





دانشکده : مهندسی صنایع و مدیریت

گروه : مدیریت

عنوان پایان نامه ارشد

بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان با توجه به نقش
میانجی سرمایه روانشناختی در کارکنان ادارات دولتی شهرستان علی آباد

دانشجو : سید علی حسینی

استاد یا اساتید راهنما :

دکتر بزرگمهر اشرفی

بهمن ۹۸

شماره: ۱۴-۹۸-۲۸۲۴
تاریخ: ۸/۱۱/۹۸

باسمه تعالی



فرم شماره (۳) صورتجلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با نام و یاد خداوند متعال، ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خاتم / آقای حسینی سیدعلی با شماره دانشجویی ۹۶۰۵۴۳۴ رشته مدیریت کسب و کار - رفتار سازمانی و منابع انسانی گرایش تحت عنوان بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زندگی شغلی کارکنان یا توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی در کارکنان ادارات دولتی شهرستان علی آباد که در تاریخ ۹۸-۱۱-۰۸ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با درجه: ۸۴) مردود
نوع تحقیق: نظری عملی

اعضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	عضو هیأت داوران
		دکتر اشرفی بزرگمهر	۱- استاد راهنمای اول
			۲- استاد راهنمای دوم
			۳- استاد مشاور
		گدیر عامری	۴- نماینده تحصیلات تکمیلی
		دکتر آبینی	۵- استاد منتحن اول
		دکتر عبدالباقی	۶- استاد منتحن دوم

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده:

تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:



خداوند سبحان را سپاسگذارم که به بنده حقیر توفیق انجام و اتمام پژوهش حاضر را عنایت فرمود.

از تمامی اساتید، دوستان و مخصوصاً خانواده‌ام که در تمام دوران تحصیلی مرا حمایت کرده‌اند تقدیر و تشکر می‌کنم و این پایان نامه را تقدیم می‌کنم به پدر و مادر و همسرم که پشتیبان همیشگی من در زندگی بوده‌اند.

تعهد نامه

اینجانب سید علی حسینی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت کسب و کار دانشکده صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی در کارکنان ادارات دولتی شهرستان علی آباد تحت راهنمایی دکتر بزرگمهر اشرفی متعهد می شوم .

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است .
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است .
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است .
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه صنعتی شاهرود » و یا « Shahrood University of Technology » به چاپ خواهد رسید .
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است .
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است .

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب ، برنامه های رایانه ای ، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود .
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

چکیده

نیروی انسانی از مهم ترین و ارزشمندترین سرمایه‌های یک سازمان بشمار می‌رود و سازمان‌ها بدون داشتن نیروی انسانی کارآمد و با کیفیت نمی‌توانند به موفقیت و پیشرفت برسند. امروزه ساختارهای افقی سازمان‌ها و روند یکنواخت در زندگی کاری افراد باعث می‌شود تا افراد کمتر بتوانند از تمامی توانایی‌های خود بهره ببرند و این زمینه را برای فلات زدگی شغلی افراد ایجاد می‌کند و در نتیجه مانعی در برابر پیشرفت سازمان‌ها محسوب می‌شود. به همین منظور در این تحقیق تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی مورد بررسی قرار گرفت. روش این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از حیث ماهیت و روش توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق کارمندان ستاد مرکزی شرکت ملی گاز استان گلستان و تعداد کارمندان ۱۰۹ نفر بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده حجم نمونه آماری تعداد ۸۵ نفر از کارکنان ستاد مرکزی بودند. مهم ترین ابزار پژوهش پرسشنامه بود و روش جمع‌آوری اطلاعات بصورت میدانی و کتابخانه‌ای بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و Smart PLS استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی با فلات زدگی شغلی کارکنان رابطه معکوس و معنی داری دارد. همچنین هوش اجتماعی بر سرمایه روانشناختی کارکنان تاثیر مستقیم و مثبت دارد. همچنین سرمایه روانشناختی در رابطه بین هوش اجتماعی و کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان نقش میانجی ایفا می‌کند. به عبارت دیگر هر چه میزان هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی در بین کارکنان افزایش پیدا کند می‌تواند فلات زدگی شغلی کارکنان را کاهش دهد.

کلمات کلیدی: سرمایه روانشناختی، هوش اجتماعی، فلات زدگی، شرکت ملی گاز

فهرست مطالب	صفحه
فصل اول	۱
(۱-۱) مقدمه	۲
(۲-۱) بیان مسئله	۲
(۳-۱) اهمیت و ضرورت انجام تحقیق	۵
(۴-۱) فرضیات تحقیق	۶
(۵-۱) اهداف اساسی تحقیق	۶
(۶-۱) مدل مفهومی تحقیق	۶
(۷-۱) روش تحقیق	۷
(۸-۱) تعریف نظری مفاهیم و اصطلاحات تحقیق	۷
(۱-۱-۱) هوش اجتماعی	۷
(۲-۱-۱) سرمایه روانشناختی	۸
(۳-۱-۱) فلات شغلی	۸
فصل دوم	۹
مقدمه	۱۰
(۱-۲) هوش اجتماعی	۱۰
(۱-۱-۲) هوش	۱۰
(۲-۱-۲) مفهوم هوش اجتماعی	۱۰
(۳-۱-۲) رابطه بین هوش اجتماعی و هوش عاطفی	۱۵
(۴-۱-۲) عوامل توسعه هوش اجتماعی	۱۷
(۵-۱-۲) مدل‌های هوش اجتماعی :	۱۷
(۱-۵-۱-۲) مدل عملکرد شناختی هوش اجتماعی	۱۸
(۲-۵-۱-۲) الگوی هوش اجتماعی مارلو	۲۱
(۲-۲) فلات شغلی	۲۱
(۱-۲-۲) تکامل مفهوم فلات شغلی	۲۱
(۲-۲-۲) مدل مدیریت مشاغل فرنس	۲۲
(۳-۲-۲) عوامل تعیین کننده فلات شغلی	۲۴
(۱-۳-۲-۲) کمبود مهارت و توانایی‌های فردی	۲۴
(۲-۳-۲-۲) جنبه‌های سازمانی	۲۸
(۴-۲-۲) تأثیرات فلات شغلی	۳۱
(۱-۴-۲-۲) حالت افسردگی	۳۱
(۲-۴-۲-۲) امتناع از درگیری شغل	۳۲
(۳-۴-۲-۲) تعهد به کار	۳۲
(۴-۴-۲-۲) رضایت شغلی	۳۲
(۵-۴-۲-۲) ترک شغل	۳۳
(۶-۴-۲-۲) عملکرد شغلی	۳۴

۳۴.....	۵-۲-۲) استراتژی‌های کارکنان در برابر فلات شغلی
۳۵.....	۳-۲) سرمایه روانشناختی
۳۵.....	۱-۳-۲) مفاهیم سرمایه روانشناختی
۳۶.....	۲-۳-۲) ابعاد سرمایه روانشناختی
۳۶.....	۱-۲-۳-۲) خودکارآمدی
۳۸.....	۲-۲-۳-۲) امید
۴۱.....	۳-۲-۳-۲) خوش بینی
۴۳.....	۴-۲-۳-۲) انعطاف پذیری
۴۵.....	۳-۳-۲) سرمایه روانشناختی: ساختاری با مرتبه بالاتر
۴۶.....	۴-۲) پیشینه تحقیق
۴۶.....	۱-۴-۲) تحقیق‌های داخلی:
۴۹.....	۲-۴-۲) تحقیق‌های خارجی:
۵۱.....	۳-۴-۲) جدول مقایسه ای پیشینه تحقیق
۵۴.....	۵-۲) مدل مفهومی تحقیق
۵۷.....	فصل سوم
۵۸.....	۱-۳) مقدمه
۵۸.....	۲-۳) روش جمع آوری اطلاعات
۵۹.....	۳-۳) شواهد مربوط به روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها
۵۹.....	۱-۳-۳) روایی پرسشنامه
۶۰.....	۲-۳-۳) پایایی پرسشنامه
۶۰.....	۴-۳) جامعه آماری
۶۰.....	۱-۴-۳) ویژگی و دلیل انتخاب جامعه آماری
۶۱.....	۵-۳) حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۱.....	۱-۵-۳) برآورد حجم نمونه
۶۲.....	۶-۳) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۷.....	فصل چهارم
۶۸.....	۱-۴) مقدمه
۶۸.....	۲-۴) آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی
۶۸.....	۱-۲-۴) جنسیت
۶۹.....	۲-۲-۴) سن
۷۰.....	۳-۲-۴) مدرک تحصیلی
۷۱.....	۴-۲-۴) سابقه خدمت
۷۲.....	۵-۲-۴) وضعیت تاهل
۷۳.....	۳-۴) بررسی مدل نظری تحقیق
۷۴.....	۱-۳-۴) مدل اندازه گیری
۷۶.....	۲-۳-۴) مدل ساختاری

۲۸ بررسی خروجی مدل نظری تحقیق (۳-۳-۴)
۸۵ فصل پنجم
۸۶ مقدمه :
۸۶ (۱-۵) بحث و بررسی فرضیه‌های تحقیق
۸۶ (۱-۱-۵) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه اول
۸۷ (۲-۱-۵) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه دوم
۸۸ (۳-۱-۵) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه سوم
۹۰ (۴-۱-۵) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه چهارم
۹۱ (۲-۵) نتیجه‌گیری
۹۲ (۳-۵) پیشنهادات تحقیق
۹۲ (۱-۳-۵) پیشنهادات کاربردی مبتنی بر نتایج تحقیق
۹۴ (۲-۳-۵) محدودیت‌ها و پیشنهادات برای تحقیقات آینده
۹۷ پیوست‌ها
۹۷ پرسشنامه مورد استفاده
۱۰۱ خروجی‌های نرم‌افزار
۱۲۰ منابع :

فهرست اشکال.....	صفحه
شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش	۶
شکل ۱-۲: مدل رابطه بین هوش اجتماعی و هوش هیجانی	۱۶
شکل ۲-۲: مدل عملکرد اصلاح شده ویس و ساب (۲۰۰۵)؛ یک مدل سلسله مراتبی از هوش	۲۰
شکل (۱-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت	۶۹
شکل (۲-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سن	۷۰
شکل (۳-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب مدرک تحصیلی	۷۱
شکل (۴-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت	۷۲
شکل (۱-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل	۷۳
شکل (۵-۴): مدل نظری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد	۷۹
شکل (۶-۴): مدل نظری تحقیق در حالت معناداری ضرایب (t-value)	۸۰

فهرست جداول.....	صفحه
جدول (۱-۲): تعاریف هوش اجتماعی استخراج شده از ادبیات (ویز، ۲۰۰۸)	۱۳
جدول (۲-۲): مدل مدیریت مشاغل بر مبنای فلات شغلی	۲۴
جدول ۳-۲: مدل مفهومی فلات شغلی، مایاساری (۲۰۰۸)	۳۱
جدول ۴-۲: جدول مقایسه ای پیشینه تحقیق	۵۱
جدول ۱-۳: پرسشنامه‌های تحقیق و مولفه‌های آن	۵۹
جدول (۱-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت	۶۸
جدول (۲-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سن	۶۹
جدول (۳-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب مدرک تحصیلی	۷۰
جدول (۴-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت	۷۱
جدول (۱-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل	۷۲
جدول (۵-۴): معیارهای بررسی مدل اندازه گیری	۷۴
جدول (۶-۴): آلفای کرونباخ مولفه های هر متغیر	۷۵
جدول (۷-۴): ماتریس همبستگی پژوهش برای بررسی معیار فرنل و لاکر	۷۶
جدول (۸-۴): بررسی ضریب استون-گیسر و ضرایب تعیین	۷۷
جدول (۹-۴): بررسی مقدار مجذور آماره فیشر (اندازه تاثیر)	۷۸
جدول (۱۰-۴): شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحقیق	۸۰
جدول (۱۱-۴): نتایج فرضیات تحقیق	۸۲
جدول (۱۲-۴): نتایج اثرات مستقیم و غیر مستقیم مدل	۸۲
جدول (۱۳-۴): نتایج آزمون معناداری اثرات میانجی	۸۳

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱) مقدمه

هدف از این فصل ارائه کلیاتی از پژوهش مورد نظر است. ابتدا بیان مسئله است که در آن اندکی به پیشینه تحقیق پرداخته و سپس مسئله مورد نظر خود را بیان میکنیم. سپس در ادامه اهمیت و ضرورت انجام تحقیق، فرضیات تحقیق، اهداف اساسی تحقیق، سوالات تحقیق، مدل مفهومی تحقیق، تعریف نظری و عملیاتی مفاهیم و اصطلاحات اصلی تحقیق بیان می‌شوند.

۱-۲) بیان مسئله

رحیم و همکاران^۱ (۲۰۱۶) هوش اجتماعی^۲ را به توانایی چگونگی آگاهی از شرایط اجتماعی مرتبط و به عنوان مجموعه‌ای از اقدامات موثر در مواجهه با موانع با درک نگرش‌ها، احساسات، ایجاد و حفظ روابط مثبت در محیط‌های اجتماعی تعریف کرده است. این مجموعه از اقدامات شامل (آگاهی سازمانی، مهارت‌های اجتماعی، همدلی، آگاهی موقعیتی و پاسخ موقعیتی) است که توسط مدیران در کارهایشان اجرا می‌شود (سریه^۳، ۲۰۱۷). ثورندایک^۴ (۱۹۲۰) بیان می‌کند هوش اجتماعی عبارتست از توانایی درک وضعیت خود، دیگران، انگیزه‌ها و رفتارهای دیگران، و عملکرد بطور مطلوب توسط این اطلاعات. هوش اجتماعی سبب عملکرد خردمندانه در افراد می‌شود که به آنها توانایی درک شرایط مختلف هنگام رویارویی با آن را می‌دهد. به اعتقاد گلمن^۵ هوش اجتماعی مهارت درک و کنترل هیجانات و احساسات را در فرد تقویت می‌کند و فعالیت‌های فکری و تصمیم‌گیری فرد در ارتباطات را بهبود می‌بخشد. در نتیجه افراد راحت‌تر می‌توانند در جمع حاضر شود و اطمینان سایرین را به دست آورند (رحیمی و افتخار، ۱۳۹۴). هوش اجتماعی عبارتست از مجموعه مهارت‌هایی، که به فرد برای تطابق خود با شرایط بحرانی کمک می‌کند (رحیمی و افتخار، ۱۳۹۴).

اصطلاح "فلات شغلی"^۶ به احساس ناامیدی و کمبود روانشناختی کارکنانی اشاره دارد که در معرض مواجهه شدن با سکون موقت یا دائمی در پیشرفت حرفه‌ای خود هستند (لمیر و همکاران^۷، ۱۹۹۹). فلات

^۱ - Rahim et al.

^۲ - social intelligence

^۳ - Serrieh

^۴ - Thorndike

^۵ - Goleman

^۶ - career plateau

^۷ - Lemire et al.

شغلی به معنی نقطه عالی در شغل است که در آن احتمال یا انگیزه به پیشرفت کم است (روتاندو و پریو^۱، ۲۰۰۰). منابع فلات شغلی ممکن است سازمانی (مثلا کمبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان) و شخصی (از قبیل کمبود مهارت‌ها به دلیل محیطی که در حال تغییر فن‌آوری است) باشند. فلات شغلی به این مفهوم است که وقتی یک جنبه حیاتی از زندگی ثابت شده است ما در نهایت، احساس نارضایتی می‌کنیم. منبع اصلی نارضایتی این است که در حال حاضر موقعیت کنونی، جذاب و آینده روشن نیست. افراد ممکن است دو شکل متفاوت از فاکتورهای مربوط به فلات شغلی را تجربه کنند: ساختاری^۲ (یعنی سلسله مراتبی) و محتوای^۳ شغلی. از لحاظ سلسله مراتبی هنگامی است که یک فرد فرصت کمی برای حرکت بیشتر عمودی در یک سازمان داشته باشد و از لحاظ محتوای شغلی زمانی است که فرد به واسطه کار یا مسئولیت‌های شغلی اش به چالش کشیده نمی‌شود (لنتز^۴، ۲۰۰۴).

لوتانز، یوسف و اولیو^۵ (۲۰۰۷) سرمایه روانشناختی^۶ را اینگونه معرفی می‌کند: یک وضعیت روانی مثبت در رشد فردی است و با این موارد مشخص می‌شود: (۱) خودکارآمدی^۷: اعتماد به نفس داشتن و تلاش لازم برای موفقیت در انجام کارهای چالش برانگیز. (۲) خوش بینی^۸: داشتن احساس مثبت در حال حاضر و آینده در مورد موفقیت. (۳) امید^۹: داشتن پشتکار برای رسیدن به اهداف و در صورت لزوم، هدایت مسیرها به سمت اهداف برای رسیدن به موفقیت (۴) انعطاف پذیری^{۱۰}: در صورت محاصره مشکلات و سختی‌ها برای رسیدن به اهداف از خود مقاومت و سرسختی نشان دادن.

ترکیب چهار ساختار فوق، آنها را تبدیل به یک ساختار چند منظوره بالاتر می‌کند که به عنوان سرمایه روانشناختی توصیف شد. سرمایه روانشناختی برای عملکرد در سطح فردی و همچنین در سطح تجزیه و تحلیل گروه‌ها کاربرد دارد (والومبوآ و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۱).

^۱ Rotondo & Perrewe

^۲ Structural

^۳ Content

^۴ Lentz

^۵ Luthans, Youssef & Avolio

^۶ Psychological capital

^۷ self-efficacy

^۸ optimism

^۹ hope

^{۱۰} resiliency

^{۱۱} Walumbwa et al.

سرمایه روانشناختی چارچوبی را برای درک سرمایه‌های انسانی پیشنهاد می‌دهد که می‌تواند پتانسیل انسانی را فعال سازد. تحقیقات نشان می‌دهد، سرمایه روانشناختی مسیرهایی را برای کمک به افراد نه تنها برای مقابله با ناهنجاری‌ها، بلکه به منظور پیشرفت به طور موثر در دوران و بلافاصله بعد از ناهنجاری‌ها را نیز فراهم می‌کند. سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک مسیر موثر برای درک و تشویق به کارآیی مطلوب انسان در محل کار ظاهر می‌شود (گورتزن و وایتاگر^۱، ۲۰۱۵).

در چند سال اخیر منابع انرژی از قبیل نفت و گاز بعنوان یکی از مهم‌ترین ارکان هرفعالیت اقتصادی، از جایگاهی راهبردی در نظام‌های اقتصادی رو به توسعه برخوردار بوده و از اساسی‌ترین عوامل توسعه پایدار محسوب می‌گردد. از طرفی رشد و بالندگی این صنعت در گرو داشتن منابع انسانی کارآمد می‌باشد و لذا می‌توان گفت اهمیت نیروی انسانی در این صنعت مهم دوچندان می‌گردد. در اکثر کشورهای پیشرفته دنیا که فاقد منابع ارزشمند طبیعی هستند، پایه اقتصاد آنها بر حفظ و توسعه منابع انسانی بوده و بهره‌وری نیروی انسانی از مهم‌ترین موضوعات بشمار می‌رود. اما در مقابل کشورهایی که دارای این منابع مهم هستند توجه کمتری به حفظ و توسعه نیروی انسانی نخبه و کارآمد می‌شود. لازمه پیشرفت در این صنایع داشتن منابع انسانی کارآمد و بالنده است که در صورت عدم توجه کافی به آنها احتمال از دست دادن نخبگان و جذب آنها توسط شرکت‌های رقیب در منطقه بالا می‌رود. خروج نیروهای کارآمد و عدم تناسب کمی و کیفی جانشین پروری باعث ناهمگون شدن هرم نیروی انسانی می‌شود و باعث می‌شود این صنعت با مشکل جدی مدیران حرفه‌ای در سطوح بالای مدیریتی شود. بالا رفتن سن مدیران کنونی گواهی بر عدم پیشرفت منابع انسانی در این حوزه است. همچنین این ضعف برنامه ریزی باعث کاهش انگیزه و علاقه مندی کارکنان، کاهش نقش آفرینی و در نهایت دلزدگی و انفصال معنوی نیروی‌های کاری از سازمان می‌شود. هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی به رشد و بالندگی کارکنان کمک می‌کند و در مقابل فلات زدگی عاملی است که باعث جدا شدن کارمند از

^۱ Goertzen & Whitaker

سازمان می‌شود. این سه عامل از لحاظ روانی بر عملکرد افراد موثر هستند و با توجه به عامل مشترک عملکرد در این سه متغیر و اینکه هنوز در پژوهشی به ارتباط این سه عامل پرداخته نشده، محقق سعی دارد که تاثیر دو عامل هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی را بر فلات شغلی بررسی کند .

۳-۱) اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

اخیرا با افقی تر شدن ساختارهای سازمانی، پیشرفت شغلی از نظر پیشرفت عمودی رقابتی و دشوار شده است و اکثر کارمندان اغلب قبل از رسیدن به اهداف شغلی خود به یک فلات شغلی می‌رسند. نگرانی اصلی فلات شغلی روند رو به رشد آن است که در بسیاری از سازمان‌ها رواج می‌یابد. بسیاری از محققان مشاغل سازمانی بر این عقیده اند که فلات شغلی به سرعت در حال تبدیل شدن به یک مسئله مهم مدیریتی و سازمانی است که باید به درستی مدیریت شود تا از نارضایتی کارکنان جلوگیری شود. به دلیل تغییر در فضای کسب و کار، تغییر ساختار، پایین بودن اندازه و عدالت در اشتغال، فلات شغلی احتمالاً به یکی از مهمترین موضوعات شغلی آینده تبدیل خواهد شد. (سلامی^۱، ۲۰۱۰).

ساختارهای افقی سازمان‌ها و روند یکنواخت در زندگی کاری افراد باعث می‌شود تا افراد کمتر بتوانند از تمامی توانایی‌های خود بهره ببرند و این زمینه را برای فلات زدگی شغلی افراد ایجاد می‌کند. تداوم این امر باعث می‌شود افراد در شرایط روانی سختی قرار بگیرند و این عاملی برای کاهش عملکرد فرد می‌شود. از طرفی هوش اجتماعی می‌تواند به افراد کمک کند تا بتوانند در شرایط پیچیده و سخت تصمیمات درست بگیرند. سرمایه روانشناختی نیز افراد را از جنبه‌های مهمی که برای رویارویی با شرایط نامطمئن لازم است تقویت می‌کند. می‌توان گفت فلات شغلی، امروزه تبدیل به موضوعی مهم برای مدیران و سازمان‌ها شده است و از آنجا که بر روحیه و انگیزه کارکنان تاثیر منفی می‌گذارد و عملکرد آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد پرداختن به روش‌های کاهش آن به ویژه از منظر روان شناختی ضرورتی اجتناب ناپذیر می باشد.

^۱ Salami

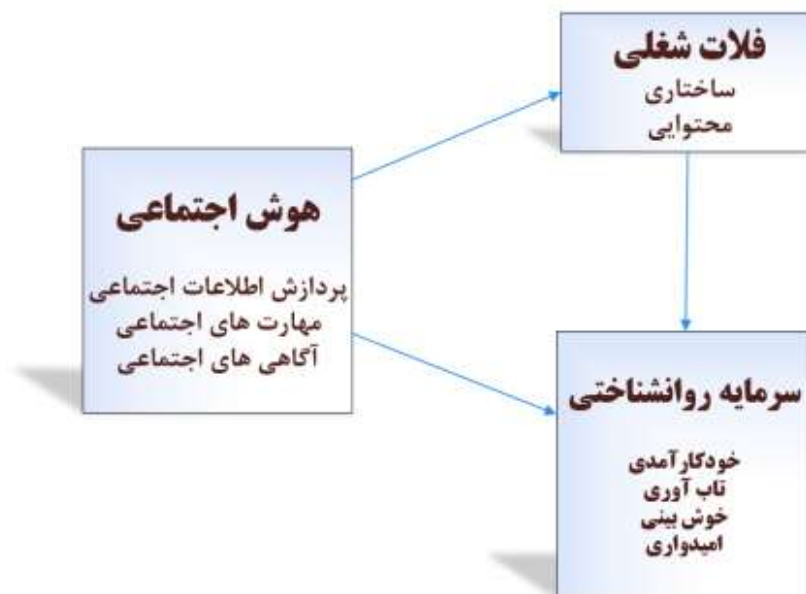
۴-۱) فرضیات تحقیق

- فرضیه اول : هوش اجتماعی بر فلات زندگی شغلی کارکنان تاثیر کاهشی دارد .
- فرضیه دوم : هوش اجتماعی بر سرمایه روانشناختی کارکنان تاثیر دارد .
- فرضیه سوم : سرمایه روانشناختی بر فلات زندگی شغلی کارکنان تاثیر کاهشی دارد .
- فرضیه چهارم : هوش اجتماعی با نقش میانجی سرمایه روانشناختی بر فلات زندگی شغلی کارکنان تاثیر کاهشی دارد.

۵-۱) اهداف اساسی تحقیق

- هدف اول : بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زندگی شغلی کارکنان .
- هدف دوم : بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر سرمایه روانشناختی .
- هدف سوم : بررسی تاثیر سرمایه روانشناختی بر کاهش فلات زندگی شغلی کارکنان .
- هدف چهارم : بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زندگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی.

۶-۱) مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش

۱-۷) روش تحقیق

در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال توصیف وضع موجود یک پدیده یا شی یا اتفاق خاصی است و در تحقیقات همبستگی به دنبال اطلاع از وجود رابطه بین متغیرهاست. این رابطه لزوماً به معنای رابطه علت و معلولی نیست. در واقع محقق به دنبال آن است که بداند آیا بین دو متغیر در جامعه مورد نظر ارتباطی وجود دارد یا خیر (مستخدمین حسینی، ۱۳۹۴).

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است چرا که به دنبال ارائه راهکارهای عملی جهت معرفی و بکارگیری عوامل موثر بر بهبود هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی کارکنان و تاثیر آن بر کاهش فلات شغلی کارکنان است. از سوی دیگر این تحقیق از حیث ماهیت و روش توصیفی - همبستگی است. توصیفی از این حیث است که به دنبال توصیف شرایط موجود در پدیده مورد بررسی هستیم و همبستگی از این جهت که به دنبال بررسی وجود رابطه در بین متغیرها هستیم.

۱-۸) تعریف نظری مفاهیم و اصطلاحات تحقیق

۱-۸-۱) هوش اجتماعی

رحیم هوش اجتماعی را به عنوان توانایی چگونگی آگاهی از شرایط اجتماعی مرتبط و نحوه برخورد با موانع مواجهه موثر با درک نگرشها، احساسات، ایجاد و حفظ روابط مثبت در محیطهای اجتماعی تعریف کرده اند که شامل موارد زیر است:

مهارتهای اجتماعی^۱: مهارتهای اجتماعی عبارتست از مهارت صحبت کردن، درک و اداره تعارضات با دیگران و در عین حال ایجاد و حفظ روابط مثبت با کارکنان می باشد. (رحیم و همکاران، ۲۰۱۶)

پردازش اطلاعات اجتماعی^۲: به توانایی درک و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران اشاره دارد.

آگاهیهای اجتماعی^۳: جریانهای غیر منتظره از وقایع را در موقعیتهای اجتماعی ارزیابی می کند. (نوری

و همکاران، ۲۰۱۵)

^۱ Social skills

^۲ Social awareness

^۳ Social information processing

۱-۸-۲) سرمایه روانشناختی

سرمایه روانشناختی یکی از جنبه‌ها یا مشتق رفتار سازمانی مثبت است. تعیین مفهومی سرمایه روانشناختی توسط لوتانز^۱ و همکارانش انجام شده است. امروزه سرمایه روانشناختی به عنوان وضعیت روحی مثبت توسعه فردی تعریف می‌شود که توسط این ویژگی‌ها شناخته می‌شود:

خودکارآمدی^۲: یعنی داشتن ایمان، اعتقاد و اعتماد به نفس برای انجام کارها و تلاش لازم برای موفقیت در مواجهه با وظایف چالش برانگیز.

خوش‌بینی^۳: یعنی ایجاد صفات مثبت در مورد موفقیت در حال حاضر و آینده.

امید^۴: داشتن ثبات در اهداف تعیین شده و در صورت نیاز تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به موفقیت

انعطاف پذیری^۵: داشتن پشتکار هنگام مواجهه با سختی‌ها و مشکلات برای به دست آوردن موفقیت (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

۱-۸-۳) فلات شغلی

اصطلاح "فلات شغلی" به احساس ناامیدی و کمبود روانشناختی کارکنانی اشاره دارد که در معرض مواجهه شدن با سکون موقت یا دائمی در پیشرفت حرفه‌های خود هستند (لمیر و همکاران، ۱۹۹۹). فلات زدگی شغلی به معنی نقطه عالی در شغل است که در آن احتمال یا انگیزه به پیشرفت کم است (روتاندو و پریو، ۲۰۰۰).

ساختاری: هنگامی است که یک فرد فرصت کمی برای حرکت بیشتر عمودی در یک سازمان داشته باشد.

محتوایی: زمانی است که فرد به واسطه کار یا مسئولیت‌های شغلی‌اش به چالش کشیده نمی‌شود.

^۱ - Luthans

^۲ - self-efficacy

^۳ - optimism

^۴ - hope

^۵ - resilience

^۶ - Lemire et al.

فصل دوم

ادبیات و پیشینه تحقیق

مقدمه

هوش اجتماعی یکی از چندین نوع هوش ما است که به روابط ما مربوط می‌شود. این هوش، در حقیقت میزان تبحر لازم برای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات را به ما می‌دهد. تحقیقات در زمینه‌های روانشناسی مثبت، رفتار سازمانی مثبت و اخیراً سرمایه روانشناختی می‌تواند مسیری را برای کمک به افراد هم برای مقابله با آن و هم در زمان‌های سخت و فراتر از آن ارائه دهد. سرمایه روانشناختی به عنوان یک مسیر مناسب برای درک و پرورش عملکرد بهینه انسان در محیط کار در حال ظهور است. همچنین اصطلاح فلات شغلی به احساس ناامیدی و کمبود روانشناختی کارکنانی اشاره دارد که در معرض مواجه شدن با سکون موقت یا دائمی در پیشرفت حرفه ای خود هستند.

این تحقیق بر اساس مفاهیم، هوش اجتماعی، سرمایه روانشناختی و فلات زندگی شغلی شکل گرفته است که هر یک از آن در ذیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۱-۲) هوش اجتماعی

۱-۱-۲) هوش

کارول^۱ (۱۹۹۳) هوش را به عنوان اصطلاح عمومی برای ساختارهای توانایی شناختی تعریف کرد که عموماً برای انجام کارهای ناهمگن، مشکلات و موقعیت‌ها معتبر هستند. در همه مدل‌ها و تعریف‌های نظری گسترده بر این عقیده مشترک هستند که هوش علمی^۲ یک ساختار عملکردی شناختی است. تعاریف ساختاری فقط شامل عملیات شناختی است و الزامات کار مستقل از تأثیرات زمینه‌ای یا موقعیتی است (ویز^۳، ۲۰۰۸).

۲-۱-۲) مفهوم هوش اجتماعی

^۱ -Carroll

^۲ -academic intelligence

^۳ Weis

ثورندایک (۱۹۲۰) یکی از محققان اصلی بود که ایدهٔ بینش اجتماعی را عنوان می‌کرد و به سه نوع هوش (انتزاعی، مکانیک و اجتماعی) اشاره می‌کرد. او هوش اجتماعی را به عنوان توانایی ارتباط به طور مؤثری با سایرین تعریف کرد. همچنین شامل توانایی درک و رفتار با دیگران در محیط اجتماعی است. فورد^۱ (۱۹۸۳) هوش اجتماعی را به عنوان "نظریه‌های ضمنی و صریح"^۲ تعریف کرد. نظریه‌های ضمنی بر مهارت‌ها (ارتباط و رهبری)، همدلی و بر روی اعتماد به نفس و یکپارچگی متمرکز است. علاوه بر این، نظریه‌های صریح به خودکفایی و یکپارچگی مربوط می‌شوند.

لی و همکاران^۳ (۲۰۰۰) هوش اجتماعی را به دو حالت تعریف کرده‌اند؛ اول، حالت شناختی است که شامل توانایی فرد برای درک و حل رفتار کلامی و غیر کلامی دیگران است و دوم آن، حالت رفتاری است و زمانی رخ میدهد که افراد از طریق تعامل با یکدیگر تحت تأثیر قرار گیرند.

گلمن (۲۰۰۶: ۸۳) استدلال کرده است که درک کامل از هوش اجتماعی نیازمند مهارت‌های غیر شناختی^۴ است و هوش اجتماعی را به مثابه آگاهی اجتماعی تعریف می‌کند که شامل همدلی، سازگاری و شناخت اجتماعی و روابط اجتماعی (مدیریت ارتباطات) است که شامل ارائه خود، تعامل، نفوذ و نگرانی برای دیگران است.

آلبرشت^۵ (۲۰۰۶: ۷-۵) هوش اجتماعی را به عنوان توانایی فرد در، درک و اقدام عاقلانه در تعامل با افراد در موقعیت‌های اجتماعی تعریف کرده است؛ در نتیجه، این امر منجر به پذیرش اجتماعی و موفقیت فردی در زندگی اجتماعی و حرفه‌ای می‌شود. علاوه بر این، آلبرشت مدعی است که هوش اجتماعی به پنج مهارت اصلی شامل آگاهی موقعیتی، حضور، اصالت، نظم و همدلی بستگی دارد (بنیس^۶، ۲۰۰۶).

دانگ و همکاران^۷ (۲۰۰۸) هوش اجتماعی را به عنوان تابع فرهنگ تعریف کرده‌اند. به این معنی که ویژگی‌ها و رفتارهایی که یک فرهنگ برای هوش اجتماعی در نظر می‌گیرد، لزوماً به وسیله‌ی دیگر فرهنگ‌ها قابل تعمیم نیستند.

^۱ -Ford

^۲ -implicit and explicit

^۳ -Lee et al.

^۴ -non-cognitive

^۵ -Albrecht

^۶ -Bennis

^۷ - Dong et al

از لحاظ بیولوژیکی، گولمن و بویاتز^۱ (۲۰۰۸) هوش اجتماعی را به عنوان مجموعه‌ای از قابلیت‌های ارتباطی مبتنی بر مدارهای عصبی خاص (و چارچوب غدد درون ریز مرتبط) تعریف می‌کنند که باعث می‌شود دیگران مجبور به انجام کاری شوند.

گاردنر^۲ (۲۰۱۳) هوش اجتماعی را به عنوان توانایی شناخت و درک دیگران با توجه به خلق و خو، میل، انگیزه و اهداف تعریف می‌کند.

عشقی و همکاران^۳ (۲۰۱۳) هوش اجتماعی را به عنوان توانایی درک اشارات غیر کلامی و توانایی دستیابی به اهداف در شرایط خاص اجتماعی تعریف کرده‌اند.

به عقیده فرانکوفسکی و همکاران^۴ (۲۰۱۴) هوش اجتماعی به دانش و آگاهی بستگی دارد؛ یعنی علاوه بر توانایی شناخت و پیش بینی رفتار و تجربه دیگران باید، ظرفیت‌ها و توانایی‌های خودمان را نیز درک کنیم.

با وجود تعاریف بسیار زیادی که از هوش اجتماعی وجود دارد اما اکثر محققان در مورد یک تعریف واحد توافق دارند که عبارت است از، توانایی افراد در درک و پاسخ دادن به دیگران در شرایط اجتماعی از طریق تعامل با دیگران، پیروی از ارتباطات کلامی و غیر کلامی و تأثیرگذاری بر آنها (سریه، ۲۰۱۷). بنابراین، می‌توانیم هوش اجتماعی را در افراد اندازه‌گیری کنیم، زیرا هوش اجتماعی «دانشی اکتسابی»^۵ است که از طریق آموزش در افراد بهبود می‌یابد و به ارث برده نمی‌شود (گولمن و همکاران، ۲۰۰۸).

تنها نظریه جامع بر مبنای هوش اجتماعی، ساختار مدل هوش گیلفورد^۶ (۱۹۶۷) است. در مدل ساختار هوش^۷ دامنه محتوای رفتاری نشان دهنده هوش اجتماعی است. به گفته گیلفورد، هوش اجتماعی و عمومی، فقط در محتوای وظایف متفاوت است، اما طبقه بندی متقابل یکسانی را با اقدامات و نتایج به اشتراک می‌گذارند. هوش اجتماعی شامل شناخت^۸، تولید همگرا و واگرا^۹، حافظه و ارزیابی محتوای

^۱ - Boyatzis

^۲ - Gardner

^۳ - Eshghi et al

^۴ - Frankovsky et al.

^۵ - acquired knowledge

^۶ Guilford

^۷ Structure of Intellect Model

^۸ cognition

^۹ convergent and divergent production

رفتاری است. این محتویات عمدتاً شامل اطلاعات غیر کلامی در مورد تعاملات اجتماعی است که نتیجه گیری را در مورد اندیشه‌ها، خواسته‌ها، خلق و خوی، احساسات، نیت‌ها و اعمال دیگر افراد و خودمان به دست می‌دهد (ویز، ۲۰۰۸).

تعاریف دیگری از هوش اجتماعی از ثورندایک (۱۹۲۰) نشان دهنده تنوع بین نیازهای شناختی و رفتاری (یعنی "درک مردم" و "عمل عاقلانه در روابط انسانی" است). جدول (۱-۲) لیست تعاریف استخراج شده از ادبیات را فهرست می‌کند. این لیست شامل هر دو تعریف از شرح نظری و عملیاتی است. آنها به اجزای شناختی و رفتاری^۱ طبقه بندی می‌شوند. علاوه بر این، اجزای شناختی به نیازهای عملیاتی مختلف شامل نیازهای استدلال^۲، حافظه، ادراک^۳، خلاقیت^۴ و دانش^۵ تقسیم می‌شوند. (ویز، ۲۰۰۸)

جدول (۱-۲): تعاریف هوش اجتماعی استخراج شده از ادبیات (ویز، ۲۰۰۸)

نیازهای شناختی	اجزای شناختی	اجزای (رفتاری) عملیاتی
استدلال	<p>بینش به روحیه‌ها یا صفات شخصیت غریبه‌ها (ورنون، ۱۹۳۳)</p> <p>درستی قضاوت احساسات، روحیه و انگیزه افراد (ودک^{۱۲}، ۱۹۴۷)</p> <p>توانایی قضاوت مردم نسبت به احساسات، انگیزه‌ها، افکار، نیت‌ها، نگرش‌ها و غیره (اوسولیوان و همکاران^{۱۳}، ۱۹۶۵)</p> <p>درک احساسات، افکار و رفتارهای افراد، از جمله خود (مارلو^{۱۴}، ۱۹۸۶)</p> <p>قضاوت در شرایط اجتماعی (ماس و همکاران، ۱۹۵۵)</p> <p>شناخت وضعیت‌های ذهنی از پشت کلمات و از عبارات صورت (ماس و همکاران، ۱۹۵۵)</p> <p>توانایی گرفتن نقش (فیفر^{۱۵}، ۱۹۵۹)</p> <p>توانایی تفسیر نشانه‌های اجتماعی (اوسولیوان و گیلفورد، ۱۹۶۶)</p> <p>توانایی پیش بینی آنچه اتفاق می‌افتد (اوسولیوان و گیلفورد، ۱۹۶۶)</p> <p>توانایی شناسایی وضعیت‌های ذهنی درونی (اوسولیوان و گیلفورد، ۱۹۶۶)</p>	<p>همراه با دیگران و سادگی در جامعه (ورنون، ۱۹۳۳)</p> <p>توانایی همراهی با دیگران (ماس و هانت^۷، ۱۹۲۷)</p> <p>توانایی مقابله با افراد و کاربرد روش‌هایی برای تاثیر در اقدامات دیگران (اورلیک^۸، ۱۹۷۸)</p> <p>اقدام مناسب برای درک احساسات، افکار و رفتارهای افراد، از جمله خود (قانون) (مارلو، ۱۹۸۶)</p> <p>توانایی تاثیر در پاسخ‌های دیگران (وینستن^۹، ۱۹۶۹)</p> <p>دستیابی به اهداف اجتماعی مرتبط (فورد، ۱۹۸۲)</p>

^۱ behavioral

^۲ reasoning

^۳ perception

^۴ creativity

^۵ knowledge

^۶ Vernon

^۷ Moss & Hunt

^۸ Orlik

^۹ Weinstein

^{۱۲} Wedeck

^{۱۳} O'Sullivan et al

^{۱۴} Marlowe

^{۱۵} Feffer

	<p>رمزگشایی نشانه‌های اجتماعی (بارنز و اسنبرگ^۷، ۱۹۸۹؛ باک^۸، ۱۹۷۶؛ ساندبرگ^۹، ۱۹۶۶)</p> <p>توانایی درک رفتارهای مشاهده شده در زمینه اجتماعی که در آن رخ می‌دهد (وانگ و همکاران، ۱۹۹۵)</p>	<p>توانایی سخن گفتن به طور موثر، پاسخ درست به پرسش‌های مصاحبه‌گران، برای نمایش رفتارهای غیر کلامی مناسب (فورد و تیساک^۱، ۱۹۸۳)</p> <p>اثر بخشی در تعاملات وابسته به جنس مخالف (وانگ و همکاران، ۱۹۹۵)</p> <p>حل مسئله اجتماعی (کانتور و هارلوو^۲، ۱۹۹۴)</p>
حافظه	<p>حافظه برای نام و چهره (ماس و همکاران، ۱۹۵۵؛ استبرگ و همکاران، ۱۹۸۱)</p>	
ادراک	<p>حساسیت نسبت به رفتارهای دیگران (اورلیک، ۱۹۷۸)</p> <p>توانایی درک حالات حال حاضر دیگران (اورلیک، ۱۹۷۸)</p>	
خلاقیت	<p>توانایی ایجاد طبقه بندی قابل تشخیص از رفتارهای رفتاری (هندریک و همکاران^{۱۰}، ۱۹۶۹)</p> <p>توانایی تصور بسیاری از نتایج احتمالی یک محیط (هندریک و همکاران، ۱۹۶۹)</p>	
دانش	<p>آگاهی از مسائل اجتماعی (ورنون، ۱۹۳۳)</p> <p>ظرفیت شناختن خود و شناختن دیگران (گاردنر^{۱۱}، ۱۹۸۳)</p> <p>مجموعه دانش شخصی در مورد دنیای اجتماعی (کیلستروم^{۱۲}، ۱۹۸۷)</p> <p>حل مسئله اجتماعی (هارلوو و کانتور، ۱۹۹۴)</p> <p>آگاهی از قوانین تعامل اجتماعی (اورلیک، ۱۹۷۸)</p> <p>دانستن قوانین اخلاق (وانگ و همکاران، ۱۹۹۵)</p>	

سیلورا و همکاران^{۱۳} (۲۰۰۱) هوش اجتماعی را شامل سه مؤلفه مجزا می‌دانند: پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی‌های اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی. دو عامل اول مربوط به جنبه‌های شناختی درک و تفسیر اطلاعات مبهم اجتماعی است. اما مهارت‌های اجتماعی، بسیار متفاوت است و به باورهای مثبت در مورد توانایی‌های عملکرد اجتماعی فرد مربوط می‌شود (بهشتی فر و رسایی^{۱۴}، ۲۰۱۲؛ فریبرگ، و همکاران ۲۰۰۵).

مهارت‌های اجتماعی شامل طیف گسترده‌ای از توانایی‌ها می‌باشد که بیشترین ارتباط آن با ساختار هوش اجتماعی است. مهارت‌های اجتماعی که مؤلفه‌های اصلی هوش اجتماعی هستند شامل موارد زیر است:

^۱ Tisack
^۲ Cantor & Harlwoe
^۷ Barnes & Sternberg
^۸ Buck
^۹ Sundberg

^{۱۰} Hendrick ea al.
^{۱۱} Gardner
^{۱۲} Kihlstrom
^{۱۳} Silvera et al.
^{۱۴} Beheshtifar & Roasaei

- توانایی بیان خود در تعاملات اجتماعی
- توانایی "تعبیر"^۱ و درک موقعیتهای مختلف اجتماعی،
- آگاهی از نقش‌های اجتماعی، هنجارها و الگوها،
- مهارت‌های حل مسئله بین فردی، و
- مهارت‌های نقش آفرینی اجتماعی ریچیو و ریچارد^۳، (۲۰۰۸).

۲-۱-۳) رابطه بین هوش اجتماعی و هوش عاطفی^۴

کرون^۵ (۲۰۱۲) هوش عاطفی را اینگونه تعریف کرده اند: "مجموعه‌ای از توانایی‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی که بر توانایی فرد در موفقیت در مقابله با خواسته‌ها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد" (به نقل از متیوز و همکاران^۶، ۲۰۰۲).

از نظر کرون (۲۰۱۲) تعاریف هوش عاطفی بر شناخت و درک احساسات عاطفی و هیجانی خود و دیگران تأکید دارد و همچنین بر توانایی استفاده موثر از این اطلاعات در فرآیندهای فکری و اقدامات مناسب متمرکز است.

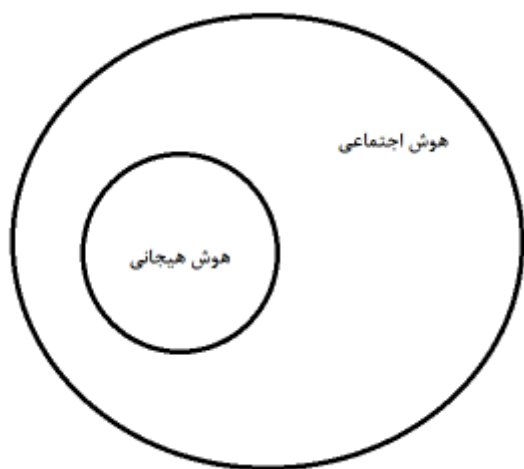
بسیاری از محققان و پژوهشگران درباره طبقه بندی هوش اجتماعی و هوش عاطفی موافق نیستند. برخی از محققان، مانند مایر و سالووی^۷ (۱۹۹۳)؛ کوب و همکاران^۸ (۲۰۰۱) هوش عاطفی را به عنوان بخشی از هوش اجتماعی طبقه بندی کرده اند. از سوی دیگر، گاردنر (۱۹۸۳) و گلن (۱۹۹۸) هوش اجتماعی را به عنوان بخشی از هوش عاطفی طبقه بندی کرده اند. علاوه بر این، گولمن (۲۰۰۶) به هوش عاطفی به عنوان یک نتیجه اشتراک هوش برون فردی (اجتماعی) و هوش درون فردی اشاره دارد (کرون، ۲۰۱۲).

^۱ read
^۲ script
^۳ Riggio & Reichard
^۴ Emotional Intelligence

^۵ - Crowne
^۶ - Matthews et al.
^۷ -Mayer & Salovey
^۸ - Kobe et al.

با توجه به آلبرشت (۲۰۰۶: ۹-۱۲)، شش بعد اصلی هوش وجود دارد: انتزاعی^۱، اجتماعی، عملی^۲، عاطفی، زیبایی شناسی^۳ و حسی^۴؛ و تمام ابعاد هوش بر یکدیگر متکی هستند. همانطور که مشاهده می‌کنیم، هوش اجتماعی جدا از هوش عاطفی طبقه بندی شده است، اما مکمل یکدیگر هستند. علاوه بر این، برخی از کمبودها در هوش اجتماعی با بهبود کافی هوش هیجانی جایگزین می‌شود و برعکس. اما کرون (۲۰۱۲) در پژوهشی نشان داد که ساختار هوش هیجانی بصورتی که در شکل (۱-۲) آمده است، زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی است. به عقیده او به ازای برخی مهارت‌های مرتبط با هوش اجتماعی یک ساختار کاملاً مرتب برای هوش عاطفی وجود دارد. هوش اجتماعی، شامل درک و تفسیر نشانه‌های اجتماعی، توانایی احساس موقعیت‌های پیچیده و همدلی است که در چارچوب نشانه‌های اجتماعی، نشانه‌های عاطفی در آن گنجانده شده است. علاوه بر این، انعطاف پذیری در رفتارها و تعامل مؤثر مهارت‌های مهمی است که توسط افراد با هوش اجتماعی به نمایش گذاشته می‌شود و مهارت‌های مهم در هوش عاطفی نیز مدیریت احساسی مؤثر و بیان احساسات است. در نتیجه افراد برای داشتن سطح بالایی از هوش اجتماعی، باید از تعاملات اجتماعی درس بگیرند و در حین این یادگیری تعامل عاطفی نیز فراگیری می‌شود.

او مهارت‌های متداول مرتبط هوش اجتماعی با هوش عاطفی را به صورت ذیل خلاصه کرده است.



شکل ۱-۲: مدل رابطه بین هوش اجتماعی و هوش هیجانی

- درک و تفسیر علائم عاطفی.
- درک احساسات.
- تسهیل تفکر عاطفی.
- همدلی.
- مدیریت احساسی مؤثر.
- ابراز احساسات.

^۱ - abstract
^۲ -practical

^۳ -aesthetic
^۴ -kinesthetic

- یادگیری بطور مداوم

۲-۱-۴) عوامل توسعه هوش اجتماعی

عبدالصاحب^۱ (۲۰۱۴) عواملی که به توسعه هوش اجتماعی کمک می کند را به شرح زیر خلاصه کرده است :

۱. اجتماعی شدن^۲ :

این عامل باعث می شود فرد، با استفاده از یادگیری نقش اجتماعی و استانداردهای اجتماعی احساس مسئولیت را نسبت به خود و دیگران افزایش دهد و منجر به رفتار اجتماعی قابل قبول شود. اما اگر فرایند اجتماعی شدن فرد نادرست باشد، منجر به رفتار اجتماعی غیرقابل قبول خواهد شد.

۲. تعامل اجتماعی^۳ :

تعامل اجتماعی می تواند به عنوان یک روش به منظور به دست آوردن ارزشها، آداب و رسوم و نگرشها شناخته شود و با استفاده از این روش افراد و گروهها الگوهای رفتاری مختلفی را تشکیل می دهند که روابط اجتماعی را سازماندهی می کنند.

۳. انعطاف پذیری رفتاری^۴ :

سازگاری فرد برای مدیریت رفتار با دیگران است بطوری که، زمانی که فرد با شرایط اجتماعی جدیدی روبرو می شود، مراقب تنظیم رفتارها در جهت تحقق تعهدات و انتظارات مورد نیاز آن موقعیت است.

۴. پذیرش^۵ :

نحوه دیدگاه فرد به دیگران و نوع روابط اجتماعی فرد نسبت به دیگران میزان پذیرش اجتماعی از سوی آنان را تعیین می کند بطوری که توسط عواملی نظیر درک و دوست داشتن دیگران، همدردی با افراد و تمایل داشتن به راحتی و رفاه آنان می تواند بر میزان پذیرش تاثیر گذار باشد.

۲-۱-۵) مدل های هوش اجتماعی :

^۱ Abdul-Saheb

^۲ -Socialization

^۳ -Social Interaction

^۴ -Flexibility of Dealing

^۵ -Acceptance

۲-۱-۵-۱) مدل عملکرد شناختی^۱ هوش اجتماعی

ویز و ساب^۲ (۲۰۰۵)؛ ویز و همکاران (۲۰۰۶) یک مدل عملکردی هوش اجتماعی ارائه دادند که ساختاری از توانایی‌های شناختی را ترکیب می‌کرد.

۱. فهم اجتماعی^۳

حوزه اصلی توانایی هوش اجتماعی، فهم اجتماعی است. این شامل عملیات شناختی تحت الزامات استدلال است (ویز و ساب، ۲۰۰۵). بر طبق گفته نویسندگان، فهم اجتماعی نیازمند شناخت یا تفسیر محرک‌های اجتماعی در بستر وضعیت اجتماعی مربوطه است (به عنوان مثال، فهم درست از آنچه فرد می‌خواهد از طریق روش‌های گفتاری یا غیر کلامی بیان کند). محرک‌ها می‌توانند با توجه به پیچیدگی آنها متفاوت باشند (از جمله یک بیان ساده در تعاملات بین افراد) و باید نتیجه‌گیری‌هایی مربوط به احساسات، افکار، قصدها، انگیزه‌ها و یا ویژگی‌های شخصیت انجام گیرد. تعریف فعلی درک انگیزه‌های اجتماعی را مستثنی می‌کند. این‌ها به عنوان توانایی‌های ادراکی اجتماعی طبقه بندی می‌شوند (ویز و ساب، ۲۰۰۸).

۲. حافظه اجتماعی^۴

تا کنون، حافظه اجتماعی به عنوان حافظه برای نام‌ها و چهره‌ها تعریف و بکار برده شد (کازمیتزکی و جان^۵، ۱۹۹۳؛ ماس و همکاران، ۱۹۵۵). گیلفورد (۱۹۶۷) حافظه‌های محتوی رفتار را به عنوان حافظه اجتماعی مشخص می‌کند. ویز و ساب (۲۰۰۵) حافظه اجتماعی را به عنوان ذخیره و به یاد آوردن اطلاعات اجتماعی عینی تعریف می‌کنند که تفاوت آن در پیچیدگی‌های آن است. به عنوان مثال، حافظه نام‌ها و چهره‌ها، یک زیرمجموعه باریک از اطلاعات اجتماعی است (پرابست^۶، ۱۹۸۲) در حالی که حافظه برای دنباله‌ای از فعل و انفعالات نشان دهنده یک موجود نسبتاً پیچیده است (ویز و ساب، ۲۰۰۸).

^۱ cognitive performance

^۲ Weis & Süb

^۳ Social Understanding

^۴ Social Memory

^۵ Kosmitzki & John

^۶ Probst

۳. ادراک اجتماعی^۱

از دیدگاه نظری، ادراک اجتماعی یک حوزه از توانمندی هوش اجتماعی است. هر دو عامل درک اجتماعی و حافظه اجتماعی نیاز به درک قبلی از محرک‌های مربوطه دارند. به عنوان مثال، لبخند فرد باید درک شود تا نتیجه‌گیری در مورد وضعیت ذهنی یا روانی فرد ایجاد شود. در زندگی واقعی، این ادراک معمولاً در یک دوره بسیار کوتاه مدت یا با دسترسی محدود به نشانه‌های مربوطه اتفاق می‌افتد. بر این اساس، ویز و ساب (۲۰۰۵) ادراک اجتماعی را به عنوان توانایی درک سریع اطلاعات اجتماعی در موقعیت‌های با پیچیدگی‌های کم یا زیاد تعریف می‌کنند. وانگ و همکاران (۱۹۹۵) ادراک اجتماعی را عملیاتی کردند، اما نمی‌توانستند این توانایی را از توانایی‌های فهم اجتماعی مجزا کنند. (ویز، ۲۰۰۸)

۴. خلاقیت اجتماعی^۲

ساب و ویز (۲۰۰۵) خلاقیت اجتماعی را همانند لی و همکاران (۲۰۰۲) به عنوان تولید راه حل‌های بسیار و به همان اندازه متنوع و یا توضیحات ممکن که می‌تواند برای یک وضعیت یا مشکل اجتماعی مفید باشند تعریف کرده‌اند. (ویز، ۲۰۰۸)

۵. دانش اجتماعی^۳

در مدل‌های هوش علمی، دانش، نقش‌های متفاوتی ایفا می‌کند. برخی از مدل‌ها به صراحت از دانش به عنوان یک حوزه توانایی هوش علمی یاد می‌کنند (کارول^۴، ۱۹۹۳؛ کاتل^۵، ۱۹۷۱). دیگران عامل دانش را جداگانه حساب نمی‌کنند (گیلفورد، ۱۹۶۷؛ جاگر^۶، ۱۹۸۲). در بهترین حالت، نیازهای دانش باید تا آنجا که ممکن است از حوزه‌های توانایی متفاوت از خود دانش حذف شوند (کاتل، ۱۹۸۷؛ ساب، ۲۰۰۱). کاتل (۱۹۸۷) تأیید می‌کند که عملکرد در وظایف دانش همیشه به تجربه یادگیری فرد بستگی دارد. آنچه در حوزه دانش علمی بسیار استاندارد شده است، محیط‌های یادگیری دانش اجتماعی به طور قابل ملاحظه‌ای از نظر محتوای دانش متفاوت است. محیط یادگیری شامل خانواده، گروه همسالان، گروه‌های مرتبط با مدرسه یا کار و غیره هستند. محتوای دانش حاصل به محیط فرهنگی بستگی دارد (وبر و

^۱ Social Perception

^۲ Social Creativity

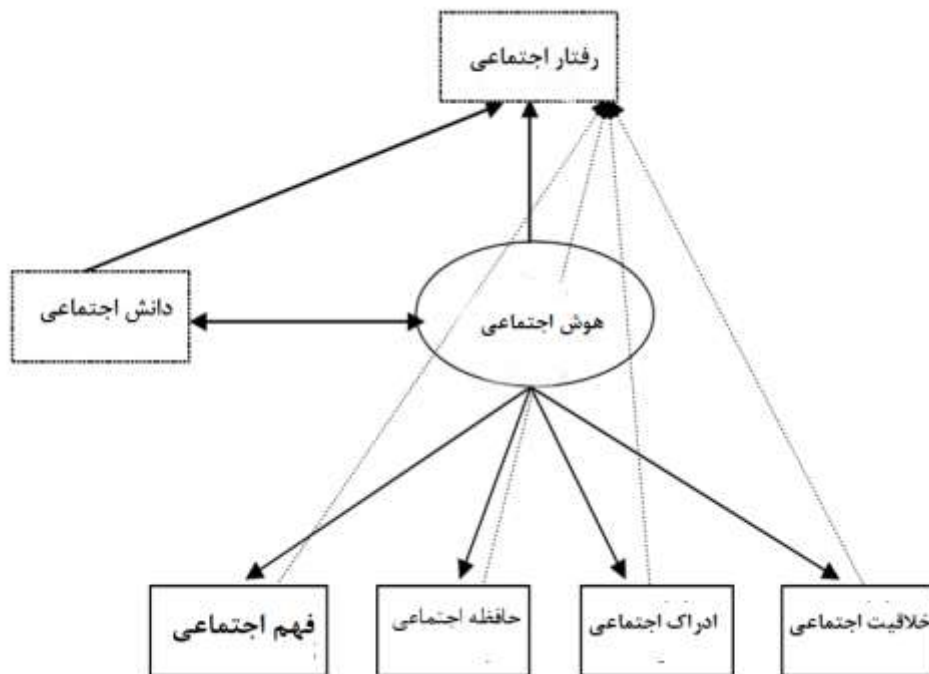
^۳ Social Knowledge

^۴ Carroll

^۵ Cattell

^۶ Jäger

وستمیر^۱، (۲۰۰۱). هر عضو اجتماعی (به عنوان مثال از یک خانواده شامل پدر، مادر و کودک، تا یک فرهنگ یا ملت) دارای استانداردهای اجتماعی خاص خود است، به طوری که احتمالاً مفاهیم متنوع اجتماعی به عنوان دانش "درست"^۲ آموزش داده می‌شود. بدین ترتیب، با توجه به شرایط اجتماعی فعلی و گروه اجتماعی، آنچه درست است، می‌تواند مورد قضاوت قرار گیرد. این بدان معنی است که ساخت یک آزمون دانش اجتماعی نیازمند تعریف دقیق از نهاد اجتماعی، یک طبقه بندی جامع از شرایط اجتماعی احتمالی در این نهادها، و متعاقباً، قاعده‌ای که طبق آن مفاهیم دانش را می‌توان به عنوان درست یا غلط قضاوت کرد مشخص شود. (ویز، ۲۰۰۸)



شکل ۲-۲: مدل عملکرد اصلاح شده ویس و ساب (۲۰۰۵)؛ یک مدل سلسله مراتبی از هوش

مدل ساختاری ویس و ساب (۲۰۰۵) حوزه‌های توانایی درک اجتماعی، حافظه اجتماعی، ادراک اجتماعی و خلاقیت اجتماعی، محدوده حسی هوش اجتماعی (شناختی) را تشکیل می‌دهند. همچنین دانش اجتماعی را به تواناییهای شناختی فرض شده تحت هوش اجتماعی طبقه بندی می‌کند. در مدل سلسله

^۱ Weber & Westmeyer

^۲ correct

مراتبی کنونی، دانش اجتماعی نقش ویژه‌ای را ایفا می‌کند و فرض بر این است که به طور مثبت به عامل هوش اجتماعی وابسته است.

۲-۵-۱-۲) الگوی هوش اجتماعی مارلو

الگوی هوش اجتماعی مارلو (۱۹۸۶) شامل پنج حوزه است: نگرش نفع اجتماعی^۱، مهارت‌های عملکرد اجتماعی، توانایی همدلی^۲، بیان عاطفی^۳ و اعتماد به نفس^۴. نگرش نفع اجتماعی به معنی داشتن علاقه و نگرانی برای دیگران است. مهارت‌های عملکرد اجتماعی به معنی تعامل مناسب با دیگران در مراودات اجتماعی است. توانایی همدلی به معنی توانایی شخص در همدردی و یکی شدن چ با دیگران اشاره دارد. بیان عاطفی، احساس شخص را نسبت به دیگران توصیف می‌کند. و اعتماد به نفس در موقعیت‌های اجتماعی مبتنی بر میزان اطمینان فرد در موقعیت‌های اجتماعی است (بهشتی فر و همکاران، ۲۰۱۲، دانگ، و همکاران ۲۰۰۸).

یک شرکت باهوش اجتماعی قادر است درک عمیق تری از آنچه باعث ایجاد انگیزه در افراد و چگونگی بهتر استفاده از تنوع نیروی کار چند نسل می‌شود، داشته باشد. هوش اجتماعی از بسیاری جهات مفید است: علاوه بر تأکید بر مهارت‌های خودمدیریتی و بین فردی، در ایجاد احساس هویت برای فرد نیز مفید است. مهمتر از همه، این موضوع بر تفکر و رفتار نتیجه‌گیری در متن‌های اجتماعی متمرکز است. (ان جورج و یزدانی فرد، ۲۰۱۴)

۲-۲) فلات شغلی

۲-۲-۱) تکامل مفهوم فلات شغلی

فرنس، استونر و وارن^۵ (۱۹۷۷) فلات شغلی را به عنوان نقطه‌ای که احتمال کمی برای کارمندان برای ارتقاء در سلسله مراتب شغلی وجود دارد. این تعریف دیدگاه محدودی از پیشرفت شغلی داشت زیرا تنها حرکت در ساختار سلسله مراتبی موفقیت شغلی محسوب می‌شود. به اعتقاد فرنس (۱۹۷۷) عبارت،

^۱ Pro-social attitude

^۲ empathetic

^۳ emotional expressiveness

^۴ confidence

^۵ Ference ,Stoner & Warren

فلات شغلی دارای لحن منفی است و نشانگر شکست است که مانع درک و مدیریت این موقعیت شغلی می‌شود. گفتن اینکه شخص دچار فلات زدگی شده، چیزی در مورد عملکرد آن شخص در مورد شغل، روحیه هر ویژگی شخصی یا رفتاری دیگری به ما نمی‌گوید و به سادگی وضعیت فعلی شغلی فرد را در یک سازمان خاص توصیف می‌کند.

اصطلاح "فلات شغلی" به احساس ناامیدی و کمبود روانشناختی کارکنانی اشاره دارد که در معرض مواجه شدن با سکون موقت یا دائمی در پیشرفت حرفه ای خود هستند (لمیر و همکاران^۱، ۱۹۹۹) و یگا^۲ (۱۹۸۱) تعریف را گسترش داد و فلات شغلی را به عنوان نقطه‌ای تعریف کرد که در آن احتمال پیشرفت شغلی آینده در حرکت‌های رو به بالا و جانبی کم باشد.

باردویک (۱۹۸۶) تعریف ساختار فلات شغلی را توسط محققان قبلی با تقسیم آن به دو بعد، فلات ساختاری و محتوای شغلی ارائه داد. از نظر او فلات ساختاری همان تعریف فرنس (۱۹۷۷) می‌باشد. از سوی دیگر، او فلات محتوای شغلی را نقطه‌ای که فرد دیگر توسط کار یا مسئولیت شغلی خود به چالش کشیده نمی‌شود تعریف کرد. از نظر او تمایز بین فلات محتوایی و فلات ساختاری، پایان چالش در مقابل پایان صعود می‌باشد (انجوگونا^۳، ۲۰۱۳).

لی^۴ (۲۰۰۳) سه نوع فلات شغلی را مشخص می‌کند. فلات ساختاری، محتوایی و زندگی. فلات ساختاری پایان پیشرفت در یک سازمان را نشان می‌دهد و نقطه‌ای است که احتمال ارتقاء سلسله مراتبی اضافی کارمندان بسیار کم می‌باشد. فلات محتوایی وقتی اتفاق می‌افتد که فرد شغلش را بخوبی یاد گرفته اما انگیزه فعالیت‌های روزانه خود را نداشته باشد، زیرا کارش دیگر هیجان انگیز نیست. فلات زندگی هنگامی رخ می‌دهد که افراد متعهد در کار خود احساس ناکامی می‌کنند و این احساس ناکامی به زندگی فرد گسترش پیدا می‌کند. (بورک و میکلسون^۵، ۲۰۰۶).

۲-۲-۲ مدل مدیریت مشاغل فرنس

^۱ - Lemire et al.

^۲ Viega

^۳ Njuguna

^۴ Lee

^۵ Burke & Mikkelsen

فرنس و همکاران (۱۹۹۷) مدل مدیریت مشاغل را بر مبنای مفهوم فلات شغلی ارائه دادند. اولین پارامتر در یک مدل برای طبقه بندی حالت‌های مدیریت مشاغل، احتمال ارتقاء در آینده - برآورد سازمان از شانس فرد برای دریافت یک پیشرفت سلسله مراتبی است. ویژگی دوم عملکرد در موقعیت فعلی است - اینکه فرد چگونه کار فعلی خود در سازمان را انجام می‌دهد.

"یادگیرندگان"^۱ یا "مبتدیان"^۲. این افراد از پتانسیل بالایی برای پیشرفت برخوردار هستند اما در حال حاضر پایین تر از حد استاندارد عمل می‌کنند. نمونه بارز آن کارآموزانی هستند که هنوز مشغول یادگیری حرفه جدید خود هستند و هنوز در فرهنگ سازمان یکپارچه نشده اند. همچنین شامل مدیرانی هستند که اخیراً به سمت جدیدی ارتقا یافته اند که هنوز آنها را به دست نیاورده اند.

"ستاره‌ها"^۳. این افراد در سازمان کارهای مهمی انجام می‌دهند و به نظر می‌رسد که پتانسیل بالایی برای ادامه پیشرفت دارند. آنها در مسیرهای شغلی با پتانسیل بالا و رشد سریع هستند. آنها در سازمان یک گروه سرآمد هستند بیشترین مشارکت را در برنامه‌های توسعه و بحث‌های مدیریتی می‌کنند.

"شهروندان ثابت"^۴. عملکرد فعلی آنها بطور کلی رضایت بخش است، اما به نظر می‌رسد شانس کمی برای پیشرفت در آینده دارند. این افراد احتمالاً بزرگترین گروه در بیشتر سازمانها هستند و بخش عمده‌ای از کارهای سازمانی را انجام می‌دهند. تلاش و تحقیقات مدیریتی بندرت روی آنها متمرکز شده است.

"چوب خشک"^۵. این افراد از پتانسیل کمی برای پیشرفت برخوردار هستند و عملکرد آنها به سطح رضایتبخش (کم) کاهش یافته است و به دلایل مختلفی به معضل تبدیل شده اند. احتمالاً گروه کوچکی در اکثر سازمانها، به منظور اخراج یا توانبخشی به آنها مورد توجه هستند.

سه موضوع مهم ازین جدول قابل برداشت است. اول، یک چالش مهم برای مدیریت، جلوگیری از لغزش شهروندان ثابت به دسته چوب خشک است. دوم، احتمالاً برای مدیریت مؤثر افراد در هر حالت شغلی، رویکردها و سبکهای مختلف مدیریتی مورد نیاز است. سوم، در حالی که "فناوری" قابل توجهی برای

^۱ Learners

^۲ Comers

^۳ Stars

^۴ Solid citizens

^۵ Deadwood

برخورد با مدیران در این سه دسته وجود دارد، اقدامات کمی برای برخورد با شهروندان ثابت در دسترس است. برای مثال برای یادگیرندگان، برنامه توسعه و ارزیابی بسیار پیشرفته، برنامه‌های توسعه برای ستاره‌ها و برنامه‌های توانبخشی برای چوب‌های خشک وجود دارد. بزرگترین گروه، شهروندان ثابت، غالباً باید خود را حفظ کنند.

جدول (۲-۲) : مدل مدیریت مشاغل بر مبنای فلات شغلی

احتمال ارتقاء در آینده		عملکرد فعلی
بالا	پایین	
ستاره‌ها	شهروندان ثابت (فلات موثر ^۱) فلات سازمانی / فلات شخصی	بالا
یادگیرندگان (مبتدیان)	چوب خشک	پایین

۳-۲-۲) عوامل تعیین کننده فلات شغلی

دو دسته عامل تعیین کننده فلات شغلی وجود دارند. دسته اول از منظر جنبه‌های فردی می‌باشد که شامل "عدم مهارت و توانایی‌های فردی"^۲، "فقدان انگیزه ذاتی"^۳، "ادراک فرد"^۴، "عامل خانوادگی"^۵، "مکان کنترل کاری"^۶ و "پشتکار شغلی" است. دسته دوم از منظر جنبه‌های سازمانی است که شامل "فقدان محتوای کاری متنوع"^۷ و "جهت‌گیری شغلی سازمانی"^۸، "فقدان جو نوآورانه سازمانی"^۹، "استراتژی تجاری"^{۱۰} و "ویژگی‌های سازمان" است (مایاساری^{۱۱}، ۲۰۰۸). جدول (۳-۲) نشان دهنده کامل این ویژگی‌های می‌باشد.

۱-۳-۲-۲) کمبود مهارت و توانایی‌های فردی

کمبود مهارت و توانایی‌های فردی باعث فلات شغلی می‌شود. داشتن مهارت و توانایی‌های فردی به معنای آن است که فرد از یک سطح مهارت لازم در انجام یک کار خاص برخوردار است و از یک توانایی

^۱ effective plateauees

^۲ Lack of Individual Skill and Abilities

^۳ Lack of Intrinsic Motivation

^۴ Individual Perception

^۵ Familial Factor

^۶ Work Locus of Control

^۷ The Absence of Work Content Dimension

^۸ Organizational Career Orientation

^۹ Lack Organization Innovative Climate

^{۱۰} Business Strategy

^{۱۱} Mayasari

مشخص در کارهای عمومی برخوردار است (نو و همکاران^۱، ۲۰۰۸). بنابراین، مهارت و توانایی ویژگی‌هایی در مورد افرادی است که به طور مستقیم قابل مشاهده نیستند. آنها فقط وقتی که افراد کار، وظیفه و مسئولیتی را انجام دهند، قابل مشاهده هستند. اگر کارگران از توانایی و مهارت لازم برای انجام وظیفه شغلی برخوردار نباشند، عملکرد خوبی نخواهند داشت. بنابراین، در صورت قرار گرفتن در برابر وظیفه جدید که می‌تواند باعث پیشرفت شغلی آنها شوند، از انجام این کار خودداری می‌کنند یا بازده و عملکرد آنها ضعیف می‌باشد، زیرا هیچ ظرفیتی برای انجام آن ندارند. این وضعیت می‌تواند شرایطی را ایجاد کند که فرد در وضعیت رکود قرار داشته باشد و در موقعیت شغلی بهتر هیچ پیشرفتی کسب نمی‌کند. راه حل آن طراحی مجدد سیستم انتخاب، آموزش بهبود یافته و ارزیابی بهتر و بازخورد است. (مایاساری، ۲۰۰۸)

۱. فقدان انگیزه ذاتی

انگیزه ذاتی برای انجام کار، یعنی صرفاً بخاطر شغل، کار را خوب انجام دهید. افرادی که در سازمان دارای انگیزه ذاتی هستند، به عنوان کارگرانی توصیف می‌شوند که برای دستیابی به موفقیت، بدون توجه به پاداش یا پرداخت، یک شغل را انجام می‌دهند. در واقع افراد با عملکرد خوب رضایت می‌یابند. هدف نهایی شغلی موفقیت روانی، احساس غرور و موفقیت شخصی است که از دستیابی به مهمترین اهداف زندگی حاصل می‌شود، که شامل خوشبختی خانوادگی و آرامش درونی هم می‌باشد. این مورد متفاوت از موفقیت عمودی در سیستم قدیمی شغلی است، جایی که هدف صعود از کف هرم شرکت‌ها و کسب درآمد زیاد بود. در حالی که تنها یک راه برای دستیابی به موفقیت عمودی وجود دارد، روشهای زیادی برای دستیابی به موفقیت روانشناختی وجود دارد (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲. ادراک فردی

درک فرد می‌تواند بر وجود فلات شغلی تأثیر بگذارد. چائو^۲ (۱۹۹۰) اظهار داشت که نحوه ادراک، ارزیابی و واکنش فرد به کار حاضر، نه تنها به سمت شغلی بلکه بیشتر به ارزیابی ذهنی توسعه شغلی توسط فرد

^۱ Noe et al.

^۲ Chao

بستگی دارد. از طرف دیگر، احساس بن بست در شغل ممکن است ناشی از تعدادی عوامل مؤثر مانند رفتارهای سرپرست، تعهد شخصی، فرصت‌ها و شیوه‌های پیشرفت عمومی و البته تصدی طولانی مدت باشد. نیکلسون^۱ (۱۹۹۳) استدلال می‌کند که اندازه‌گیری ذهنی فلات شغلی، نگرش کار بیشتر در فلات شغلی را توضیح می‌دهد.

درک افراد با یکدیگر متفاوت است و به عواملی نظیر تجربه، تحصیلات، سن، جنسیت و درآمد بستگی دارد. در ارتباط با پیشرفت شغلی، اگر افراد احساس کنند که تجربه طولانی مدت برای کار در یک سازمان، پیشرفت حرفه‌ای آن‌ها را بدتر می‌کند دچار فلات شغلی خواهند شد. در مقابل افرادی که پیشینه متفاوتی به عنوان مثال تحصیلات عالی در همان موقعیت شغلی دارند، درک می‌کنند که این کار چالش برانگیز است زیرا مهارت یا توانایی آن‌ها مختص همان موقعیت شغلی است. (مایاساری، ۲۰۰۸)

۳. عامل خانوادگی

یکی از عوامل تعیین‌کننده پیشرفت شغلی (عمودی) ممکن است تحت تأثیر عامل خانوادگی باشد که به موقعیت‌های خاص خود فرد بستگی دارد و می‌تواند به عنوان یک محدودیت یا مانع عمل کند (گتیکر و لاروود^۲، ۱۹۹۰). زمینه روابط خانوادگی و شغلی نشان می‌دهد زندگی کاری و زندگی شخصی موجودات جدا نشدنی است. فرون و رایس^۳ (۱۹۸۷) نشان می‌دهند که زندگی خانوادگی رضایت بخش می‌تواند به درک پیشرفت شغلی کمک کند، در حالی که زندگی خانوادگی نامطلوب باید درگیری و استرس را افزایش دهد. مطالعه تمبلای و راگر^۴ (۱۹۹۳) نشان داد که عامل خانوادگی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده فلات شغلی باشد. احتمالاً به این دلیل که خانواده شغل همسر خود را تعیین می‌کند. به عنوان مثال، به دلیل عدم تمایل خانواده به شغلی دیگر، ترجیح می‌دهند در همان موقعیت شغلی، راکد باقی بمانند. (مایاساری، ۲۰۰۸)

^۱ Nicholson

^۲ Gattiker & Larwood

^۳ Frone and Rice

^۴ Temblay and Roger

۴. مکان کنترل کاری

تأثیر شخصیت بر تحرک شغلی ممکن است به طور غیر مستقیم از طریق لنگرهای شغلی به وجود آید (بورجیس و ویلس^۲، ۱۹۸۷). که دو نوع مکان کنترل داخلی و خارجی وجود دارد. افرادی که مکان کنترل داخلی دارند معتقدند که پاداش‌های خود را با عملکرد خود کنترل می‌کنند، در حالی که افرادی که دارای مکان کنترل خارجی هستند معتقدند که دیگران یا شانس‌هایشان پاداش خود را کنترل می‌کنند. در نتیجه ادراک شخصیت عامل می‌تواند موجب ایجاد حس فلات شغلی در محل کار شود (اسپکتور و آکانل^۳، ۱۹۹۴).

به عقیده مایاساری (۲۰۰۸) زندگی افراد که دارای مکان کنترل بیرونی هستند توسط محیطی که در آن قرار دارند تعیین می‌شود. در یک شرایط سازمانی، افراد فکر می‌کنند که سیستم سازمانی، آینده کارمندان خود را تعیین می‌کند در نتیجه پیشرفت شغلی آنها تحت تأثیر مأموریت مدیریت منابع انسانی است. از طرف دیگر، گرینبرگر و آلن^۴ (۱۹۸۰) بیان می‌کنند افرادی که کنترل بالایی در کار خود دارند سعی کنند محیطی ایجاد کنند که از طریق اعمال سازنده حس کنترل خود را افزایش دهد. افراد دارای جایگاه کنترل داخلی معتقدند که می‌توانند بر حوادث و پاداش‌های مربوط به عملکردشان کنترل بیشتری داشته باشند و درگیری شدید در کار خود نشان دهند (میچل و همکاران^۵، ۱۹۷۹؛ زهری و همکاران^۶، ۱۹۸۹) در نتیجه باعث کاهش فلات شغلی می‌شود. اگر افراد دارای کنترل داخلی باشند، رشد شغلی بصورت فرایندی از یادگیری مستمر خواهد بود. این ترکیبی از فرد، چالش‌های شغلی و رابطه است. افراد می‌توانند از هرگونه ارتباطی در محیط کار بیاموزند، می‌تواند همکار، زیردست، مشتری، مافوق یا اعضای شبکه‌های مختلف رسمی و غیر رسمی باشد (مایاساری، ۲۰۰۸).

^۱ anchor

^۲ Bourgeois & Wils

^۳ Spector & O'Connell

^۴ Allen & Greenberger

^۵ Mitchell et al.

^۶ Zahry et al.

۲-۳-۲-۲ جنبه های سازمانی

۱. فقدان محتوای کاری متنوع

فلات شغلی لزوماً با موقعیت‌های سلسله مراتبی در ارتباط نیست. به طرز چشمگیری وظیفه و مسئولیت به متغیرهای مهم برای فرصت‌های توسعه فراتر از رتبه و عنوان شغلی تبدیل شده اند (باردویک، ۱۹۸۳). فقدان وظایف جدید، چالش برانگیز و متنوع بدون امکان پیشرفت یا یادگیری، می‌تواند فلات شغلی را ایجاد کند (ناچباگور و ریدل^۱، ۲۰۰۲). گاهی اوقات افزایش حجم کار در واحدهای کاری باعث عدم انجام آن بصورت موثر و کارآمد می‌شود. در این حالت، مدیر باید آن کار را مجدداً طراحی کند تا واحد کاری بتواند کارآمدتر و مؤثرتر آن را انجام دهد. ابعاد کم محتوای کار کم یعنی تمرکز بر روی مهارت کم و تخصص بیش از حد است و معمولاً طراحی کار مکانیکی است. به دلیل اینکه کار دشواری برای انجام وجود ندارد افراد کار خود را بصورت تکراری و یکنواخت انجام می‌دهند و در کار هیچ عنصری مانند استقلال، تصمیم‌گیری، اهمیت کار و پیچیدگی شغلی وجود ندارد. این شرایط ممکن است باعث شود که دیگر هیچ چیز چالش برانگیز نباشد و کار کسل‌کننده باشد و فلات شغلی رخ دهد. که نتیجه آن رضایت شغلی پایین، انگیزه کمتر و غیبت بالاتر است (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲. جهت‌گیری شغلی سازمانی

اگر سازمانها جهت‌گیری شغلی را تعیین نکنند، فلات شغلی رخ خواهد داد. طبق گفته کانویلر^۲ (۲۰۰۶)، سازمانها باید برای موفقیت در مدیریت منابع انسانی، استراتژیهای کلیدی خودمدیریتی شغلی را انجام دهند. ابتدا سازمانها باید اقداماتی مانند یادگیری مهارت‌های جدید و سپس استفاده از آنها در شغل، خارج شدن از ناحیه آسایش شخص به عنوان پیشرو تغییر رفتار، و ایجاد روابط جدید با افراد متعددی در داخل و خارج از سازمان که می‌توانند به آنها در پیشرفت شغلی کمک کنند انجام دهند. دوم، جهت‌گیری شغلی باید با ارزیابی مداوم افراد از خود و خودآگاهی مربوط باشد. افراد باید از اشتباهات درس گرفته و از دیگران مخصوصاً مدیر خود بازخورد بگیرند. در یک زمان، رئیس افراد می‌تواند برای رفع نواقص، سرمایه‌گذاری در نقاط قوت و ایجاد انگیزه برای تعیین و دستیابی به اهداف به آنها کمک کند.

^۱ Nachbagauer & Riedl

^۲ Kahnweiler

سوم، استفاده از روش‌های رسمی‌یادگیری از قبیل شرکت در کنفرانس، دریافت مدارک دانشگاهی و شرکت در سمینارهایی در زمینه منابع انسانی و موضوعات تجاری می‌تواند در مدیریت خود در حرفه افراد مفید باشد. اگر این برنامه‌های شغلی به خوبی در سازمان‌ها اجرا شود، افراد دارای جهت‌گیری شغلی خواهند شد که در آینده حرفه آنها غنی می‌شود و تنها به تحرک رو به بالا محدود نمی‌شود و می‌تواند از فلات شغلی جلوگیری کند (مایاساری، ۲۰۰۸).

۳. فقدان جو نوآورانه سازمانی

اسکات و بروس^۱ (۱۹۹۴) بیان می‌کنند که نوآوری در اینجا به معنای فرایندی است که هم تولید و هم اجرای ایده‌ها را در بر می‌گیرد. با رفتارهایی از قبیل (۱) جستجوی فن‌آوری‌های جدید، فرایندها، تکنیک‌ها یا ایده‌های محصول (۲) ایجاد ایده‌های خلاق (۳) تبلیغ و پشتیبانی از ایده‌های دیگران (۴) بررسی و تامین بودجه مورد نیاز برای پیاده‌سازی ایده‌های جدید (۵) تهیه برنامه‌ها و طرح‌های متناسب برای اجرای ایده‌های جدید می‌توان جو نوآورانه سازمانی ایجاد کرد. به اعتقاد مایاساری (۲۰۰۸) جو نوآورانه شامل رفتارهایی است که افراد انجام می‌دهند و پیامدهایی است که در قبال آن دریافت می‌کنند. بدین صورت که اول، بین رهبر و زیردستان روابط شایسته‌ای وجود دارد. برخی از روابط رهبر و زیرمجموعه در خارج از وقت رسمی از تعاملات رسمی و غیر شخصی به تعامل بالغ^۲ تبدیل می‌شود که با اعتماد، دوست داشتن متقابل و احترام ایجاد می‌شوند. وابسته به جو نوآورانه، برای زیردستان امکان استقلال و تصمیم‌گیری بیشتری وجود دارد. دوم، یک گروه کاری در سازمان‌ها وجود دارد که با همکاری با افراد به منظور امکان بیشتر برای نوآوری حمایت می‌کند که در این صورت فرد به احتمال زیاد سازمان را به عنوان یک پشتیبان بزرگ برای نوآوری می‌بیند. اگر فلات شغلی مرتبط باشد، سازمان‌ها باید فضای سازمانی ایجاد کنند تا احتمال بروز فلات شغلی را کاهش دهند. بنابراین اگر سازمان‌ها شرایطی را ایجاد کنند که افراد بتوانند به طور مداوم رفتارهای ابتکاری را نشان دهند باعث می‌شود تا احتمال بروز فلات

^۱ Scott & Bruce

^۲ mature

شغلی کاهش یابد، زیرا با جو نوآوانه افراد سعی می‌کنند ایده‌های جدیدی را در هر زمانی ایجاد کنند و در نتیجه حرفه آنها را کد نخواهد ماند.

۴. استراتژی کسب و کار

به اعتقاد رایت و همکاران^۱ (۲۰۰۱) در مدیریت استراتژیک منابع انسانی، عملکرد مدیریت منابع انسانی در تدوین استراتژی و اجرای استراتژی نقش دارد. مجری مدیریت منابع انسانی به برنامه ریزان استراتژیک اطلاعاتی در مورد توانایی‌های منابع انسانی شرکت می‌دهد و این توانایی‌ها معمولاً یک عملکرد مستقیم از رویه‌های مدیریت منابع انسانی است.

نوع شناسی استراتژی تجارت از مایلز و اسنو^۲ (۱۹۷۷) به تصویب رسیده است. استراتژی تحلیل کننده و مدافع^۳ است. شرکت‌هایی که با استفاده از استراتژی مدافع رقابت می‌کنند، موقعیت نسبتاً بالایی دارند. سازمان‌های مدافع درگیر کمی برای توسعه محصول و بازار دارند و دامنه محصول و بازار کوتاهی دارند. در نتیجه تمرکز محدود، مدیران توجه اولیه را به بهبود کارآیی عملیات موجود خود اختصاص می‌دهند. ویژگی‌های رفتار سازمانی شامل، فرایند بسیار تکراری، قابل پیش بینی، بسیار وابسته، تمرکز کوتاه مدت، نگرانی کم برای کیفیت و کیفیت، سطح ریسک پایین، نگرانی زیاد برای فرآیند، ترجیح زیاد برای دوری جستن از مسئولیت، ثبات بالا، کاربرد مهارت‌های اندک و درگیری شغلی کم می‌باشد. اگر شرکت‌های مدافع در صنایع آهسته و با معرفی محصول اندک فعالیت و رشد کنند، احتمالاً پرسنل فروش و بازاریابی آنها راه‌های زیادی برای تحرک رو به بالا در شرکت ندارند. بنابراین در شرکت‌های مدافع احتمال بروز فلات شغلی بیشتر خواهد بود، زیرا تحرک شغلی آنها نسبتاً کند است. این وضعیت با شرکت تحلیل کننده متفاوت خواهد بود. شرکت تحلیل کننده نسبت به ثبات بازار کمتر متعهد است و به طور موثر در یک مکان کوچک نسبت به مدافع رقابت می‌کند. ویژگی‌های این شرکت‌ها شامل رفتار سازمانی بسیار خلاقانه، تمرکز بسیار طولانی مدت، بسیار مستقل، نگرانی بسیار زیاد برای کیفیت و کمیت، نگرانی زیاد برای نتیجه، ترجیح زیاد برای به عهده گرفتن مسئولیت، بسیار انعطاف پذیر برای

^۱ Wright et al.

^۲ analyzer and defender

^۳ Miles & Snow

تغییر، آماده رویارویی با ابهام و غیرقابل پیش بینی بودن، کاربرد مهارت‌های گسترده و درگیری زیاد شغلی می‌باشد. سازمان‌ها استراتژی لازم را برای غنی سازی کارمندان عملکرد خوب تعیین می‌کند. بنابراین، برای شرکت‌های تحلیل کننده، کارکنان شرایط فلات شغلی نخواهند داشت (مایاساری، ۲۰۰۸).

جدول ۲-۳: مدل مفهومی فلات شغلی، مایاساری (۲۰۰۸)

فلات شغلی	
متغیرهای وابسته	متغیرهای مستقل
شخصی:	شخصی:
<ul style="list-style-type: none"> - حالت افسردگی - امتناع از مشارکت در کار - تعهد کاری - رضایت شغلی 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم مهارت و توانایی‌های فردی - فقدان انگیزه ذاتی - ادراک فرد - عاملی خانوادگی - مرکز کنترل
سازمانی:	سازمانی:
<ul style="list-style-type: none"> - کارآیی (ترک شغل. غیبت) 	<ul style="list-style-type: none"> - فقدان محتوای کاری متنوع - فقدان جهت گیری شغلی سازمانی - فقدان جو نوآورانه سازمانی - استراتژی کسب و کار
اقدامات منابع انسانی	
<ul style="list-style-type: none"> - برنامه ریزی شغلی (خود مدیریتی، مشاوره شغلی، مرکز ارزیابی) - طراحی مجدد کار - برنامه جبران کافی (حقوق و مزایا) - پرداخت مبتنی بر مهارت - امنیت شغلی - زمانبندی انعطاف پذیر - برنامه مشارکت کارمندان 	

۲-۲-۴) تأثیرات فلات شغلی

۲-۲-۴-۱) حالت افسردگی^۱

بر اساس مطالعه الفرینگ و همکاران^۲ (۲۰۰۵) مشخص شده است که پیشرفت شغلی می‌تواند افراد تحت فشار گذاشته و بر استرس تأثیر بگذارد. موانع پیشرفت شغلی از جمله جاه طلبی‌های شخصی،

^۱ Depressive State

^۲ Elfering et al.

سیستم ارتقاء ناعادلانه و محدود می‌تواند افراد تحت فشار را تحت تأثیر قرار دهد زیرا آنها تصور می‌کنند که قادر به پیشرفت در حرفه خود نیستند و به طور ناعادلانه رفتار می‌شوند. در نتیجه افراد دچار افسردگی می‌شوند. احساس افسردگی ناشی از نیازهای برآورده نشده از انتظارات فردی برای داشتن شغل خوب است (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲-۲-۴) امتناع از درگیری شغل^۱

در سطح فردی، هنگامی که مدیران و متخصصان احساس محدودیت می‌کنند، به احتمال زیاد از مشارکت کامل در کار خود امتناع می‌ورزند (لمیر و همکاران^۲، ۱۹۹۹). در این زمان کار خود را جدی نمی‌گیرند و تمایلی برای انجام کار بصورت خوب ندارند زیرا می‌دانند شغل آینده آنها مشخص نیست. در نتیجه یا شغل خود با کیفیت پایین انجام می‌دهند. علاوه بر این، وقتی افراد احساس می‌کنند که با فلات شغلی روبرو هستند، کارهای خاص و فعالیتهایی را که مسئولیت آن بر عهده آنها نیست انجام نخواهند داد (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲-۲-۳) تعهد به کار^۳

اگر کارمند یا فرد دچار فلات شغلی شود، هیچ تعهدی نخواهد داشت. کارمندان با وجود فعالیت در سازمان، تعهدی به کار خود نخواهند داشت. هنگام درک فلات شغلی، کارکنان احساس می‌کنند که داشتن قرارداد روانشناختی با سازمان ضروری نیست. تصور می‌شود که سازمان‌ها هیچ توجهی برای پیشرفت‌های شغلی کارکنان خود ندارند. در نتیجه سطح تعهد هنجاری آن‌ها کاهش خواهد یافت و به دنبال خروج از سازمان می‌روند (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲-۲-۴) رضایت شغلی^۴

یافته‌های تحقیق در مورد فلات شغلی و رضایت شغلی مختلف است. گرپات و دامش^۵ (۲۰۰۰) گزارش دادند که متخصصانی که دچار فلات شغلی نیستند از همکارانی که دچار فلات شغلی هستند رضایت

^۱ Refusal of Job Involvement

^۲ Lemire et al.

^۳ Commitment to Work

^۴ Job Satisfaction

^۵ Gerpott & Domsch

بیشتری دارند. همچنين پالمرو، راگر و ترمبلی^۱ (۲۰۰۱) از نظر رضایت عمومی بین پاسخ دهندگانی که قبلاً تجربه فلات شغلی داشته و افرادی که این تجربه را نداشتند، تفاوت معنی داری پیدا نکردند. کلارک (۲۰۰۵) اظهار داشت که یک فلات می تواند تأثیر مثبتی بر کارمند داشته باشد زیرا دیگر با عدم قطعیت در سازمان بصورت های مختلف مواجه نیستند.

همچنین لی (۲۰۰۳) اظهار داشت که کارمندی که در فلات شغلی است، می تواند از این زمان برای کسب مهارت های جدید به منظور فرصت های شغلی دیگر استفاده کند و این کسب مهارت های جدید او را خوشحال خواهد کرد.

ناچباگور و ریدل (۲۰۰۲) دریافتند که بین فلات شغلی و رضایت شغلی ارتباط معنی داری و منفی وجود دارد. برنامه ریزی نامشخص در مورد آینده کارکنان توسط سازمانها منجر به نارضایتی شغلی خواهد شد.

۲-۴-۵) ترک شغل

فیشر و همکاران^۲، (۲۰۰۳) علل ترک سازمان را به دو دسته طبقه بندی می کنند: عوامل بیرونی و داخلی. عوامل بیرونی شامل نرخ بیکاری و فرصت های شغلی خارجی است. در نتیجه ترک شغل در شرایطی که نرخ بیکاری در بازار کار کم باشد، بیشتر است، زیرا فرصت های شغلی زیادی در اختیار افراد است. عوامل داخلی مبتنی بر نگرش یا درک کارمندان نسبت به شغل فعلی است.

وینر و همکاران^۳، (۱۹۹۲) در پژوهشی نشان دادند که کارمندانی که دچار فلات شغلی شده اند بیشتر از سایر همکاران مایل به ترک سازمان برای شغل دیگری هستند.

اسلوکوم و همکاران^۴ (۱۹۸۷) استدلال می کنند که کارمندانی که به درجه فلات شغلی رسیده اند از غیبت بالاتری نسبت به دیگر کارمندان دارند.

براساس گفته های ناچباگور و ریدل (۲۰۰۲)، بین ادراک فلات شغلی و عملکرد سازمان تأثیر منفی دارد. هنگامی که افراد دچار فلات شغلی می شوند، این احساس را دارند که نمی توانند برا کار خود برنامه

^۱ Palmero, Roger & Tremblay

^۲ Fisher et al.

^۳ Weiner et al

^۴ Slocum, Cron & Yowa

ریزی کنند یا تأثیرگذار بر حرفه خود باشند. بنابراین کارمندان به دنبال تلاش برای ترک سازمان هستند یا دچار غیبت در محل کار می‌شوند. این می‌تواند سیگنال هشدار دهنده باشد و به وضوح در سطح سازمان دیده می‌شود (مایاساری، ۲۰۰۸).

۲-۴-۶) عملکرد شغلی

عملکرد همانطور که توسط فرنس و همکاران (۱۹۷۷) بحث شده است به رفتار درون فردی اشاره دارد که براساس ویژگی‌های شغلی ارزیابی می‌شود. کارنازا و همکاران^۱ (۱۹۸۱) دریافتند که کارمندانی که دچار فلات شغلی شده اند از عملکرد شغلی پایین تری نسبت به سایر کارمندان دارند. آنها همچنین گزارش دادند که فلات شغلی با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد.

از آنجایی که یکی از معیارهای سنجش عملکرد کارکنان پیشرفت رو به بالا می‌باشد، فلات شغلی می‌تواند باعث ناراحتی کارکنان شود (اونگری و آگولا^۲، ۲۰۰۹). به اعتقاد یاماموتو^۳ (۲۰۰۶) فلات شغلی تأثیر منفی مستقیمی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. بنابراین فلات شغلی منجر به عملکرد ضعیف می‌شود.

۲-۲-۵) استراتژی‌های کارکنان در برابر فلات شغلی

کارکنان ممکن است از سه نوع استراتژی برای مقابله با فلات شغلی استفاده کنند: دفاع^۴، ارزیابی مجدد^۵ و انتقال^۶. در اولین استراتژی -دفاع- فرد سعی در کاهش شدت استرس دارد. تمرکز استراتژی دفاعی بر از بین بردن یا تعدیل سطح استرس (تلاش برای به حداقل رساندن ناراحتی) از طریق عقلانیت است. یعنی فرد بیشتر بر روی انکار یا خوش بینی نسبت به فعالیت‌های خود تمرکز می‌کند. استراتژی دوم - ارزیابی مجدد- بر کاهش ناامیدی از طریق پاسخهای شناختی مانند تغییر نیازها و ارزشها، نادیده گرفتن یک سطح از فلات شغلی یا تطبیق با شرایط فعلی متمرکز است. استراتژی سوم، - انتقال-، در مقایسه با ارزیابی مجدد بصورت مقابله رفتاری عمل می‌کند بگونه‌ای که بر تغییر نقشهای شغلی برای از بین

^۱ Camazza et al.

^۲ Ongori & Agolla

^۳ Yamamoto

^۴ defense

^۵ reevaluation

^۶ transition

بردن / غلبه بر فلات شغلی متمرکز است. از اقدامات این استراتژی می‌توان به انتقال به نقش جدید در شرکت یا خروج و حرکت به یک حرفه یا شغل جدید اشاره کرد (فاستر، شستری و ویتان^۱، ۲۰۰۴). روتوندو و پریو^۲ (۲۰۰۰) استدلال می‌کنند که این دو استراتژی می‌توانند اثرات مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی افراد و سازمان داشته باشند. به عنوان مثال، ارزیابی مجدد می‌تواند به علت تلاش کارکنان برای تغییر یا سازگاری با محیط آن‌ها را موثرتر کند. همچنین هنگام انتقال افراد بین نقش‌های مختلف می‌تواند آن‌ها را موثرتر کند. البته در صورت خروج کارمندان ممکن است شرکت سرمایه ارزشمند انسانی خود را از دست بدهد.

۳-۲ سرمایه روانشناختی

۳-۲-۱ مفاهیم سرمایه روانشناختی

طبق گفته‌های برنت و برت (۲۰۱۵)، سرمایه روانشناختی چارچوبی را برای درک دارایی‌ها، تحقق پتانسیل‌های انسانی ارائه دهد. تحقیقات در زمینه‌های روانشناسی مثبت، رفتار سازمانی مثبت و اخیراً سرمایه روانشناختی می‌تواند مسیری را برای کمک به افراد هم برای مقابله با آن و هم در زمان‌های سخت و فراتر از آن ارائه دهد. سرمایه روانشناختی به عنوان یک مسیر مناسب برای درک و پرورش عملکرد بهینه انسان در محیط کار در حال ظهور است (سیف الرحمان و همکاران^۳، ۲۰۱۷؛ لوتانس و همکاران، ۲۰۰۷).

سرمایه روانشناختی نه "حالات"^۴ روانشناختی (به عنوان مثال احساسات) هستند که در موقعیتهای لحظه‌ای تغییر کنند و نه "صفات"^۵ (مثلاً خصوصیات شخصیتی، شعور) که ثابت و غیرقابل تغییر باشند، بلکه آنها ظرفیتهای مشخص دارند و بنابراین انعطاف پذیر هستند. تحقیقات اولیه از قابلیت انعطاف پذیری سرمایه روانشناختی حمایت می‌کند و بخش‌های مؤثر آن (خودکارآمدی، امید، خوش بینی و انعطاف پذیری) از طریق مداخلات منابع انسانی قابل افزایش است (لوتانس و همکاران، ۲۰۰۷).

^۱ Foster, Shastri & Withane

^۲ Rotondo & Perrew

^۳ Saif ur Rehman, Cao Qingren, Yasir Latif & Pervaiz Iqbal

^۴ states

^۵ traits

سرمایه روانشناختی پیگیری کارکنان را در جهت دستیابی به اهداف سازمانی و حداکثر رساندن منافع خود و همچنین انسجام و همکاری و ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمان را افزایش می‌دهد (دوره و همکاران^۱، ۲۰۱۶؛ لیو، ۲۰۱۰).

لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روانشناختی را اینگونه معرفی می‌کند: یک وضعیت روانی مثبت در رشد فردی است و با این موارد مشخص می‌شود: (۱) خودکارآمدی^۲: اعتماد به نفس داشتن و تلاش لازم برای موفقیت در انجام کارهای چالش برانگیز. (۲) خوش بینی^۳: داشتن احساس مثبت در حال حاضر و آینده در مورد موفقیت. (۳) امید^۴: داشتن پشتکار برای رسیدن به اهداف و در صورت لزوم، هدایت مسیرها به سمت اهداف برای رسیدن به موفقیت (۴) انعطاف پذیری^۵: در صورت محاصره مشکلات و سختی‌ها برای رسیدن به اهداف از خود مقاومت و سرسختی نشان دادن.

۲-۳-۲) ابعاد سرمایه روانشناختی

۲-۳-۲-۱) خودکارآمدی

لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) خودکارآمدی را اینگونه تعریف می‌کنند: "اعتقاد فرد (یا اطمینان) در مورد توانایی‌های خود برای بسیج انگیزه، منابع شناختی و اقدامات عملی لازم برای اجرای موفقیت آمیز یک کار خاص در یک زمینه معین." بیشتر نظریه پردازان خودکارآمدی تمایل دارند که اعتماد به نفس را به عنوان تابع مفهومی خودکارآمدی تلقی کنند، به ویژه در روانشناسی مثبت، این دو اصطلاح با هم قابل تعویض هستند.

افراد خود کارآمد با پنج ویژگی مهم متمایز می‌شوند.

۱. آنها اهداف بالایی را برای خود تعیین می‌کنند و برای کارهای دشوار تر خود را انتخاب می‌کنند.

۲. از چالش‌ها استقبال کرده و پیشرفت خواهید کرد.

۳. آنها بسیار خود انگیزه هستند.

^۱ Durrah et al.
^۲ self-efficacy
^۳ optimism

^۴ hope
^۵ resiliency

۴- آنها در تلاش‌های لازم برای تحقق اهداف خود سرمایه‌گذاری می‌کنند.

۵- وقتی با موانع روبرو می‌شوند، پایدار می‌شوند.

این پنج ویژگی افراد را با کارایی بالا با ظرفیت توسعه مستقل و عملکرد مؤثر حتی با ورودی خارجی اندک برای مدت زمان طولانی مجهز می‌کند. افرادی که دارای کارایی بالایی هستند، منتظر نیستند که اهداف چالش برانگیزی برای آنها تعیین شود. آنها پیوسته بصورت داوطلبانه به دنبال به چالش کشیدن خود با اهداف تعیین شده بالاتر هستند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). دو دلی، شک و تردید، بازخورد منفی، انتقاد اجتماعی، موانع و حتی شکست‌های مکرر که می‌تواند برای افرادی که دارای کارایی کم هستند، ویران کننده باشد، تأثیر کمی بر افراد بسیار کارآمد می‌گذارد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷؛ بندورا و لاک، ۲۰۰۳).

برای درک بهتر موضوع اعتماد به نفس و خودکارآمدی لوتانز (۲۰۰۷) ۵ نکته در مورد آنها ذکر می‌کند:

۱ : خودکارآمدی محدود به یک دامنه خاص است.

ممکنه است افراد در یک حوزه خاص دارای اعتماد به نفس باشند اما این اعتماد به نفس به آسانی قابل انتقال به حوزه دیگری نیست و در مواردی امکان این انتقال وجود دارد.

۲: خودکارآمدی مبتنی بر تمرین یا تسلط است .

این احتمال وجود دارد که کارهایی که افراد به آن اطمینان بیشتری دارند، مواردی باشد که بارها و بارها تمرین کرده اند و به آن تسلط دارند. در مقابل وظایفی که در مورد آنها اطمینان یا تجربه کافی ندارند احتمالاً مواردی هستند که تمایل دارند از آنها اجتناب کنند. با این حال، برخی از افراد می‌توانند تجربیات مثبت را از یک حوزه به حوزه دیگر در قضاوت از خودکارآمدی خود تعمیم دهند و منجر به احساس مثبت تری از خودکارآمدی خود شوند.

۳: همیشه ظرفیت برای بهبود خودکارآمدی حتی در یک حوزه خاص وجود دارد.

حتی در حوزه‌هایی که افراد فکر می‌کنند خیلی به آنها اعتماد دارند، هنوز کارهایی وجود دارد که با آنها راحت نیستند. به عنوان مثال، ممکن است یک فرد مهارت‌های ارتباطی شگفت انگیزی داشته باشد اما

نگران باشد که همانطور که می‌خواهد قادر به برقراری ارتباط نباشد. از این رو همواره برای بهتر شدن ظرفیت وجود دارد.

۴: خودکارآمدی تحت تاثیر دیگران است.

گفته‌های اطرافیان به فرد، می‌تواند فرد را ترغیب کند که به همین روش فکر کند و بر ارزیابی شخصی فرد تأثیر می‌گذارد. آنها، به علاوه، وقتی فرد دیگران را مشاهده می‌کند که از بسیاری جهات شبیه آنها می‌باشد، و آنها وظایف خاصی را انجام می‌دهند و به اهداف خاصی که مورد علاقه فرد هست می‌رسند این اطمینان در فرد ایجاد می‌شود که او نیز می‌تواند این کارها را انجام دهد.

۵: خودکارآمدی قابل تغییر است.

سطح اطمینان و خودکارآمدی افراد به عوامل زیادی بستگی دارد. برخی از این عوامل تحت کنترل فرد هستند، مانند کسب دانش، مهارت و توانایی‌هایی که می‌توانند به فرد در دستیابی به یک هدف خاص کمک کنند. عوامل دیگری ممکن است در شرایطی که فرد باید مراحل لازم برای رسیدن به یک هدف را انجام دهد، وجود داشته باشد.

۲-۳-۲-۲ امید

اسنایدر و همکارانش^۱ (۱۹۹۱، ص ۲۸۷) امیدواری را اینگونه تعریف می‌کنند: "وضعیت انگیزشی مثبت که مشتق شده از احساس تعاملی ناشی از انرژی هدفمند(نیروی اراده^۲) و مسیرها (برنامه ریزی برای رسیدن به اهداف) باشد." به عبارت دیگر، امیدواری، اراده موفقیت و توانایی شناسایی، روشن شدن و پیگیری راه موفقیت را تشکیل می‌دهد. تحقیقات اسنایدر بیانگر این است که امیدواری یک وضعیت شناختی یا "تفکر" است که در آن فرد قادر است اهداف و انتظارات واقع‌گرایانه و در عین حال چالش برانگیز را تعیین کند و سپس با تعیین خود با هدایت انرژی و ادراک از کنترل درونی به اهداف خود برسد. این همان چیزی است که اسنایدر و همکارانش از آن به عنوان "قدرت اراده" یاد می‌کنند (لوتانز، ۲۰۰۷).

^۱ Snyder et al.

^۲ willpower

رابطه امیدواری و عملکرد :

پیترسون^۱ و لوتانز (۲۰۰۳) دریافتند که بین سطح امیدواری رهبران سازمانی و سودآوری واحدها و رضایت و حفظ کارمندان خود رابطه مثبت داشتند. یوسف (۲۰۰۴) همچنین نشان داد که سطح امیدواری بیش از ۱۰۰۰ مدیر و کارمند با عملکرد، رضایت شغلی، شادی کار و تعهد سازمانی رابطه مثبت دارد.

توسعه امید :

لوتانز (۲۰۰۷) چند رویکرد خاص در توسعه و پرورش امیدواری را معرفی می کند :

۱- **تعیین هدف** : بر اساس تئوری امید، هنگامی که اهداف برای افراد درونی می شود و برای رسیدن به اهداف متعهد می شوند عملکرد بهتر از سوی افراد حاصل می شود. وقتی اهداف توسط افراد، مشارکتی یا حتی از قبل تعیین شده باشند اما با استفاده از یک دلیل منطقی برای افراد توضیح داده شده باشد، عملکرد افراد نسبت به وقتی که اهداف به آن ها دیکته شده باشد بیشتر است.

به علاوه تعیین هدف مناسب در سطح انگیزه شخصی، انتخاب های انجام شده، تلاش بیشتر و پایداری و همچنین بر تمایل و توانایی در طراحی راههای خلاقانه که از طریق آن بتوان به اهداف خود دست پیدا کرد تأثیر می گذارد (مسیرهای امید).

۲- **بسط دادن اهداف** : اهدافی که منجر به رشد و پرورش تفکر امیدوارکننده - و به تبع آن افزایش عملکرد - می شود باید خاص، قابل اندازه گیری، چالش برانگیز و در عین حال قابل دستیابی باشند. این مدل اهداف برای تحریک هیجان و جستجو به اندازه کافی دشوار هستند و در عین حال قابل دستیابی هستند.

۳- **اهداف پله ای^۲** : در هر مرحله، اهداف دشوار و بلند مدت به نقاط کوچکتر، نزدیک تر و در نتیجه قابل کنترل تر تقسیم می شوند. با پیشرفت تدریجی در رسیدن به اهداف دوردست، مسیرها غنی تر می شوند، و پایه ای پایدارتر برای پیگیری چالش های شدید فرد با موفقیت ایجاد می شود .

^۱ Peterson

^۲ stepping

۴- **درگیری^۱ (با اهداف):** تأکید بر تصمیم‌گیری و ارتباط از پایین به بالا، فرصت‌های مشارکت، توانمندسازی کارمندان، مشارکت، نمایندگی و افزایش استقلال نتایج مستند و مطلوب در محل کار را نشان می‌دهد. به عنوان مثال، مطالعات نشان داده است که چنین مشارکت‌هایی به لحاظ تعهد و سایر پیامدهای نگرش مطلوب باعث افزایش کارایی و افزایش رضایت کارکنان می‌شود.

۵- **سیستم‌های پاداش^۲:** اطلاعات گذشته در مورد عملکرد رفتاری نشان می‌دهد که شما آنچه را تقویت می‌کنید دریافت می‌کنید. تفکر امیدواری را می‌توان از طریق پاداش دادن به مدیران و کارمندی که، در اهداف مناسب مشارکت می‌کنند، اقدامات مؤثر در تعیین هدف دارند، کنترل درونی و رفتارهای خودتنظیم انجام داده و به صورت خلاقانه و بی‌وقفه مسیرهای جایگزین متعددی را برای دستیابی به هدف دنبال می‌کنند تقویت کرد. در فرایندی که درک سیستم‌های پاداش به خوبی طراحی شده و اصل اهداف سازمانی را با پاداش‌های ذاتی و بیرونی شخصی هماهنگ می‌کند، موفقیت تضمین می‌شود. در بیشتر شرایط سازمانی، سیستم‌های پاداش به طور معمول نوع ارتباطی را که منجر به ایجاد انگیزه و عملکرد پایدار شود ایجاد نمی‌کنند. بسیاری از افراد ارتباطی بین آنچه انجام می‌دهند و شناختی که در محل کار دریافت می‌کنند نمی‌بینند.

۶- **منابع:** ناامید شدن از تلاش برای دستیابی به اهداف، در شرایطی که رقابت بیش از حد شده، امری اجتناب‌ناپذیر است. بنابراین، مسیرهای جایگزین برای حفظ و تقویت امید بسیار مهم می‌شوند که می‌توان از تغییر نام برد. با توجه به تعریف امیدواری، می‌توان تغییر را شامل تلاش برای یافتن مسیری که برای دستیابی به اهداف فرد ضروری است تعریف کرد. با این وجود، محدودیت‌های موقعیتی مانند عدم دسترسی به منابع لازم می‌تواند چشم‌انداز بیرونی را از بین برده و به سرعت مسیرهای موجود را فرسوده کند و در نتیجه ناامیدی و بی‌تفاوتی را ایجاد کند. در نتیجه اولویت‌های واضح تعیین شده و تخصیص مؤثر منابع برای حفظ امید و رسیدن به اهداف بسیار حیاتی است. علاوه بر منابع مادی آشکار،

^۱ involvement

^۲ reward systems

پشتیبانی و تعهد مدیریتی نیز از منابع ضروری هستند. در حقیقت، هرچه اعضای سازمان امیدوارتر باشند، در محیطی که فاقد پشتیبانی و حمایت سازمانی باشد ناامیدتر می‌شوند.

۷- هم راستایی استراتژیک.

همانطور که در مدیریت استراتژیک مؤثر تأکید بر تخصیص مناسب منابع مالی و مادی به جایی که آنها بیشترین بازده را دارند، همسویی توسعه مسیرهای مؤثر امید، با توسعه منابع انسانی با استعدادهای هر کارمند ضروری است. هم ترازی مسیرهای امید بر روی نقاط قوت افراد برای آنها مجموعه وسیعی از انتخاب مسیر را فراهم می‌کند تا در کار موفق باشند. در نقطه مقابل، هنگامی که کارکنان به طور کامل با مسئولیتهای شغلی خود مطابقت نداشته باشند شانس زیادی برای موفقیت ندارند.

۸- آموزش :

سازمان‌ها (حتی سازمان‌هایی که بر این عقیده عمل می‌کنند که منابع انسانی مهمترین سرمایه آنها است و از طریق آموزش در افراد خود سرمایه گذاری می‌کنند)، باید در اتخاذ برنامه‌های آموزشی احتیاط کنند. رویکردهای آموزش تجربی و تمرکز بر روی برنامه‌های مهارت محور یا ارائه آموزش یک طرفه و غیرفعال می‌تواند باعث کاهش احساس نمایندگی^۱ شرکت کنندگان شود و در نتیجه محدود کننده باشد. از طرف دیگر، انواع امیدواری که در آموزش ارائه می‌دهند، عملی، تعاملی و مشارکتی هستند. آنها به سمت ارتقاء شایستگیهای عمومی و پرورش استعدادهای به نقاط قوت، جهت می‌یابند که متعاقباً می‌توانند با موقعیتهای مختلف سازگار شوند. آموزش مرتبط با امید، همراه با مهارتهای آموخته شده، می‌تواند از تجهیزات لازم و توانمندی برخوردار باشد، اما جای خود را به آگاهی از خود، خود نظارتی، خود ارزیابی و رشد می‌دهد.

۲-۳-۲-۳ خوش بینی

لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) عقیده دارند خوش بینی در افراد حالتی است که اتفاقات مثبت در زندگی را به خود نسبت می‌دهند. آنها علل این وقایع مطلوب را در اختیار و کنترل خود می‌دانند. آنها انتظار

^۱ agency

دارند که این علل در آینده ادامه داشته باشد و در سایر حوزه‌های زندگی مفید واقع شوند. بنابراین آنها این توانایی را دارند که جنبه‌های خوب زندگی خود را نه تنها در گذشته و حال بلکه در آینده نیز بطور مثبت ببینند و درونی کنند. با همین استدلال، هنگام تجربه حوادث منفی یا هنگام مواجهه با موقعیت‌های نامطلوب، افراد خوش بین دلایل ظاهری، موقتی و خاص را به اوضاع نسبت می‌دهند. بنابراین، آنها همچنان در مورد آینده خود مثبت و مطمئن هستند.

خوش بینی، مانند امید، جذابیت شهودی قابل توجهی دارد و غالباً با بسیاری از نتایج مثبت و مطلوب همراه است. با این حال، یک برداشت غیراصولی از خوش بینی ممکن است برخی از عوارض جانبی نامطلوب یا حتی پیامدهای خطرناک داشته باشد. به ویژه، افراد کاملاً خوش بین ممکن است خطرات احتمالی آن را تخمین بزنند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷؛ پترسون و چانگ، ۲۰۰۲). به عنوان مثال، افراد سالم به طور کلی ممکن است تصمیم بگیرند رژیم غذایی ناسالم و نامتوازن بخورند، کمتر ورزش کنند و خود را در معرض فشارهای زیادی از استرس در محل کار قرار دهند. از آنجا که تا به امروز مشکلی نداشته اند، با خوش بینی تصور می‌کنند که می‌توانند چنین عوامل خطر را کنترل کنند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

علاوه بر این، اگر خوش بینان غیر واقعی خود، سازمان، واحدها، همکاران، دوستان و خانواده خود را در معرض خطر قرار دهند و عواقب منفی در پی داشته باشد، کمتر احتمال دارد که از اشتباهات خود درس بگیرند. زیرا عوامل خطر را خارجی می‌دانند. خوش بینان غیر واقعی از عهده گرفتن مسئولیت و تجزیه و تحلیل درست اوضاع بر نمی‌آیند کنند (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). در اینجا افراد باید از آنچه پترسون (۲۰۰۰، ص ۵۱) به عنوان "خوش بینی انعطاف پذیر"^۱ یاد می‌کند، استفاده کند. در این خوش بینی انعطاف پذیر، فرد سعی می‌کند تا وضعیت را به درستی ارزیابی کند و تصمیم بگیرد که از خوش بینی استفاده کند یا روش‌های توضیحی بدبینانه. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

^۱ flexible optimism

۲-۳-۴) انعطاف پذیری

لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) انعطاف پذیری را یک دیدگاه مثبت روانشناسی از تاب آوری در نظر گرفته اند و آنرا اینگونه تعریف می‌کنند: " توانایی انعطاف پذیری در برابر یا پس زدن ناگواری، تضاد، شکست، یا حتی وقایع مثبت، پیشرفت و افزایش مسئولیت " (لوتانز، ۲۰۰۲، ص ۷۰۲).

کاتو^۱ (۲۰۰۲) افراد انعطاف پذیر را اینگونه تعریف می‌کند:

(۱) در پذیرش واقعیت قاطع هستند.

(۲) از طریق ارزشهایی که زندگی معنادار است باور عمیقی دارند.

(۳) توانایی غیرقابل انکار در واکنش‌های بداهه و سازگاری با تغییرات مهم دارند.

توگاد و فریدکسون^۲ (۲۰۰۴) اظهار داشتند که براساس تحقیقات، افرادی که انعطاف پذیر هستند، در برخورد با استرس‌هایی که در محیط کار مداوم در حال تغییر، ایجاد می‌شود، مجهز تر هستند، زیرا این افراد در معرض تجربه‌های جدید قرار دارند و در مواجهه با سختی ثبات عاطفی بیشتری از خود نشان می‌دهند. (فریرا^۳، ۲۰۱۵)

دارایی‌های انعطاف پذیری

ماستن و رید^۴ (۲۰۰۲، ص ۷۶) دارایی^۵ تاب آوری را به عنوان "ویژگی قابل اندازه گیری در گروهی از افراد یا وضعیت آنها تعریف می‌کنند که نتیجه مثبت در آینده را بر اساس معیار نتیجه خاص پیش بینی می‌کند." به طور خاص، آنها توانایی‌های شناختی، خلق و خوی، درک مثبت خود، ایمان، نگرش مثبت به زندگی، ثبات عاطفی، خود تنظیم، حس شوخ طبعی و جذب عمومی یا جذابیت را به عنوان دارایی‌های بالقوه شناسایی می‌کنند که می‌تواند به انعطاف پذیری بالاتر کمک کند. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷)

^۱ Couto

^۲ Tugad & Fredrickson

^۳ FERREIRA

^۴ Masten & Reed

^۵ asset

عوامل خطر^۱ انعطاف پذیری

ماستن و رید (۲۰۰۲، ص ۷۶) عوامل خطر انعطاف پذیری را به عنوان عواملی تعریف می کنند که باعث افزایش احتمال یک نتیجه نامطلوب می شوند. همچنین به عنوان "عوامل آسیب پذیری"^۲ نامیده می شوند. عوامل خطر ممکن است به وضوح مخرب باشد و تجربیات ناکارآمد، مانند مصرف الکل و مواد مخدر و در کل کارهایی باشد که نتیجه آن در زمان کوتاهی آشکار شود. این خطرات همچنین می تواند شامل عوامل تقریباً پنهانی، تدریجی، اما در نهایت مضر، مانند استرس و فرسودگی شغلی باشد. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

عوامل خطر ممکن است افراد متفاوت را در معرض حوادث نامطلوب شدید قرار دهند و بنابراین احتمال پیامدهای منفی را افزایش دهند. با این وجود، عوامل خطر اجتناب ناپذیر هستند و صرف حضور عوامل خطر نباید به عنوان عاملی برای عدم موفقیت و تحمل تلقی شود. در واقع، وجود چالش‌ها یک ضرورت لازم و ارزشمند رشد و تحقق افراد است. اگر فرایند استفاده از دارایی‌ها برای غلبه بر ریسک‌ها به درستی شناسایی و مدیریت شوند، می تواند به مردم در غلبه بر نارضایتی، کشف دامنه‌های جدید و استفاده بیشتر از استعدادها و نقاط قوت موجود کمک کند. انعطاف پذیری به فرد اجازه می دهد تا از پتانسیل نهفته‌ای که در غیر این صورت کشف نشده است، بهره ببرد. (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷)

به عقیده لوتانز انعطاف پذیری نباید به عنوان کل منابع و قابلیت‌های موجود برای یک فرد (دارایی) منهای شدت و احتمال قرار گرفتن در معرض عوامل خطر ارزیابی شود. در عوض، در فرآیند انعطاف پذیری، دارایی‌ها و عوامل خطر پذیرفته شده در کنار هم، باید به صورت تجمعی و تعاملی در طبیعت مشاهده شوند. (همان)

نقش ارزش‌ها در انعطاف پذیری

یکی از مؤلفه‌های مهم انعطاف پذیری، سیستم ارزشی اصولی است که ارزش‌ها و اعتقادات به افراد کمک می کند تا خود را نسبت به رویدادهای دشوار و پرتحرک کنونی بالا ببرند، و آنها را به آینده دلپذیرتری

^۱ Risk Factors

^۲ vulnerability factors

که بتوانند به جلو نگاه کنند پیوند دهند.. افرادی که انگیزه بیشتری برای توسعه و یادگیری دارند، احتمالاً تلاش خود را برای دستیابی به اهداف و چالش برانگیز حفظ می‌کنند. و انگیزه یادگیری و توسعه، مانند انعطاف پذیری، چیزی است که در افراد ایجاد می‌شود انتظارات و یا کاهش می‌یابد، همانطور که اغلب با رهبران ضعیف و مدیران ناکارآمد اتفاق می‌افتد. به عقیده لوتانز هنگامی که افراد عقیده و ارزش محکمی در قبال یک عملکرد از قبل تعیین شده دارند این موضوع حائز اهمیت است که پاداش مادی برای عملکرد توافق شده به احتمال زیاد نمی‌تواند در همان سطح انعطاف پذیری نقش داشته باشد.(همان)

۲-۳-۳) سرمایه روانشناختی: ساختاری با مرتبه بالاتر

طبق یافته‌های هلاند و وینستون (۲۰۰۵) خوش بینی به عنوان مثال از لحاظ مفهومی با امیدواری متمایز است، اما از جهاتی با یکدیگر مرتبط هستند. در حالی که امید به برنامه‌ها و مسیرها برای دستیابی به یک هدف یا نتیجه مثبت در آینده نیاز دارد، خوش بینی به برنامه، مسیرها و توانایی پیش بینی نتایج مطلوب و یا همزمان اجتناب از نتایج یا اهداف ناخواسته نیاز دارد. به طور مشابه، خودکارآمدی (اعتماد به نفس) با امید متفاوت است زیرا فرد با اعتماد به نفس اعتقاد دارد که با موفقیت می‌تواند به اهداف خود برسد در حالی که امید فرایندی را فراهم می‌کند تا در رسیدن به اهداف خود از طریق اراده عمل کند (ناران^۱، ۲۰۱۳). انعطاف پذیری (تاب آوری) از طرف دیگر با دیگر ظرفیتها (اعتماد به نفس، خوش بینی و امیدواری) تفاوت دارد زیرا به عنوان یک حالت واکنشی و نه تحریک آمیز در نظر گرفته می‌شود (ناران، ۲۰۱۳؛ لارسن^۲ و لوتانز، ۲۰۰۶)

از سرمایه روانشناختی به عنوان یک ساختار مرتبه بالاتر یاد می‌شود، زیرا به طور کلی، عواملی مانند عملکرد، رضایت شغلی، تعهد و غیبت را بهتر از هر چهار ظرفیت به طور جداگانه پیش بینی می‌کند(ناران، ۲۰۱۳؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷). لوتانز این استدلال را با بیان اینکه یکی از مهمترین مزایای ترکیب این ظرفیتهای گسسته و در عین حال مشابه در یک مفهوم مرتبه بالاتر، این است که

^۱ Naran

^۲ Larson

سازوکارهای انگیزشی مشترکی را ایجاد می‌کنند و این امر به توانایی فرد در انجام بهتر امور در سطح بالاتر از آنچه که آنها فقط با یک ظرفیت می‌توانستند انجام دهند کمک می‌کند به اعتقاد لوتانز هنگامی که این مولفه‌ها ترکیب می‌شوند، "حالات شناختی و انگیزشی فرد بهبود می‌یابد و بنابراین تأثیر بیشتری بر نتایج مرتبط با کار می‌گذارد" (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷).

۲-۴) پیشینه تحقیق

۲-۴-۱) تحقیق‌های داخلی:

حجتی (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و انگیزش شغلی با موفقیت شغلی زنان معلم با تعداد نمونه آماری ۲۸۰ نفر به این نتیجه دست یافت که بین متغیرهای، هوش اجتماعی و موفقیت شغلی رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

هاشم پور (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف بررسی تاثیر شایستگی و هوش اجتماعی بر بهداشت روانی کارکنان فرمانداری‌های استان اردبیل با تعداد نمونه آماری ۱۸۳ نفر به این نتیجه دست یافت که ابعاد (پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) متغیر هوش اجتماعی تأثیر معنی‌داری بر بهداشت روانی کارکنان دارد.

نوح پیشه (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان شناسایی ارتباط فرسودگی شغلی و فلات زندگی شغلی با خودکارآمدی در بین کارکنان مجتمع پتروشیمی اصفهان با تعداد نمونه آماری ۱۸۰ نفر به این نتیجه دست یافت که فلات زندگی شغلی با خودکارآمدی شغلی و هم‌چنین فرسودگی شغلی با فلات زندگی شغلی رابطه معنی‌داری دارند.

بهرام پور (۱۳۹۶) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر قابلیت جذب دانش و انگیزش شغلی در مدیران دبیرستان با تعداد نمونه آماری ۳۰ نفر به این نتیجه دست یافت که بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، مهارت‌ها و آگاهی اجتماعی) بر مؤلفه‌های انگیزش شغلی (نیاز پیشرفت شغلی، قدرت‌طلبی شغلی و نیاز به پیوندجویی شغلی) ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

شریعتی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تاثیر فلات زدگی شغلی بر نگرشهای شغلی کارکنان با نقش میانجی انگیزش شغلی با تعداد نمونه آماری ۳۱۷ نفر به این نتیجه دست یافت که: (۱) فلات زدگی شغلی بر نگرشهای شغلی کارکنان در صندوق کارآفرینی امید تاثیر معکوس و معناداری دارد. (۲) فلات زدگی شغلی بر انگیزش شغلی کارکنان در صندوق کارآفرینی امید تاثیر معکوس و معناداری دارد. فاتح مقدم (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات‌زدگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری ادراک کارکنان از عدالت سازمانی با تعداد نمونه آماری ۳۲۷ نفر به این نتیجه دست یافت که توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات‌زدگی شغلی تأثیر منفی دارد.

پرویز (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانک‌ها با نقش واسطه‌های سرمایه‌ی روان‌شناختی که کلیه مدیران شعب بانک‌های رفاه استان کرمانشاه را مورد بررسی قرار داده است به این نتیجه دست یافت که هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانک تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و نیز سرمایه‌ی روان‌شناختی مدیران نقش واسطه‌ای را در بین هوش اجتماعی آنان و عملکرد مالی بانک ایفا می‌کند.

زرچینی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی ارتباط هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی معلمان زن با تعداد نمونه آماری ۲۲۰ نفر به این نتیجه دست یافت که بین مولفه‌های هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معناداری دارد. بنابراین ارتقای سطح هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به کاهش مشکلات شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی معلمان بیانجامد.

نوروزی، زارع و شیرالی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی دانشکده‌های تربیت بدنی با نمونه آماری ۱۸۹ نفر به این نتایج در مورد فلات شغلی دست یافت که (۱) در دانشگاه‌های دولتی ایران روابط اجتماعی نامطلوب با همکاران در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است (۲) احساس عدم موفقیت در کار در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است (۳) لذت نبردن

از کار در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است (۴) بهره هوشی در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است و (۴) ویژگی‌های شخصیتی در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است.

مقدم، نادری و دلفانی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی سرمایه روانشناختی و شادی در کارکنان صنایع نساجی یزدباف با تعداد نمونه آماری ۲۱۰ نفر به این نتیجه دست یافت که بین هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی رابطه معناداری وجود دارد.

صفاری نیا، عباسپور و دهستانی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان مقایسه‌ی هوش اجتماعی و شخصیت جامعه‌پسند در دانشجویان علوم پزشکی با و بدون اعتیاد به اینترنت به نتیجه رسیدند که بین هوش اجتماعی و شخصیت جامعه‌پسند رابطه معنی داری وجود دارد و سطح هوش اجتماعی و شخصیت جامعه‌پسند برای دانشجویان با اعتیاد به اینترنت پایین‌تر است در نتیجه آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی احتمالاً می‌تواند پیامدهای مثبت سلامت روان را در پی داشته باشد.

خواجه پور، بشلیده و بهارلو (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان رابطه علی سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی با نقش میانجی گر استرس شغلی به این نتیجه رسیدند که سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد و سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغل اثر غیرمستقیم دارد. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر معنی داری ندارد.

نصیری و سلطان آبادی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با خلاقیت سازمانی کارکنان دردانشگاه بوعلی سینا همدان به نتیجه رسیدند که بین هوش اجتماعی با خلاقیت سازمانی ارتباط وجود دارد. بین هریک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، آگاهی‌های اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) با خلاقیت سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، مهارت اجتماعی بیشترین نقش را در پیش‌بینی خلاقیت سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا دارد.

فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران نشان دادند میزان فلات‌زدگی شغلی (فلات ساختاری و فلات محتوایی)، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت در کتابداران، بیشتر از متوسط می‌باشد؛ همچنین، جنسیت، در ادراک فلات‌زدگی تفاوت معنادار ایجاد نکرد، در حالیکه فلات شغلی ادراک شده کارکنان با سابقه کار بیشتر و تحصیلات کمتر، بیشتر بود. علاوه بر این، تحلیل‌های رگرسیونی مشخص کردند فلات شغلی ادراک شده، بر تمایل به ترک خدمت و فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد؛ به عبارت دیگر، کتابدارانی که فلات‌زدگی بیشتری را ادراک کرده‌اند، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت بیشتری را نیز گزارش داده اند.

اصغرزاده و محمودی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان رابطه بین هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر کارکنان سازمان تأمین اجتماعی با تعداد نمونه آماری ۲۶۰ نفر به این نتیجه دست یافت که ارتباط مثبت و معناداری میان هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر وجود دارد. در بررسی همبستگی میان هر یک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی و مؤلفه‌های نفوذ مؤثر، مشاهده گردید که مؤلفه‌های هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر رابطه مثبت و معناداری دارند.

یزدانی، افراسیابی و عسکرزاده (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان هوش اجتماعی نشان دادند بین متغیرهای هوش اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین از بین مولفه‌های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی تأثیر بیشتری بر مهارت‌های ارتباطی دارد.

۲-۴-۲) تحقیق‌های خارجی:

کلور و سیف الهی^۱ (۲۰۱۸) در مقاله ترجمه شده به زبان انگلیسی تحت عنوان بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر عملکرد نوآورانه با نمونه آماری ۲۰۵ نفر به این نتیجه دست یافتند که هوش اجتماعی بر عملکرد نوآورانه تأثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی نشان داد که هر چهار

^۱ Koloor & Seifollahi

بعد هوش اجتماعی، یعنی مهارت‌های اجتماعی، آگاهی اجتماعی، پردازش داده‌ها و مطلوبیت اجتماعی، تأثیر معنی داری بر عملکرد نوآورانه دارد.

لاش و آوادهانی (۲۰۱۸) در طی پژوهشی به منظور یافتن تأثیر هوش اجتماعی بر عملکرد کارکنان و تأثیر هوش اجتماعی بر روی گروه‌های سنی مختلف انجام دادند. هوش اجتماعی با استفاده از چهار بعد مختلف یعنی خودآگاهی، هنر خواندن دیگران، مدیریت درگیری و مدیریت رابطه اندازه گیری شد. به همین ترتیب، عملکرد کارکنان با استفاده از ماهیت کار، انعطاف پذیری کار و انگیزه کارکنان اندازه گیری شد. نتایج نشان داد که (۱) کارکنانی که دارای سطح بالایی از هوش اجتماعی هستند می‌توانند مهارت‌های جدید خود را در کار خود بکار گیرند و بتوانند بهتر عمل کنند. برای هدف دوم مشخص شد که (۲) هوش اجتماعی تأثیر متفاوتی بر گروه‌های سنی مختلف ندارد.

سعید و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در دانشگاه‌های دولتی پیشاور به این نتیجه رسیدند سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان کمک می‌کنند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین سرمایه روانشناختی و عملکرد کارکنان و همچنین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان وجود دارد. بر اساس نتایج، مشخص شد که سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی به طور قابل توجهی بر عملکرد کارکنان موثر است.

سریه (۲۰۱۷) در طی پژوهشی به این نتیجه رسید که هوش اجتماعی بر استراتژی‌های مدیریت سازمانی در شرکت‌های مخابراتی اردن تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای هوش اجتماعی (آگاهی سازمانی، مهارت‌های اجتماعی، همدلی، آگاهی موقعیتی، پاسخ‌های موقعیتی) تأثیر زیادی بر استراتژی‌های مدیریت تعارض سازمانی (ادغام، الزام، غلبه، اجتناب، سازش) وجود دارد. این مطالعه سازمان‌ها در بخش ارتباطات مخابراتی اردن را توصیه می‌کند تا آموزش‌هایی را برای افزایش آگاهی از تمامی کارکنان در زمینه‌ی هوش اجتماعی انجام دهند. علاوه بر این، سازمان‌ها باید کارکنان را تشویق کنند تا روش‌هایی را اتخاذ کنند که درگیری میان خود را کاهش می‌دهد.

سیف الرحمان و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با بررسی ارتباط بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی در میان اعضای هیات علمی موسسات آموزش فنی و حرفه‌ای پاکستان به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی به طور قابل توجهی با عملکرد دانشکده‌های موسسات فنی مرتبط است و سرمایه روانشناختی این رابطه را تعدیل می‌کند. نتیجه گیری از این پژوهش نشان داد که ویژگی‌های سرمایه روانشناختی، عامل مهمی در فرسودگی شغلی و عملکرد در میان اعضای هیئت علمی است. سرمایه روانشناختی اثر منفی فرسودگی شغلی بر نتایج عملکرد را کاهش می‌دهد. ویژگی‌های مثبت شخصیتی مانند سرمایه روانشناختی می‌تواند به افراد برای انجام وظایف جدید در یک محیط در حال تغییر کمک کند.

مالیک و فاطیما^۱ (۲۰۱۶) در پژوهشی با موضوع سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی با نمونه آماری ۲۲۰ نفر به این نتیجه دست یافتند که بین سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی (محتوایی) رابطه منفی وجود دارد.

۲-۴-۳) جدول مقایسه ای پیشینه تحقیق

جدول ۲-۴: جدول مقایسه ای پیشینه تحقیق

نویسنده (سال)	نتیجه مقاله
حجتی (۱۳۹۷)	بین متغیرهای هوش اجتماعی و موفقیت شغلی رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.
هاشم پور (۱۳۹۷)	ابعاد (پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) متغیر هوش اجتماعی تأثیر معنی‌داری بر بهداشت روانی کارکنان دارد.
نوح پیشه (۱۳۹۷)	فلات زدگی شغلی با خودکارآمدی شغلی و هم چنین فرسودگی شغلی با فلات زدگی شغلی رابطه معنی‌داری دارند.
بهرام پور (۱۳۹۶)	بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، مهارت‌ها و آگاهی اجتماعی) بر مؤلفه‌های انگیزش شغلی (نیاز پیشرفت شغلی، قدرت‌طلبی شغلی و نیاز به پیوندجویی شغلی) ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

^۱ Malik & Fatimah

شریعتی (۱۳۹۵)	۱) فلات زدگی شغلی بر نگرشهای شغلی کارکنان در صندوق کارآفرینی امید تاثیر معکوس و معناداری دارد. ۲) فلات زدگی شغلی بر انگیزش شغلی کارکنان در صندوق کارآفرینی امید تاثیر معکوس و معناداری دارد.
فاتح مقدم (۱۳۹۵)	توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر فلات زدگی شغلی تأثیر منفی دارد .
پرویز (۱۳۹۵)	هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانک تأثیر مثبت و معنی داری دارد و نیز سرمایه‌ی روانشناختی مدیران نقش واسطه‌های را در بین هوش اجتماعی آنان و عملکرد مالی بانک ایفا می‌کند.
زرچینی (۱۳۹۵)	بین مولفه‌های هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معناداری دارد. بنابراین ارتقای سطح هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی می‌تواند به کاهش مشکلات شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی معلمان بیانجامد.
نوروزی، زارع و شیرالی (۱۳۹۵)	۱) در دانشگاه‌های دولتی ایران روابط اجتماعی نامطلوب با همکاران در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است ۲) احساس عدم موفقیت در کار در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است ۳) لذت نبردن از کار در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است ۴) بهره هوشی در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است و ۴) ویژگیهای شخصیتی در ایجاد فلات زدگی شغلی مؤثر است.
مقدم، نادری و دلفانی (۱۳۹۴)	بین هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی رابطه معناداری وجود دارد.
صفاری نیا، عباسپور و دهستانی (۱۳۹۴)	بین هوش اجتماعی و شخصیت جامعه پسند رابطه معنی داری وجود دارد و سطح هوش اجتماعی و شخصیت جامعه پسند برای دانشجویان با اعتیاد به اینترنت پایین‌تر است در نتیجه آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی احتمالاً میتواند پیامدهای مثبت سلامت روان را در پی داشته باشد.
خواجه پور، بشلیده و بهارلو (۱۳۹۴)	سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد و سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغل اثر غیرمستقیم دارد. همچنین، نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی از طریق استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثر معنی داری ندارد.
نصیری و سلطان آبادی (۱۳۹۳)	بین هوش اجتماعی با خلاقیت سازمانی ارتباط وجود دارد. بین هریک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات، آگاهیهای اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) با خلاقیت سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، مهارت اجتماعی بیشترین نقش را در پیش‌بینی خلاقیت سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا دارد

<p>میزان فلات‌زدگی شغلی (فلات ساختاری و فلات محتوایی)، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت در کتابداران، بیشتر از متوسط می‌باشد؛ همچنین، جنسیت، در ادراک فلات‌زدگی تفاوت معنادار ایجاد نکرد، در حالیکه فلات شغلی ادراک شده کارکنان با سابقه کار بیشتر و تحصیلات کمتر، بیشتر بود. علاوه بر این، تحلیل‌های رگرسیونی مشخص کردند فلات شغلی ادراک شده، بر تمایل به ترک خدمت و فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد؛ به عبارت دیگر، کتابدارانی که فلات‌زدگی بیشتری را ادراک کرده‌اند، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت بیشتری را نیز گزارش داده اند.</p>	<p>فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳)</p>
<p>ارتباط مثبت و معناداری میان هوش اجتماعی و نفوذ مؤثر وجود دارد. در بررسی همبستگی میان هر یک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی و مؤلفه‌های نفوذ مؤثر، مشاهده گردید که مؤلفه‌های هوش اجتماعی با نفوذ مؤثر رابطه مثبت و معناداری دارند.</p>	<p>اصغرزاده و محمودی (۱۳۹۳)</p>
<p>بین متغیرهای هوش اجتماعی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین از بین مولفه‌های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی تأثیر بیشتری بر مهارت‌های ارتباطی دارد.</p>	<p>یزدانی، افراسیابی و عسکرزاده (۱۳۹۲)</p>
<p>هوش اجتماعی بر عملکرد نوآورانه تأثیر معنی داری دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های فرعی نشان داد که هر چهار بعد هوش اجتماعی، یعنی مهارت‌های اجتماعی، آگاهی اجتماعی، پردازش داده‌ها و مطلوبیت اجتماعی، تأثیر معنی داری بر عملکرد نوآورانه دارد.</p>	<p>کلور و سیف الهی^۱ (۲۰۱۸)</p>
<p>۱) کارکنانی که دارای سطح بالایی از هوش اجتماعی هستند می‌توانند مهارت‌های جدید خود را در کار خود بکار گیرند و بتوانند بهتر عمل کنند. برای هدف دوم مشخص شد که ۲) هوش اجتماعی تأثیر متفاوتی بر گروه‌های سنی مختلف ندارد.</p>	<p>لائش و آوادهانی (۲۰۱۸)</p>
<p>سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان کمک می‌کنند. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین سرمایه روانشناختی و عملکرد کارکنان و همچنین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان وجود دارد. بر اساس نتایج، مشخص شد که سرمایه روانشناختی و هوش هیجانی به طور قابل توجهی بر عملکرد کارکنان موثر است.</p>	<p>سعید و همکاران (۲۰۱۷)</p>
<p>هوش اجتماعی بر استراتژی‌های مدیریت سازمانی در شرکت‌های مخابراتی اردن تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای هوش اجتماعی (آگاهی سازمانی، مهارت‌های اجتماعی، همدلی، آگاهی موقعیتی، پاسخ‌های</p>	<p>سریه (۲۰۱۷)</p>

^۱ Koloor & Seifollahi

<p>موقعیتی) تاثیر زیادی بر استراتژی‌های مدیریت تعارض سازمانی (ادغام، الزام، غلبه، اجتناب، سازش) وجود دارد. این مطالعه سازمان‌ها در بخش ارتباطات مخابراتی اردن را توصیه می‌کند تا آموزش‌هایی را برای افزایش آگاهی از تمامی کارکنان در زمینه‌ی هوش اجتماعی انجام دهند. علاوه بر این، سازمان‌ها باید کارکنان را تشویق کنند تا روش‌هایی را اتخاذ کنند که درگیری میان خود را کاهش می‌دهد.</p>	
<p>فرسودگی شغلی به طور قابل توجهی با عملکرد دانشکده‌های موسسات فنی مرتبط است و سرمایه روانشناختی این رابطه را تعدیل می‌کند. نتیجه گیری از این پژوهش نشان داد که ویژگی‌های سرمایه روانشناختی، عامل مهمی در فرسودگی شغلی و عملکرد در میان اعضای هیئت علمی است. سرمایه روانشناختی اثر منفی فرسودگی شغلی بر نتایج عملکرد را کاهش می‌دهد. ویژگی‌های مثبت شخصیتی مانند سرمایه روانشناختی می‌تواند به افراد برای انجام وظایف جدید در یک محیط در حال تغییر کمک کند.</p>	<p>سیف الرحمان و همکاران (۲۰۱۶)</p>
<p>بین سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی (محتوایی) رابطه منفی وجود دارد.</p>	<p>مالیک و فاطیما (۲۰۱۶)</p>

۲-۵) مدل مفهومی تحقیق

مدل هوش اجتماعی از مقاله‌ی سیلورا^۱، مارتین یوسن^۲ و داهل^۳ (۲۰۰۱)، سرمایه روانشناختی از مقاله‌ی مک‌گی^۴ (۲۰۱۱) و فلات شغلی از مقاله‌ی میلیمن^۵ (۱۹۹۲) برگرفته شده می‌باشد. با توجه به تعاریف نظری مطروحه در فصل‌های اول و دوم، مدل مفهومی تحقیق را به صورت ذیل تعریف می‌کنیم:

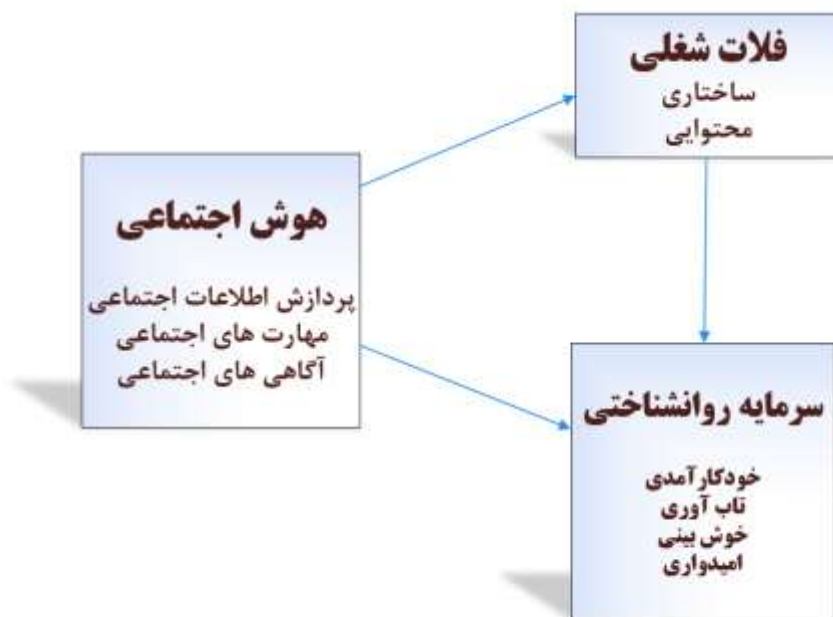
^۱ Silvera

^۲ Martinssen

^۳ Dahl

^۴ Mac Gee

^۵ Miliman



شکل ۲-۳: مدل مفهومی پژوهش

هوش اجتماعی سیلورا، مارتین یوسن و داهل (۲۰۰۱)، سرمایه روانشناختی مک گی (۲۰۱۱) و فلات شغلی میلین (۱۹۹۲).

فصل سوم

روش تحقیق

۳-۱) مقدمه

در هر تحقیق محقق به منظور بررسی فرضیه‌های مد نظر خود و رسیدن به اهداف تحقیق ابتدا باید روش تحقیق متناسب با نوع تحقیق خود را انتخاب کرده و بر اساس آن شروع به جمع آوری داده‌های مورد نظر کرده و در نهایت با استفاده از معادلات و روش‌های آماری به تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات می‌پردازد. این تجزیه و تحلیل اطلاعات بستگی به نوع پژوهش محقق دارد. در این فصل به ترتیب روش تحقیق، جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و محاسبات تعداد نمونه، روش جمع آوری داده‌ها، چگونگی حصول اطمینان از روایی و پایایی داده‌های جمع آوری شده و در نهایت روش تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق بیان می‌گردد.

۳-۲) روش جمع آوری اطلاعات

جمع آوری اطلاعات یکی از مهمترین بخش‌های پژوهش می‌باشد زیرا هر مقدار جمع آوری اطلاعات منطبق بر اهداف تحقیق؛ درست و صحیح انجام شده باشد به همان نسبت نتایج تحقیق هم می‌تواند درست و صحیح باشد. روش‌های گوناگونی برای جمع آوری اطلاعات با محاسن و معایب وجود دارد و چنانچه بصورت منظم و صحیح صورت پذیرد مراحل تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری از داده‌ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. روش‌های گردآوری اطلاعات و روش‌های تحلیل اطلاعات اغلب مکمل یکدیگرند و باید متناسب هدف‌ها و فرضیه‌های تحقیق انتخاب شوند (مستخدمین حسینی، ۱۳۹۴).

برای جمع آوری اطلاعات از دو روش مطالعه میدانی و مطالعه کتابخانه‌ای (از کتب، نشریات علمی و مقالات چاپ شده در زمینه این تحقیق، پایان‌نامه‌های قبلی کار شده در این زمینه در دانشگاه‌ها و مراکز علمی معتبر) استفاده خواهد شد. در مرحله جمع آوری اطلاعات میدانی، از آنجا که این تحقیق یک تحقیق پیمایشی است، پرسشنامه بهترین ابزار جهت جمع آوری اطلاعات در این نوع پژوهش به شمار می‌رود.

برای سنجش هوش اجتماعی از پرسش نامه سیلورا^۱، برای سنجش فلات شغلی از پرسش نامه میلی من^۲ و برای سنجش سرمایه روانشناختی از پرسش نامه مک گی^۳ استفاده شده است که مقیاس هر کدام از آنها طیف لیکرت بوده و در جدول ۱-۳ به توضیح هر یک از آنها می‌پردازیم.

جدول ۱-۳: پرسشنامه‌های تحقیق و مولفه‌های آن

پرسشنامه	منبع	تعداد گویه‌ها	مولفه‌ها (ابعاد)
هوش اجتماعی	سیلورا و همکاران (۲۰۰۱)	۲۱	پردازش اطلاعات اجتماعی (سوالات ۱ الی ۷) مهارت‌های اجتماعی (سوالات ۸ الی ۱۳ و ۱۲) آگاهی‌های اجتماعی (سوالات ۱۴ الی ۲۰)
سرمایه روانشناختی	مک گی	۲۶	خودکارآمدی (سوالات ۱ الی ۷) امیدواری (سوالات ۸ الی ۱۴) تاب آوری (سوالات ۱۵ الی ۲۰) خوشبینی (سوالات ۲۱ الی ۲۶)
فلات شغلی	میلی من	۱۲	فلات ساختاری (سوالات ۱ الی ۶) فلات محتوایی (سوالات ۷ الی ۱۲)

۳-۳) شواهد مربوط به روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها

۳-۳-۱) روایی پرسشنامه

با توجه به اینکه مهم‌ترین بخش جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش استفاده از پرسشنامه می‌باشد در حد توان سعی شده است با توجه به استاندارد بودن پرسش‌نامه‌ها برای افزایش روایی محتوایی پرسش‌نامه از ابزارهای ذیل استفاده گردد:

- ۱) بررسی و مطالعه پرسش‌نامه‌ها و سوال‌هایی که در تحقیق مشابه مورد استفاده قرار گرفته‌اند.
- ۲) مطالعه مقالات متعدد در رابطه با موضوع، مدل‌های مربوط و کلیه مسایل مرتبط با آن.
- ۳) مشاوره با افراد صاحب نظر و تایید متخصصین و خبرگان این حوزه و اخذ راهنمایی از استاد راهنما.

^۱ - Silvera
^۲ - Miliman

^۳ - Mac Gee

۳-۳-۲) پایایی پرسشنامه

پایایی یک پرسشنامه به دقت اندازه گیری، ثبات و پایایی آن اطلاق می شود دو معنای متفاوت دارد. یکی به معنای ثبات و پایایی نتایج آزمون در طول زمان است. یعنی اگر آزمون را برای یک آزمودنی چند بار تکرار کنیم نتایج یکسان داشته باشد. دوم به همسانی درونی آن اشاره دارد و مفهوم آن همبستگی متقابل سوالات آزمون است. یکی از عواملی که بر پایایی آزمون تاثیر می گذارد خطاهای اندازه گیری غیر نظام دار است که غیر قابل پیش بینی بوده و پایایی را کاهش می دهند. این خطاها به طور عمده ناشی از نمونه خاص سوالهای آزمون، شرایط اجرا، و انگیزه افراد در پاسخ دادن به سوالهای آزمون می باشد (قاسمی و مهرآبادی، ۱۳۹۲). به منظور بررسی پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای گرونباخ استفاده می کنیم. ضریب آلفای گرونباخ هر سه پرسشنامه هوش اجتماعی، فلات شغلی و سرمایه روانشناختی به کمک نرم افزار SPSS اندازه گیری شد و به ترتیب معادل ۰/۸۰۱، ۰/۷۶۶ و ۰/۹۴۱ بدست آمده است. با توجه به اینکه هر سه ضریب بالاتر از ۰/۷ گزارش شده است نشان می دهد پایایی پرسشنامه ها در حد قابل قبول و خوبی قرار دارد.

۳-۴) جامعه آماری

جامعه آماری عبارتست از مجموعه های از افراد، گروه ها و اشیا که در یک یا چند ویژگی خاص تشابه دارند. تعداد کل اعضای جامعه آماری را اندازه جامعه آماری می گویند. جامعه آماری در نظر گرفته شده جهت بررسی و تحقیق کارکنان ستاد مرکزی شرکت ملی گاز استان گلستان می باشند که تعداد آنها ۱۰۹ نفر می باشد.

۳-۴-۱) ویژگی و دلیل انتخاب جامعه آماری

به منظور توضیح در مورد ویژگی جامعه آماری می توان گفت با نگاهی کوتاه به کارنامه پنج ساله استان گلستان گویای این مدعاست که مدیریت و کارکنان این شرکت هر سال را با کارآیی و راندمانی بهتر از سال گذشته پشت سر می گذارند و بر این باورند به تمامی اهداف سازمان که اساسی ترین آن رضایت مندی مشتریان و توسعه خدمات گازرسانی در کوتاهترین زمان ممکن است دست یابند. لذا اهمیت

بررسی نارسایی ها و تلاش برای کاهش آن ها به منظور تقویت کارایی نیروی انسانی و پرورش مدیران متخصص و شایسته که رسیدن به اهداف شرکت در استان را تضمین می کند دو چندان می شود.

۳-۵) حجم نمونه و روش نمونه گیری

نمونه گیری یکی از مباحث مهم و تخصصی روش تحقیق می باشد و هنگامی که امکان مطالعه کل جامعه آماری فراهم نباشد به صورت روش های خاصی تعداد از حجم نمونه را که دارای ویژگی مشترک باشند انتخاب می کنیم. به عبارت دیگر نمونه آماری معرف کل جامعه آماری می باشد (مستخدمین حسینی ، ۱۳۹۴).

بنابراین حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران که در ادامه توضیح داده می شود تعداد ۸۵ نفر به دست می آید که تعداد ۱۰۰ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۸۵ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق با توجه به اینکه افراد در موقعیت های جغرافیایی مختلف حضور ندارند، برای نمونه گیری از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده شده است .

۳-۵-۱) برآورد حجم نمونه

هنگام بررسی نمونه ای تصمیم گیری در مورد حجم نمونه از دو نظر حائز اهمیت است : تأمین دقت نتایج نمونه گیری و صرفه جویی در میزان وقت و هزینه. در نتیجه بزرگی حجم نمونه موجب صرف وقت و هزینه زیاد است و کوچک بودن آن عدم دقت به همراه دارد. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است :

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 \delta^2}{[(N-1)\varepsilon^2] + z_{\alpha/2}^2 \delta^2} \quad \text{فرمول (۳-۱)}$$

که در آن N ، حجم جامعه آماری یا کارکنان ستاد مرکزی شرکت ملی گاز استان گلستان، Z مقدار متغیر نرمال متناظر با سطح اطمینان مورد نظر برای فاصله اطمینان ۹۵ درصد که برابر ۱/۹۶ می باشد. δ واریانس که برابر با ۰/۲ در نظر میگیریم. ε مقدار خطای مجاز که برابر با ۰/۰۵ می باشد و n حجم

نمونه است. بدین ترتیب حجم نمونه از طریق فرمول کوکران به دست آمد که ۸۵ نفر تخمین زده شد (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۲).

۳-۶) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. از روش آمار توصیفی به منظور ایجاد نمودارها و برآورد پارامترها مانند انحراف معیار، میانگین و سایر مشخصات توصیفی استفاده شده است که این قسمت با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفته است. از روش‌های آمار استنباطی از جمله روش آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه‌ها، روش‌های ضریب روایی ترکیبی و ضرایب AVE سازه‌ها به منظور روایی همگرا و روش فورنل و لارکر به منظور بررسی روایی واگرا استفاده شده است. و همچنین از معادلات ساختاری (SEM) نظیر، معیار R^2 ، معیار اندازه تاثیر (F^2) و معیار Q^2 جهت بررسی روابط بین متغیرها استفاده شده است. و در نهایت به منظور برازش کلی مدل و آزمون فرضیه‌های مختلفی استفاده شد که در فصل ۴ بطور کامل تشریح شده است.

نرم افزار مورد استفاده در این قسمت Smart PLS می‌باشد. تحلیل PLS بر اساس مجموعه‌ای از متغیرهای مستقل که بر مجموعه‌های متغیرهای وابسته تأثیر می‌گذارند، بکار گرفته می‌شود. روش PLS به‌عنوان یک مدل رگرسیونی جهت پیش‌بینی یک یا چند متغیر وابسته از طریق مجموعه‌ای از یک یا چند مؤلفه مستقل تعریف می‌شود و یا می‌توان به‌عنوان یک مدل مسیر جهت تفسیر تأثیرات متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته (پاسخ) در نظر گرفت.

نرم افزار SmartPLS از رویکرد خودگردان سازی داده‌ها برای تخمین استفاده می‌کند. حجم نمونه اندک بهترین دلیل استفاده از Smart PLS است. روش‌های نسل اول مدل سازی معادلات ساختاری که با نرم افزارهایی نظیر LISREL، EQS و AMOS اجرا می‌شدند، نیاز به تعداد نمونه زیاد دارند، در حالی که SmartPLS توان اجرای مدل با تعداد نمونه خیلی کم را دارا می‌باشد. لذا در این پژوهش مدل نظری تحقیق در نرم افزار Smart PLS مورد برازش و تحلیل قرار گرفت.

مهمترین شاخص‌های نیکویی برازش مدل در نرم افزار Smart PLS به شرح زیر است :

(۱) پایایی ترکیبی^۱

پایایی مرکب یا CR می‌باشد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که CR از ۰,۷ بزرگتر باشد. همچنین CR باید از AVE بزرگتر باشد. در اینصورت هر شرط روایی همگرا وجود خواهد داشت

(۲) روایی همگرا^۲

هرگاه یک سازه (متغیر پنهان) براساس چند گویه (متغیر مشاهده پذیر) اندازه‌گیری شود همبستگی بین گویه‌های آن بوسیله روایی همگرا قابل بررسی است. اگر همبستگی بین بارهای عاملی گویه‌ها بالا باشد، پرسشنامه دارای روایی همگرا می‌باشد. این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. میانگین واریانس استخراج شده (AVE^۳) به منظور بررسی روایی همگرا باید محاسبه شود. روایی همگرا زمانی وجود دارد که AVE از ۰,۵ بزرگتر باشد.

(۳) روایی واگرا^۴

روایی واگرا در برابر روایی همگرا قرار دارد. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان کردند روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد. بر این اساس روایی واگرا قابل قبول یک مدل اندازه‌گیری حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. این کار با استفاده از یک ماتریس در PLS انجام می‌گیرد، که ضرایب همبستگی بین سازه‌ها بوسیله اعداد این ماتریس مشخص می‌شود و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه اعداد قطر اصلی ماتریس را تشکیل می‌دهد.

(۴) ضریب تعیین R^۲

معیاری است که بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به وسیله متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. مقدار R^۲ تنها برای متغیرهای درون‌زای مدل ارائه می‌شود و در مورد سازه‌های برون‌زا مقدار آن برابر صفر است. هرچه مقدار R^۲ مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. به بیان بهتر ضریب تعیین معیاری است که بیان می‌کند چند درصد از

^۱ Composite Reliability

^۲ Divergent validity

^۳ Average Variance Extracted

^۴ Convergent validity

تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل قابل پیش بینی است. کم بودن این ضریب به معنای بد بودن متغیر مستقل نیست. به معنای این است که عوامل دیگری نیز وجود دارد که بر متغیر وابسته تاثیر می گذارد و نشان از ابعاد گسترده آن است.

۵) شاخص استون-گیسر Q^2

دومین شاخص برازش مدل ساختاری، شاخص Q^2 است. این معیار که توسط استون و گیسر (۱۹۷۵) معرفی شد، قدرت پیش بینی مدل در سازه‌های درون‌زا را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدل‌هایی که دارای برازش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی متغیرهای درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها تاثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تائید شوند. هنسler و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار 0.15 ، 0.2 و 0.35 را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین نموده اند. برای محاسبه شاخص Q^2 از تکنیک بلایند فولدینگ استفاده می‌شود.

۶) شاخص اندازه اثر F^2

اندازه اثر دیگر شاخص برازش بخش ساختاری مدل است و برای متغیرهای مستقل برون‌زا مصداق دارد. شاخص اندازه اثر توسط جاکوب کوهن معرفی شده است و در بحث محاسبه شاخص کوهن نیز به آن پرداخته شده است. شاخص F^2 برای یک متغیر مستقل، میزان تغییرات در برآورد متغیر وابسته را زمانی که اثر آن متغیر حذف شود را نشان می‌دهد. براساس نظر کوهن^۱ (۱۹۸۸) میزان این شاخص به ترتیب 0.02 (ضعیف) 0.15 (متوسط) و 0.35 (قوی) می‌باشد. برای محاسبه اندازه اثر از میزان ضریب تعیین استفاده می‌شود.

$$F^2 = (R^2_{included} - R^2_{excluded}) / (1 - R^2_{included}) \quad \text{فرمول (۲-۳)}$$

^۱ Cohen

۷) مقدار احتمال^۱

معمولاً هنگامی که یک فرضیه و ادعایی در مورد جامعه آماری بررسی می‌شود، از یک آماره آزمون و یک معیار برای تصمیم‌گیری در مورد فرضیه صفر، H_0 استفاده می‌شود. مقدار احتمال یکی از معیارهای کاربردی برای انجام آزمون فرض و تصمیم‌گیری در مورد ادعا بیان شده، است. مقدار احتمال برابر است با احتمال رد فرض صفر براساس داده‌های مشاهده شده به شرط این که فرض صفر درست باشد.

به طور کلی مقدار احتمال نشان دهنده این است که آیا اختلاف و رابطه بین گروه‌ها به متغیرهای مطالعه شده بستگی دارد یا نه؛ همچنین مقدار احتمال مشخص می‌کند که آیا یک مقداری که مشاهده شده در نتیجه تغییری است که ایجاد شده و یا آن مقدار به طور تصادفی مشاهده شده است. مقدار احتمال کوچک (که معمولاً کوچکتر یا مساوی عدد ۰/۰۵) نشان می‌دهد که شواهد قوی علیه فرض صفر وجود دارد و بنابراین اگر p -Value در نتایج شما برای یک آزمون کوچکتر از عدد مذکور به دست آید نشان می‌دهد که شما می‌بایست فرض صفر را رد نموده و فرض خلاف آن را قبول کنید. مقدار احتمال بزرگتر (که معمولاً بزرگتر از عدد ۰/۰۵) نشان می‌دهد که شواهد به دست آمده بر علیه فرض صفر ضعیف هستند و در نتیجه شما فرض صفر را می‌پذیرید.

^۱ p-Value

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل آماری

۱-۴ مقدمه

در فرآیند تحقیق، پس از گردآوری داده‌ها، گام بعدی شامل تجزیه و تحلیل داده‌ها است. به منظور بررسی صحت هر فرضیه در هر نوع تحقیق تجزیه و تحلیل داده‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. از اصلی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های هر تحقیقی که بر اساس جمع‌آوری اطلاعات انجام شده باشد تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌باشد. داده‌های خام با استفاده از نرم افزار آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و پس از پردازش به شکل اطلاعات در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرند. در این فصل، ابتدا یافته‌های توصیفی تحقیق بیان خواهد شد و سپس مدل اصلی پژوهش بررسی می‌شود و به دنبال آن فرضیات تحقیق آزمون می‌شوند.

۲-۴ آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

منظور از متغیرهای جمعیت شناختی، سوالاتی مانند سن، تحصیلات و... هستند که در ابتدای پرسشنامه‌های پیمایشی جای می‌گیرند و به منظور شناخت بهتر نمونه آماری این اطلاعات جمع‌آوری می‌شوند. در ادامه به بررسی توزیع متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق خواهیم پرداخت.

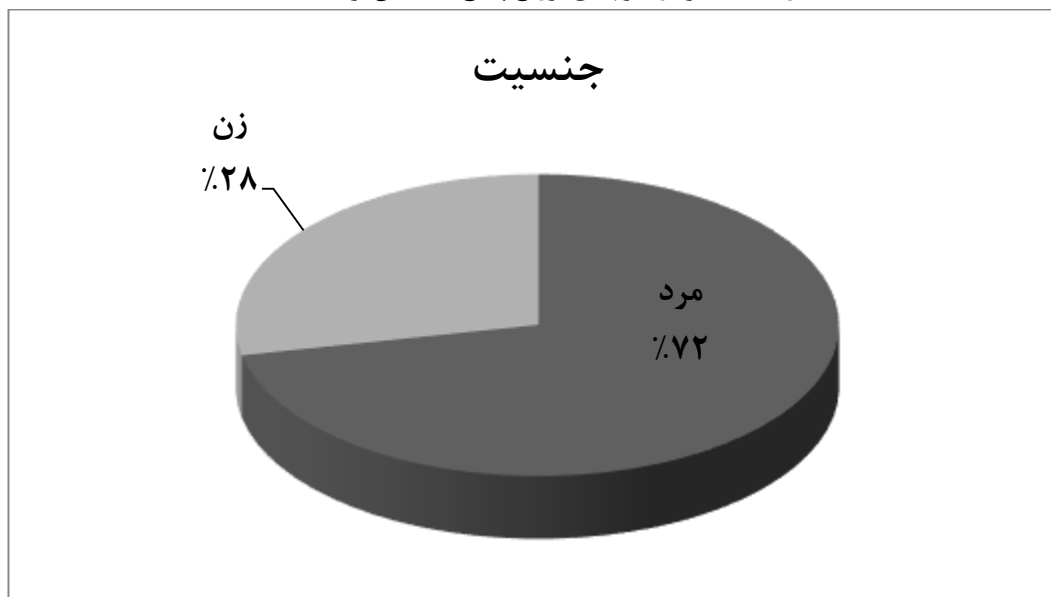
۱-۲-۴ جنسیت

جدول (۱-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت

سن (سال)	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۶۱	۷۱,۸
زن	۲۴	۲۸,۲
جمع	۸۵	۱۰۰,۰

همانطور که در جدول (۱-۴) مشاهده می‌کنید، از بین ۸۵ نفر نمونه آماری، ۸۵ نفر مرد و ۸۵ نفر زن بوده‌اند. شکل (۱-۴) نمودار کلوچه‌ای جدول (۱-۴) را نشان می‌دهد.

شکل (۱-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت



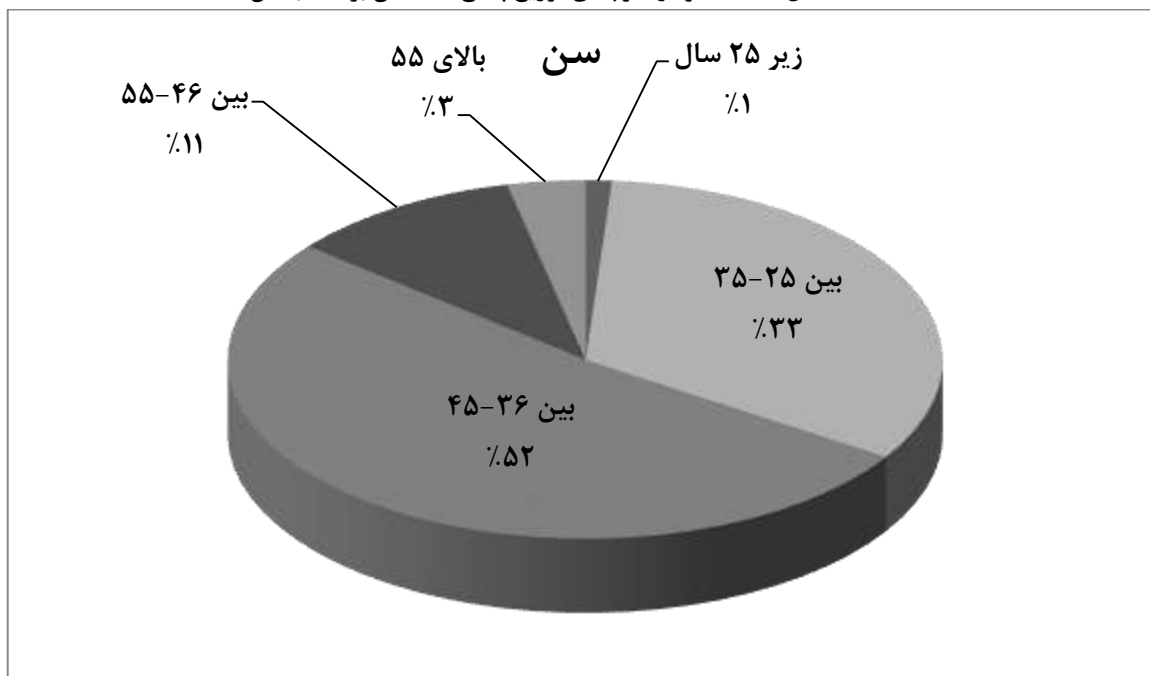
سن (۲-۲-۴)

جدول (۲-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سن

سن (سال)	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۲۵ سال	۱	۱,۲
بین ۲۵-۳۵	۲۸	۳۲,۹
بین ۳۶-۴۵	۴۴	۵۱,۸
بین ۴۶-۵۵	۹	۱۰,۶
بالای ۵۵	۳	۳,۵
جمع	۸۵	

همانطور که در جدول (۲-۴) مشاهده می‌کنید، اکثر (۵۲٪) نمونه آماری را افراد دارای ۳۶ تا ۴۵ سال تشکیل داده‌اند. شکل (۲-۴) نمودار کلوچه‌ای جدول (۲-۴) را نشان می‌دهد.

شکل (۲-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سن



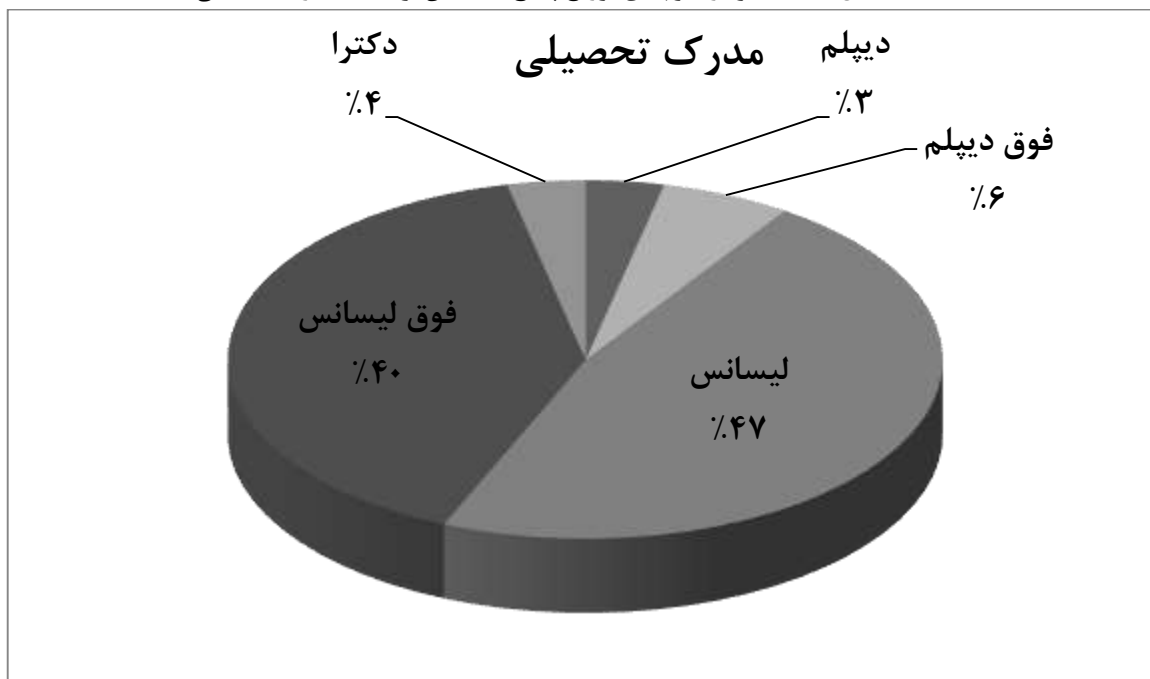
۳-۲-۴) مدرک تحصیلی

جدول (۳-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب مدرک تحصیلی

مدرک تحصیلی (سال)	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۳	۳,۵
فوق دیپلم	۵	۵,۹
لیسانس	۴۰	۴۷,۱
فوق لیسانس	۳۴	۴۰,۰
دکتر	۳	۳,۵
جمع	۸۵	۱۰۰,۰

همانطور که در جدول (۳-۴) مشاهده می‌کنید، اکثر (۴۷٪) نمونه آماری را افراد دارای مدرک لیسانس تشکیل داده‌اند. شکل (۳-۴) نمودار کلوچه‌ای جدول (۳-۴) را نشان می‌دهد.

شکل (۳-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب مدرک تحصیلی



۴-۲-۴ سابقه خدمت

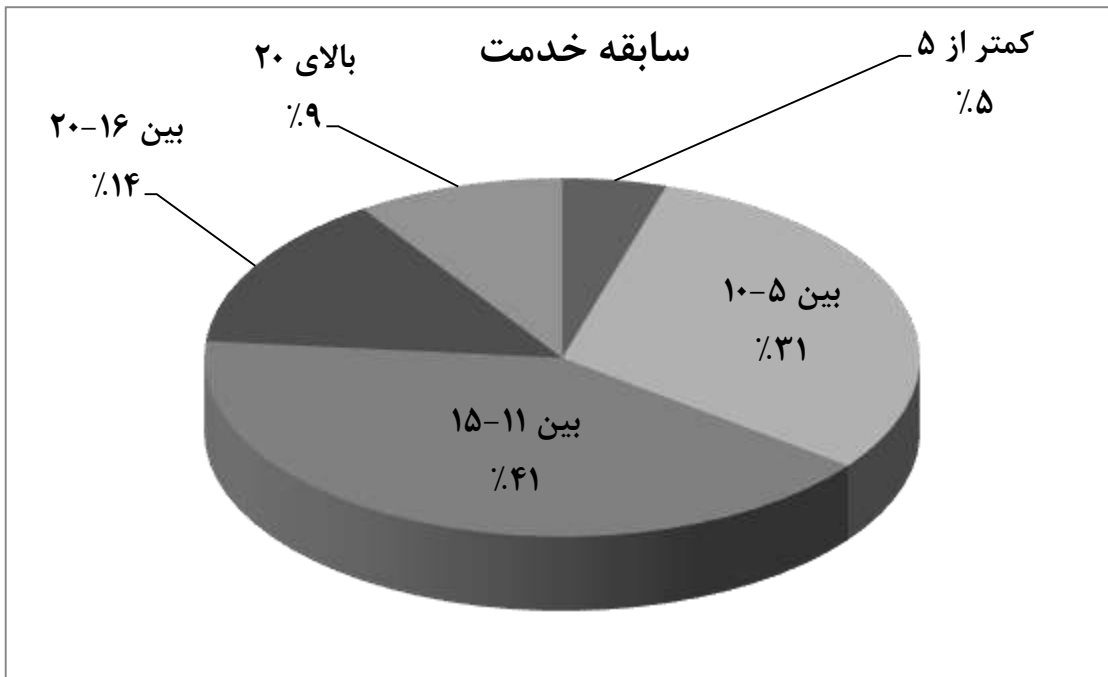
جدول (۴-۴): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت

سابقه خدمت (سال)	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۵	۴	۴,۷
بین ۵-۱۰	۲۶	۳۰,۶
بین ۱۱-۱۵	۳۵	۴۱,۲
بین ۱۶-۲۰	۱۲	۱۴,۱
بالای ۲۰	۸	۹,۴
جمع	۸۵	۱۰۰,۰

همانطور که در جدول (۴-۴) مشاهده می‌کنید، اکثر (۴۱٪) نمونه آماری را افراد دارای ۱۱ تا ۱۵ سال

سابقه کار تشکیل داده اند. شکل (۴-۴) نمودار کلوچه‌ای جدول (۴-۴) را نشان می‌دهد.

شکل (۴-۴): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه خدمت



۴-۲-۵) وضعیت تاهل

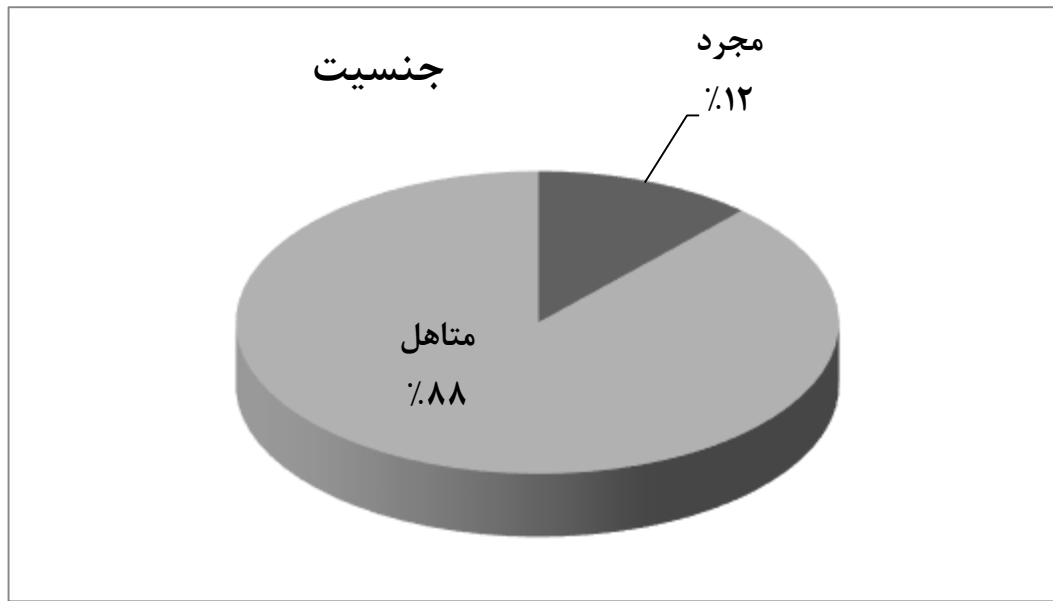
جدول (۴-۱): توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل

سن (سال)	فراوانی	درصد فراوانی
مجرد	۱۰	۱۱,۸
متاهل	۷۵	۸۸,۲
جمع	۸۵	۱۰۰,۰

همانطور که در جدول (۴-۱) مشاهده می‌کنید، از بین ۸۵ نفر نمونه آماری، ۱۰ نفر مجرد و ۷۵ نفر

متاهل بوده‌اند. شکل (۴-۱) نمودار کلوچه‌ای جدول (۴-۱) را نشان می‌دهد.

شکل (۴-۱): نمودار کلوچه‌ای توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل



۴-۳) بررسی مدل نظری تحقیق

برای آزمون صحت مدل نظری تحقیق و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار SmartPLS استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری می‌باشد و به بیان دقیق‌تر بسط «مدل خطی کلی»^۱ است که این امکان را برای پژوهشگر ایجاد می‌کند که مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را بگونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادله ساختاری رویکردی جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و پنهان است (کنجکاو منفرد و همکاران، ۱۳۹۲). در میان تمامی شیوه تحلیل چند متغیره تنها روش معادلات ساختاری است که همزمان هم از تحلیل رگرسیون چندگانه و هم از تحلیل عاملی استفاده می‌کند.

آنچه باعث می‌شود روش معادلات ساختاری روشی قدرتمند و مورد استفاده در میان محققان باشد، این است که علاوه بر ظاهری گرافیکی آن که تفسیر را آسان می‌کند، این روش می‌تواند مجموعه‌ای از روابط میان متغیرها را بصورت همزمان محاسبه کند. همانطور که هیر^۲ (۱۳۹۵) معتقد است "هیچکدام از

^۱. General Linear Model

^۲ Hir

روش‌های پیشین نمی‌توانستند همزمان هم مدل اندازه‌گیری را بررسی کنند و هم روابط علی مدل را محاسبه کنند". بطور کلی روش معادلات ساختاری از طریق مجموعه‌های از معادلات شبیه به رگرسیون چندگانه ساختار روابط درونی متغیرها را آشکار می‌کند. لذا برای پاسخ به پرسش اصلی این تحقیق، از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS استفاده شده است.

۴-۳-۱) مدل اندازه‌گیری

قبل از بررسی ضرایب مسیر و نتیجه‌گیری در مورد فرضیات تحقیق، لازم است کیفیت برازش مدل را بررسی کنیم. یکی از تفاوت‌های نرم افزار SmartPLS با سایر نرم افزارهای معادلات ساختاری این است که کیفیت مدل در دو قسمت بررسی می‌شود. قسمت اول کیفیت مدل اندازه‌گیری و قسمت دوم آزمون مدل ساختاری و سپس نیکویی برازش کل مدل. بنابراین به بررسی این شاخص‌ها می‌پردازیم. جدول زیر شاخص‌های نیکویی مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول (۴-۵). معیارهای بررسی مدل اندازه‌گیری

متغیر	AVE شاخص	CR شاخص	آلفای کرونباخ
سرمایه روانشناختی	۰.۵۹۸	۰.۷۱۴	۰.۹۴۱
فلات زدگی شغلی	۰.۵۷۶	۰.۷۰۳	۰.۷۶۶
هوش اجتماعی	۰.۵۰۶	۰.۷۴۹	۰.۸۰۱

همانطور که در جدول (۴-۵) مشاهده می‌کنید، شاخص AVE (میانگین واریانس استخراج شده) برای تمام متغیرها بیشتر از ۰/۵ می‌باشد. همچنین شاخص CR (ضریب روایی ترکیبی یا ضریب دیلون-گلدستاین) برای تمام متغیرها بیشتر از ۰/۷ می‌باشد که نشان از مطلوبیت مدل اندازه‌گیری دارد. ضریب آلفای کرونباخ نیز که بیانگر پایایی هر سازه است، بالاتر از ۰/۷ گزارش شده است که نشان از پایایی سازه‌های اندازه‌گیری دارد و بنابراین کیفیت مدل اندازه‌گیری مورد تایید است. همچنین در جدول ۴-۶ آلفای کرونباخ مربوط به هر مولفه آورده شده است.

جدول (۴-۶). آلفای کرونباخ مولفه های هر متغیر

متغیر اصلی	مولفه	آلفای کرونباخ
هوش اجتماعی (آلفای کل = ۰,۸۰۱)	پردازش اطلاعات اجتماعی	۰,۷۸۲
	مهارت های اجتماعی	۰,۷۷۲
	آگاهی های اجتماعی	۰,۷۰۸
فلات زدگی شغلی (آلفای کل = ۰,۷۶۶)	فلات ساختاری	۰,۷۰۵
	فلات محتوایی	۰,۷۰۸
سرمایه روانشناختی (آلفای کل = ۰,۹۴۱)	خودکارآمدی	۰,۸۰۰
	امیدواری	۰,۸۶۴
	تاب آوری	۰,۸۲۶
	بینی خوش	۰,۸۰۶

وایی همگرا

هرگاه یک یا چند خصیصه اندازه گیری شوند همبستگی بین این اندازه گیری ها دو شاخص مهم روایی را فراهم می سازد. اگر همبستگی بین بارهای عاملی بالا باشد، پرسشنامه دارای روایی همگرا می باشد. این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا باید میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و پایایی مرکب (CR) محاسبه می شود که این محاسبات امروزه توسط نرم افزار SmartPLS بصورت خودکار پس از برازش مدل محاسبه و گزارش می شود. بطور کلی روایی همگرا زمانی برقرار است که:

$$CR > 0/7$$

$$AVE > 0/5$$

$$CR > AVE$$

همانطور که در جدول (۴-۵) مشاهده کردیم، سه رابطه فوق در تمام سازه ها برقرار بوده است و لذا روایی همگرا برای مدل تحقیق برقرار است.

روایی واگرا

روایی واگرا یکی دیگر از معیارهای کیفیت مدل اندازه گیری است که برای بررسی آن از معیار فرنل و لاکر استفاده می‌شود. بر اساس این معیار، روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، نسبت به سازه‌های دیگر تعامل بیشتری با شاخص‌هایش دارد. در این معیار چنانچه جذر شاخص AVE برای هر متغیر را بر روی قطر اصلی ماتریس همبستگی قرار داده و مقدار آن بیشتر از همبستگی‌های آن سطر و ستون باشد، مدل دارایی روایی واگراست. جدول زیر ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق را برای بررسی معیار مذکور نشان می‌دهد.

جدول (۴-۷). ماتریس همبستگی پژوهش برای بررسی معیار فرنل و لاکر

ماتریس همبستگی متغیرها	۱	۲	۳
۱- سرمایه روانشناختی	۰.۷۷۳		
۲- فلات زدگی شغلی	۰.۲۵۰	۰.۷۵۹	
۳- هوش اجتماعی	۰.۷۷۲	۰.۳۱۴	۰.۷۱۲

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌کنید، عناصر روی قطر اصلی ماتریس همبستگی، تماماً از مقادیر سطر و ستون متناظر با خودشان بیشتر هستند بجز یک مورد. با توجه به تایید سایر آزمون‌ها در مورد مدل اندازه گیری و اینکه مقدار اختلاف بسیار اندک است می‌توان از آن چشم پوشی کرد و آن را به پراکندگی داده‌ها نسبت داد. در نتیجه مدل از شرایط خوبی برخوردار است و لذا روایی واگرا نیز مورد تایید است.

۴-۳-۲) مدل ساختاری

پس از بررسی مدل اندازه گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری می‌رسد. آزمون الگوی ساختاری یا فرضیه‌های پژوهش، شامل بررسی ضرایب مسیر β ، معنی داری ضرایب مسیر و مقادیر R^2 می‌باشد. همچنین برای بررسی کیفیت مدل ساختاری از ضریب استون-گیسر Q^2 که همان بررسی

اعتبار حشو یا افزونگی می باشد استفاده می شود که در جدول زیر گزارش شده است. همچنین مقادیر R^2 نیز در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول (۴-۸). بررسی ضریب استون-گیسر و ضرایب تعیین

متغیر	R^2	Q^2
سرمایه روانشناختی	۰,۸۳۰	۰,۱۳۳
فلات زدگی شغلی	۰,۱۰۶	۰,۲۱۹
هوش اجتماعی	----	----

همانطور که در جدول (۴-۷) مشاهده می‌کنید، مقادیر ضریب استون-گیسر Q^2 ، مثبت هستند و این نشان از روایی مطلوب مدل اندازه‌گیری دارد (توجه شود که این معیار فقط برای متغیر درونزا است در نظر گرفته می‌شود و علامت «---» نشان دهنده آن این که متغیر مورد نظر برونزاست و برای آن شاخص استون-گیسر محاسبه نمی‌شود).

به علاوه ضریب تعیین مدل (R^2) که نشان می‌دهد چند درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل تبیین شده است. به عبارت دیگر چه مقدار از تغییرات متغیر وابسته تحت تاثیر متغیر مستقل مربوطه بوده و مابقی تغییرات متغیر وابسته مربوط به سایر عوامل می‌باشد. نشان می‌دهد که ۸۳٪ از تغییرات سرمایه روانشناختی، و همچنین ۱۰٪ از تغییرات متغیر فلات زدگی شغلی، توسط متغیرهای مستقل مدل تبیین شده است که این مقدار مطلوب است و نشان از روایی مطلوب مدل دارد. اما آیا مقدار R^2 پایین به معنای برآزش بد مدل است؟ خیر. دو علت وجود دارد: (۱) در برخی از زمینه‌ها، به طور کلی انتظار می‌رود که مقادیر ضریب تعیین R^2 پایین باشد. به عنوان مثال، در زمینه تلاش برای پیش بینی رفتار انسان (مانند روانشناسی) معمولاً مقادیر ضریب تعیین R^2 کمتر از ۵۰٪ است. رفتار انسان‌ها به سادگی مانند فرآیندهای فیزیکی قابل پیش بینی نیست. (۲) به علاوه، ممکن است ضریب تعیین R^2 پایین باشند، اما متغیرهای پیش بینی معنی دار دیگری از نظر آماری وجود داشته باشند.

پس از بررسی و تایید مطلوبیت مقادیر مشاهده شده برای دو شاخص Q^2 و R^2 ، به بررسی مقدار مجذور آماره فیشر یا همان F^2 می‌پردازیم. اندازه تاثیر، به بیان این مساله می‌پردازد که آیا یک متغیر نهفته مستقل، تاثیر قابل توجهی روی یک متغیر وابسته دارد یا خیر. اندازه اثر، ارتباط مستقیمی با واریانس تبیین شده دارد. در اینجا به بررسی سهم هر متغیر برونزای پیش بین در این مقدار تبیین شده می‌پردازیم. یعنی در پی آن هستیم که هر متغیر پیشبین در هر مدل مسیری چه سهمی در R^2 دارد. براساس نظر کوهن^۱ (۱۹۸۸) میزان این شاخص به ترتیب ۰,۰۲ (ضعیف) ۰,۱۵ (متوسط) و ۰,۳۵ (قوی) تفسیر می‌شود که نتایج آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول (۴-۹). بررسی مقدار مجذور آماره فیشر (اندازه تاثیر)

متغیر	F^2
فلات زدگی شغلی → سرمایه روانشناختی	۰,۱۹۷
سرمایه روانشناختی → هوش اجتماعی	۰,۸۷۲
فلات زدگی شغلی → هوش اجتماعی	۰,۴۸۰

همانطور که مشاهده می‌شود، مقدار مجذور آماره فیشر یا همان F^2 بزرگتر از ۰,۱۵ بدست آمده است که نشان از روایی مطلوب مدل دارد. همچنین با توجه به مقادیر R^2 و Q^2 متوجه می‌شویم که متغیرهای مستقل توانایی پیش بینی و تاثیر بر متغیر وابسته را دارند اما نیاز به متغیرهای مستقل و میانجی دیگری هم هست و در طرف دیگر سرمایه روانشناختی در پیش بینی فلات شغلی کارکنان قوی عمل نمی‌کند. این نشان می‌دهد که فلات شغلی دارای ابعاد گسترده تری می‌باشد. اینجا علاوه بر متغیر مستقل هوش اجتماعی نیاز به متغیرهای مستقل و حتی متغیرهای میانجی دیگری نیز می‌باشد که در قسمت پیشنهادات ذکر خواهد شد.

۴-۳-۳) بررسی خروجی مدل نظری تحقیق

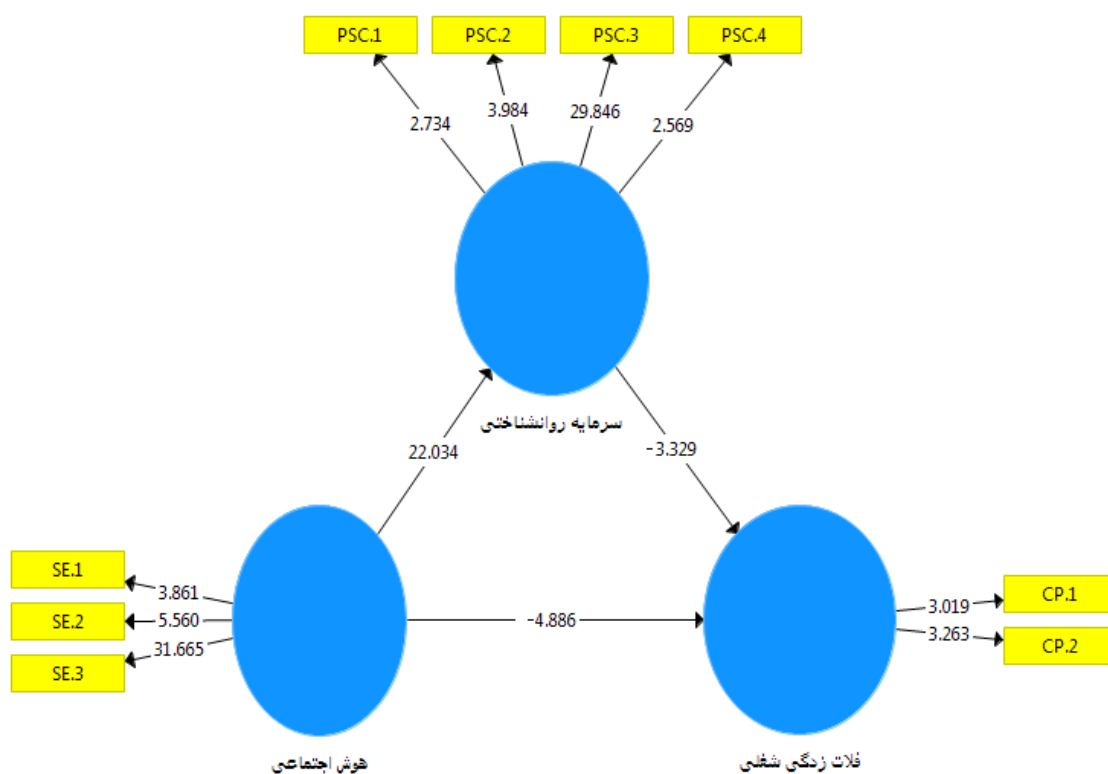
^۱ Cohen

حال پس از مورد تایید قرار گرفتن برآزش مطلوب مدل، به بررسی خروجی مدل نظری تحقیق می‌پردازیم. شکل (۴-۵) و (۴-۶) به ترتیب خروجی مدل نظری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد و در حالت معنی داری ضرایب را نشان می‌دهد.



شکل (۴-۵). مدل نظری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد

در شکل (۴-۵) ضریب مسیر بین متغیرهای مدل بر روی هر مسیر که متناظر با فرضیات پژوهش است، قابل مشاهده است. این ضریب مسیر استاندارد عددی است بین ۱ و -۱ که در مدل فوق علامت مثبت آنها نشان از وجود رابطه مثبت بین متغیرهای تحقیق دارد. به عنوان مثال بین هوش اجتماعی و فلات زندگی شغلی ضریب مسیر ۰/۵۰۵- بدست آمده است. اما آیا این ضریب به لحاظ آماری معنادار است؟ برای پاسخ به این سوال از مقدار آماره t (t-value) متناظر با هر ضریب استفاده می‌کنیم که این مقادیر در شکل زیر قابل مشاهده است.



شکل (۴-۶). مدل نظری تحقیق در حالت معناداری ضرایب (t-value)

همانطور که در شکل فوق مشاهده می‌کنید تمام آماره‌های t بزرگتر از عدد ۱/۹۶ (و یا کوچکتر از ۱/۹۶) هستند که این یعنی تمام ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادارند. برای تصمیم‌گیری در مورد فرضیات هم باید از روی همین مقادیر تصمیم‌گیری کنیم. اما قبل از تصمیم‌گیری در مورد فرضیات تحقیق، به بررسی شاخص نیکویی برازش مدل که در نسخه‌های جدید نرم افزار SmartPLS اضافه شده است می‌پردازیم. جدول زیر مقادیر مطلوب و مقادیر مشاهده شده این شاخص‌ها را نشان می‌دهد.

جدول (۴-۱۰): شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحقیق

شاخص	محدوده قابل قبول	مقدار مشاهده شده	نتیجه
SRMR	کمتر از ۰/۰۸ (Hu & Bentler, ۱۹۹۹)	۰,۰۷۱	برازش مناسب
d_ULS	کمتر از ۰/۹۵ (Henseler et al., ۲۰۱۰)	۰,۵۹۴	برازش مناسب
d_G	کمتر از ۰/۹۵ (Henseler et al., ۲۰۱۰)	۰,۶۹۱	برازش مناسب

برازش مناسب	۲,۳۳۱	کمتر از ۳ (Kenny et al., ۲۰۱۴)	X ^۲ /df
برازش مناسب	۰,۹۴۵	بیشتر از ۰/۹ (Bentler & Bonett, ۱۹۸۰)	NFI
برازش مناسب	۰,۵۱۱	بیشتر از ۰,۳۵ (Wetzels, ۲۰۰۹)	GOF

همانطور که در جدول (۴-۸) مشاهده می‌کنید، تمام شاخص‌های برازش مدل اصلی تحقیق گویای برازش مطلوب مدل هستند. بنتلر و بانت (۱۹۸۰) معتقدند در صورتی که مقدار شاخص بیشتر از ۰/۹ باشد، مدل بخوبی برازش شده است. یکی دیگر از معیارهای بسیار مهم در برازش مدل، نسبت کای-دو به درجه آزادی (X^۲/df) است. در صورتی که این مقدار کمتر از ۳ باشد، روایی مدل مورد تایید است که مشاهده می‌شود این مقدار کمتر از ۳ می‌باشد (X^۲/df = ۲/۳۳۱). دو شاخص d_G و d_ULS نیز شاخص‌های جدید برازش می‌باشند. این شاخص‌ها از جمله شاخص‌های مهم نیکویی برازش در روش حداقل مجذورات جزئی هستند که جدیداً در نسخه سوم از SmartPLS محاسبه و گزارش می‌شوند. همینطور که مشاهده می‌کنید مقدار بدست آمده برای آنها از ۰/۹۵ کمتر است و این بیانگر نیکویی برازش است. همچنین شاخص نیکویی برازش (GOF) نیز ۰,۵۱۱ بدست آمده است که مقدار بیشتر از ۰,۳۵ بیانگر برازش قوی مدل می‌باشد و در نتیجه نشان از برازش قوی مدل کلی دارد. بنابراین نهایتاً بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان داد که مدل بخوبی برازش داده شده است و می‌توانیم در ادامه به بررسی نتایج و تحلیل ضرایب مسیر پردازیم. بنابراین نتایج آزمون فرضیات تحقیق در جدول (۴-۹) نشان داده می‌شود.

جدول (۴-۱۱). نتایج فرضیات تحقیق

نتیجه آزمون	معناداری (T-Value)	ضریب مسیر (β)	ساختاری مسیر	فرضیه
قبول فرضیه	- ۴,۸۸۶	- ۰,۵۰۵	فلات زدگی شغلی → هوش اجتماعی	H _۱
قبول فرضیه	۲۲,۰۳۴	۰,۹۱۱	سرمایه روانشناختی → هوش اجتماعی	H _۲
قبول فرضیه	- ۳,۳۲۹	- ۰,۲۱۰	فلات زدگی شغلی → سرمایه روانشناختی	H _۳

می‌دانیم در علم آمار برای اینکه فرضیه‌ای در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تایید قرار گیرد، باید مقدار آمار t متناسب با آن آزمون بالاتر از عدد ۱,۹۶ باشد. لذا همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌کنید مقادیر آماره t برای تمام ضرایب مسیر بیشتر از ۱,۹۶ (و یا کمتر از -۱,۹۶) مشاهده شده است و بنابراین تمام ضرایب مسیر معنادار هستند.

در ادامه اثرات مستقیم، غیر مستقیم و اثرات کل را بصورت زیر گزارش می‌کنیم.

جدول (۴-۱۲): نتایج اثرات مستقیم و غیر مستقیم مدل

اثر کل	اثر غیر مستقیم	اثر مستقیم	ساختاری مسیر
- ۰/۶۹۶	- ۰/۱۹۱ (- ۰,۲۱۰ * ۰,۹۱۱)	- ۰,۵۰۵	فلات زدگی شغلی → هوش اجتماعی
۰,۹۱۱	---	۰,۹۱۱	سرمایه روانشناختی → هوش اجتماعی
- ۰,۲۱۰	---	- ۰,۲۱۰	فلات زدگی شغلی → سرمایه روانشناختی

همانطور که در جدول (۴-۱۰) مشاهده می‌کنید، هوش اجتماعی بر فلات زدگی شغلی به میزان ۰/۵۰۵- اثر معکوس دارد و اثر غیر مستقیم در این رابطه که از حاصلضرب دو ضریب مسیر دیگر بدست می‌آید نیز ۰/۱۹۱- بدست آمده است. بنابراین در مجموع اثر کل برابر با ۰/۶۹۶- بدست می‌آید. بنابراین در نظر

گرفتن متغیر میانجی سرمایه روانشناختی و توجه به آن باعث کاهش اثر معکوس هوش اجتماعی بر فلات زدگی شغلی خواهد شد.

* بررسی فرضیه اصلی (آزمون معناداری نقش میانجی):

از آنجا که در این تحقیق متغیر سرمایه روانشناختی، متغیر میانجی تحقیق است، لازم است تحلیلی داشته باشیم بر نقش میانجی آن و در واقع بسنجیم که آیا این متغیر در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نقش میانجی دارند یا خیر؟! برای بررسی اثرات میانجی در این تحقیق از سه آزمون سوئل^۱(۱۹۸۲)، آرویان^۲ (۱۹۴۷) و گودمن^۳(۱۹۶۰) استفاده شده است. در این آزمون با استفاده از ضریب استاندارد مسیر و خطای استاندارد آن آزمون اجرا می‌شود و که نتایج آن در جدول (۴-۱۱) نشان داده شده است.

جدول (۴-۱۳): نتایج آزمون معناداری اثرات میانجی

نتیجه			ساختاری مسیر	نوع آزمون	فرضیه
	سطح معناداری (P-Value)	Z-Value			
تایید فرضیه	۰,۰۰۰۹	۳,۲۹۲	فلات شغلی → سرمایه → هوش اجتماعی	آزمون سوئل	چهارم
تایید فرضیه	۰,۰۰۱۰	۳,۲۸۸	فلات شغلی → سرمایه → هوش اجتماعی	آزمون آرویان	
تایید فرضیه	۰,۰۰۰۹	۳,۲۹۵	فلات شغلی → سرمایه → هوش اجتماعی	آزمون گودمن	

همانطور که مشاهده می‌کنید سطح معناداری هر سه آزمون انجام شده برای نقش میانجی سرمایه روانشناختی کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده است. این بدان معناست که سرمایه روانشناختی در رابطه بین

^۱ Sobel
^۲ Aroian

^۳ Goodman

هوش اجتماعی و فلات زدگی شغلی نقش میانجی ایفاء می کند و لذا می توان گفت که فرضیه چهارم تحقیق نیز مورد تایید قرار می گیرد.

فصل پنجم

نتیجه گیری و پیشنهادات

مقدمه :

هر محقق بعد از انجام تجزیه و تحلیل آماری به منظور نتیجه گیری کلی از یافته‌ها نیازمند بررسی کلی نتایج و مقایسه آن با یافته‌های پژوهش قبلی می‌باشد. این پژوهش توصیفی با هدف بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زدگی شغلی با نقش میانجی سرمایه روانشناختی انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق شرکت ملی گاز استان گلستان بود که از ۸۵ نفر بصورت تصادفی ساده برای پاسخگویی به پرسشنامه انتخاب شدند. این پژوهش دارای ۴ فرضیه بود که در طی فرایند تحقیق بدان پرداخته شد و مورد آزمون و بررسی قرار گرفتند. در این فصل ابتدا نتایج حاصل از پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند و سپس نتایج به دست آمده را با پژوهش‌های پیشین مقایسه می‌کنیم و در نهایت محدودیت‌ها، پیشنهادات کاربردی و پیشنهادات برای پژوهش‌های آینده را بیان می‌کنیم.

۱-۵) بحث و بررسی فرضیه‌های تحقیق

۱-۱-۵) مقایسه، بحث و نتیجه گیری از فرضیه اول

«فرضیه ۱: بین هوش اجتماعی و فلات زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه منفی وجود دارد.»

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول (۹-۴) ضریب مسیر بدست آمده برای مسیر هوش اجتماعی به فلات زدگی شغلی، در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد. زیرا سطح معنادار ضرایب (t-value) برای آن کوچکتر از ۱/۹۶- به دست آمده است. در نتیجه می‌توانیم بگوییم بین هوش اجتماعی و فلات زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز استان گلستان رابطه معکوس و معناداری وجود داشته است و فرضیه اول تحقیق مورد تایید است. به عبارت دیگر می‌توان گفت هر چه میزان هوش اجتماعی کارکنان افزایش یابد فلات زدگی شغلی کارکنان کاهش خواهد یافت. در تبیین این یافته می‌توان گفت هر چه افراد بتوانند ارتباطات موثری داشته باشند و دامنه روابط اجتماعی خود را گسترش دهند و تعامل سازنده تری با سایرین در محل کار داشته باشند می‌توانند فلات زدگی شغلی را کاهش بدهند.

یافته‌های حاصل از این پژوهش با نتیجه پژوهش آبار و باقرپور (۱۳۹۸) همسو می‌باشد. آنها در پژوهشی با موضوع رابطه بین هوش فرهنگی و فلات زدگی شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که هوش فرهنگی می‌تواند باعث کاهش فلات زدگی کارکنان شود. به اعتقاد آنها بعد انگیزش هوش فرهنگی باعث می‌شود افراد تعامل مثبت و موثری را با دیگران از فرهنگ‌های مختلف داشته و در نتیجه در انجام امور شغلی با مدیریت روابط مفید و موثر با دیگران، یک عملکرد مطلوب را داشته باشند. همچنین بعد رفتاری هوش فرهنگی، به افراد کمک می‌کند در شرایطی که در فرهنگ جدید قرار می‌گیرند چگونه عمل کنند. در واقع بعد رفتاری مجموعه‌ای از پاسخ‌های رفتاری منعطفی را شامل می‌شود که در موقعیت‌های مختلف به کار می‌آیند و متناسب با یک تعامل خاص یا موقعیت ویژه، از قابلیت اصلاح و تعدیل برخوردارند که می‌تواند فلات زدگی کارکنانی که خواهان پیشرفت شغلی می‌باشد را کاهش دهد.

همچنین یافته‌های این پژوهش با نتایج تحقیق نوروزی و همکاران (۱۳۹۵) همسو می‌باشد. آن‌ها در پژوهشی تحت عنوان عوامل موثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی دانشکده‌های تربیت بدنی به این نتیجه دست یافتند که روابط اجتماعی نامطلوب در ایجاد فلات زدگی شغلی کارکنان موثر است. همچنین بهره هوشی در ایجاد فلات زدگی شغلی کارکنان موثر است و ویژگی‌های شخصیتی در ایجاد فلات زدگی شغلی موثر است.

۵-۱-۲) مقایسه، بحث و نتیجه گیری از فرضیه دوم

«فرضیه ۲: بین هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه معناداری وجود دارد.»

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول (۹-۴) ضریب مسیر بدست آمده برای مسیر هوش اجتماعی به سرمایه روانشناختی، در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد. زیرا سطح معنادار ضرایب (t-value) برای آن بزرگتر از ۱/۹۶ به دست آمده است. در نتیجه می‌توانیم بگوییم بین هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی کارکنان در شرکت ملی گاز استان گلستان رابطه مستقیم و معناداری وجود داشته است و فرضیه

دوم تحقیق مورد تایید است. به عبارت دیگر می توان گفت هر چه میزان هوش اجتماعی کارکنان افزایش یابد سرمایه روانشناختی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت.

نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق پرویز (۱۳۹۵) همخوانی دارد. آنها در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانکها با نقش واسطه‌های سرمایه‌ی روانشناختی که کلیه مدیران شعب بانکهای رفاه استان کرمانشاه مورد بررسی قرار گرفتند به این نتیجه دست یافتند که هوش اجتماعی مدیران بر سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و نیز سرمایه‌ی روانشناختی مدیران نقش واسطه‌های را در بین هوش اجتماعی آنان و عملکرد مالی بانک ایفا می‌کند.

همچنین نتایج این تحقیق با تحقیق فاتح مقدم (۱۳۹۴) همسو می‌باشد. در بررسی مبانی نظری مطروحه می‌توان ارتباط نزدیکی بین هوش هیجانی (عاطفی) و هوش اجتماعی یافت طوری که هوش عاطفی زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی می‌باشد. آنها در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی سرمایه روانشناختی و شادی در کارکنان صنایع نساجی یزدباف با تعداد نمونه آماری ۲۱۰ نفر به این نتیجه دست یافت که بین هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی رابطه معناداری وجود دارد. هاشم پور (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف بررسی تأثیر شایستگی و هوش اجتماعی بر بهداشت روانی کارکنان فرمانداری‌های استان اردبیل به این نتیجه دست یافت که ابعاد (پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) متغیر هوش اجتماعی تأثیر معنی‌داری بر بهداشت روانی کارکنان دارد.

۵-۱-۳) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه سوم

«فرضیه ۳: بین سرمایه روانشناختی و فلات زندگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه منفی وجود دارد.»

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول (۹-۴) ضریب مسیر بدست آمده برای مسیر سرمایه روانشناختی به فلات زندگی شغلی، در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد. زیرا سطح معنادار ضرایب (t-value) برای آن کوچکتر از ۱/۹۶- به دست آمده است. در نتیجه می‌توانیم بگوییم بین سرمایه روانشناختی و فلات زندگی شغلی کارکنان در شرکت گاز استان گلستان رابطه معکوس و معناداری وجود داشته است و فرضیه

سوم تحقیق مورد تایید است. به عبارت دیگر می‌توان گفت هر چه میزان سرمایه روانشناختی کارکنان افزایش یابد فلات زدگی شغلی کارکنان کاهش خواهد یافت.

نتایج این تحقیق با تحقیق سونیا و نور (۲۰۱۶) همخوانی دارد. آنها در پژوهشی با عنوان ارتباط سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی (محتوایی) رابطه منفی وجود دارد. فیاضی و ضیایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان تأثیر فلات زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران نشان دادند میزان فلات زدگی شغلی (فلات ساختاری و فلات محتوایی)، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت در کتابداران، بیشتر از متوسط می‌باشد؛ علاوه بر این، تحلیل‌های رگرسیونی مشخص کردند فلات شغلی ادراک شده، بر تمایل به ترک خدمت و فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد؛ به عبارت دیگر، کتابدارانی که فلات زدگی بیشتری را ادراک کرده‌اند، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت بیشتری را نیز گزارش داده‌اند. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق سیف الرحمان و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد. آنها به این نتیجه رسیدند که سرمایه روانشناختی اثر منفی فرسودگی شغلی (که یکی از اثرات فلات زدگی شغلی است) را کاهش می‌دهد. ویژگی‌های مثبت شخصیتی مانند سرمایه روانشناختی می‌تواند به افراد برای انجام وظایف جدید در یک محیط در حال تغییر کمک کند. همچنین خواجه پور و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان رابطه علی سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی با نقش میانجی گر استرس شغلی به این نتیجه رسیدند که سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد و سرمایه روانشناختی بر قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی از طریق استرس شغل اثر غیرمستقیم دارد. نوح پیشه (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان شناسایی ارتباط فرسودگی شغلی و فلات زدگی شغلی با خودکارآمدی در بین کارکنان مجتمع پتروشیمی اصفهان به این نتیجه دست یافت که فلات زدگی شغلی با خودکارآمدی شغلی و هم چنین فرسودگی شغلی با فلات زدگی شغلی رابطه معنی داری دارند.

فاتح مقدم (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات‌زدگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری ادراک کارکنان از عدالت سازمانی به این نتیجه دست یافت که توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات‌زدگی شغلی تأثیر منفی دارد.

۵-۱-۴) مقایسه، بحث و نتیجه‌گیری از فرضیه چهارم

«فرضیه ۴: سرمایه روان‌شناختی در رابطه بین هوش اجتماعی و کاهش فلات‌زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز نقش میانجی دارد.»

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ۱۱-۴ سطح معناداری برای متغیر میانجی کمتر از ۰/۰۵ به دست آمد که نشان از معنادار بودن نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در ارتباط بین هوش اجتماعی و کاهش فلات‌زدگی شغلی کارکنان بوده است. بدین معنا که علاوه بر اینکه افزایش هوش اجتماعی به کاهش فلات‌زدگی شغلی کارکنان در سازمان منجر خواهد شد، افزایش سرمایه روان‌شناختی نیز بر کاهش این رابطه تأثیر گذار است و فلات‌زدگی شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق پرویز (۱۳۹۵) همخوانی دارد. آنها در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانک‌ها با نقش واسطه‌ای سرمایه‌ی روان‌شناختی که کلیه مدیران شعب بانک‌های رفاه استان کرمانشاه مورد بررسی قرار گرفتند به این نتیجه دست یافتند که هوش اجتماعی مدیران بر سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و نیز سرمایه‌ی روان‌شناختی مدیران نقش واسطه‌ای را در بین هوش اجتماعی آنان و عملکرد مالی بانک ایفا می‌کند.

از آنجا رابطه ترکیبی بین این سه سازه هنوز مورد بررسی قرار نگرفته است، بنابراین این مطالعه یافته مهم و جدیدی را در درک روابط بین هوش اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی و فلات‌زدگی شغلی در این نمونه مورد نظر برای مطالعات آینده فراهم آورده است.

۵-۲) نتیجه گیری

افزایش هوش اجتماعی کارکنان شرکت گاز استان گلستان می تواند باعث کاهش فلات شغلی و افزایش میزان سرمایه روانشناختی کارکنان شود. هوش اجتماعی به افراد کمک می کند بتوانند ارتباطات موثری داشته باشند و دامنه روابط اجتماعی خود را گسترش دهند و تعامل سازنده تری با سایرین در محل کار داشته باشند و در نتیجه می توانند اثرات منفی فلات شغلی را کاهش دهند. همانطور که نتایج نشان داد، هوش اجتماعی توانایی تاثیر خوبی بر متغیرهای دیگر داشت؛ و پیش بینی کننده خوبی برای سایر متغیرها بود. بنابراین آموزش و افزایش هوش اجتماعی، به عنوان یکی از ابعاد مهم هوش، از موارد مهمی است که سازمان ها می توانند بر روی آن برنامه ریزی های بلند مدت داشته باشند. بدیهی است که برنامه ریزی سازمان مستلزم صرف هزینه می باشد اما، این هزینه نوعی سرمایه گذاری برای آینده سازمان می باشد. هر چه سازمان ها محیط پویاتری ایجاد کرده و افراد را تشویق به کار گروهی کرده و تعاملات اجتماعی در سازمان را افزایش دهند، می تواند باعث تقویت هوش اجتماعی در کارکنان شود و در نهایت منجر به رشد سازمان می شود. از طرف دیگر با رشد سرمایه روانشناختی ناشی از افزایش هوش اجتماعی، کارکنان احساس خودکارآمدی و اعتماد به نفس بیشتری پیدا کرده و امید و خوش بینی به آینده کاری در فرد افزایش می یابد و این امر انگیزه افراد برای فعالیت در محیط کار را افزایش می دهد. اما سرمایه روانشناختی با وجود موثر بودن در کاهش فلات شغلی، توانایی پیش بینی تغییرات آن را بصورت کامل نداشت. با توجه به ابعاد مهم سرمایه روانشناختی تصور پژوهشگر بر این بود که این متغیر توانایی پیش بینی خوبی برای فلات شغلی دارد، اما نتایج نشان داد که به متغیرهای بیشتری برای پیش بینی عوامل موثر بر فلات شغلی نیاز می باشد. علت این امر ناشی از پیچیدگی و اهمیت فلات شغلی است. این نکته اهمیت روز افزون برنامه ریزی و اقدامات جدی سازمان ها برای جلوگیری از این پدیده را نشان می دهد. لذا به منظور بررسی عوامل موثر بر فلات شغلی لازم است تاثیر چند عامل بصورت همزمان سنجیده شود تا بهترین عوامل تاثیر گذار شناسایی شوند.

۳-۵) پیشنهادات تحقیق

پیشنهادات تحقیق در دو بخش پیشنهادات کاربردی بر مبنای یافته‌های پژوهش و پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی ارائه شده است:

۳-۵-۱) پیشنهادات کاربردی مبتنی بر نتایج تحقیق

با توجه به مبانی نظری مطروحه و علم به رشد سازمان‌ها، سلطه دنیای مجازی و الکترونیک بر سازمان‌ها و تبدیل سازمان‌ها از حالت نردبانی به تخت و بروز پدیده فلات شغلی و از طرفی نیاز بیش از پیش آن‌ها به نیروی انسانی کارآمد، فلات شغلی در حال تبدیل شدن به معضلی مهم در سازمان‌ها می‌باشد. لذا پرداختن به عوامل ایجاد آن و روش‌های مقابله با آن از ضروریات است. در این قسمت با توجه به نتایج مستخرج از تجزیه و تحلیل داده‌ها سعی شده است پیشنهادات کاربردی بر مبنای فرضیات تحقیق ارائه می‌شود:

۳-۵-۱-۱) پیشنهادات کاربردی بر مبنای فرضیه اول

«فرضیه ۱: بین هوش اجتماعی و فلات زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه منفی وجود دارد.»

✓ سازمان‌ها بصورت منظم دوره‌های آموزشی برای کارکنان برگزار کنند. با توجه به اکتسابی بودن هوش اجتماعی، لازم است سازمان‌ها با استفاده از اساتید خیره و با دوره‌های آموزشی منظم در جهت رشد و ارتقای هوشی افراد برنامه ریزی لازم را به عمل بیاورند.

✓ ایجاد برنامه‌ها، دوره‌ها و ماموریت‌های کاری در قالب تیم‌های گروهی و با نظارت متخصصین که افراد در حین انجام وظایف سازمانی خود بیشتر درگیر روابط اجتماعی با دیگر کارمندان شود. بخصوص درگیر کردن افرادی که نسبت به سایر کارکنان تعاملات کمتری با سایر کارمندان دارد. به علاوه ساختار پروژه‌ای و تیم‌های کاری می‌تواند در کاهش فلات شغلی نیز موثر باشد.

✓ برای رهایی از فلات زدگی شغلی بهتر است سازمان‌ها از روش‌های بهتری نظیر آموزش، نشاط سازمانی، مشاوره شغلی و متخصصین کارآمد برون سازمانی، سیاست‌های تسهیل‌کننده جابجایی درون سازمانی و ارتقای سطح مهارت‌های شغلی استفاده کند.

۵-۳-۱-۲) پیشنهادات کاربردی بر مبنای فرضیه دوم

«فرضیه ۲: بین هوش اجتماعی و سرمایه روانشناختی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه معناداری وجود دارد.»

✓ به منظور افزایش هوش اجتماعی و در نتیجه آن سرمایه روانشناختی می‌توان از آموزش‌هایی شامل برنامه‌های کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت‌ها، اظهار ادب و صمیمیت، اداره خود، برقراری ارتباط، ارزیابی خطرات، خودگفتاری مثبت، حل مسأله و مشکل، تصمیم‌گیری و ایجاد هدف استفاده کرد.

✓ اجرای پروژه‌ها و ماموریت‌های کاری در قالب تیم‌های گروهی و با تعاملات بیشتر با کارکنان و واگذاری وظایف مهم به افراد می‌تواند از یک سو قدرت روابط اجتماعی آن‌ها را افزایش دهد و از سوی دیگر باعث افزایش اعتماد به نفس و خودباوری در افراد شود.

۵-۳-۱-۳) پیشنهادات کاربردی بر مبنای فرضیه سوم

«فرضیه ۳: بین سرمایه روانشناختی و فلات زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز رابطه منفی وجود دارد.»

✓ آموزش‌های سازمانی باید افراد را با ارزش کاری که انجام می‌دهند آشنا کند. افراد باید احساس کنند جزء مهمی از سازمان به شمار می‌روند و نبود آنها در روند کلی سازمان خلل ایجاد می‌کند. سازمان می‌تواند با برگزاری همایش آگاهی کارکنان را نسبت به فلات شغلی بالا ببرد تا در مواقع حساس افراد تصمیم درست بگیرند.

✓ ارزیابی کارکنان از حیث استعداد، انگیزه، نیازها، مهارت‌ها، ارزش‌های شغلی و اهداف فردی و برنامه ریزی شغلی برای افراد با توجه به نتایج ارزیابی‌ها می‌تواند عامل مهمی در کاهش فلات زدگی شغلی آنان باشد.

✓ دادن اختیار بیشتر تصمیم‌گیری و کاهش رسمیت، ایجاد توازن بین فعالیت‌های کاری و زندگی شخصی افراد، تشویق‌های غیر مالی و معنوی به افرادی که بیشتر در معرض فلات زدگی شغلی قرار دارند می‌تواند موثر باشد.

۴-۱-۳-۵) پیشنهادات کاربردی بر مبنای فرضیه چهارم

«فرضیه ۴: سرمایه روانشناختی در رابطه بین هوش اجتماعی و کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان در شرکت ملی گاز نقش میانجی دارد.»

✓ شناسایی عوامل اصلی فلات شغلی نظیر طراحی مجدد ساختارهای سازمانی و تعیین کارراه شغلی ابتدایی‌ترین کار برای جلوگیری از فلات زدگی شغلی که چالشی را پیش روی مدیران قرار می‌دهد و لازم است آگاهانه و منطقی انجام پذیرد.

✓ تمرکز بیشتر سازمان بر کارکنانی باشد که علاوه بر داشتن پست‌های مهم در سازمان در سیستم کارراه شغلی فرصت‌چندانی برای پیشرفت ندارند. این افراد باید همواره مورد توجه بوده و ارزشمندی کار آنان به طرق مختلف نظیر پاداش، تجلیل و... به آنها یادآوری شود. و همچنین می‌توان در تصمیم‌گیری‌های سازمان آن‌ها را مشارکت داد.

۴-۳-۵) محدودیت‌ها و پیشنهادات برای تحقیقات آینده

محدودیت‌ها :

(۱) نتایج و یافته‌های به دست آمده تنها در جامعه آماری حاضر کاربرد دارد و نمی‌توان نتایج آن را به جامعه آماری دیگر نسبت داد. لذا در تعمیم نتایج دقت لازم به عمل آورده شود.

(۲) در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردید، در نتیجه ممکن است برخی از افراد از ارائه پاسخ واقعی خودداری کرده و پاسخ غیر واقعی داده باشند.

۳) این پژوهش به صورت مقطعی انجام شده است. به این دلیل، نتیجه گیری درباره علیت را دشوار می سازد.

۴) تعداد زیاد پرسش های پرسشنامه ها به طولانی شدن زمان اجرای آن انجامید که بر مقدار دقت پاسخ های شرکت کنندگان بی تاثیر نبوده است.

۵) این تحقیق در یک سازمان دولتی انجام شده است. در نتیجه می تواند تحت تاثیر دولتی بودن و میزان احساس مسئولیت کارکنان نسبت به نحوه پر کردن پرسشنامه قرار گرفته باشد.

۶) متغیرهای زیادی وجود دارند که خارج از کنترل محقق هستند و می توانند متغیرهای وابسته را تحت تاثیر قرار دهند.

پیشنهادات :

۱) استفاده از پرسشنامه فلات شغلی که دارای سوالات بیشتری باشد. یکی از مواردی که دقت کار را کمی پایین آورد استفاده از پرسشنامه فلات شغلی بود که فقط دو نوع فلات زدگی را بررسی می کرد. بهتر است از پرسشنامه ای استفاده شود که دارای سوالات بیشتری بوده و جزئیات بیشتری را مورد بررسی قرار دهد.

۲) برای تحقیقات آتی از جامعه آماری بیشتری استفاده شود. همچنین انجام تحقیق در یک سازمان خصوصی می تواند دقت داده ها را به مراتب بیشتر کند.

۳) پژوهش های با موضوع مشابه در سازمانی انجام شود که کارکنان آن در نقاط جغرافیایی مختلف باشند و تاثیر محیط نیز بررسی شود.

۴) پیشنهاد می شود پژوهش های آتی در سازمانی انجام شود که کارکنان آن دارای فرهنگ های متفاوت باشند و تاثیر هوش فرهنگی نیز بررسی شود.

۵) پیشنهاد می شود حداقل از سه متغیر به منظور بررسی فلات شغلی استفاده شود.

پیشنهادات موضوعی

۱. بررسی تاثیر هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی بر فلات شغلی کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی در یک سازمان خصوصی
۲. بررسی تاثیر سیستم پاداش و سیستم تشویق بر فلات شغلی با نقش میانجی خلاقیت فردی و تعهد سازمانی
۳. بررسی تاثیر حمایت سازمانی درک شده بر فلات شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی

پیوست ها

پرسشنامه مورد استفاده

پاسخگوی گرامی:

احتراماً پرسشنامه‌ای که پیش روی شماست جهت انجام تحقیق علمی در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان «بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر کاهش فلات زدگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی» تنظیم شده است. خواهشمند است سؤالات را به دقت مطالعه فرموده و نظر خود را اعلام نمائید. از همکاری صمیمانه جنابعالی کمال تشکر و قدردانی را دارم.

الف) جنسیت:

مرد زن

ب) سن:

زیر ۲۵ سال ۲۵-۳۵ سال ۳۶-۴۵ سال ۴۶-۵۵ سال بالای ۵۵ سال

ج) وضعیت تأهل:

مجرد متأهل

د) سابقه کاری:

کمتر از ۵ سال ۵-۱۰ سال ۱۱-۱۵ سال ۱۶-۲۰ سال بالای ۲۰ سال

ه) سطح تحصیلات:

زیردیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری

ردیف	عبارات (پرسشنامه هوش اجتماعی)	کاملاً موافقم	موافقم	تا حدودی موافقم	نظری ندارم	مخالفم تا حدودی	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	من می‌توانم رفتار دیگران را پیش‌بینی کنم.							
۲	من از اینکه کارهایم بر دیگران چه تأثیری می‌گذارد، آگاهی دارم.							
۳	من احساسات دیگران را درک می‌کنم.							
۴	من خواسته‌های دیگران را متوجه می‌شوم.							
۵	من بدون اینکه دیگران چیزی بگویند، اغلب می‌توانم آنچه را که آنها انجام می‌دهند درک کنم.							
۶	من می‌توانم پیش‌بینی کنم که دیگران به رفتار من چه واکنشی نشان می‌دهند.							

							من اغلب می توانم منظور دیگران را از چهره و رفتارهایشان درک کنم.	۷
							من اغلب احساس می کنم که نمی توانم انتخاب های دیگران را به راحتی درک کنم.	۸
							دیگران اغلب با کارهایی که انجام می دهند من را متعجب می کنند.	۹
							دیگران از دست من خشمگین می شوند، بدون اینکه من دلیل آن را بفهمم.	۱۰
							من دیگران را غیر قابل پیش بینی می دانم.	۱۱
							من اغلب بدون اینکه متوجه باشم، به دیگران لطمه می زنم.	۱۲
							من اغلب به واکنش هایی که دیگران به کارهای من نشان می دهند، تعجب می کنم.	۱۳
							من اغلب نسبت به افرادی که نمی شناسم، احساس اطمینان ندارم.	۱۴
							من به آسانی خود را با موقعیت های اجتماعی هماهنگ می کنم.	۱۵
							من در ورود به موقعیت های جدید و ملاقات با افراد ناآشنا خوب عمل می کنم.	۱۶
							برای من سخت است که با دیگران کنار بیایم.	۱۷
							خیلی وقت می برد که من دیگران را به خوبی بشناسم.	۱۸
							من توانایی برقراری ارتباط با افراد جدید را دارم.	۱۹
							من عموماً در پیدا کردن موضوعات خوب برای صحبت کردن، مشکل دارم.	۲۰
							عموماً وقتی دیگران افکار من را می شنوند، خشمگین و عصبی می شوند.	۲۱

کاملاً مخالفم	مخالفم	تأحدی مخالفم	تأحدی موافقم	موافقم	کاملاً موافقم	سوالات (پرسشنامه سرمایه روانشناختی)
						۱- من توانسته ام به اهدافی که برای خودم در کارم تعیین کرده ام برسم.
						۲- هنگامی که با وظایف دشوار مواجه می شوم، احساس خاصی دارم که من آنها را به انجام میرسانم
						۳- به طور کلی فکر میکنم که می توانم به اهدافی که برایم در زندگی مهم هستند، برسم.
						۴- من معتقد هستم که می توانم با تلاش در بسیاری از کارها موفق شوم.
						۵- من قادر به موفقیت شدن و غلبه بر چالش های بسیاری هستم.
						۶- من مطمئن هستم که می توانم به طور موثر، بسیاری از کارهای مختلف را انجام دهم.
						۷- در مقایسه به افراد دیگر، من می توانم وظایفم را به خوبی انجام دهم.
						۸- حتی زمانی که همه چیز سخت و دشوار است، من می توانم به خوبی آنها را انجام دهم.
						۹- هنگام مشکلات، من می توانم به راه های بسیاری برای خارج شدن از آن مشکل، فکر کنم.
						۱۰- من پرنرژی اهدافم را در کارم دنبال می کنم.
						۱۱- من بر این باور هستم که راه حل های بسیاری در اطراف هر مشکل وجود دارد.
						۱۲- من می توانم راه های بسیاری برای دریافت چیزهای که در زندگی برایم مهم ترین هستند پیدا کنم.
						۱۳- من در زندگی خودم را بسیار موفقیت می بینم.
						۱۴- در حال دستیابی به هدف های کاری هستم که برای خود تعیین کرده ام.
						۱۵- وقتی با شکستی در کار مواجه میشوم، کار را دوباره آغاز و سپس حرکت به سوی جلو را شروع میکنم.
						۱۶- من قادر به مدیریت مشکلاتی هستم که برایم پیش می آیند و راهی برای آنها پیدا می کنم.
						۱۷- من با صحبت می توانم مشکلات خودم را حل کنم و از عهده آن بر می آیم.
						۱۸- من معمولاً موقعیت های تنش زا در کار و اهدافم را حذف می کنم.
						۱۹- من می توانم از عهده مشکلات در کار بر بیایم زیرا قبلاً سختی ها را تجربه کرده ام.

					۲۰- من احساس میکنم می توانم بسیاری از امور را در یک زمان اداره کنم.
					۲۱- هنگامی که نتایج موضوعات کاری نامشخص است، من معمولاً انتظار بهترین ها را دارم.
					۲۲- اگر امکان رخدادن اشتباه برای من وجود داشته باشد، آن اتفاق نمی افتد.
					۲۳- من همیشه به جنبه های روشن و مثبت کارها توجه می کنم.
					۲۴- من در مورد آنچه برای من در آینده اتفاق می افتد، خوش بین هستم.
					۲۵- من احساس می کنم که کارها آنطور که می خواهم جلو می روند.
					۲۶- من باور دارم که پس از سختی، راحتی است و اتفاقات مثبت می آید.

ردیف	عبارات (پرسشنامه فلات شغلی)	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	احتمال کمی وجود دارد تا دوران بازنشستگی ام، ارتقای شغلی پیدا کنم.					
۲	سطح مهارت های من در حد پست سازمانی بالاتر نیست.					
۳	در این سازمان، رقابت برای ارتقای شغلی بسیار بالا است.					
۴	انتظارات عملکردی سازمان، فراتر از سطح عملکردی من است.					
۵	در این سازمان، معمولاً برای دستیابی به ارتقای شغلی باید مدت زمان زیادی را منتظر بود.					
۶	در این سازمان، افراد زیادی وجود دارند که مانند من چشم امید به ارتقای شغلی دارند.					
۷	کلیه مهارت های مورد نیاز شغل خود را می دانم.					
۸	چیز جدیدی برای یادگیری در شغل من وجود ندارد.					
۹	در شغل خود می توانم به عنوان کارشناس یا متخصص باشم.					
۱۰	در شغل من چالشی برای روبرو شدن با آن وجود ندارد.					
۱۱	دوست دارم مسائل جدیدتری در شغل من وجود داشته باشد.					
۱۲	در مهارت های مورد نیاز شغلم به درجه ای رسیده ام که کار کردن برایم روتین شده است.					

خروجی های نرم افزار

Notes		
Output Created		۰۴-DEC-۲۰۱۹ ۲۱:۴۲:۳۸
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\۱CU\Seyyed Ali\DATA\data۳.sav
	Active Dataset	DataSet ۱
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	۸۵
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Sex marital.status /STATISTICS=RANGE MINIMUM MAXIMUM MODE /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۲
	Elapsed Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۴

Frequency Table

Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مرد	۶۱	۷۱,۸	۷۱,۸	۷۱,۸
	زن	۲۴	۲۸,۲	۲۸,۲	۱۰۰,۰
	Total	۸۵	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

marital.status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	مجرد	١٠	١١,٨	١١,٨	١١,٨
	متاهل	٧٥	٨٨,٢	٨٨,٢	١٠٠,٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

Notes

Output Created	٠٤-DEC-٢٠١٩ ٢١:٤٢:٣٨	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\Seyyed Ali\DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=age Work.Experience L.o.Education /STATISTICS=RANGE MINIMUM MAXIMUM MEDIAN MEAN MODE /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٢
	Elapsed Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠١

Frequency Table

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	زیر ٢٥ سال	١	١,٢	١,٢	١,٢
	بین ٢٥-٣٥	٢٨	٣٢,٩	٣٢,٩	٣٤,١
	بین ٣٦-٤٥	٤٤	٥١,٨	٥١,٨	٨٥,٩
	بین ٤٦-٥٥	٩	١٠,٦	١٠,٦	٩٦,٥
	بالای ٥٥	٣	٣,٥	٣,٥	١٠٠,٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

Work.Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کمتر از ٥	٤	٤,٧	٤,٧	٤,٧
	بین ٥-١٠	٢٦	٣٠,٦	٣٠,٦	٣٥,٣

بين ۱۱-۱۵	۳۵	۴۱,۲	۴۱,۲	۷۶,۵
بين ۱۶-۲۰	۱۲	۱۴,۱	۱۴,۱	۹۰,۶
بالای ۲۰	۸	۹,۴	۹,۴	۱۰۰,۰
Total	۸۵	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

L.o.Education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	زیر دیپلم	۳	۳,۵	۳,۵	۳,۵
	دیپلم	۵	۵,۹	۵,۹	۹,۴
	فوق دیپلم	۴۰	۴۷,۱	۴۷,۱	۵۶,۵
	لیسانس	۳۴	۴۰,۰	۴۰,۰	۹۶,۵
	فوق لیسانس	۳	۳,۵	۳,۵	۱۰۰,۰
	Total	۸۵	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

DATASET ACTIVATE DataSet۱.

SAVE OUTFILE='I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\۱CU\Seyyed Ali\DATA\data۳.sav'

/COMPRESSED.

COMPUTE SE.۱=MEAN(SE۱,SE۲,SE۳,SE۴,SE۵,SE۶,SE۷).

EXECUTE.

COMPUTE SE.۲=MEAN(SE۸,SE۹,SE۱۰,SE۱۱,SE۱۲,SE۱۳,SE۲۱).

EXECUTE.

COMPUTE SE.۳=MEAN(SE۱۴,SE۱۵,SE۱۶,SE۱۷,SE۱۸,SE۱۹,SE۲۰).

EXECUTE.

COMPUTE PSC.۱=MEAN(PSC۱,PSC۲,PSC۳,PSC۴,PSC۵,PSC۶,PSC۷).

EXECUTE.

COMPUTE PSC.۲=MEAN(SE۸,SE۹,SE۱۰,SE۱۱,SE۱۲,SE۱۳,SE۱۴).

EXECUTE.

COMPUTE PSC.۳=MEAN(SE۱۵,SE۱۶,SE۱۷,SE۱۸,SE۱۹,SE۲۰).

EXECUTE.

COMPUTE PSC.۴=MEAN(PSC۲۱,PSC۲۲,PSC۲۳,PSC۲۴,PSC۲۵,PSC۲۶).

EXECUTE.

COMPUTE CP.۱=MEAN(CP۱,CP۲,CP۳,CP۴,CP۵,CP۶).

EXECUTE.

COMPUTE CP.۲=MEAN(CP۷,CP۸,CP۹,CP۱۰,CP۱۱,CP۱۲).

EXECUTE.

RELIABILITY

/VARIABLES=SE۱ SE۲ SE۳ SE۴ SE۵ SE۶ SE۷ SE۸ SE۹ SE۱۰ SE۱۱ SE۱۲ SE۱۳ SE۱۴ SE۱۵ SE۱۶ SE۱۷
SE۱۸ SE۱۹

SE۲۰ SE۲۱

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	.۴-DEC-۲۰۱۹ ۲۲:۰۷:۵۸	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\۱CU\Seyyed Ali\DATA\data۳.sav
	Active Dataset	DataSet ۱
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	۸۵
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=SE۱ SE۲ SE۳ SE۴ SE۵ SE۶ SE۷ SE۸ SE۹ SE۱۰ SE۱۱ SE۱۲ SE۱۳ SE۱۴ SE۱۵ SE۱۶ SE۱۷ SE۱۸ SE۱۹ SE۲۰ SE۲۱ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۲
	Elapsed Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۲

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	۸۵	۱۰۰,۰
	Excluded ^a	۰	.۰
	Total	۸۵	۱۰۰,۰

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	21

RELIABILITY

```

/VARIABLES=PSC1 PSC2 PSC3 PSC4 PSC5 PSC6 PSC7 PSC8 PSC9 PSC10 PSC11 PSC12 PSC13
PSC14 PSC15 PSC16
PSC17 PSC18 PSC19 PSC20 PSC21 PSC22 PSC23 PSC24 PSC25 PSC26
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	.4-DEC-2019 22:08:13	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\1CU\Seyyed Ali\DATA\data3.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=PSC1 PSC2 PSC3 PSC4 PSC5 PSC6 PSC7 PSC8 PSC9 PSC10 PSC11 PSC12 PSC13 PSC14 PSC15 PSC16 PSC17 PSC18 PSC19 PSC20 PSC21 PSC22 PSC23 PSC24 PSC25 PSC26 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	

Resources	Processor Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۲
	Elapsed Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۳

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	۸۵	۱۰۰,۰
	Excluded ^a	۰	.۰
	Total	۸۵	۱۰۰,۰

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.۹۴۱	۲۶

RELIABILITY

/VARIABLES=CP۱ CP۲ CP۳ CP۴ CP۵ CP۶ CP۷ CP۸ CP۹ CP۱۰ CP۱۱ CP۱۲

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		۰۴-DEC-۲۰۱۹ ۲۲:۰۸:۲۲
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\۱CU\Seyyed Ali\DATA\data۳.sav
	Active Dataset	DataSet ۱
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	۸۵
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=CP1 CP2 CP3 CP4 CP5 CP6 CP7 CP8 CP9 CP10 CP11 CP12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time,02
	Elapsed Time,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	12

RELIABILITY

```

/VARIABLES=SE1 SE2 SE3 SE4 SE5 SE6 SE7 SE8 SE9 SE10 SE11 SE12 SE13 SE14 SE15 SE16 SE17
SE18 SE19
SE20 SE21 PSC1 PSC2 PSC3 PSC4 PSC5 PSC6 PSC7 PSC8 PSC9 PSC10 PSC11 PSC12 PSC13 PSC14
PSC15 PSC16
PSC17 PSC18 PSC19 PSC20 PSC21 PSC22 PSC23 PSC24 PSC25 PSC26 CP1 CP2 CP3 CP4 CP5 CP6
CP7 CP8 CP9
CP10 CP11 CP12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	04-DEC-2019 22:08:42
Comments	

Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\1CU\Seyyed Ali\DATA\data۳.sav
	Active Dataset	DataSet ۱
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	۸۵
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=SE۱ SE۲ SE۳ SE۴ SE۵ SE۶ SE۷ SE۸ SE۹ SE۱۰ SE۱۱ SE۱۲ SE۱۳ SE۱۴ SE۱۵ SE۱۶ SE۱۷ SE۱۸ SE۱۹ SE۲۰ SE۲۱ PSC۱ PSC۲ PSC۳ PSC۴ PSC۵ PSC۶ PSC۷ PSC۸ PSC۹ PSC۱۰ PSC۱۱ PSC۱۲ PSC۱۳ PSC۱۴ PSC۱۵ PSC۱۶ PSC۱۷ PSC۱۸ PSC۱۹ PSC۲۰ PSC۲۱ PSC۲۲ PSC۲۳ PSC۲۴ PSC۲۵ PSC۲۶ CP۱ CP۲ CP۳ CP۴ CP۵ CP۶ CP۷ CP۸ CP۹ CP۱۰ CP۱۱ CP۱۲ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	۰:۰:۰۰:۰۰,۰۲
	Elapsed Time	۰:۰:۰۰:۰۰,۱۱

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	۸۵	۱۰۰,۰

Excludeda	•	••
Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.٨٨٩	٥٩

RELIABILITY

```
/VARIABLES=SE١ SE٢ SE٣ SE٤ SE٥ SE٦ SE٧
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:١٥:٢٦
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى \DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
	Matrix Input	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى \DATA\data٣.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=SE١ SE٢ SE٣ SE٤ SE٥ SE٦ SE٧ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Resources	Processor Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٢
	Elapsed Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٣

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	٨٥	١٠٠,٠
	Excluded ^a	٠	.٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.٧٨٢	٧

RELIABILITY

/VARIABLES=SE٨ SE٩ SE١٠ SE١١ SE١٢ SE١٣ SE٢١

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:١٦:٣٨	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى\DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=SE٨ SE٩ SE١٠ SE١١ SE١٢ SE١٣ SE٢١ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time,٠٠
	Elapsed Time,٠٢

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	٨٥	١٠٠,٠
	Excluded ^a	٠	.٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.٧٧٢	٧

RELIABILITY

/VARIABLES=SE١٤ SE١٥ SE١٦ SE١٧ SE١٨ SE١٩ SE٢٠
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:١٧:٠٤
Comments	
Input	Data
	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى \DATA\data٣.sav
	Active Dataset
	DataSet ١
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>

	N of Rows in Working Data File	88
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=SE14 SE15 SE16 SE17 SE18 SE19 SE20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	7

RELIABILITY

```
/VARIABLES=CP1 CP2 CP3 CP4 CP5 CP6  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	08-FEB-2020 22:18:40
Comments	

Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\۱CU\حسينى سيدعلى\DATA\data۳.sav
	Active Dataset	DataSet ۱
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	۸۵
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=CP۱ CP۲ CP۳ CP۴ CP۵ CP۶ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۰
	Elapsed Time	۰۰:۰۰:۰۰,۰۸

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	۸۵	۱۰۰,۰
	Excluded ^a	۰	.۰
	Total	۸۵	۱۰۰,۰

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.۷۰۵	۶

RELIABILITY

```

/VARIABLES=CP۷ CP۸ CP۹ CP۱۰ CP۱۱ CP۱۲
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:١٩:١٠
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى \DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=CP٧ CP٨ CP٩ CP١٠ CP١١ CP١٢ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٢
	Elapsed Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٢

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	٨٥	١٠٠,٠
	Excluded ^a	٠	,٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Alpha	N of Items
-------	------------

RELIABILITY

```
/VARIABLES=PSC١ PSC٢ PSC٣ PSC٤ PSC٥ PSC٦ PSC٧
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:٢١:٢٨	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى \DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=PSC١ PSC٢ PSC٣ PSC٤ PSC٥ PSC٦ PSC٧ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٢
	Elapsed Time	٠٠:٠٠:٠٠,٠٤

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	٨٥	١٠٠,٠
	Excluded ^a	٠	.٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.800	7

RELIABILITY

/VARIABLES=PSC8 PSC9 PSC10 PSC11 PSC12 PSC13 PSC14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		08-FEB-2020 22:21:48
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\1CU\حسينى سيدعلى\DATA\data3.sav
	Active Dataset	DataSet 1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	85
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PSC8 PSC9 PSC10 PSC11 PSC12 PSC13 PSC14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,07

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	٨٥	١٠٠,٠
	Excluded ^a	٠	٠,٠
	Total	٨٥	١٠٠,٠

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.٨٦٤	٧

RELIABILITY

```

/VARIABLES=PSC١٥ PSC١٦ PSC١٧ PSC١٨ PSC١٩ PSC٢٠
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	٠٨-FEB-٢٠٢٠ ٢٢:٢٢:١٠	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\١CU\حسينى سيدعلى\DATA\data٣.sav
	Active Dataset	DataSet ١
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	٨٥
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=PSC١٥ PSC١٦ PSC١٧ PSC١٨ PSC١٩ PSC٢٠ /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	

Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,06

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.826	6

RELIABILITY

/VARIABLES=PSC21 PSC22 PSC23 PSC24 PSC25 PSC26

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	08-FEB-2020 22:22:47	
Comments		
Input	Data	I:\My Document Files\PDF\CU Researchs\Project Files\1CU\حسينى سيدعلى\DATA\data3.sav
	Active Dataset	DataSet 1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	85
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PSC21 PSC22 PSC23 PSC24 PSC25 PSC26 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time,00
	Elapsed Time,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	6

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	22.034	Sobel test:	3.29164349
			0.00099604
t_b	-3.329	Aroian test:	3.28833417
			0.00100782
		Goodman test:	3.29496282
			0.00098435
<input type="button" value="Reset all"/>		<input type="button" value="Calculate"/>	

منابع :

۱. آبار آ، باقرپور م ، (۱۳۹۸) ، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و ساختار سازمانی با فلات زندگی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی ، فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی ، تابستان ، دوره ۶ ، شماره ۲ ، ۴۳-۳۰.
۲. اصغرزاده د ، محمودی م.ت . (۱۳۹۳). رابطه بین هوش اجتماعی با نفوذ موثر کارکنان (مطالعه موردی کارکنان مدیریت درمان و ادره کل تامین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری ، فصلنامه تامین اجتماعی ، سال دوازدهم ، شماره ۴۵ ، ۱۵۱-۱۶۹.
۳. بهرام پور م ، (۱۳۹۶) ، پایان نامه کارشناسی ارشد : " بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر قابلیت جذب دانش و انگیزش شغلی در مدیران دبیرستان های آموزش و پرورش شهر اهواز " ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس .
۴. پرویز م ، (۱۳۹۵) ، پایان نامه کارشناسی ارشد : " تأثیر هوش اجتماعی مدیران بر عملکرد مالی بانک ها با نقش واسطه ای سرمایه ی روانشناختی (مورد مطالعه: مدیران بانک های رفاه کارگران استان کرمانشاه)" ، دانشکده ادبیات و علوم انسانی ، دانشگاه محقق اردبیلی .
۵. حجتی ف ، (۱۳۹۷) ، پایان نامه کارشناسی ارشد : " بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و انگیزش شغلی با موفقیت شغلی زنان معلم ناحیه ۶ مشهد" ، موسسه آموزش عالی کاویان .
۶. خواجه پور ن. ؛ بشلیده ، ک. ؛ بهارلو ، م. (۱۳۹۴) . رابطه علی سرمایه روانشناختی با قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی با نقش میانجی گر استرس شغلی ،مجله مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی ، دوره دوم ، سال ۲ ، شماره ۲ ، صص ۸۲-۶۱.
۷. رحیمی ،ح. ؛ افتخار ،ه. (۱۳۹۴) . بررسی هوش اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کاشان در سال ۱۳۹۴ . نشریه آموزش پرستاری ، دوره ۵ ، شماره ۳ ، صص ۴۲
۸. زرچینی ز ، (۱۳۹۵) ، پایان نامه کارشناسی ارشد : " بررسی ارتباط هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی معلمان زن مقطع متوسطه شهرستان ساوه" ، دانشکده ادبیات و علوم انسانی ، دانشگاه کاشان .
۹. شریعتی م ، (۱۳۹۵) ، پایان نامه کارشناسی ارشد : " بررسی تاثیر فلات زندگی شغلی بر نگرشهای شغلی کارکنان با نقش میانجی انگیزش شغلی در صندوق کارآفرینی امید" ، دانشکده علوم انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.
۱۰. صفاری نیا ، م.؛ عباسپور ، پ. ؛ دهستانی ، م. (۱۳۹۴) . مقایسه ی هوش اجتماعی و شخصیت جامعه پسند در دانشجویان علوم پزشکی با و بدون اعتیاد به اینترنت ،مجله اصول بهداشت روانی ، سال ۱۷ ، شهریور و مهر ، صص ۲۲۹-۳۳.

۱۱. فاتح مقدم م، (۱۳۹۵)، پایان نامه کارشناسی ارشد: " بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر فلات‌زدگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری ادراک کارکنان از عدالت سازمانی"، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام.
۱۲. فرهنگ مقدم ب؛ نادری م. و دلفانی ر، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی سرمایه روان‌شناختی و شادی در کارکنان صنایع نساجی یزدباف، همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری، گرگان، گروه آموزش و پژوهش شرکت مهندسی عمران بنای تدبیر، مرکز آموزش علمی و کاربردی هلال احمر استان گلستان، https://www.civilica.com/Paper-NCPIM۰۱-NCPIM۰۱_۰۵۹.html.
۱۳. فیاضی م.؛ ضیایی ث. (۱۳۹۳). تأثیر فلات‌زدگی شغلی بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کتابداران. پژوهش نامه مدیریت تحول، سال ششم، شماره ۱۱، بهار و تابستان، صص ۷۳-۹۱.
۱۴. قاسمی م، شیخی مهرآبادی ن، (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط عملکرد مدیریت منابع انسانی اثربخش بر کارآفرینی سازمانی (مورد کاوی شرکت ها و صنایع اراک)، ماهنامه کار و جامعه، شهریور، شماره ۱۶۰، ۲۳-۳۱.
۱۵. کنجکاومنفرد ا، سعیدا اردکانی س، طباطبایی نسب س. م، زنجیرچی س. م، (۱۳۹۲)، نوآوری فنی و اجرایی در دانشگاه یزد با تاکید بر زیرساختهای پیاده سازی مدیریت دانش، نشریه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، تابستان، پیاپی ۶۸، شماره ۲، ۶۹-۹۰.
۱۶. مستخدمین حسینی ح، (۱۳۹۴)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، آذر ماه، شماره ۱۸۷.
۱۷. نصیری، و.؛ سلطان آبادی، ف.؛ سلطان آبادی، پ. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین هوش اجتماعی باخلاقیت سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا همدان، مقاله چاپ شده در کنفرانس بین المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی، لهستان.
۱۸. نوح پیشه م. ر، (۱۳۹۷)، پایان نامه کارشناسی ارشد: " شناسایی ارتباط فرسودگی شغلی و فلات زدگی شغلی با خودکارآمدی (مطالعه موردی: کارکنان مجتمع پتروشیمی اصفهان)"، دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت، موسسه آموزش عالی صنعتی فولاد.
۱۹. نوروزی، ع.؛ زارع، ع.؛ شیرالی، ر. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر ایجاد فلات شغلی در اعضای هیئت علمی دانشکده های تربیت بدنی دانشگاههای دولتی ایران. پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، دوره ۲۲، شماره ۳، صص ۱۹-۳۵.

۲۰. هاشم پور م ، (۱۳۹۷)، پایان نامه کارشناسی ارشد : " بررسی تاثیر شایستگی اجتماعی و هوش اجتماعی بر بهداشت روانی کارکنان فرمانداری های تابعه استان اردبیل "، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی

۲۱. هیر، جوزف و همکاران ، (۱۳۹۵) مدل سازی معادلات ساختاری : کمترین مربعات جزئی (-PLS SEM) ، ترجمه عادل آذر و رسول غلام زاده ، تهران ، انتشارات نگاه دانش .

۲۲. یزدانی ،ع. ؛ افراسیابی ،ر. ؛ عسکرزاده ، ه. (۱۳۹۲) . هوش اجتماعی .مقاله چاپ شده در کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت ، ۱۴ شهریور ، شیراز ، ایران : ۸-۱

۱. Abdul-Saheb, M. M. (۲۰۱۴). Personal patterns according to the theory of Anakram, values and social intelligence. (۲ed ed.), Amman: Dar Safa of Publishing.
۲. Albrecht, K. (۲۰۰۶). Social intelligence: The new science of success. John Wiley & Sons.
۳. Aroian, L. A. (۱۹۴۴/۱۹۴۷). The probability function of the product of two normally distributed variables. *Annals of Mathematical Statistics*, ۱۸, ۲۶۵-۲۷۱.
۴. Bandura, A., & Locke, E. A. (۲۰۰۳). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of applied psychology*, ۸۸(۱), ۸۷.
۵. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (۱۹۸۶). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, ۵۱, ۱۱۷۳-۱۱۸۲.
۶. Beheshtifar, M., & Roasaei, F. (۲۰۱۲). Role of social intelligence in organizational leadership. *European journal of social sciences*, ۲۸(۲), ۲۰۰-۲۰۶.
۷. Bennis, W. (۲۰۰۶). Social intelligence: The New science of success, *Business Book Review*, ۲۳(۱), ۱-۱۱.
۸. Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (۱۹۸۰). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, ۸۸(۳), ۵۸۸-۶۰۶.
۹. Bourgeois, R.P., & Wils, T. ۱۹۸۷. Career concepts, personality, and values of some
۱۰. Burke RJ, Mikkelsen A (۲۰۰۶). Examining the career plateau among police officers. *Int. J Police Strategies and Management.*, ۲۹ (۴): ۶۹۱-۷۰۳.
۱۱. Camazza, J.P., Korman, A.K., Ference, T.P., & Stoner, J.A. (۱۹۸۱). Plateaued and nonplateaued managers: Factor in job performance. *Journal of Management*, ۷ (۲), ۷-۲۵.
۱۲. Canadian workers: An exploratory study. *Relations Industrielles*, ۴۲: ۵۲۸-۵۴۲.
۱۳. Carroll, J. B. (۱۹۹۳). *Human Cognitive Abilities. A survey of Factor Analytical Studies*. New York: Cambridge University Press.
۱۴. Cattell, R. B. (۱۹۷۱). *Abilities: Their Structure and Function*. Boston: Houghton Mifflin.
۱۵. Cattell, R. B.. (۱۹۸۷). *Intelligence: Its Structure Growth and Action*. Amsterdam: North Holland.
۱۶. Chao, G.T. ۱۹۹۰. Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau: A comparative analysis. *Journal of Management*, ۱۶: ۱۸۱-۱۹۳.
۱۷. Clark, J.W. (۲۰۰۵). "Career Plateaus in Retail Management", *Proceedings of the Annual Meeting of the Association of Collegiate Marketing Educators* (۲۰۰۵),

- PP. ۷۷-۸۴. Retrieved ۱۰th august ۲۰۱۲ from <http://sbaer.uca.edu/research/acme/۲۰۰۰/۰۹.pdf>.
۱۸. Cohen, J. (۱۹۸۸). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
 ۱۹. Coutu, D.L. (۲۰۰۲). How resilience works. *Harvard Business Review*, ۸۰(۵), ۴۶-۵۵.
 ۲۰. Crowne, K. A. (۲۰۰۹). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, ۶(۳), ۱۴۸-۱۶۳.
 ۲۱. Dong, O. Koper, R.G. & Collaço, C.M., ۲۰۰۸. "Social Intelligence, Self-esteem, and Intercultural Communication Sensitivity". *Intercultural Communication Studies*. XVII (۲), P. ۱۶۲-۱۶۵.
 ۲۲. Dong, Q., Koper, R. J., & Collaco, C. M. (۲۰۰۸). Social intelligence, self-esteem, and intercultural communication sensitivity. *Intercultural Communication Studies*, ۱۷(۲), ۱۶۲-۱۷۲.
 ۲۳. Durrah, O., Al-Tobasi, A., A'aqoulah, A., & Ahmad, M. (۲۰۱۶). The impact of the psychological capital on job performance: A case study on faculty members at Philadelphia University. *International Review of Management and Marketing*, ۷(۲), ۱۸۳-۱۹۱.
 ۲۴. Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N.K., Kaier-Freiburghaus, D., Lauper-Del Ponte, S., & Witschi, I., ۲۰۰۵. Chronic job stressors and job control: Effects on eventrelated coping success and well being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, ۷۸: ۲۳۷-۲۵۲.
 ۲۵. Eshghi, P., Arofzad, S., & Hosaini, T. A. (۲۰۱۳). Relationship between social intelligence with effective influence among physical education expertise in Isfahan education organizations. *European Journal of Experimental Biology*, ۳(۳), ۱۶۸-۱۷۲.
 ۲۶. Ference, T., Stoner, J.A. & Warren, E.K. (۱۹۷۷). Managing the career plateau. *Academy of Management Review*. ,۲ (۱۰), ۶۰۲-۱۲.
 ۲۷. Ference, T. (۱۹۷۷). Managing Career Plateau. *Academy of Management Review*, ۲(۱۰), ۶۰۲-۱۲ .
 ۲۸. Ferreira, T. (۲۰۱۵). The relationship between psychological capital and work engagement amongst correctional officers at a correctional facility in the Western Cape.
 ۲۹. Fisher, D.C., Schoenfeldt, L.F., & Shaw, J.B. (۲۰۰۳). *Human Resource Management*. (۵th edition), Houghton Mifflin, USA.
 ۳۰. Ford, M. E. (۱۹۸۳). The Nature of Social Intelligence: Processes and Outcomes.
 ۳۱. Fornell, C., & Larcker, D. F. (۱۹۸۱). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
 ۳۲. Foster, B. P., Shastri, T., & Withane, S. (۲۰۰۴). The Impact Of Mentoring On Career Plateau And Turnover Intentions Of Management Accountants. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, ۲۰(۴). <https://doi.org/1۰.۱۹۰۳۰/jabr.v۲۰.i۴.۲۲۲۳>.
 ۳۳. Frankovsky, M., & Birknerova, Z. (۲۰۱۴). Measuring social intelligence-the MESI methodology. *Asian Social Science*, ۱۰(۶), ۹۰.
 ۳۴. Friborg, o., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H. & Hjemdal, O., ۲۰۰۵. "Resilience
 ۳۵. Frone, M. R., & Rice, R. W. (۱۹۸۷). Work-family conflict: The effect of job and family involvement. *Journal of Organizational Behavior*, ۸(۱), ۴۵-۵۳.

36. Gardner, H. (2013). Multiple intelligences: What does the research say?. [Online] available: <https://www.edutopia.org/multiple-intelligences-research>.
37. Gattiker, U.E., & Larwood, L. (1990). Predictors for career achievement in the corporate hierarchy. *Human Relations*, 43: 703-726.
38. Gerpott, T.J., & Domsch, M. (2000). R&D Professionals' Reactions to the Career Plateau: Mediating effects of supervisory behaviours and job characteristics. *R&D Management*, 17, 103-118.
39. Goertzen, B. J., & Whitaker, B. L. (2010). Development of psychological capital in an academic-based leadership education program. *Journal of Management Development*, 31(7), 773-786.
40. Goleman, D. (2006). *The new science of human relationships*, New York: Bantam Books.
41. Goleman, D., & Boyatzis, R. (2008). Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review*, 86(9), 74-81.
42. Goodman, L. A. (1960). On the exact variance of products. *Journal of the American Statistical Association*, 55, 708-713.
43. Greenberger, D. B., & Allen, V. L. (1980). Destruction and complexity: An application of aesthetic theory. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 6(3), 479-483.
44. Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York: McGraw-Hill.
45. Helland, M.R., & Winston, B.E. (2000). Towards a deeper understanding of hope and leadership. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12 (2), 42-54.
46. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
47. Jäger, A. O. (1982). Mehrmodale Klassifikation von Intelligenzleistungen. Experimentell kontrollierte Weiterentwicklung eines deskriptiven Intelligenzstrukturmodells [Multimodal classification of intelligence performance, Experimentally controlled development of a descriptive intelligence structure model]. *Diagnostica*, 28, 190-226.
48. Kahnweiler, W.M. (2006). Sustaining success in human resources: Key career selfmanagement strategies. *Human Resource Planning*, 29: 24-31.
49. Kobe, L.M., Reiter-Palmon, R. & Rickers, J.D. (2001). Selfreported leadership experiences in relation to inventoried social and emotional intelligence. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality, Social*, 20(2): 104-113.
50. Kolor, H. R., & Seifollahi, N. (2018). Investigating the Effect of Social Intelligence on Innovative Performance (Case study: Moghan Agro-Industrial & Livestock Co.). *International Journal of Environmental and Science Education*.
51. Kosmitzki, C., & John, O. P. (1993). The implicit use of explicit conceptions of social intelligence. *Personality and Individual Differences*, 15, 11-23.
52. Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12 (1), 40-62.
53. Lathesh, K. R., & Avadhani, V. D. (2018). A Study on Social Intelligence and its Impact on Employee Performance of Insurance Sectors in Mysuru City. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9(1), 530-537.
54. leadership". *Journal of Managerial Psychology*. 23 (2), P. 171.

๐๐. Lee, J. E., Wong, C. M. T., Day, J. D., Maxwell, S. E., & Thorpe, P. (๒๐๐๐). Social and academic intelligences: A multitrait-multimethod study of their crystallized and fluid characteristics. *Personality and Individual Differences*, ๒๙(๓), ๕๓๙-๕๕๓.
๐๑. Lee, J.-E., Day, J. D., Meara, N. M., & Maxwell, S. (๒๐๐๒). Discrimination of social knowledge and its flexible application from creativity: a multitrait-multimethod approach. *Personality and Individual Differences*, ๓๒, ๙๑๓-๙๒๘.
๐๒. Lee, P. (๒๐๐๓). *Going Beyond Career Plateau, Using Professional to Account for Work Outcome*: Journal of Management Development, Prentice Hal, London.
๐๓. Lemire, L., Saba, T. & Gagnon, Y. (๑๙๙๙). "Managing Career Plateauing in the Quebec Public Sector" *Public Personnel Management*, Vol. ๒๘, ๓๗๕-๓๙๑.
๐๔. Lentz E. (๒๐๐๕), Graduate Theses and Dissertations, "The link between the career plateau and mentoring: Addressing the empirical gap", University of South Florida.
๐๕. Liu, Y. (๒๐๑๐), Corporate culture and employee mentality capital agree with influencing factor analysis. *International Education Studies*, ๓(๒), ๗๕-๙๑.
๐๖. Luthans, F. (๒๐๐๒). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, ๒๓, ๖๙๕-๗๐๖.
๐๗. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (๒๐๐๗). Psychological capital: Developing the human competitive edge.
๐๘. Mac Gee EA. An examination of the stability of positive psychological capital using frequency-based measurement. PhD Dissertation, University of Tennessee. <http://trace.tennessee.edu/atl-gradriss/๑๑๑>. ๒๐๑๑.
๐๙. Malik, S. Z., & Fatimah, N. (๒๐๑๖). Psychological Capital of University Faculty: Role of Subjective Career Plateau and Work Engagement. *Journal of Social Sciences & Humanities* (๑๙๙๕-๒๐๕๖), ๒๕(๒).
๑๐. Masten, A. S., & Reed, M. J. (๒๐๐๒). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. ๗๕-๘๘). Oxford, UK: Oxford University Press.
๑๑. Matthews, G., Zeidner, M. & Roberts, R.D. (๒๐๐๒). Introduction. In G. Matthews, M. Zeidner and R.D. Roberts (Eds), *Emotional intelligence: Science and myth*, ๓-๒๙. Cambridge, MA: MIT Press.
๑๒. Mayasari, I. (๒๐๐๘). *Managing career plateau professionally in organization setting*. review paper. University of Paramadina Jakarta.
๑๓. Miles, R.E., & Snow, C.C. ๑๙๗๗. *Organizational Strategy, Structure, and Process*. New York: McGraw-Hill.
๑๔. Milliman, J. (๑๙๙๒). Consequences and moderators of career plateauing: an empirical investigation. Paper presented at the national meeting of the academy of management. Las Vegas.
๑๕. Mitchell, T.R., Smysler, C.M., & Weed, S.E. ๑๙๗๕. Locus of control: Supervision and work satisfaction. *Academy of Management Journal*, ๑๘: ๖๒๓-๖๓๑.
๑๖. Moss, F. A., Hunt, T., Omwake, K. T., & Woodward, L. G. (๑๙๕๕). *Manual for the George Washington University Series Social Intelligence Test*. Washington, D.C.: The Center for Psychological Service.
๑๗. Nachbagauer, A.G.M., & Riedl, G. ๒๐๐๒. Effects of concepts of career plateaus on performance, work satisfaction, and commitment. *International Journal of Manpower*, ๒๓: ๗๑๖-๗๓๓.
๑๘. Nachbagauer, A.G.M., & Riedl, G. ๒๐๐๒. Effects of concepts of career plateaus on performance, work satisfaction, and commitment. *International Journal of Manpower*, ๒๓: ๗๑๖-๗๓๓.

٧٤. Naran, V. (٢٠١٣). *Psychological capital and work-related attitudes: the moderating role of a supportive organisational climate* (Doctoral dissertation).
٧٥. Nicholson, N. ١٩٩٣. Purgatory or place of safety? The managerial plateau and organizational agegrading. *Human Relations*, ٤٦: ١٣٦٩-١٣٨٩.
٧٦. Njoroge, C. N., & Yazdanifard, R. (٢٠١٤). The impact of social and emotional intelligence on employee motivation in a multigenerational workplace. *Global Journal of Management And Business Research*.
٧٧. Njuguna, B.K. (٢٠١٣). Effects of career plateauing on attitudes and commitment of secondary school teachers towards their work in Ruiru and Thika west districts.
٧٨. Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., & Wright, P.M. ٢٠٠٨. *Human Resource Management*. Singapore: McGraw-Hill.
٧٩. Nouri, M. ,Pourghaz, A.W. , Jenaabadi ,H. ,(٢٠١٥) , Social Intelligence and Its Relationship with School Administrators' Knowledge Absorption Capability , *Mediterranean Journal of Social Sciences* , ٦(٦), ٣٣٣-٣٤٢
٨٠. Ongori, H.& Agolla, J.E. (٢٠٠٩) "Paradigm Shift in Managing Career Plateau in Organization: The Best Strategy to Minimize Employee Intention to Quit", *Africa Journal of Business Management*. ٣(٦), ٢٦٨-٢٧١.
٨١. Palmero, S., Roger, A & Tremblay, M. (٢٠٠١). "Work Satisfaction and Career Plateau of Part-time Workers" EGOS ١٧th Colloquium Lyon, ٢٠٠١, Sub-Theme ١٤ (Career as professional Odyssey), Retrieved 10th August ٢٠١٢ from <http://centremagellan.univlyon3.fr/fr/articles/٨٨-٥٦٧.pdf>.
٨٢. Peterson, C. (٢٠٠٠). The future of optimism. *American Psychologist*, ٥٥, ٤٤-٥٥.
٨٣. Peterson, C., & Chang, E. (٢٠٠٢). Optimism and flourishing. In C. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* (pp. ٥٥-٧٩). Washington, DC: American Psychological Association.
٨٤. Peterson, S. J., & Luthans, F. (٢٠٠٣). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership and Organization Development Journal*, ٢٤(١), ٢٦-٣١.
٨٥. Probst, P. (١٩٨٢). Empirische Untersuchung zum Konstrukt der „sozialen“ Intelligenz [Empirical investigation on the ‚social‘ intelligence construct]. In K. Pawlik (Ed.), *Multivariate Persönlichkeitsforschung [Multivariate Personality Research]* (pp. ٢٠١-٢٢٦). Bern: Hans Huber.
٨٦. Rahim, M. A., Civelek, I., & Liang, F. H. (٢٠١٦). A Model of leaders' social intelligence and followers' satisfaction with annual evaluation. *Current Topics in Management*, ١٨, ١-١٦.
٨٧. Riggio, R. E., & Reichard, R. J. (٢٠٠٨). The emotional and social intelligences of effective leadership: An emotional and social skill approach. *Journal of managerial psychology*, ٢٣(٢), ١٦٩-١٨٥.
٨٨. Rotondo, D. M., & Perrewé, P. L. (٢٠٠٠). Coping With a Career Plateau: An Empirical Examination of What Works and What Doesn't ١. *Journal of Applied Social Psychology*, ٣٠(١٢), ٢٦٢٢-٢٦٤٦.
٨٩. SAEED, I., KHAN, S. U., QADIR, G., & KHATTAK, Q. (٢٠١٧). Effect of Psychological Capital and Emotional Intelligence on Employee's Job Performance.
٩٠. Salami, S. O. (٢٠١٠). Career plateauing and work attitudes: Moderating effects of mentoring others with Nigerian employees. *Europe's Journal of Psychology*, ٦(٤), ٧١-٩٢.

٩١. Scott, S.G., & Bruce, R.A. ١٩٩٤. Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, ٣٧: ٥٨٠-٦٠٧.
٩٢. Serrieh , R. S. (٢٠١٧). *The Impact of Social Intelligence on Organizational Conflict Management Strategies: A Field Study on Jordanian Telecommunication Companies*(Doctoral dissertation, Middle East University).
٩٣. Silvera, D., Martinussen, M., & Dahl, T. I. (٢٠٠١). The Tromsø Social Intelligence Scale, a self-report measure of social intelligence. *Scandinavian journal of psychology*, ٤٢(٤), ٣١٢-٣١٩.
٩٤. Slocum, W. W., Cron, W. L., & Yows, L. C. (١٩٨٧), "Whose career IS likely to plateau?"*Business Horizons*, Vol. ٣٠, No.٢, pp.٣١-٣٨.
٩٥. Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (١٩٩١). Hope and health. *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*, ١٦٢, ٢٨٥-٣٠٥.
٩٦. Sobel, M. E. (١٩٨٢). Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* ١٩٨٢ (pp.٢٩٠-٣١٢). San Francisco: Jossey-Bass.
٩٧. Spector, P. E., & O'Connell, B. J. (١٩٩٤). The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, ٦٧(١), ١-١٢.
٩٨. Süß, H.-M. (٢٠٠١). Prädiktive Validität der Intelligenz im schulischen und außerschulischen Bereich [The predictive validity of intelligence in the scholastic and non-scholastic domain]. In E. Stern & J. Guthke (Eds.), *Perspektiven der Intelligenzforschung [Perspectives of Intelligence Research]* (S. ١٠٩-١٣٦). Lengerich: Pabst Science Publisher.
٩٩. Thorndike, E. L. (١٩٢٠). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, ١٤٠, ٢٢٧-٢٣٥.
١٠٠. Tugade, M.M., & Fredrickson, B.L. (٢٠٠٤). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Personality and Social Psychology*, ٨٦(٢), ٣٢٠-٣٣٣.
١٠١. Viega, V.(١٩٦١): Plateaued Versus Non-Plateau Managers, Career Patterns, Attitudes and Path Potential, *Academy manager journal*, ٢٤(٣), pp ٥٦٦-٧.
١٠٢. Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., & Oke, A. (٢٠١١). Retracted: Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital and trust. *Journal of organizational behavior*, ٣٢(١), ٤-٢٤.
١٠٣. Weber, H., & Westmeyer, H. (٢٠٠١). Die Inflation der Intelligenzen [The inflation of intelligences]. In E. Stern & J. Guthke (Eds.), *Perspektiven der Intelligenzforschung [Perspectives of Intelligence Research]* (pp. ٢٥١-٢٦٦). Lengerich: Pabst Science Publisher.
١٠٤. Weiner, A., Remer, R., & Remer, P. (١٩٩٢), "Career Plateauing: Implications for Career Development Specialists", *Journal of Career Development*, Vol. ١٩, No.١, pp.٣٧- ٤٨.
١٠٥. Weis, S. (٢٠٠٨). PhD. Thesis, "Theory and Measurement of Social Intelligence as a Cognitive Performance Construct " , Universität Koblenz-Landau .
١٠٦. Weis, S., & Süß, H.-M. (٢٠٠٥). Social intelligence – A review and critical discussion of measurement concepts. In R. Schulze & R. D. Roberts (Eds.), *An*

- International Handbook of Emotional Intelligence (pp. 203-230). Göttingen: Hogrefe.
107. Weis, S., Seidel, K., & Süß, H.-M. (2006). Messkonzepte sozialer Intelligenz – Literaturübersicht und Ausblick [Measurement concepts of social intelligence – Review and future perspectives]. In R. Schulze, P. A. Freund, & R. D. Roberts (Hrsg.), *Emotionale Intelligenz. Ein Internationales Handbuch* [Emotional Intelligence – An International Handbook] (pp. 213-234). Göttingen: Hogrefe.
108. Wetzels, A. (2009), Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models. *MIS Quarterly*.
109. Wong, C. T., Day, J. D., Maxwell, S. E., & Meara, N. M. (1990). A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students. *Journal of Educational Psychology*, 82, 117-133.
110. Wright, P., Dunford, B., & Snell, S. (2001). Contribution of the resource based view of the firm to the field of strategic human resource management: Converge of two fields. *Journal of Management*, 27: 101-121.
111. Yamamoto H (2006). The Relationship between Employees' Inter-organizational Career Orientation and their Career Strategies. *Career Development J* 11 (3):243-2.
112. Youssef, C. M. (2004). Resiliency development of organizations, leaders and employees: Multilevel theory building and individual-level, path-analytical empirical testing. Unpublished doctoral dissertation, University of Nebraska–Lincoln.
113. Zahrly, J., & Tosi, H. (1989). The differential effect of organizational induction processes on early work adjustment. *Journal of Organization Behavior*, 10: 09-14.

Abstract

Human resources are one of the most important and valuable assets of an organization, and Organizations cannot achieve success without quality and efficient staff. Today, the horizontal structures of organizations and the smooth process of people's work-life make it less possible for individuals to benefit from their full potential and it creates a context for people's career plateau, and therefore an obstacle to the advancement of organizations. Therefore, in this study, the effect of social intelligence on career plateau reduction with the mediating role of psychological capital was investigated. The method of this research was applied in terms of purpose and in terms of nature and method, it was descriptive-correlational. The statistical population of the study consisted of the staff of the Golestan Province Gas Company's headquarters and 109 employees. Using simple random sampling, the sample size was 80 employees. The questionnaire was the most important research instrument and the method of data collection was field and library. SPSS and Smart PLS software was used for data analysis. The results showed that social intelligence and psychological capital had a significant and inverse relationship with career plateau. Social intelligence has a direct and positive impact on the psychological capital of employees. In other words, increasing the level of social intelligence and psychological capital among employees can reduce career plateau.

Keywords: Social Intelligence, Career Plateau, Psychological Capital, Gas Company



Shahrood University
of Technology

Faculty of Industrial Engineering & Management

The Effect of Social Intelligence on career plateau Reduction with the Mediating Role of Psychological Capital in Employees of government offices in Aliabad city

Seyed Ali Hoseini

Supervisor:

Dr. Bozorgmehr Ashrafi

Date : January, ۲۰۲۰