلف دارد را با رضایت شغلی که اثرات مهمی در موفقیت سازمان‌ها دارد را در میان پرسنل شاغل در شعب اداره کل استان البرز، مورد بررسی قرار دهد. شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: رضایت شغلی

فصل دوم: نظریه‌های انگیزش

فصل سوم: هوش و دیدگاه‌های مختلف آن

فصل چهارم: هوش هیجانی

فصل پنجم: مدل‌های هوش هیجانی

فصل ششم: کاربردهای هوش هیجانی

فصل هفتم: سازمان تامین اجتماعی

فصل هشتم: مطالعه موردی

فصل نهم: روش و ابزار

فصل دهم: یافته‌ها

فصل یازدهم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب من را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

سید مسعود حسینی

پاییز ۱۳۹۹

مدیریت و عوامل انسانی، مهمترین دلیل تحولاتی است که امروزه بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. با آغاز قرن بیستم محققان بسیاری از علوم مختلف، به بحث در مورد ماهیت انسان پرداخته‌اند تا بدانند چرا افراد در بعضی مواقع به اعمالی دست می‌زنند که هیچ توجیه منطقی ندارد. تلاش‌های التون مایو که در واقع آغاز گر جنبش نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب رفتار گرایان مشهور گشت باعث شد که مدیران و نخبگان توجهی ویژه به عامل روحیه و هیجانات انسانی در داخل و خارج سازمان بکنند. در گذشته انسان بطور کلی در دو بعد خلاصه می‌شد، عقل و منطق بعنوان بعد اول و احساسات و عواطف بعنوان بعد دوم منطق. و نیز در برهه‌ای از زمان عقل و احساسات را در تقابل یکدیگر تلقی می‌نمودند ولی امروزه شرایط به نحوی متفاوت تغییر کرده است. بر این اساس محققان معتقدند که احساسات و عواطف می‌توانند در خدمت عقل و منطق باشند.