

## «مطالعات جامعه‌شناسی»

سال هشتم، شماره سی‌ام، بهار ۱۳۹۵

ص ۱۵۹-۱۳۹

# مطالعه رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان منطقه هشت عملیات انتقال گاز شرکت ملی گاز ایران

محمد رضا بخش‌علیزاده<sup>۱</sup>

دکتر ندا سلیمانی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۴/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۵/۸/۲

## چکیده

طی دهه‌های اخیر، «رضایت شغلی کارکنان» به طور فزاینده‌ای مورد توجه مدیران و نظریه‌پردازان سازمانی قرار گرفته است، به طوری که تحقیقات بسیاری در زمینه شناخت عوامل موثر بر آن انجام شده است. از این رو، پژوهش حاضر باهدف شناسایی «تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان اداره گاز» انجام شده است. روش تحقیق در این پژوهش به صورت پیمایشی است. بدین منظور پرسشنامه‌ای برای سنجش این متغیرها طراحی شد و پس از اطمینان از اعتبار و پایایی ابزار اندازه‌گیری در میان نمونه‌ای متشکل از ۲۳۵ نفر از کارکنان اداره گاز توزیع شد. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار spss با آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد که بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان اداره گاز رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی و کارکنان اداره گاز.

## بیان مسأله

منطقه ۸ عملیات انتقال گاز، به عنوان یکی از مناطق ده‌گانه شرکت انتقال گاز ایران و یکی از واحدهای اصلی انتقال دهنده گاز در کشور، مسئولیت انتقال گاز از مبادی مصرف را جهت تامین گاز صنایع، گاز خانگی و نیروگاه‌ها و صادرات به کشورهای ترکیه، ارمنستان و جمهوری خودمختار نخجوان بر عهده دارد. این منطقه در سال ۱۳۶۹ فعالیت خود را به عنوان یک واحد مستقل تحت نظر مدیریت عملیات (پالایش و انتقال) شرکت ملی گاز ایران آغاز نمود. هم‌اکنون مسئولیت خدمات انتقال گاز (انتقال مطمئن، مستمر

۱. کارشناسی ارشد ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز-ایران.

۲. استادیار گروه ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز-ایران (نویسنده مسئول).

و مطلوب) و نگهداری خطوط لوله را در محدوده عملیاتی خود (شش استان کشور) مطابق با استانداردها و دستورالعمل‌های شرکت ملی گاز ایران به عهده دارد. از لحاظ جغرافیایی منطقه ۸ عملیات انتقال گاز ۶ استان حوزه شمال غرب کشور را مدیریت می‌نماید و وظیفه انتقال گاز به مبادی مصرف در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل و قسمت‌هایی از استان‌های زنجان، گیلان و کردستان را برعهده دارد. درحال حاضر دارای ۹ ایستگاه تقویت فشار، ۶ مرکز بهره‌برداری و تعمیرات خطوط لوله و ۴ ایستگاه اندازه‌گیری می‌باشد.

در این شرکت مانند همه شرکت‌های مشابه، مهم‌ترین عامل در نیل به اهداف هر سازمانی نیروی انسانی است و یکی از موضوع‌های مهم و مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها، تامین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آن‌ها است. کارآیی انسان‌ها همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست و عوامل متعددی در این زمینه دخیل هستند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است (حسین‌زاده و صائمیان، ۱۳۸۱: ۱). عوامل زمینه‌ساز و ایجاد کننده رضایت شغلی متنوع و متعددی که می‌توان آن‌ها را به جنبه‌های درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی، حالت‌های هیجانی و جنبه‌های بیرونی شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی دسته‌بندی کرد. رضایت شغلی سطحی از لذت است که می‌تواند نتیجه‌ای از ارزیابی شغل در مقابل پیروزی یا موفقیت از ارزش واقعی آن شغل محسوب گردد (ساعت‌چیان و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۳۸). یکی از عوامل درونی موثر بر رضایت شغلی هوش هیجانی است. هوش هیجانی بالا موجب می‌شود که عملکرد، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت‌یابی‌ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد (امین و دیگری، ۱۳۹۲: ۳۴). در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزتری در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها از قبیل هوش شناختی یا مهارت‌های فنی ایفا می‌کند؛ بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی و قابلیت‌های آن هم سازمان و هم کارکنان از مزایای آن بهره‌مند می‌شوند (آقاییار و دیگری، ۱۳۸۶: ۲۰). با عنایت به شرایط کاری سخت شرکت عملیات انتقال گاز منطقه هشت که اغلب مناطق تحت پوشش آن مناطق سردسیر، برفگیر و صعب‌العبور می‌باشد و کارکنان به ویژه در فصل‌های پاییز و زمستان فشار کاری بالایی را تحمل می‌کنند، به گونه‌ای که حتی به علت مسدود بودن راه‌ها امکان تغییر پست وجود ندارد و کارکنان می‌بایست روزهای زیادی را به صورت مداوم درمحل کار خود حضور داشته باشند که این مساله موجب عصبانیت، خشم و حتی بگومگو و درگیری لفظی بین کارکنان و مدیران می‌شود که این موضوع تا اندازه‌ای روی رضایت شغلی کارکنان اثر منفی می‌گذارد. لذا سوال اصلی تحقیق حاضر این است که چه رابطه‌ای بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان منطقه هشت عملیات انتقال گاز شرکت ملی گاز ایران وجود دارد؟

### هدف اصلی تحقیق

- تعیین رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان اداره گاز.

### اهداف فرعی

- تعیین رابطه بین هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان
- تعیین رابطه بین مولفه هوش هیجانی درون فردی و میزان رضایت شغلی
- تعیین رابطه بین مولفه هوش هیجانی بین فردی و میزان رضایت شغلی کارکنان
- تعیین رابطه بین مولفه هوش هیجانی مقابله با فشار و میزان رضایت شغلی
- تعیین رابطه بین مولفه سازگاری هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان
- تعیین رابطه بین مولفه خلق عمومی هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان.

### فرضیه‌ها

- بین هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین مولفه هوش هیجانی درون فردی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین مولفه هوش هیجانی بین فردی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین مولفه هوش هیجانی مقابله با فشار و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین مولفه سازگاری هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین مولفه خلق عمومی هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

### متغیرهای تحقیق

متغیر وابسته: رضایت شغلی

متغیرهای مستقل: هوش هیجانی و ابعاد آن

متغیرهای زمینه‌ای یا جمعیت‌شناختی: جنسیت، سن، سطح تحصیلات و وضعیت اشتغال.

### تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

رضایت شغلی:

یکی از تعاریف مربوط به رضایت شغلی متعلق به هرزبرگ<sup>۱</sup> و همکاران او است که در سال ۱۹۵۹ ارائه شد. هرزبرگ اعتقاد داشت که رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است. یکی از این ابعاد که به عامل بهداشت معروف است شامل ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مانند: سرپرستی، حقوق، روابط

<sup>۱</sup> Herzberg

بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. بعد دیگر به عوامل برانگیزنده معروف است که در واقع عوامل وابسته به وظایف، محتوای شغل و جنبه‌های درونی آن و در برگیرنده جنبه‌هایی مانند: اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد است (بهاری، ۱۳۹۰: ۳۳). مولفه‌های مختلف رضایت شغلی در تحقیق حاضر عبارت است از: کار و محیط کار، ارتقاء، سرپرست، پرداخت‌ها و همکار. در بعد کار و محیط کار با گویه‌هایی مانند: ساده و تکراری بودن کار، تحمل کردن کار، ناراضی بودن و ... در بعد سرپرست با گویه‌هایی مانند: شایسته بودن، باهوش بودن، در دسترس بودن و میانه‌رو بودن و ... در بعد همکاران با گویه‌هایی مانند: وفادار بودن، سریع عمل کردن، احساس مسئولیت داشتن و ... در بعد ارتقاء با گویه‌هایی مانند: منظم بودن، ارتقاء بر اساس توانایی، فرصت خوب برای پیشرفت و ... در بعد پرداخت با گویه‌هایی مانند: امنیت شغلی داشتن، متناسب بودن حقوق‌ها با تلاش افراد و ... مورد سنجش قرار گرفته‌اند.

#### هوش هیجانی:

گلمن (۲۰۰۱) در تعریف هوش هیجانی می‌گوید: مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی تاثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (گلمن، ۲۰۰۱). این متغیر دارای ۵ بعد می‌باشد که هر کدام از این ابعاد دارای ابعاد خردتری هم هستند که به شرح زیر می‌باشند:

بعد درون فردی هوش هیجانی از خرده مولفه‌هایی مانند: خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، خودشکوفایی و استقلال تشکیل شده است. بعد برون فردی هوش هیجانی از خرده مولفه‌هایی مانند: همدلی، روابط میان فردی و مسئولیت‌پذیری تشکیل شده است. بعد سازگاری با خرده مولفه‌هایی مانند: حل مسئله، واقع‌گرایی و انعطاف‌پذیری تشکیل شده است. بعد کنترل استرس و فشار با خرده مولفه‌هایی مانند: تحمل استرس و کنترل تکانه مورد سنجش قرار گرفته و در نهایت بعد خلق کلی با خرده مولفه‌هایی مانند: خرسندی و خوش‌بینی مورد سنجش قرار گرفته‌اند. در ادامه به تعریف مفهومی و عملیاتی تک تک ابعاد پرداخته شده است.

#### خودآگاهی هیجانی:

منظور از "خودآگاهی هیجانی" شناخت خود، هیجان‌ها و علت به وجود آمدن آن‌ها، لایه‌های عمیق احساسات و هیجان‌ها، ارتباط افکار و هیجان‌ها با هم است.

بسیاری از اوقات مسائلی ما را می‌آزارند، ولی در واقع نمی‌دانیم چرا از این موضوع تا این حد احساس آزرده‌گی کرده‌ایم. بنابراین شاید تا مدت‌ها این ناراحتی در خاطر باقی بماند، بدون آن که بتوانیم برای رفع آن

کاری کنیم. در حالی که اگر افراد دارای خودآگاهی هیجانی باشند، می‌توانند به علت اصلی ناراحتی‌های خود پی ببرند و چاره‌ای برای آن ببینند.

#### **قاطعیت:**

قاطعیت توانایی بیان احساسات، عقاید و افکار خود (مثلاً پذیرش خشم، صمیمیت و ...) به صورت آشکار است؛ هر چند که این احساسات و عقاید خوشایند یا ناخوشایند باشند و اتخاذ تصمیم راسخ و روشن حتی اگر به قیمت محروم ماندن از مزایایی باشد و یا اجرای آن برای فرد از لحاظ عاطفی مشکل باشد. به بیان دیگر قاطعیت یعنی توانایی بیان و احقاق حق خود بدون خشونت و پرخاشگری.

#### **حرمت نفس:**

پذیرش خود به عنوان شخصی ارزش‌مند، احترام به خود و دوست داشتن خود به آن گونه که هستیم. یعنی با تمام قابلیت‌ها، توانایی‌ها، ضعف‌ها، محدودیت‌ها و در کل تمام نکات مثبت و منفی به معنای حرمت نفس است. انسان‌ها زمانی می‌توانند از حرمت نفس لازم برخوردار باشند که خود را به عنوان یک موجود با توانایی‌ها و امکانات محدود که امکان اشتباه کردن را دارد، بپذیرند. در این صورت خود را به خاطر انجام یک خطا تحقیر نکرده و بی‌ارزش و نالایق نمی‌پندارند.

#### **خودشکوفایی:**

منظور از خودشکوفایی، تلاش برای شکوفا کردن استعدادهای بالقوه خود از طریق اهداف مشخص و درازمدت و در عین حال قابل دست‌یابی است که، تا فرد خود را به صورت کامل نشناخته و از خود رضایت نداشته باشد، میسر نمی‌شود (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

#### **استقلال:**

استقلال به حالتی اشاره دارد که در عین حال که فرد از دل‌بستگی برخوردار است، متکی و وابسته به دیگران نیست. در تصمیم‌گیری‌هایش نظر دیگران را جویا می‌شود، اما در نهایت خود تصمیم‌گیرنده است. به عبارتی استقلال، خود‌هدایت‌گری، خودکنترلی و عدم وابستگی عاطفی است (شیخ اسمعیلی، ۱۳۹۰).

#### **همدلی:**

همدلی توانایی درک کردن و شناخت احساس دیگران و بی‌تفاوت نبودن نسبت به آن‌ها است و این که بتوان خود را به جای دیگری گذاشت و از دریچه فکر او به موقعیت نگریست. این احساس که ما را می‌دارد به فرد نایبایی در رد شدن از خیابان کمک کنیم و یا این که با دیدن ناراحتی و یا بیماری

یکی از اعضای خانواده خود بلافاصله به یاری او می‌شتابیم و بار او را به دوش می‌کشیم، بیانگر همدلی ماست (شیخ اسمعیلی، ۱۳۹۰).

#### **روابط میان فردی:**

توانایی برقراری ارتباط با دیگران و حفظ این ارتباطات و تاثیرگذاری بر آن‌ها، توانایی صمیمیت و محبت و انتقال دوستی که خود مستلزم خویشتن‌داری، همدلی و مهارت در ابراز احساسات است، در روابط میان فردی مدنظر است (شیخ اسمعیلی، ۱۳۹۰).

#### **مسئولیت‌پذیری:**

توانایی ابراز خود به عنوان فردی همکار، کمک‌رسان و سازنده در گروه‌های اجتماعی تحت عنوان مسئولیت‌پذیری مشخص می‌شود. این توانایی مستلزم مسئول بودن شخص است. افراد مسئول در روابط بین فردی خود مسئول‌اند و می‌توانند دیگران را بپذیرند و استعدادهای‌شان را به نفع جمع به کار گیرند (شیخ اسمعیلی، ۱۳۹۰).

#### **انعطاف‌پذیری:**

منظور از انعطاف‌پذیری، توانایی منطبق ساختن عواطف، افکار و رفتار با موقعیت‌ها، شرایط و توانایی کلی در سازگاری با شرایط ناآشنا، غیرقابل پیش‌بینی و پویا است. در عصر کنونی که با حضور تکنولوژی، تغییر، از ویژگی‌های غیرانکار زندگی است، عدم انعطاف‌پذیری و انطباق با شرایط جدید، مشکلات زیادی را برای فرد ایجاد می‌کند. افراد منعطف از تعصب و پیشداوری جلوگیری می‌کنند و در برابر شیوه‌های جدید گشاده‌رو و صبورند (شیخ اسمعیلی، ۱۳۹۰).

#### **حل مساله:**

توانایی شناسایی، تعریف مشکل، خلق، انجام راه‌حل‌های موثر و انگیزه برای به‌کارگیری حداکثر توان مقابله با مشکلات تحت عنوان حل مساله مشخص می‌شود. برخی افراد یک راه‌حل را در ذهن دارند و برای حل تمامی مشکلات خود بی‌توجه به بقیه مسائل همان یک راه را به کار می‌گیرند و مسلماً نمی‌توانند نتایج خوبی را حاصل کنند (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

#### **واقعیت‌سنجی:**

واقعیت‌سنجی شامل: درک موقعیت کنونی، تلاش برای حفظ شرایط درست و تجربه رویدادها آن‌گونه که واقعاً هستند، به دور از خیال‌بافی و رویاپردازی است. به عبارت کلی واقعیت‌سنجی به معنای توانایی درک موقعیت جدید است (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

**تحمل فشار:**

توانایی مقاومت در برابر رویدادها و موقعیت‌های فشارزا بدون توقف، همراه با سازگاری فعال و مثبت بدون از پا درآمدن را، تحمل فشار می‌گویند (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).  
به عبارت دیگر "تحمل فشار" قابلیت انتخاب روش‌هایی برای سازگاری با فشار، چاره‌جویی، یافتن راه‌حل‌های مناسب و داشتن نگرش خوش‌بینانه به توانایی خود در برخورد با موقعیت‌های جدید برای غلبه بر مشکل به دور از هیجانات شدید است (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

**کنترل تکانه:**

بارها شاهد عصبانیت‌های شدید اطرافیان خود بوده‌اید، طوری که تعجب شما را برانگیخته، که چرا این موضوع تا این حد او را خشمگین کرده است و یا چرا او نامتناسب با موقعیت و این چنین تند واکنش نشان داد؟ توانایی به تاخیر انداختن تکانه، وسوسه انجام عملی، تحت عنوان کنترل تکانه نام‌گذاری شده است. این توانایی شامل قابلیت پذیرش تکانه‌های پرخاشگرانه، خودداری و کنترل خشم است. در واقع خویشن‌داری و توانایی مهار احساسات و به تعویق انداختن کامروایی در جهت رسیدن به هدف مشخص را کنترل تکانه گویند (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

**خرسندی:**

منظور توانایی لذت بردن از زندگی خود و دیگران و داشتن رضایت از زندگی است. به طور کلی خرسندی با شادی و نشاط رابطه دارد. به عبارت دیگر زمانی که افراد از زندگی خود احساس رضایت داشته باشند، شادی را تجربه خواهند کرد (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

**خوش‌بینی:**

توانایی روشن دیدن زندگی و داشتن نگرش مثبت، حتی در زمان بداقبالی که نشان‌دهنده امید به زندگی است. منظور از خوش‌بینی، ساده‌انگاری نیست؛ مهم این است که واقعیت‌ها را زیبا دید (امینی‌ها، ۱۳۷۵: ۱۲۲).

**پیشینه تجربی**

مطالعه رسمی رضایت شغلی با مطالعات هاتورن در اوایل دهه ۱۹۳۰ شروع شد و از دهه ۱۹۳۰ رضایت شغلی به طور گسترده مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرد که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، صاحب‌نظران و مدیران را قانع کردند که کارگر خوشحال کارگری سودآور است. در این رابطه پورمیرزا در تحقیق با عنوان ارتباط هوش هیجانی و نگرش شغلی کارشناسان سازمان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران دریافت که هوش هیجانی با سه مولفه تعهد

سازمانی (تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری) ارتباط معناداری دارد. نتایج پژوهش بخشی سورجانی بیانگر این است که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و سلامت روان با تعهد سازمانی وجود دارد و نتایج تحلیل رگرسیون پژوهش نشان داد که هوش هیجانی و سلامت روان به گونه‌ای مثبت و معنادار می‌تواند تعهد سازمانی شاغلین را پیش‌بینی کند. یافته‌های باغچه‌سرای در خصوص ارتباط هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین موید این است که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی و سه مولفه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، عقلانی و هنجاری) کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی ارتباط معناداری وجود دارد. رضاییان و عبدالعلی نیز در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین از بین ابعاد هوش هیجانی، مدیریت روابط بیشترین تاثیر را بر تعهد سازمانی دارد. نتایج تحقیق کرامتی و همکاران (۱۳۹۱) ذیل عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهر قوچان» حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج به دست آمده نشان داد که بین مولفه‌های خودکنترلی و مهارت‌های اجتماعی به عنوان مولفه‌های هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان همبستگی معنی‌داری وجود دارد اما بین سایر مولفه‌ها با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معنی‌داری مشاهده نشد. نتایج حاصل تحلیل رگرسیون در این تحقیق نیز نشان داد از بین مولفه‌های هوش هیجانی، متغیرهای خودکنترلی و مهارت‌های اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش‌بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات رضایت شغلی (متغیر ملاک) را به دست آوردند. نهایتاً نتایج آزمون تحلیل واریانس نیز نشان داد که بین کارکنان زن و مرد از نظر متغیر هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد، اما از نظر متغیر رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (کرامتی و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۱۷).

نتایج تحقیقات موسوی و همکاران (۱۳۹۱) ذیل عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه‌های آن با باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی و عملکرد تحصیلی دانشجویان» حاکی از آن است که ضرایب مسیر مربوط به عامل روابط بین فردی و عامل همدلی معنی‌دار نبود. ضریب مسیر برای مولفه‌های شادمانی، واقع‌گرایی و مسئولیت‌پذیری با باورهای انگیزشی معنی‌دار به دست نیامد. در تاثیر باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی، تمام مسیرها معنی‌دار بودند و در تاثیر مولفه‌های هوش هیجانی، باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی تمام مسیرها رابطه معنی‌داری را نشان دادند (موسوی و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۷۹).



### روش تحقیق

روش تحقیق پیمایشی است، از نظر اجرایی، از نوع تحقیق کاربردی بوده و به لحاظ بررسی زمانی، در زمره تحقیقات مقطعی یا عرضی می‌باشد که در یک برهه زمانی خاصی صورت می‌گیرد. این پژوهش از نوع مطالعات همبستگی است.

### جامعه آماری و نمونه

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان منطقه هشت عملیات انتقال گاز شرکت ملی گاز ایران بود که بر اساس اعلام معاونت نیروی انسانی در حال حاضر ۲۰۰۰ نفر می‌باشد. این افراد در استان‌های آذربایجان-شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، گیلان، زنجان و کردستان مشغول خدمت هستند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۳۵ نفر برآورد گردید. با عنایت به این که کارکنان از نظر عضویت در سه وضعیت و از نظر جغرافیایی در شش استان قرار می‌گیرند از روش نمونه‌گیری تصادفی مطابق استفاده شد.

### ابزار گردآوری داده‌ها

بنابر ماهیت موضوع پژوهش و روش انجام آن، از پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. سوالات پرسشنامه تحقیق براساس چهارچوب نظری تحقیق، مفاهیم و متغیرهای به کار رفته در فرضیه-های تحقیق و با بازبینی پرسشنامه‌های تحقیقات مشابه که در خارج از کشور انجام گرفته، طراحی شده است. برای طراحی پرسشنامه متغیر هوش هیجانی از مولفه‌ها و گویه‌های پایان‌نامه انجام شده توسط باران سال ۱۹۹۸ استفاده شده و همچنین برای پرسشنامه رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد استفاده کردیم. بعد از طراحی پرسشنامه و قبل از اجرای نهایی آن، ابتدا پرسشنامه توسط چند متخصص مرتبط در این زمینه، مورد ارزیابی قرار گرفته و بعد از اصلاحاتی، دوباره برای پیش‌آزمون آماده گردیده است. در پیش‌آزمون نحوه جمله‌بندی هر پرسش، تشخیص گویه‌های ناکارآمد و غیراصولی، عکس‌العمل پاسخگویان در برابر پرسش‌ها و معنی آن‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته و بعد از تصحیح و بازبینی آن‌ها، پرسشنامه نهایی استخراج شده است.

### اعتبار و پایایی

در این پژوهش برای تعیین اعتبار از اعتبار محتوایی و یا به صورت خاص‌تر از اعتبار صوری استفاده شده است. بدین منظور بعد از تنظیم پرسشنامه و قبل از اجرای آن پرسشنامه در اختیار چند متخصص قرار گرفت و بعد از تایید متخصصین پرسشنامه گردآوری شد. به دلیل عدم اطلاع از واریانس جامعه آماری یک پیمایش مقدماتی (پیش‌آزمون) از طریق ۳۰ نفر از کارکنان انجام شد و طی آن واریانس جامعه آماری به لحاظ متغیر پاسخ تحقیق به دست آمد. از نتایج حاصل از پیش‌آزمون انجام شده برای تحلیل روایی نیز استفاده شد. اعتبار پرسشنامه مورد نظر فقط در بخش اعتبار صوری انجام شد. در تحقیق

حاضر با استفاده از این روش پایایی مقیاس‌ها مورد سنجش قرار گرفته شده و گویه‌هایی که موجب کاهش ضریب آلفای مقیاس شدند از مقیاس حذف گردیدند.

**جدول شماره (۱): ضریب پایایی مقیاس‌ها در پرسشنامه نهایی**

متغیرها	پرسشنامه نهایی		متغیرها	پرسشنامه نهایی	
	تعداد گویه‌ها	ضریب روایی		تعداد گویه‌ها	ضریب روایی
حل مسئله	۶	٪۶۹	روابط بین فردی	۵	٪۷۹
شادمانی	۶	٪۷۹	خوش‌بینی	۶	٪۷۰
استقلال	۶	٪۶۴	احترام به خود	۶	٪۷۲
خودابرازی	۶	٪۷۷	کنترل تکانه	۵	٪۶۶
تحمل استرس	۶	٪۷۱	انعطاف‌پذیری	۶	٪۸۹
خودشکوفایی	۶	٪۶۶	مسئولیت‌پذیری	۶	٪۷۳
خود آگاهی هیجانی	۶	٪۷۰	همدلی	۶	٪۷۲
واقع‌گرایی	۵	٪۶۹	کار و محیط کار	۱۰	٪۶۹
ارتقاء	۵	٪۸۶	پرداخت‌ها	۶	٪۸۰
سرپرست	۸	٪۷۱	همکار	۱۰	٪۸۵

### نتایج تجربی تحقیق

متغیر رضایت شغلی (متغیر وابسته) با ۵ بعد، بوده است و مورد بررسی قرار گرفته است. متغیر رضایت شغلی با نمره ۲۹ به عنوان کمترین نمره و ۳۸۳ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۲۹/۰۸، واریانس ۳۷۴۴/۰۶۳ و انحراف معیار ۶۱/۱۸۸ می‌باشد. میانگین مورد نظر بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان می‌دهد که پاسخگویان از نظر رضایت از شرایط ابعاد پنج‌گانه شغلی در شرایط خوبی قرار دارند.

ابعاد این متغیر از نظر آماره‌های توصیفی مورد نظر به شرح زیر می‌باشد:

بعد کار متغیر رضایت شغلی با نمره ۱۰ به عنوان کمترین نمره و ۹۹ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۶۰/۷۲۵، واریانس ۴۰۶/۵۷۲ و انحراف معیار ۲۰/۱۳۶ می‌باشد. میانگین این بعد از رضایت شغلی نیز بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان می‌دهد که این کار از نظر خلاقیت، پیچیدگی، تنوع و چالش برانگیزی آن‌ها را راضی می‌کند.

بعد سرپرست متغیر رضایت شغلی با نمره ۸ به عنوان کمترین نمره و ۸۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۵۱/۷۴۸، واریانس ۷/۵۲۵ و انحراف معیار ۲۶۳/۰۳۰ می‌باشد. بالا بودن نمره میانگین از حد متوسط نشان‌دهنده رابطه خوب میان سرپرست و مدیران با کارکنان خود می‌باشد.

بعد همکار متغیر رضایت شغلی با نمره ۱۰ به عنوان کمترین نمره و ۱۰۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۶۵/۴۹۷، واریانس ۴۰۸/۱۲۹ و انحراف معیار ۲۰/۲۰۲ می‌باشد. میانگین این بعد از متغیر

وابسته نیز بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان می‌دهد که روابط موجود بین همکاران و حمایت اجتماعی و عاطفی بین آن‌ها در شرایط خوبی قرار دارد و پاسخگویان از همکاران خود رضایت مطلوبی دارند. بعد پرداخت‌های متغیر رضایت شغلی با نمره ۶ به عنوان کمترین نمره و ۶۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۶/۲۹۳، واریانس ۱۷۹/۷۷۰ و انحراف معیار ۱۳/۴۰۷ می‌باشد. این بعد از متغیر رضایت شغلی تنها بعدی از متغیر است که میانگین آن پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان می‌دهد که کارکنان و در حقیقت پاسخگویان از عوامل انسانی و شرایط محیطی رضایت بالاتر از حد متوسط را دارند اما از شرایط مالی و پرداختی‌ها ناراضی می‌باشند.

بعد ارتقاء شغلی متغیر رضایت شغلی با نمره ۵ به عنوان کمترین نمره و ۵۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۲/۹۵۳، واریانس ۱۳۰/۳۹۸ و انحراف معیار ۱۱/۴۱۹ می‌باشد. میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و بیانگر رضایت بالاتر از متوسط پاسخگویان از شرایط ارتقاء شغلی آن‌ها می‌باشد.

#### نتایج تحلیل توصیفی متغیرهای مستقل و ابعاد آن

متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با ۱۵ بعد که هر بعد دارای ۶ سوال بوده است مورد بررسی قرار گرفته است. متغیر هوش هیجانی با نمره ۲۱۰ به عنوان کمترین نمره و ۳۶۹ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۹۱/۹۴۰، واریانس ۶۷۲/۸۸۹ و انحراف معیار ۲۵/۹۴۰ می‌باشد. نمره میانگین این متغیر از حد متوسط بالاتر می‌باشد و پاسخگویان از نظر هوش هیجانی شرایط مطلوبی را داشته‌اند. هوش هیجانی شامل ۱۵ بعد می‌باشد که با تلفیق برخی ابعاد نزدیک به یکدیگر شامل ۵ بعد کلی می‌باشد که به تشریح هر یک می‌پردازیم. اما جدا از این، تک تک ابعاد این متغیر از نظر آماره‌های توصیفی مورد نظر به شرح زیر می‌باشد:

بعد حل مسئله متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۶ به عنوان کمترین نمره و ۳۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۳/۴۶۱، واریانس ۶/۳۴۱ و انحراف معیار ۲/۵۱۸ می‌باشد. میانگین این بعد از متغیر بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشانگر این موضوع می‌باشد که، پاسخگویان در تشخیص و تعریف مسئله و مشکلات مورد نظر و در راهکارسازی برا حل آن‌ها شرایط مطلوبی را دارند.

بعد شادمانی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۲۸ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۱۸/۷۰۹، واریانس ۷/۵۲۵ و انحراف معیار ۲/۷۴۳ می‌باشد. این متغیر از نظر میانگین پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد و نشان می‌دهد که شادابی و شادمانی که شامل نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و داشتن نگرش مثبت به زندگی می‌باشد شرایط مطلوبی ندارند.

بعد استقلال متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۸ به عنوان کمترین نمره و ۲۷ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۱۶/۱۱۸، واریانس ۱۵/۳۵۶ و انحراف معیار ۳/۹۱۸ می‌باشد. این بعد از متغیر مستقل هوش هیجانی نیز در شرایط خوبی قرار ندارد و پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. این بعد شامل خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی می‌باشد.

بعد تحمل فشار و استرس متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۳ به عنوان کمترین نمره و ۲۶ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۹/۳۵۱$ ، واریانس  $۷/۲۸۴$  و انحراف معیار  $۲/۶۹۸$  می‌باشد. میانگین این بعد بر روی حد متوسط قرار دارد و نشان‌دهنده شرایط متوسط پاسخگویان از حیث این بعد می‌باشد. بعد تحمل فشار و استرس شامل مقاومت در مقابل وقایع نامطلوب و استرس‌زا می‌باشد.

بعد خودشکوفایی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۶ به عنوان کمترین نمره و ۲۶ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۷/۵۰۲$ ، واریانس  $۸/۶۵۷$  و انحراف معیار  $۲/۹۴۲$  می‌باشد. این نمره میانگین بالاتر از حد متوسط موجود می‌باشد و نشان‌دهنده این می‌باشد که افراد پاسخگو توانسته‌اند استعدادها و توانایی‌های خود را از بالقوه به بالفعل رسانده و از میزان آن راضی باشند.

بعد خود آگاهی هیجانی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۲۶ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۹/۶۱۰$ ، واریانس  $۶/۵۸۴$  و انحراف معیار  $۲/۵۶۵$  می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد و نشان می‌دهد که پاسخگویان فهم و بازشناسی مناسبی از احساسات خود دارند.

بعد واقع‌گرایی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۹ به عنوان کمترین نمره و ۲۴ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۵/۲۵۵$ ، واریانس  $۸/۲۶۵$  و انحراف معیار  $۲/۸۷۴$  می‌باشد. نمره میانگین این بعد پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط نامطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد و پاسخگویان از نظر این که ارزیابی موفقی در میان تجارب ذهنی و عینی داشته باشند، شرایط مناسبی ندارند.

بعد روابط بین فردی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۲۵ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۹/۹۵۹$ ، واریانس  $۶/۶۳۳$  و انحراف معیار  $۲/۵۷۵$  می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. این امر نشانگر این موضوع می‌باشد که پاسخگویان توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش را با یکدیگر دارند. بعد خوش‌بینی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۲۳ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۸/۱۶۴$ ، واریانس  $۳/۹۶۸$  و انحراف معیار  $۱/۱۹۹$  می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و بیانگر احساس شادی در زندگی و انگیزه خوب برای شاد کردن خویش و دیگران می‌باشد. بعد احترام به خود متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۰ به عنوان کمترین نمره و ۲۵ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین  $۱۸/۷۴۷$ ، واریانس  $۵/۲۲۱$  و انحراف معیار  $۲/۳۰۶$  می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش

اجتماعی می‌باشد، این نمره میانگین نشانگر آگاهی بالا و فهم و پذیرش افراد نسبت به توانایی‌ها و احترام به خود می‌باشد.

بعد خویشتن‌داری متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۶ به عنوان کمترین نمره و ۲۹ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۱۶/۸۱۲، واریانس ۲۱/۹۸۸ و انحراف معیار ۴/۶۸۹ می‌باشد. نمره میانگین این بعد پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط نامطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. این امر نشانگر شرایط نه چندان مطلوب افراد در توانایی مقاومت در برابر تنش‌ها و یا وسوسه و کنترل هیجان‌های خویشتن می‌باشد. بعد انعطاف‌پذیری متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۳۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۱۹/۰۸۲، واریانس ۸/۸۱۹ و انحراف معیار ۲/۹۶۹ می‌باشد. نمره میانگین این بعد پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط نامطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. انعطاف‌پذیری شامل تنظیم تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط می‌باشد که پاسخگویان با توجه به نمره کمتر از میانگین این بعد شرایط مطلوبی ندارند. بعد مسئولیت‌پذیری متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۴ به عنوان کمترین نمره و ۳۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۳/۶۵۹، واریانس ۷/۰۹ و انحراف معیار ۲/۶۶۲ می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد و این امر نشانگر این می‌باشد که پاسخگویان این توانایی را دارند که خود را به عنوان عضوی مفید، سازنده و دارای حس همکاری معرفی کنند و خوشبختانه از این حیث شرایط مطلوبی دارند. بعد همدلی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۱۲ به عنوان کمترین نمره و ۳۰ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۲۴/۱۰۵، واریانس ۱۰/۳۷۱ و انحراف معیار ۳/۲۲۰ می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد، این نمره میانگین نشانگر توان آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین این احساسات می‌باشد. بعد خودابرازی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با نمره ۷ به عنوان کمترین نمره و ۲۹ به عنوان بالاترین نمره دارای میانگین ۱۹/۰۷۵، واریانس ۱۰/۱۳۶ و انحراف معیار ۳/۱۸۳ می‌باشد. نمره میانگین این بعد بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. خودابرازی شامل توانایی بیان و ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی می‌باشد که نمره میانگین بالاتر از حد متوسط نشانگر شرایط مطلوب پاسخگویان در این بعد می‌باشد.

بعد درون فردی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با میانگین ۹۱ که بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. بعد درون فردی شامل ۵ بعد کوچک‌تر خودآگاهی، استقلال، احترام به خود، خودشکوفایی و خودابرازی می‌باشد. نمره میانگین بالاتر از حد متوسط نشانگر شرایط مطلوب پاسخگویان در این بعد می‌باشد.

بعد برون فردی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با میانگین  $۶۷/۹۳۳$  که بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. بعد برون فردی شامل ۳ بعد کوچک‌تر همدلی، مسئولیت‌پذیری و روابط بین فردی می‌باشد. نمره میانگین بالاتر از حد متوسط نشانگر شرایط مطلوب پاسخگویان در این بعد می‌باشد.

بعد مقابله با فشار متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با میانگین  $۳۶/۲۵۱$  که بالاتر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط مطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. بعد مقابله با فشار شامل ۲ بعد کوچک‌تر تحمل استرس و فشار و خویش‌داری می‌باشد. نمره میانگین بالاتر از حد متوسط نشانگر شرایط مطلوب پاسخگویان در این بعد می‌باشد.

بعد سازگاری متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با میانگین  $۵۷/۹۸۵$  که پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط نامطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. بعد سازگاری شامل ۳ بعد کوچک‌تر حل مسئله، واقع‌گرایی و انعطاف‌پذیری می‌باشد. نمره میانگین پایین‌تر از حد متوسط نشانگر شرایط نامطلوب پاسخگویان در مجموع این ۳ بعد می‌باشد.

بعد خلق فردی متغیر هوش هیجانی (متغیر مستقل) با میانگین  $۳۶/۹۰۰$  که پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد و نشان‌دهنده شرایط نامطلوب پاسخگویان از حیث این بعد متغیر هوش اجتماعی می‌باشد. بعد خلق فردی شامل ۲ بعد کوچک‌تر خوش‌بینی و شادمانی می‌باشد. نمره میانگین پایین‌تر از حد متوسط نشانگر شرایط نامطلوب پاسخگویان در مجموع این ۲ بعد می‌باشد.

#### تحلیل استنباطی روابط بین متغیرهای زمینه‌ای و رضایت شغلی

در این بین ارتباط بین جنسیت و رضایت شغلی با نمره  $۵۱/۱۹۶$  در آزمون  $t$  و با سطح معناداری  $۰/۰۰۰ (p < ۰/۰۵)$  مورد تایید قرار گرفت، به عبارت دیگر نمره رضایت شغلی آزمودنی‌ها بر اساس جنسیت متفاوت بوده است و این تفاوت کاملاً معنادار می‌باشد. میزان رضایت شغلی بر اساس جنسیت افراد به گونه‌ای بوده است که میزان رضایت مردان بیش از زنان بوده است. هم‌چنین ارتباط بین شهرهای مختلف و رضایت شغلی نیز با نمره  $۳/۳۷۱$  در آزمون  $f$  و با سطح معناداری  $۰/۰۰۰ (p < ۰/۰۵)$  مورد تایید قرار گرفت، به عبارت دیگر نمره هوش هیجانی آزمودنی‌ها بر اساس شهرهای مختلف متفاوت بوده است و این تفاوت معنادار می‌باشد. شهرهای گیلان، مرند و آستارا به ترتیب با  $۲۹۲$ ،  $۲۸۲$  و  $۲۵۸$  بالاترین میانگین رضایت شغلی را در بین شهرهای دیگر داشته‌اند و شهرهای ارومیه، بازرگان و اردبیل نیز به ترتیب با نمرات میانگین  $۱۸۷$ ،  $۱۹۵$  و  $۱۹۸$  پایین‌ترین میزان رضایت شغلی را داشته‌اند. هم‌چنین ارتباط بین اشتغال و هوش هیجانی نیز با نمره  $۱/۶۶۲$  در آزمون  $f$  و با سطح معناداری  $۰/۰۳۸ (p < ۰/۰۵)$  مورد تایید قرار گرفت، به عبارت دیگر نمره هوش هیجانی آزمودنی‌ها بر اساس جنسیت متفاوت بوده است و

این تفاوت کاملاً معنادار می‌باشد و از نظر رضایت شغلی به ترتیب افرادی که به صورت شرکتی استخدام شده‌اند بالاترین میزان رضایت و بعد از آن‌ها نیز افراد استخدامی رسمی و قراردادی بالاترین میزان رضایت را داشته‌اند.

### تحلیل استنباطی روابط بین رضایت شغلی و ابعاد آن با هوش هیجانی و ابعاد آن

بعد کار رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/230-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی و نزدیک به متوسط بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد کار رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/005$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است.

بعد سرپرست رضایت شغلی نیز در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/118-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد سرپرست رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی و ضعیف وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. اما این ارتباط با سطح معناداری  $0/152$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار نگرفت.

بعد همکاران رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/214-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی و ضعیف بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد همکاران رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/008$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. بعد ارتقاء شغلی رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/123-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد ارتقاء شغلی رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. اما این ارتباط نیز با سطح معناداری  $0/136$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار نگرفت. بعد شرایط پرداختی‌های رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/241-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی و نزدیک به متوسط بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد شرایط پرداختی‌های رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/003$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. بعد همکاران رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/214-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان‌دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین بعد همکاران رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این

دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/008$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است.

در پایان خود متغیر رضایت شغلی در ارتباط با هوش هیجانی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/261$  - بوده است، این میزان همبستگی نشان دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/002$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. در بین ۵ بعد کلی تنها بعد روابط بین فردی دارای رابطه بسیار ضعیف بوده و معنادار نبود. همچنین ابعاد کوچک‌تر این بعد کلی نیز که همدلی، مسئولیت‌پذیری، و روابط بین فردی می‌باشد دارای رابطه معناداری با متغیر وابسته نبودند. بعد درون فردی هوش هیجانی در رابطه با رضایت شغلی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/292$  - بوده است، این میزان همبستگی نشان دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین این بعد از هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/000$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. در بین ابعاد کوچک‌تر این بعد کلی از هوش هیجانی خودآگاهی و قاطعیت و رضایت‌شغلی به ترتیب با  $0/160$  - و  $0/158$  - و با سطوح معناداری  $0/034$  و  $0/041$  رابطه معناداری وجود دارد. همچنین ابعاد خودشکوفایی و استقلال نیز با مقدار همبستگی  $0/239$  - و  $0/312$  - دارای رابطه متوسط و معناداری با سطوح معناداری  $0/002$  و  $0/000$  می‌باشد. جهت منفی این روابط نشان‌دهنده عملکرد عکس این متغیرها می‌باشد و نشان می‌دهد با افزایش یکی از متغیرها دیگری کاهش می‌یابد.

بعد مقابله با فشار هوش هیجانی در رابطه با رضایت شغلی نیز در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/262$  - بوده است، این میزان همبستگی نشان دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین این بعد از هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/001$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. در بین ابعاد کوچک‌تر این بعد کلی از هوش هیجانی تحمل استرس و خویشن‌داری و رضایت شغلی به ترتیب با  $0/276$  - و  $0/172$  - و با سطوح معناداری  $0/000$  و  $0/023$  رابطه معناداری وجود دارد. جهت منفی این روابط نشان‌دهنده عملکرد عکس این متغیرها می‌باشد و نشان می‌دهد با افزایش یکی از متغیرها دیگری کاهش می‌یابد. همچنین بعد سازگاری از متغیر هوش هیجانی در رابطه با رضایت شغلی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون  $0/202$  - بوده است، این میزان همبستگی نشان دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می‌باشد و بیانگر این است که بین این بعد از هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می‌یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/009$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است. در بین ابعاد کوچک‌تر این بعد کلی از هوش هیجانی حل مسئله، واقع‌گرایی و انعطاف‌پذیری



در رابطه با رضایت شغلی به ترتیب با میزان همبستگی  $0/211-$ ،  $0/218-$  و  $0/253-$  و با سطوح معناداری  $0/005$ ،  $0/004$  و  $0/001$  رابطه معناداری وجود دارد. در این ابعاد نیز جهت منفی این روابط نشان دهنده عملکرد عکس این متغیرها می باشد و نشان می دهد با افزایش یکی از متغیرها دیگری کاهش می یابد. اما آخرین بعد از هوش هیجانی که خلق عمومی افراد را نشان می دهد در رابطه با رضایت شغلی در بین پاسخگویان بر اساس آزمون همبستگی پیرسون نمره همبستگی  $0/197-$  بوده است، این میزان همبستگی نشان دهنده ارتباط منفی بین دو متغیر می باشد و بیانگر این است که بین این بعد از هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و با افزایش یکی از این دو متغیر دیگری کاهش می یابد. این ارتباط با سطح معناداری  $0/008$  ( $p < 0/05$ ) مورد تایید قرار گرفته است.

در بین ابعاد کوچک تر این بعد کلی از هوش هیجانی خوش بینی و شادمانی در رابطه با رضایت شغلی به ترتیب دارای نمرات همبستگی  $0/038-$  و  $0/236-$  بوده اند، سطح معناداری  $0/614$  برای رابطه بین بعد خوش بینی و رضایت شغلی با توجه به همبستگی بسیار ضعیف و نزدیک به صفر بین آن ها نیز نشان دهنده عدم رابطه و معنادار نبودن آن می باشد. اما بعد شادمانی با سطح معناداری  $0/001$  رابطه معناداری با متغیر رضایت شغلی داشته است که منفی می باشد. جهت منفی این روابط نشان دهنده عملکرد عکس این متغیرها می باشد و نشان می دهد با افزایش یکی از متغیرها دیگری کاهش می یابد و در نهایت برای بررسی میزان پیش بینی واریانس کل متغیر وابسته با متغیرهای مستقل موجود و ابعاد آن از رگرسیون استفاده شد و نتایج زیر به دست آمد:

بر اساس متغیرهای وارد شده در رگرسیون در تحلیل نهایی رگرسیون فقط ۴ عامل پیش بین در بین جدول رگرسیون باقیمانده است که متغیر وابسته را پیش بینی می کنند. این سه عامل باقی مانده در رگرسیون به ترتیب متغیرهای واقع گرایی، نوع شرکتی استخدامی، روابط بین فردی و شادمانی می باشند. که دو مورد آخر از ابعاد هوش معنوی می باشند. هر سه عامل باقی مانده در جدول رگرسیون با سطح معناداری ( $p < 0/01$ ) کاملاً معنادار می باشند.

### اطلاعات به دست آمده از نتایج رگرسیون

در مدل اول رگرسیون و بیشترین میزان تعیین کنندگی و تبیین واریانس را بعد واقع گرایی هوش هیجانی به خود اختصاص داده است و واریانس تبیین شده در این گام  $0/347$  با سطح معناداری  $0/000$  می باشد. این بدین معنی می باشد که موارد تبیین شده و رابطه بین دو متغیر کاملاً معنادار بوده و برحسب تصادف نبوده است. در گام دوم نوع اشتغال (شرکتی) اضافه شده است و میزان تبیین در این گام  $0/403$  رسیده است و سطح معناداری نیز  $0/000$  می باشد. این متغیر اضافه شده با اضافه شدن در این گام  $0/056$  به میزان تبیین شده واریانس افزوده است و کاملاً معنادار می باشد.

در گام سوم بعد روابط بین فردی از ابعاد هوش هیجانی اضافه شده است و میزان تبیین در این گام  $۰/۴۶۵$  رسیده است و سطح معناداری نیز  $۰/۰۰۰$  می‌باشد. این متغیر اضافه شده با اضافه شدن در این گام  $۰/۰۶۲$  به میزان تبیین شده واریانس متغیر وابسته افزوده است.

در گام چهارم و آخر رگرسیون نیز بعد شادمانی هوش هیجانی اضافه شده است و میزان تبیین در این گام  $۰/۵۱۳$  رسیده است و سطح معناداری نیز  $۰/۰۰۰$  می‌باشد. این متغیر اضافه شده با اضافه شدن در این گام  $۰/۰۴۸$  به میزان تبیین شده واریانس افزوده است.

و در نهایت از متغیرهای وارد شده به رگرسیون این ۴ متغیر باقی‌مانده‌اند که می‌توانند  $۰/۵۱۳$  درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین کنند و لازم به ذکر است آماره دوربین واتسون برای درستی رگرسیون که باید بین  $۱/۵$  و  $۲/۵$  باشد با میزان  $۱/۶۲۷$  درستی رگرسیون و پیش‌بینی صورت گرفته را تایید می‌کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق حاضر در رابطه با تحقیق کرامتی و همکاران (۱۳۸۹)، امین و پورکیانی (۱۳۹۲)، منوریان و همکاران (۱۳۹۴)، سانسو اوتمن (۲۰۰۹) و یوسف (۲۰۰۶)، مبنی بر وجود رابطه بین هوش هیجانی و ابعاد آن و رضایت شغلی همبستگی معناداری وجود دارد، همسویی وجود دارد.

در همین رابطه فرضیه دوم تحقیق مبنی بر وجود رابطه بین خودآگاهی هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی کارکنان پیشینه تجربی درخوری وجود داشت و کارهای صورت گرفته پیشین اغلب خود هوش هیجانی را سنجیده بودند و به ابعاد آن نپرداخته بودند. تئوری انتظار بر مبنای تحقیقات ووروم پایه‌گذاری شده است. این نظریه بر این فرض است که گزینش‌هایی که یک شخص از میان راهکارهای گوناگون به عمل می‌آورد مربوط به رویدادهای روانی و روان‌شناختی است که همزمان با آن رفتار روی می‌دهد. به عبارت دیگر این انتخاب‌ها با ادراک و شکل‌گیری نگرش‌ها و عقاید مرتبط است. همین‌طور دستیابی به نتیجه مطلوب در زندگی از ارکان اساسی شادابی و خوش‌بینی در زندگی هر فرد است. ریشه تئوری انتظار در نظریه‌های ادراکی قرار دارد. بر اساس این تئوری انگیزه فرد برای انجام عمل خاص، ناشی از میزان انتظار و احتمالی است که او برای آن عمل قائل است (الوانی، ۱۳۷۷: ۱۵۷). بنابراین رضامندی هنگامی حاصل می‌شود که فرد در مقابل کار یا فعالیتی که انجام می‌دهد به نتیجه مورد انتظار دست یابد، در غیر این صورت نارضایتی به بار خواهد آورد. بنابراین نظریه رابطه بین خوش‌بینی و شادمانی از ابعاد هوش هیجانی با رضایت شغلی تایید می‌شود. این تئوری بر مبنای تحقیقات ووروم پایه‌گذاری شده است. این نظریه بر این فرض است که گزینش‌هایی که یک شخص از میان راهکارهای گوناگون به عمل می‌آورد مربوط به رویدادهای روانی و روان‌شناختی است که همزمان با آن رفتار روی می‌دهد. به عبارت دیگر این انتخاب‌ها با ادراک و شکل‌گیری نگرش‌ها و عقاید مرتبط است. مدل ساده شده نظریه انتظار به شرح زیر است.

بر اساس نظریه کارگردگرایی، نیازها با نظام در ارتباط است و صرف نظر از بحث مربوط به سرچشمه این نیازها، نظام‌هایی دارای کارکرد است که به سوی هدف ارضای نیازها تحول می‌یابد. هر نظام اجتماعی کارآمد باید به برخی نیازها به عنوان حداقل نیاز اساسی برای حفظ بقا پاسخ دهد. عمدتاً سازمان‌ها و نهادهای سودآور برطرف کننده نیاز به تعبیر کارکردگرایان، سازمان‌های کارکردی پایدار خواهد بود (بنی-فاطمه و همکاران ۱۳۸۸: ۱۸؛ به نقل از ریتزر). بر اساس این نظریه موجود حمایت اجتماعی موجود در بین کارگران و روابط بین فردی با رضایت شغلی رابطه مستقیمی دارد و این امر در یافته‌های تحقیق حاضر نیز مورد تایید قرار گرفت.

به نظر هرزبرگ مدیر باید تلاش کند شرایطی که باعث ایجاد نارضایتی در کارکنان می‌شود را حذف کند و برای تحقق این هدف یعنی ایجاد وضعیت عدم نارضایتی مدیر باید به عوامل بهداشتی و شرایط کاری قابل قبول کارکنان توجه کند و هنگامی که عوامل نارضایتی از بین می‌روند هرگونه عملی جهت بالا بردن سطح انگیزش کارکنان با استفاده از عوامل بهداشتی بی‌فایده خواهد بود در نتیجه در اقدام بعدی عوامل انگیزش وارد صحنه می‌شوند که مدیریت سازمان می‌تواند با فراهم آوردن فرصت‌های لازم جهت کسب موفقیت، مسئولیت، رشد و پیشرفت موجب احساس رضایت در کارکنان شوند. در این زمینه نیز باید یادآور شد که در تحقیق حاضر رابطه معناداری بین خود شکوفایی و رضایت شغلی برقرار بود، در واقع این فرصت‌های لازم به افراد در فضای شغلی می‌باشد که آن‌ها را به خود شکوفایی و خودابرازی می‌رساند و موجبات رشد و پیشرفت آن‌ها را فراهم می‌کند. سلسله مراتب نیازهای مازلو به دلیل این که اولین تئوری نیازها است شهرت یافته است و از معروف‌ترین تئوری‌ها بین مدیران می‌باشد ولی تحقیقات نتوانسته‌اند قابل اثبات بودن این نظریه را تایید کنند. چرا که به طور معمول همه سطوح پنج‌گانه نیازها همواره وجود ندارند و سلسله مراتب واقعی نیازها همیشه با سلسله مراتب ارائه شده توسط مازلو هماهنگی ندارد و می‌توان گفت ساختار نیازها پویاتر، متغیرتر و ناپایدارتر از آن است که مازلو مطرح می‌کند. بر همین مبنا در تحقیق حاضر با وجود پایین بودن میزان رضایت از پرداختی‌ها اما در کل و به خاطر عوامل نیروی انسانی موجود در محیط کار، از همکاران گرفته تا سرپرست موجب به وجود آمدن رضایت مطلوب از شرایط کار شده است. هر فردی بر اساس شخصیت، روحیات و فرهنگ خود ممکن است گروهی از نیازها برایش اهمیت پیدا کند، پس در این نظریه عوامل شخصیتی و ویژگی‌های شخصی اهمیت دارند. عمده‌ترین نیازهایی که در این نظریه مطرح شده‌اند عبارت است از: نیازهای زیستی، تعلق و رشد. نیازهای زیستی، همان نیازهای جسمانی و امنیت در تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو می‌باشند. نیاز به تعلق شامل نیازهایی چون محبت، ارزش و احترام است. نیاز به رشد نیز میل به کمال در آدمی است (الوانی، ۱۳۷۷: ۱۵۷). با استفاده از این نظریه می‌توان استنباط کرد که اگر فرد به سازمانی وارد شود و آن سازمان بتواند به گونه‌ای این نیازها را در او برآورده سازد، به نوعی به رضایت منجر می‌شود. نیاز به تعلق مورد اشاره به دست نمی‌آید جزء در صورت روابط اعتمادی و حمایتی متقابل اعضا که در این تحقیق در محیط مورد

تحقیق تایید شد. بر اساس این نظریه، سازمان نیز به عنوان یک سیستم دارای دروندا‌های نیروی انسانی، انتظارات، مواد اولیه و پرداخت‌ها می‌باشد و تعاملات انسان‌ها با همدیگر، ویژگی‌های شغلی محیط کار، ساختار رسمی سازمان و غیره، مجموعه‌ای از نتایج فردی و سازمانی را فراهم می‌کند که رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین آن‌ها در سطح فردی است. این برون‌داد با اهمیت تاثیر خود را در نتایج سازمانی و اجتماعی نیز اعمال می‌کند (قراباغی، ۱۳۸۲: ۳۲؛ به نقل از میشل و دیگری، ۱۹۸۶). این نظریه اطلاعات این تحقیق در زمینه یافته‌های توصیفی را مورد تایید قرار می‌دهد. لاک معتقد است که بسته به نوع کارکنان، نیازها، خواسته‌ها و ارزش‌های آنان فرق می‌کند. بنابراین رضایت شغلی آن‌ها بستگی به تامین این خواسته‌ها و ارزش‌ها دارد و تعداد مشخصی نیاز یا ارزش وجود ندارد، پس مجموعه وسیعی از ارزش‌ها می‌تواند در رضایت شغلی موثر باشد. وی هم‌چنین می‌گوید رضایت شغلی پاسخ موثری است که در نتیجه تجاربی که در بطن کار به دست می‌آید و به عنوان یک متغیر، در شرایطی خاص مورد توجه قرار می‌گیرد. اساساً رضایت‌مندی شغلی منبع این علت نیست، به عبارتی دیگر یک پدیده عاطفی-اجتماعی است که فرد شاغل می‌تواند درباره شغل خود احساس کند. این تئوری به جای توجه به نیازها به این امر می‌پردازد که آیا آن‌چه را که افراد از کار خود می‌خواهند و آرزو دارند که به آن برسند و برای آنان ارزش‌مند است آن را فراهم می‌سازد یا نه، نتیجه عمل شخص و اهمیت و ارزش این کار نگرش‌های فرد را تعیین می‌کند (فارنهام، ۲۰۰۵: ۳۰۱-۳۰۰). این نظریه نیز با توجه به تاکید خود بر لزوم آگاهی فرد از خود و شرایط خود، با نتیجه این تحقیق در مورد رابطه بین بعد خودآگاهی هوش هیجانی و رضایت شغلی همسو می‌باشد.

دانیل گل‌من<sup>۱</sup> صاحب‌نظر علوم رفتار و نویسنده کتاب کار کردن به وسیله هوش هیجانی، اولین کسی بود که این مفهوم را وارد عرصه سازمان نمود (تراویس برادبری، ۱۳۸۴). او اظهار نمود که هوش‌شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰٪ از موفقیت‌ها را باعث می‌شود و ۸۰٪ از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موفقیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. در واقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد بالا و هم‌چنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می‌کند. گل‌من هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان‌ها، برانگیختن خویشتن، همدلی، دستکاری و اداره‌ی روابط می‌داند. در سال ۱۹۹۶ دانیل گل‌من با انتشار کتاب مشهور خود، نقش قابل توجهی در عمومیت بخشیدن به این مفهوم ایفا کرد و در سال ۱۹۹۸، هوش عاطفی را چنین توصیف کرد: هوش عاطفی نوع دیگری از هوش، مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. به عبارت دیگر، هوش عاطفی بیانگر توانایی اداره مطلوب خلق و خو وضع روانی و کنترل تنش‌هاست و در واقع عاملی است که به هنگام ناکامی در دست-

<sup>۱</sup> D. Goleman

یابی به هدف، در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند (اشفورد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵؛ به نقل از هادی‌زاده‌مقدم و دیگری، ۱۳۸۷). اما یافته‌های نظری دانیل گلن در باره هوش هیجانی و رابطه با آن رضایت شغلی و همچنین رابطه بین ابعاد هوش هیجانی با رضایت شغلی آینه تمام‌نمای نظری تحقیق حاضر می‌باشد. به سخنی دیگر، بر اساس شواهد موجود، هوش هیجانی روی رضایت شغلی کارکنان تاثیر می‌گذارد. آگاهی از عواطف بین فردی و هیجانات درون‌فردی به تنظیم احساسات و هیجانات منفی کمک می‌کند و عملکرد فرد از این طریق بهتر می‌شود. از طرفی عملکرد بهتر موجب پایه‌ریزی رضایت شغلی بیشتر در کارکنان می‌شود. به نظر می‌رسد کارکنان با هوش هیجانی بالا می‌توانند رضایت شغلی بیشتری داشته باشند زیرا آنان احساس ناامیدی و استرس را بهتر شناسایی می‌کنند و کاهش می‌دهند. این در حالی است که نتایج تحقیقات مختلف نشان می‌دهد افرادی که استرس شغلی کمتری دارند دارای رضایت شغلی بیشتری نیز هستند. همچنین محققان در پژوهش‌های بسیاری به این نتیجه رسیدند افرادی با هوش هیجانی بالا در سطح مطلوبی از رضایت از زندگی قرار دارند، این در حالی است که رضایت شغلی بخش کوچکی از مبحث بزرگ‌تر رضایت از زندگی به حساب می‌آید.

### منابع

- آقایار، س؛ و دیگری. (۱۳۸۵). **هوش هیجانی، کاربرد هوش در قلمرو هیجان**. اصفهان: انتشارات سپاهان.
- امینی‌ها، آ. **بررسی رابطه هوش هیجانی با سازگاری زناشویی دبیران دبیرستان‌های تهران**. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مشاوره دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه الزهرا (س).
- شریف‌زاده، ف؛ و دیگری. (۱۳۸۷). **مطالعات مدیریت**. شماره ۵۷، صص ۸۵-۵۳.
- کرامتی، م، ر؛ و همکاران. (۱۳۹۱). **بررسی رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان قوچان**. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. سال ششم، شماره ۴، صص ۱۲۶-۱۱۷.
- Andrews, C. (2003). **Job Satisfaction and Policy Perception. doctoral dissertation, university of north Texas.**
- Crany, C. J. & etal. (1992). **Job Satisfaction**. How People Feel about their Jobs and How it Affects their Performance. New York, leaington press.
- Furnham, A. (2005). **The Psychology of behaviour at work**. The Individual in the Organization. Routeldge Press, New York.
- Goleman, D. (1998). **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). **Emotional intelligence**. New York, NY: Bantam Books.
- Mayer, J. D. & etal. (2000). Emotional Intelligence as Zeitgeist as Personality, and as a Mental Ability. In Bar-on, R. Parker, J. D. (eds). **Hand book of Emotional Intelligence**. Sanfra- ncisco: Jossey Bass.
- Mayer, J. D. & etal. (1997). **Emotional development and emotional intelligence: Educational implications**. New York: Basic Books.
- Wong, C. S. & etal. (2002). **The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study**. The Leadership Quarterly. 13 (2003), P.p: 243-274.

<sup>1</sup> Ashford and Humphrey