

« علوم تربیتی »

سال دوم \_ شماره 7 \_ پاییز 1388

ص ص 121-145

## رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس

دکتر اکبر رضایی<sup>1</sup>

احد خلیل زاده<sup>2</sup>

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان شهرستانهای شمال استان آذربایجان غربی در سال تحصیلی 88-89 بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران و معلمان شهرستان های شمال استان آذربایجان غربی در سال تحصیلی 88-89 تشکیل می دادند که با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعداد 120 مدیر و 360 معلم به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های هوش اجتماعی ترومسو و رضایت شغلی فیلد و روث استفاده گردید. داده ها با استفاده از روش های آماری همبستگی و رگرسیون چندگانه تحلیل شدند. نتایج نشان داد که: (1) بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (2) از بین سه مؤلفه هوش اجتماعی، مؤلفه مهارت های اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی بهترین پیش بین برای رضایت شغلی می باشند.

**واژه های کلیدی:** هوش اجتماعی، رضایت شغلی، معلمان، مدیران و

مهارت های اجتماعی.

---

1- استادیار دانشگاه پیام نور تبریز

2- دانش آموخته دانشگاه آزاد اسلامی مرکز تبریز - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

## مقدمه

شخصیت یک فرد در زندگی، زاینده استعدادهای عاطفی نهفته است نه ضریب هوشی. آنچه که مسلماً در مورد رهبران بزرگ و موفق سازمانها می دانیم این است که لزوماً آنها باهوش ترین فرد سازمان از لحاظ ضریب هوشی نیستند، بلکه آنها شعور عاطفی بالاتری نسبت به سایرین دارند و به همین وسیله افراد را به سمتی که در نظر دارند سوق می دهند. باید گفت رمز نفوذ آنها بر افراد همین نکته است. رهبری و مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. یکی از مهمترین خصیصه هایی که می تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش اجتماعی است. هوش اجتماعی از عوامل موثر در رضایت افراد به شمار می رود.

قدر مسلم این است که موفقیت سازمانها و مدیران همواره مرهون یک سری عوامل کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی کامیابی هر چه بیشتر سازمانها را به دنبال خواهد داشت. مدیران در هر سازمان به منظور هماهنگی و افزایش کارایی کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف در رأس سازمان قرار دارند. واضح است که چگونگی اداره سازمانها و عملکرد مدیران، رکود یا پیشرفت اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (میرزا قادری، 1386).

یکی از احساس های مطبوع هر کارمند یا کارگر احساس رضایت یا خوشنودی از کار است، در سازمان های امروزی راضی و خوشنود نگه داشتن کارکنان از دغدغه های عمده مدیران می باشد. کارکنان راضی، بهتر کار می کنند، تولید و خدمات زیاد و با کیفیت بالا ارائه می دهند. و در نهایت موجب بهره وری سازمان می گردند. به عبارت دیگر مشکل اصلی سازمان ها راضی نگه داشتن کارکنان می باشد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس

رضایت فردی می‌گردد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون تعریف نموده‌اند و معتقدند اگر شغل لذت‌مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. رضایت شغلی ترکیب معینی است از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا و روابط محیط کاری، که سبب می‌گردد فرد از شغلش راضی باشد (عسکری و کلدی، 1382). رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساس و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالا است این بدین مفهوم است که واقعاً شغلش را دوست دارد احساس خوبی در باره کارش دارد. برای شغلش ارزش زیادی قائل است. و کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیکی و توان ذهنی در وضعیت خوب قرار دارند (مقیم، 1385). بارون<sup>1</sup> و کنیزبرگ<sup>2</sup> عوامل سازمانی نظیر سیستم پاداش مناسب نحوه پرداخت حقوق، مشاقت کارکنان و تصمیمات مربوط به شغل، نحوه برخورد و ارتباط، اعطای مسئولیت و اختیار به افراد و کیفیت سرپرستی و روابط همکاران را در ایجاد رضایت شغلی مؤثر می‌دانند (به نقل از طهماسبی، 1378). براساس مفروضات تئوری انگیزش - بهداشت، عوامل انگیزشی که در ایجاد انگیزه مؤثرند و وجود آن‌ها موجب رضایت و انگیزش افراد می‌شوند. در حالی که غیبت آن‌ها عدم رضایت را موجب می‌شود. هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه را موفقیت کاری و قدردانی از افراد و کار آن‌ها، پیشرفت و توسعه می‌داند (سیدعباس زاده، 1374). رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود

---

1- Barwon

2- Kinsburg

که روحیه پایین در شغل بسیار نامطلوب است و پیامدهایی مانند غیبت و تأخیر دارد. بین رضایت شغلی و غیبت کارکنان یک رابطه معکوس وجود دارد. ولی همبستگی آن چندان زیاد نیست (رابینز<sup>1</sup>، 1377). در تحقیقی که بوسیله اسچپکر<sup>2</sup> (2001) صورت گرفت رابطه بین جو اخلاقی با رضایت شغلی تعهد سازمانی و تمایل به ترک شغل مورد بررسی قرار گرفت، مطالعه نشان داد که ایجاد یک جو اخلاقی بوسیله قوانین و خط مشی های اخلاقی باعث رضایت شغلی، تعهد سازمانی بیشتر و در نتیجه پایین آمدن نرخ ترک شغل می شود (نقل از محب زادگان، 1381).

محققان اولیه نظیر ثورندایک<sup>3</sup> پیشنهاد کردند که توانایی اجتماعی عنصر مهمی از هوش می باشد، هوش اجتماعی از نظر ثورندایک توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه در رابطه با دیگران است، و کسلر<sup>4</sup> در گزارش خود درباره هوش می نویسد: کوشیده ام نشان دهم که علاوه بر عوامل هوشی، عوامل غیر هوشی ویژه ای نیز وجود دارد که می تواند رفتار هوشمندانه را مشخص کند. نمی توانیم هوش عمومی را مورد سنجش قرار دهیم مگر اینکه آزمون ها و معیارهایی نیز برای سنجش عوامل غیر هوشی در اختیار داشته باشیم (خورشیدزاده، 1387). گاردنر<sup>5</sup> و همکاران (1386) هم 8 نوع هوش مستقل از هم را مطرح کرده است: هوش زبانی یا کلامی، هوش موسیقایی، هوش منطقی ریاضی، هوش فضایی، هوش بدنی - جنبشی، هوش بین فردی و هوش درون فردی و هوش طبیعت گرایانه. گاردنر معتقد است که انسان ها برای هر مساله خاصی، هوش مربوط به آن مساله را بکار می برند (به نقل از شادنظر، 1386). بنابراین سازمانهای آموزشی باید از منابع انسانی و مادی و ... بهره گیرند و جهت رسیدن به اهداف تلاش کنند پس

1-Robbins

2-Schweper

3-Thorndike

4-Wechsler

5-Gardner

برخورداری مدیران از انواع هوش بویژه هوش اجتماعی که از عوامل بسیار مهم برای بالندگی سازمان به شمار می آید، در افزایش کارایی و اثربخشی بیشتر سازمان تاثیر بسزایی دارد. به هر حال نتایج این پژوهش می تواند مورد استفاده پژوهشگران قرار گیرد تا نسبت به عواملی که رضایت شغلی افراد را در مدارس تحت تاثیر قرار می دهند شناسایی و آگاهی بیشتری داشته باشند. در کل هدف نهایی پژوهش حاضر دستیابی به این سوال است که چه رابطه ای بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان مدارس وجود دارد؟

در طی دو دهه اخیر مبحث هوش اجتماعی یکی از مهمترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی از جمله در حوزه مدیریتی، سازمانی و آموزشی مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی های آن در مقایسه با دیگر هوشها مورد بحث بوده است. به طور کلی دو مکتب مجزا به هوش اجتماعی می پردازند نخست مکتب روان شناسی است که هوش اجتماعی را یک توانمندی می داند و دومین مکتب آن را از حوزه اختصاصی روان شناسی خارج کرده و وارد حوزه علوم اجتماعی و سازمانی کرده است. گودرزی (1384) عضو هیئت علمی فرهنگستان علوم ایران در مورد نقش هوش در ارتقاء عملکرد مدیران، گفت: «افرادی که از هوش اجتماعی بالایی برخوردار هستند باید بتوانند از تمام قدرت مغزی و جسمانی خود استفاده کنند تا بتوانند با بقیه ارتباط موثری برقرار کنند. هوش اجتماعی باید بتواند هنر کنار آمدن را در اوج درگیری ها و مذاکرات و اشتباهات دریابد.» وی افزود: «همه آحاد اجتماع و بویژه مدیران به هوش اجتماعی احتیاج دارند.» که با توجه به موارد مطرح شده در بالا اهمیت هوش اجتماعی روز به روز بعنوان یک مبحث جدید از اهمیت بیشتری بویژه برای افرادی که در طول روز به مهارتهای ارتباطی نیازمند هستند، دارد. که در این بین مدیران مدارس بیشترین ارتباط را بعنوان مدیران سطح فنی داشته و رابط بین جامعه، مدرسه و نظام آموزشی می باشند. پس لازم است که مدیران مدارس دارای هوش اجتماعی

بالایی باشند تا در ارتباطات خود نقش مؤثری را ایفا کنند. واز آنجا که رضایت شغلی یکی از جنبه های اساسی زندگی می باشد چون شغل یک بخش عمده از زندگی است پس رضایت شغلی بر رضایت کلی انسان از زندگی اثر دارد. در نظام آموزشی ما معلمان یکی از ارکان اصلی مدرسه به شمار می روند، و چون معلمان قشر عظیمی از جامعه را تشکیل می دهند رضایت شغلی آنها در سلامت جامعه و ارتقاء آن موثر خواهد بود. توجه به روحیه، انگیزه و رضایت شغلی و تلاش در ارضای نیاز های مادی و معنوی این قشر، قطعاً در ارتقای اثر بخشی آن ها و در نتیجه بهره وری نظام آموزشی تاثیر قابل توجهی خواهد داشت.

نظریه های انگیزشی و نظریه های مرتبط با رضایت شغلی، نظیر نظریه های کینزبرگ<sup>1</sup>، تئوری آلدرفر<sup>2</sup>، نظریه انگیزشی پورتر<sup>3</sup> و لاولر<sup>4</sup>، تئوری کامروایی نیاز، تئوری بهداشت - انگیزش هرزبرگ<sup>5</sup>، نظریه اکتینسون، نظریه انتظار و ارزش و مک کللند<sup>5</sup>، هریک از زاویه خاصی رابطه رضایت شغلی و مؤلفه های هوش اجتماعی را به طور غیر مستقیم تأیید می کنند. با توجه به مطالعاتی فراوانی که در زمینه رضایت شغلی صورت گرفته است. ولی هر چه قدر این پیمایش ها و مطالعات در این مورد بیشتر گردد منجر به شفاف سازی روابط بین متغیر ها و آمادگی ذهنی مدیران و مسئولان برای فراهم آوردن زمینه لازم رضایت شغلی در مدارس خواهد بود.

با ظهور عصر اطلاعات و ارتقاء ارزشمندی ارتباطات انسانی و همچنین بروز موقعیت های استراتژیک سازمانی، نظریه هوش اجتماعی توجه چشمگیری را به خود جلب کرده است. هوش اجتماعی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه

1-Alderfor

2- Porter

3-Lawler

4-Herzberg Expectancy Theory

5-Mc Clelland

گسترده ای از مهارت ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و معمولاً به آن دسته از مهارت های درون فردی و بین فردی اطلاق می گردد که فراتر از حوزه مشخصی از دانش های پیشین، چون هوش بهر و مهارت های فنی یا حرفه ای است. ثرندایک از پیشگامان نظریه هوش اجتماعی است آن را به عنوان توانایی درک دیگران و رفتار عاقلانه در ارتباطات انسانی تعریف کرده است. ثرندایک برای اولین بار اصطلاح هوش جمعی یا اجتماعی را در تبیین رفتار و کردار انسان به کار گرفت. هوش اجتماعی عبارت است از توانایی برقراری روابط بین فردی در گروه و همکاری با دیگران، استفاده از توان ذهن و جسم برای برقراری ارتباط با دیگران و درک بهتر آنان، کسب این نگرش که دیگران را برای رشد و توسعه روابط بین فردی و رفتار دوستانه تشویق کنید و آگاهی از اینکه چگونه با دیگران دوست شده و آن را حفظ کنیم. هوش اجتماعی خاصیت ویژه ای است که علت توفیق مادر ارتباط اجتماعی است و با آموزش یا مطالعه به دست نیامده است. در حقیقت ایجاد روابط سالم یا به دیگر سخن "سیاست برقرار کردن رابطه" یک توان خاص و ارجمند است (بوزان<sup>1</sup>، 1384). مؤلفه های هوش اجتماعی عبارتند از: پردازش اطلاعات اجتماعی؛ یعنی توانایی برای درک و فهم و پیش بینی رفتار و احساسات دیگران. پردازش اطلاعات راهی برای پیوند منفعلانه با ارتباط است. افرادی که اطلاعات را صرفاً پردازش می کنند، فعالانه در پی آن نمی گردند، اما وقتی با آن مواجه شدند آن را به کار می گیرند، حتی اگر این مواجهه تصادفی باشد. آگاهی اجتماعی؛ درک مناسب از نگرانی ها و احساسات سایرین از ارکان موفقیت در فعالیت های اجتماعی است. حساسیت به دیگران برای کسب عملکرد شغلی برتر، بسیار حیاتی است. پزشکانی که به هیجانان و روحیات بیماران خود حساس هستند، موفق ترند. توانایی شناخت نیاز های دیگران، جزو ویژگی های مدیران موفق و تیم های توسعه محصول می باشد. سطح آگاهی اجتماعی، توانایی

---

1-Buzan

شناسایی نگرانی‌ها و نیازهای اغلب ناگفته مشتریان اعم از موکل، کارمند و غیره و سپس هماهنگ کردن آن نیازها و نگرانی‌ها با خدمات، محصول و نحوه تامین نیازها در صلاحیت خدمات دهی به مشتریان خود نقش کلیدی دارد. در این استراتژی، همدردی از جمله زمینه‌هایی می‌باشد. که عاملان قدرتمند را از عاملین عادی و متوسط تمیز می‌دهد (گلمن<sup>1</sup>، نقل از بلوچ، 1379). مهارت‌های اجتماعی؛ کارآیی مهارت‌های اجتماعی به توانایی فرد جهت نفوذ بر هیجانات فرد دیگر بستگی دارد. اگر نتوانیم هیجانات ناگهانی خود را کنترل کرده و فاقد همدردی باشیم، شانس کمی وجود دارد که بتوانیم در روابط خود، کارآمد و مفید عمل نماییم. مهارت‌های اجتماعی بر مدیریت روابط، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری، همکاری گروهی و تشریک مساعی تأثیر بسزایی دارد (سبحانی نژاد و یوزباشی، 1387).

استرنبرگ<sup>2</sup> روان‌شناس دانشگاه ییل از مردم خواست که خصوصیات یک فرد با هوش را بیان کنند، افراد بسیاری مهارت‌های عملی را جزء ویژگی‌های اصلی برشمردند. تحقیقات بیشتر، استرنبرگ را به نتیجه‌گیری ثن‌دایک بازگرداند و آن این که هوش اجتماعی از توانایی تحصیلی متمایز است و همان چیزی است که افراد را وادار می‌کند که در عرصه زندگی به خوبی عمل کنند (دهشیری، 1382). از سال 1920 تا 1990 پژوهش در زمینه هوش اجتماعی، دستخوش تحول بوده است و دیدگاه‌های مختلفی به وجود آمده‌اند که هوش اجتماعی را به عنوان توانایی ارتباط با دیگران، دانش میان‌فردی، توانایی قضاوت درست درباره احساسات، خلق‌ها و انگیزه‌های دیگران، عملکرد اجتماعی موثر و مهارت رمزگشایی نمادهای غیر کلامی تعریف کرده‌اند (گلمن، 1379). به نظر می‌رسد آنهایی که از هوش هیجانی پایینی برخوردارند، بدلیل مشکلات ارتباطی و عدم

---

1-Golman

2-Sternberg

سازگاری که ناشی از همان ضعف مهارت‌های هیجانی است در مهارت‌های اجتماعی یا به عبارت بهتر در هوش اجتماعی، با مشکلات بیشتری روبرو می‌شوند. از طرفی هوش اجتماعی عبارت است از توانایی بکارگیری مهارت‌های ارتباطی، روابط دوستانه با دیگران، رفتارهای اجتماعی و هم‌دلی با دیگران (محمدیان حسین آبادی، 1385). با روش‌هایی می‌توان هوش اجتماعی را تقویت کرد:

- 1- هماهنگی حرکات بدنی با گفتار
- 2- افزایش معاشرت و ارتباط خود با دیگران
- 3- آموزش اولیه در خانواده
- 4- ارتباط و تبادل افکار و اطلاعات
- 5- نهادینه کردن آموزش هوش اجتماعی در مدرسه و جامعه
- 6- تقویت هنر شنونده بودن (گوش کردن به حرف‌های طرف مقابل)
- 7- برخورد با هر فرد به آن صورتی که هست و استحقاق دارد
- 8- ارزش قایل شدن برای سخنان افراد مقابل
- 9- استفاده از کلمات زیبا، سنجیده و به موقع (مهرابی و همکاران، 1386). گاردنر و همکاران (1386) معتقدند هر کس چهار خصوصیت زیر را داشته باشد، صاحب هوش بین فردی است: سازماندهی گروه، مذاکره برای حل مسائل، روابط شخصی، تجزیه و تحلیل اجتماعی.

رضایت شغلی، میزان احساس مثبت یا منفی یک شخص نسبت به شغلش است. بعبارتی دیگر یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است (شرمهورن، 1386). محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگونی تعریف کرده‌اند. گروهی رضایت شغلی را براساس نوع عامل روانی تعریف کرده و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. یعنی اگر شغل موردنظر لذت‌مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. بنابراین اگر شما از کارتان راضی باشید عموماً آن را دوست خواهید داشت و درباره آن و خودتان مثبت فکر خواهید کرد و به طرقی رفتار خواهید کرد که عملکردتان را بهبود یابد (خدیوی، 1386). لاک (1969) رضایت شغلی را احساسی تعریف می‌کند که از ارزیابی شغل به عنوان عامل تسهیل‌کننده نیل به

ارزش های شغلی حاصل می شود. وی رضایت شغلی را در بردارنده چهار عامل توصیف می کند که این عوامل عبارتند از: پاداش به معنی حقوق و شرایط ارتقاء، زمینه شغلی به معنی شرایط و مزایای شغلی، عوامل و روابط انسانی با همکاران و سرپرستان، ویژگی های شغلی (به نقل از رضائیان، 1386). از نظر لوتانز رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از چگونگی فراهم ساختن انتظارات مهم آنان توسط شغلشان می باشد. (به نقل از رضائیان، 1386). عوامل زیر در صحنه رضایت شغلی نقش مهمی ایفا می کنند: کارهایی که هموردطلب باشند. یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و دوستان و همکاران مساعد (رایبیز، 1386). گردش توجه مدیران به موضوع رضایت شغلی، حول محور اثراتی است که بر عملکرد کارکنان دارد. و این دیدگاهی است که پژوهشگران متوجه آن شده اند.

در دو دهه 1950 و 1960 بررسی های زیادی در زمینه رضایت شغلی و بهره وری انجام شد. در بسیاری از این تحقیقات سعی شده بود که رابطه بین رضایت شغلی و بازدهی افراد تعیین شود که این بررسی ها نتوانست وجود نوعی رابطه پایدار بین این دو را نشان دهد. در نخستین سالهای دهه 1990 با توجه به تحقیقات نسبتاً بدون ابهامی که در این زمینه انجام شده است می توان درباره رابطه بین این دو به نتایجی دست یافت. رضایت شغلی و غیبت: بین رضایت شغلی و غیبت کارکنان یک رابطه معکوس وجود دارد ولی همبستگی آن چندان زیاد نیست اندکی کمتر از 0/40 در حالیکه این امر نامعقول به نظر نمی رسد. که افراد ناراضی با اعتماد بیشتری سازمان و کار خود را ترک خواهند کرد، ولی عوامل دیگری هم می توانند بر این زمینه تاثیر بگذارند و ضریب همبستگی را پایین آورند. در زمینه رضایت شغلی و جابجایی کارکنان پژوهش ها نشان داده اند رضایت شغلی با جابجایی کارکنان رابطه معکوس دارد ولی ضریب همبستگی آن بدان حد نیست که رابطه با غیبت کارکنان بدست آمده است و باز اینکه عوامل دیگری مثل شرایط بازار نیروی کار، انتظارات افراد از فرصتها و مشاغل دیگر، و طول زمان یا سابقه

خدمت افراد سازمان در زمینه تصمیم واقعی که افراد باید درباره ترک شغل کنونی خود بگیرد، نقش مهمی ایفا می کنند (رایینز، 1386).

تحقیقات در باب هوش اجتماعی: همانگونه که آزمون گری هوشی پا به عرصه وجود گذاشت تمرکز بر روی هوش کلامی و بیانی بود. تعدادی از روانشناسان به دنبال شناسایی هوش اجتماعی هم بودند ولی به هر جهت تلاش در این جهت به وضوح مایوس کننده بود و مفاهیم هوشی منحصرأ به صورت شناختی باقی ماندند. با توجه به اینکه تحقیق با این عنوان در داخل و خارج کشور کار نشده پیشینه عملی که بصورت کاملاً مرتبط باشد یافت نشد ولی تحقیقاتی که تا حدودی مرتبط می باشند به چند مورد در ذیل اشاره می شود: حسنخوئی (1385) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهار شغلی بارضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند در سال تحصیلی 85-84 پرداخت و نتیجه گرفت: 1- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. 2- بین منبع مهار شغلی و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد. 3- زنان و مردان در خودآنگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی و مهارت اجتماعی با یکدیگر تفاوتی ندارند اما زنان نسبت به مردان از هوش هیجانی و همدلی بالاتری برخوردارند. 4- افزایش سن با رضایت شغلی رابطه دارد. قاسمی نژاد (1381) در تحقیقی با عنوان «عوامل موثر بر رضایت یا خشنودی شغلی معلمان» به این نتیجه رسید که عواملی چون ماهیت کار، همکاران، فرصت های ترفیع و پیشرفت، حقوق و مزایا و مدیریت بر رضایت شغلی کارکنان و دبیران موثر است. سیوانی نژاد (1387) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش سبک رهبری مدیران بر رضایت شغلی دبیران متوسطه پسرانه شهرستان خوی در سال تحصیلی 87-86» به این نتیجه رسید که سبک های رهبری مدیران بر رضایت شغلی دبیران تأثیر دارد. به ویژه اینکه اعمال سبک رهبری رابطه مدار توسط مدیران باعث افزایش رضایت شغلی در دبیران می گردد. و همچنین بین سابقه خدمت و رضایت شغلی رابطه

مثبت و معنادار وجود دارد. و بین سن و نمرات رضایت شغلی دبیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بحرالعلوم (1378) در پژوهش خود با عنوان، ارتباط بین فرهنگ سازمانی سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران، به این نتیجه رسید که بین سن و رضایت شغلی همبستگی مثبت، و در حد 0/01 معنادار است و نوع سبک مدیریت بر رضایت شغلی مؤثر است. بین جنسیت و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار مشاهده نکرد. کلانتری (1384) به بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی معلمان متوسطه و پیش دانشگاهی مرند پرداخت، و نتیجه گرفت که بین سبک های رهبری و رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد، و همچنین بین سابقه خدمت معلمان و رضایت شغلی آنان تفاوت معنادار وجود دارد، و هر چه سابقه خدمت معلمان بیشتر باشد رضایت شغلی آنان بیشتر می شود. خانلری (1385) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تهران پرداخت و به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد، و بین هوش هیجانی و سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود دارد، و معلمان با سابقه خدمت بالا از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند. یک تحقیق و بررسی چند وجهی - چند خصوصیتی در ساختار و اعتبار سازه ی هوش اجتماعی توسط ویز<sup>1</sup> و سوب<sup>2</sup> (2005) در کشور آلمان صورت گرفت. در این تحقیق شواهد و مدارکی برای ساختار هوش اجتماعی مطابق با طرح فرض شده فراهم شد، و تمایز بین هوش اجتماعی و هوش آکادمیک را نشان داد. در تحقیقی که توسط بارنی<sup>3</sup> و همکارانش در سال 2000 بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ ایالت اوکالاهاما بعمل آمد، محققان سعی داشتند رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قرار دهند.

1-Weis

2-Süß

3-Barney

نتایج این تحقیق نشان داد که: 1- کارکنانی که از هوش هیجانی بالا تر بر خوردارند، عملکرد بهتری دارند. 2- کارکنانی که از هوش هیجانی بالا تر بهره مند هستند از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند (به نقل از اسدی، 1382). توماس<sup>1</sup> و همکارانش در سال 2006 مطالعه ای درباره هوش هیجانی کارمند و مدیر و رضایت شغلی و عملکرد آنها انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی کارمندان همبستگی مثبتی با رضایت شغلی و عملکرد آن ها دارد. و علاوه رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی و عملکرد مدیران از بیشترین همبستگی برخوردار است (به نقل از آقایی و شریفی در آمدی، 1386). براودر<sup>2</sup> به بررسی چگونگی تغییر در عناصر فرهنگ سازمانی و اثر آن بر رضایت شغلی پرداخت. حضور، امنیت، روش های مشارکت و گردش کار جنبه هایی بودند که در کنار آنها نگرش نسبت به جنبه های معینی از رضایت شغلی می تواند حفظ یا بهبود یابد (نقل از صادقی، 1375).

در حالت کلی پژوهش حاضر در پی دستیابی به پاسخ این سؤال است که آیا بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان مدارس رابطه وجود دارد؟

## روش

جامعه آماری پژوهش حاضر را مدیران و معلمان مدارس شهرستان های شمال استان آذربایجان غربی در سال تحصیلی 88-89 تشکیل می دادند که تعداد مدیران زن و مرد 340 نفر و تعداد معلمان زن و مرد 4500 نفر بودند. برای انتخاب حجم نمونه آماری در این پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد. با استفاده از این فرمول نمونه آماری مدیران 180 نفر محاسبه گردید. و پس از تعدیل، حجم نهایی نمونه آماری مدیران 120 نفر برآورد شد. تعداد حجم نمونه آماری معلمان با استفاده از

---

1- Thomas

2- Browder

فرمول کوکران 360 نفر برآورد شد و با توجه به مطالب بالا چون حجم نمونه آماری معلمان 3 برابر حجم نمونه آماری مدیران است. پس برای هر مدیر 3 نفر از معلمان آن ها انتخاب شد و پرسشنامه بین آنها توزیع و تکمیل گردید. برای انتخاب نمونه آماری این پژوهش از روش نمونه گیری چند مرحله ای استفاده شد. ابتدا از بین شهرستان های شمال استان آذربایجان غربی سه شهرستان به روش تصادفی ساده انتخاب شد. سپس با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی، تعداد اعضای نمونه مدیران هر شهر تعیین شد و بعد با استفاده از جدول اعداد تصادفی، به تعداد نمونه آماری هر شهر، مدیر انتخاب شد و در هر مدرسه یک مدیر پرسشنامه مربوط به هوش اجتماعی را تکمیل نمود و بعد در مداس انتخاب شده، به ازای هر مدیر (در هر مدرسه) با توجه به حجم نمونه معلمان، 3 نفر از معلمان به روش تصادفی ساده انتخاب، و پرسشنامه رضایت شغلی را تکمیل نمودند.

در این پژوهش برای جمع آوری اطلاعات در مورد متغیرهای هوش اجتماعی، از پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو و برای رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث استفاده شده که در زیر هر یک از آنها شرح داده می شود:

**مقیاس هوش اجتماعی ترومسو<sup>1</sup>:** این پرسشنامه توسط سیلورا<sup>2</sup>، مارتین یوسن<sup>3</sup> و داهل<sup>4</sup> (2001) تهیه شده است، که سه حوزه هوش اجتماعی یعنی پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی اجتماعی را می سنجد. این پرسشنامه از 21 گویه تشکیل شده است. و در این پرسشنامه از پاسخ

---

1-Tromso

2-Silvera

3-Martinssen

4-Dahl

دهندگان خواسته می شود تا عقاید خودشان درباره ی هر گویه را بر روی یک مقیاس 7 درجه ای مشخص کنند. در سؤالات 1-3-6-7-9-10-14-17-18-19-20 برای گزینه کاملاً مخالفم، مخالفم، تاحدی مخالفم، نظری ندارم، تاحدی موافقم، موافقم و کاملاً موافقم به ترتیب نمره های 1، 2، 3، 4، 5، 6 و 7 منظور شده است و بقیه گویه ها به صورت برعکس نمره گذاری می شود. به این ترتیب حداقل نمره کل گویه های این ابزار برابر 21 و حداکثر نمره آن برابر 147 می باشد. مرجع پاسخگویی این ابزار مدیران می باشند. که با تکمیل این پرسشنامه عقاید خودشان را در مورد هر سؤال بیان نموده اند.

گویه های 1-3-6-9-14-17-19 مربوط به مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی بوده و گویه های 4-7-10-12-15-18-20 مربوط به مؤلفه مهارت های اجتماعی بوده و گویه های 2-5-8-11-13-16-21 مربوط به مؤلفه آگاهی اجتماعی می باشند.

سیلورا، مارتین یوسن و داهل (2001) ضرایب پایایی آن ها را برای خرده مقیاس های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی اجتماعی را به ترتیب 0/81، 0/86 و 0/79 گزارش کرده اند. تحقیقی که توسط دوغان و چتین (2009) در کشور ترکیه تحت عنوان اعتبار، پایایی، ثبات و ساختار عوامل نسخه ترکی در مقیاس هوش اجتماعی ترمسو انجام گرفت. ضریب همبستگی در پرسشنامه مهارت های اجتماعی بر اساس هوش اجتماعی ترمسو، 51 درصد بود ضرایب پایایی دونیمه کردن، بازآزمایی و آلفای کرانباخ به ترتیب 0/80، 0/83 و 0/75 بود. در پژوهش حاضر ضرایب پایایی پرسشنامه هوش اجتماعی ترمسو برای خرده مقیاسهای پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارتهای اجتماعی و آگاهی اجتماعی با استفاده از روش آلفای کرانباخ، به ترتیب 0/68، 0/77 و 0/75 محاسبه گردید.

**پرسشنامه رضایت شغلی فیلد<sup>1</sup> و روث<sup>2</sup>:** این پرسشنامه در سال 1951 توسط بری فیلد و روث به منظور سنجش میزان رضایت شغلی افراد ساخته شده است و شامل 19 سؤال 5 گزینه ای است. در این پرسشنامه از پاسخ دهندگان خواسته می شود تا احساس و نگرش های خود را نسبت به شغلشان بر روی مقیاس 5 درجه ای مشخص کنند. در گویه های 1-2-3-4-6-8-10-13-14-16-18 برای گزینه به شدت مخالفم، مخالفم، بلا تکلیفم، موافقم و به شدت موافقم به ترتیب نمره 1، 2، 3، 4 و 5 منظور شده است. و بقیه گویه ها به صورت برعکس نمره گذاری شده است. به این ترتیب حداقل نمره کل گویه های این ابزار برابر 19 و حداکثر نمره آن برابر 95 می باشد. مرجع پاسخگویی این ابزار معلمان می باشند که با تکمیل این پرسشنامه واکنش و ادراکات خود را در مورد میزان رضایت شغلی خود بیان نموده اند. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلد و روث توسط مختاری (1373) به روش دو نیمه کردن 0/78 و عبدالله زاده و کرمرودی (1373) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ضریب پایایی آن را معادل 0/93 گزارش کرده اند (به نقل از مقیمی، 1386). در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث با استفاده از روش آلفای کرونباخ 0/68 محاسبه گردید.

### یافته ها

در تحلیل پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در جدول 1 ارائه شده است. جدول 1 نشان می دهد که ضریب همبستگی محاسبه شده بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان برابر 0/681 است. بنابر این همبستگی بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و هر چه هوش اجتماعی مدیران بالا باشد موجب رضایت شغلی معلمان مدارس می شود.

---

1-Fild

2-Roth

جدول 1: ضریب همبستگی دو به دوی بین متغیر های هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان و سن و سابقه مدیران

سطح معناداری	سابقه مدیر	سن مدیر	رضایت شغلی معلمان	
0/01	0/211	0/154	0/681	هوش اجتماعی کل (مدیران)
0/01	—	—	0/680	پردازش اطلاعات اجتماعی
0/01	—	—	0/700	مهارت های اجتماعی
0/01	—	—	0/429	آگاهی اجتماعی
0/01	—	—	0/276	سابقه مدیر

جدول 1 نشان می دهد که ضریب همبستگی محاسبه شده بین پردازش اطلاعات اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان برابر 0/680 است. بنابراین همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و هر چه قدرت پردازش اطلاعات اجتماعی مدیران بالا باشد موجب رضایت شغلی معلمان مدارس می شود. با توجه به جدول 1 ملاحظه می شود که ضریب همبستگی محاسبه شده بین مهارت های اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان برابر 0/700 است. بنابراین این همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و هر چه مهارت های اجتماعی مدیران بالا باشد موجب رضایت شغلی معلمان مدارس می شود.

با توجه به جدول 1 ملاحظه می شود که ضریب همبستگی محاسبه شده بین آگاهی اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان برابر 0/429 است. بنابراین همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و هر چه آگاهی اجتماعی مدیران بالا باشد موجب رضایت شغلی معلمان مدارس می شود و همچنین ضریب همبستگی محاسبه شده بین سن و هوش اجتماعی مدیران برابر 0/154 است. بنابراین همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و با افزایش سن مدیران هوش اجتماعی آنها هم بالا می رود و ضریب همبستگی

محاسبه شده بین سابقه خدمت مدیران و هوش اجتماعی آنها برابر 0/211 است. بنابراین همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و مدیران با سابقه خدمت بالا هوش اجتماعی بالایی دارند. با توجه به جدول 1 ملاحظه می شود که ضریب همبستگی محاسبه شده بین سابقه خدمت مدیران و رضایت شغلی معلمان برابر 0/276 است. بنابراین همبستگی در سطح 0/01 بین دو متغیر معنادار و مثبت بوده و هر چه سابقه خدمت مدیران بالا باشد موجب رضایت شغلی معلمان مدارس می شود.

برای مشخص کردن سهم هر یک از مؤلفه های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی اجتماعی) در پیش بینی رضایت شغلی معلمان از رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شد با استفاده از روش گام به گام در این پژوهش مدل معناداری بدست آمد ( $F(3,116) = 73/569$ ,  $P < 0/001$ ). نتایج نشان داد که همبستگی بین متغیرهای مهارت های اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی از یک طرف و نمره رضایت شغلی از طرف دیگر،  $R = 0/762$  به دست آمد. اگر این ضریب به توان 2 برسد برابر با 0/581 می گردد، و نشان می دهد که در حدود 60 درصد واریانس مربوط به رضایت شغلی معلمان مربوط به تفاوت مدیران در سه متغیر مهارت های اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی و آگاهی اجتماعی بصورت توأم می باشد. نتایج نشان داد که در گام نخست متغیر مهارت های اجتماعی و در گام دوم پردازش اطلاعات اجتماعی و در گام سوم آگاهی اجتماعی وارد معادله شدند. معنی دار بودن ضرایب رگرسیون نشان داد که متغیر مهارت های اجتماعی بطور معنی داری رضایت شغلی را پیش بینی می کند. اضافه شدن متغیرهای پردازش اطلاعات اجتماعی و آگاهی اجتماعی به معادله، قدرت پیش بینی را به طور معنی دار بالا می برد. ضرایب استاندارد بتا برای متغیرهای معنی دار در جدول 2 ارائه شده است.

جدول 2 خلاصه نتایج ضرایب رگرسیون برای متغیرهای معنی دار

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد		مدل
		ضرایب استاندارد	خطای استاندارد	
0/0001	25/546		2/232	57/008 (ثابت)
0/0001	10/654	0/700	0/057	0/610 1- مهارتهای اجتماعی
0/0001	11/870		3/576	42/444 (ثابت)
0/0001	5/681	0/447	0/069	0/390 2- مهارتهای اجتماعی
0/0001	4/956	0/390	0/113	0/560 پردازش اطلاعات اجتماعی
0/0001	11/742		3/764	31/125 (ثابت)
0/0001	4/932	0/494	0/087	0/470 3- مهارتهای اجتماعی
0/0001	4/862	0/385	0/114	0/521 پردازش اطلاعات اجتماعی
0/455	-0/750	-0/062	0/066	-4/918E-02 آگاهی اجتماعی

همانطور که در جدول 2 مشاهده می شود از لحاظ آماری متغیرهای مهارتهای اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی دارای وزن بتای مثبت و متغیر آگاهی اجتماعی دارای وزن بتای منفی بود. ضریب بتا در مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی 0/38 می باشد و در مؤلفه مهارت های اجتماعی 0/49 می باشد و در مؤلفه آگاهی اجتماعی 0/062- می باشد. بنابراین مؤلفه مهارتهای اجتماعی بیش بینی کننده مناسب رضایت شغلی می باشد. و مؤلفه آگاهی اجتماعی به این پیش بینی وارد نمی شود. پس اگر مدیری در مؤلفه مهارت های اجتماعی نمرات بالایی داشته باشد می توانیم پیش بینی کنیم که معلمان مدرسه او از رضایت شغلی بالایی برخوردار خواهند بود و به تبع آن اثر بخشی و عملکرد آن مدرسه بالا خواهد بود.

### بحث و نتیجه گیری

از میان مؤلفه های هوش اجتماعی مدیران در پردازش اطلاعات اجتماعی بیشترین امتیاز را و در آگاهی اجتماعی کمترین امتیاز را کسب کردند. میانگین

هوش اجتماعی مدیران مورد مطالعه در حد متوسط به بالا می باشد. میزان پراکندگی نمرات در مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی بیشتر از دو مؤلفه دیگر می باشد. نتایج نشان داد که بین نمرات مدیران در آزمون هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. و ضریب همبستگی حاصل برابر معنادار است. و با توجه به اینکه هوش هیجانی شامل دو جزء هوش درون فردی و هوش میان فردی است، و هوش میان فردی بر هوش اجتماعی متمرکز است. پس نتایج این پژوهش با یافته های حسنجوئی (1385) مبنی بر معنادار بودن رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، و خانلری (1385) مبنی بر اینکه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار وجود دارد، و همچنین با پژوهش های بارنی و همکارانش (2000) و توماس و همکارانش (2006) مبنی بر معنادار بودن رابطه هوش هیجانی کارمندان با رضایت شغلی، تا حدودی همسو می باشد. بدین وسیله می توان گفت که بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار مستقیم وجود دارد و افزایش هوش اجتماعی مدیران باعث افزایش رضایت شغلی معلمان می گردد.

نتایج همچنین نشان داد که بین نمرات مدیران در مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی و رضایت شغلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد و ضریب همبستگی حاصل معنادار است. پس می توان گفت که بین پردازش اطلاعات اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. افزایش قدرت پردازش اطلاعات اجتماعی مدیران موجب افزایش رضایت شغلی معلمان می گردد. در حد اطلاعات پژوهشگر تحقیقات مرتبطی در مورد این نتیجه یافت نشد تا مقایسه ای صورت گیرد. بخش دیگری از نتایج نشان داد که بین نمرات مدیران در مؤلفه مهارت های اجتماعی و رضایت شغلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. و ضریب همبستگی حاصل معنادار است. پس

می توان گفت که بین مهارت های اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد و افزایش مهارت های اجتماعی مدیران موجب افزایش رضایت شغلی معلمان می گردد. نتایج همچنین نشان داد که بین نمرات مدیران در مؤلفه آگاهی اجتماعی و رضایت شغلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. و ضریب همبستگی حاصل معنادار است. پس می توان گفت که بین آگاهی اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. و افزایش آگاهی اجتماعی مدیران موجب افزایش رضایت شغلی معلمان می گردد.

نتایج همچنین نشان داد که مؤلفه مهارت های اجتماعی به طور معناداری رضایت شغلی معلمان را پیش بینی می کند. اضافه شدن مؤلفه های پردازش اطلاعات اجتماعی و آگاهی اجتماعی به معادله قدرت پیش بینی را بطور معناداری بالا می برد.

بطور کلی از این پژوهش نتایج زیر حاصل می شود: مؤلفه مهارت های اجتماعی پیش بینی کننده مناسب رضایت شغلی می باشد. بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه مسقیم و معنادار وجود دارد. بین مؤلفه های هوش اجتماعی در مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد.

پیشنهاد های کاربردی پژوهش: همانطوری که نتایج پژوهش نشان می دهد بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. بر این اساس پیشنهاد می شود که مسئولان آموزش و پرورش در انتصاب مدیران مدارس به هوش اجتماعی آنان توجه کنند. همچنین پیشنهاد می گردد که مسئولان دوره های آموزش تکنیک های هوش اجتماعی را برای مدیران مدارس برگزار کنند.

## منابع

- آقایار، س و شریفی درآمدی، پ. (1386). **هوش هیجانی سازمانی**. اصفهان: سپاهان.
- اسدی، ت. (1382). **بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی دبیران متوسطه رفسنجان در سال تحصیلی 83** - پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد واحد تحقیقات تهران.
- بوزان، ت. (1384). **نیروی نبوغ اجتماعی** (ترجمه حورزاد صالحی). تهران: انتشارات پل. (تاریخ انتشار به زبان اصلی 1977).
- بحرالعلوم، ح. (1378). **ارتباط بین فرهنگ سازمانی سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران**. پایان نامه دکتری، دانشگاه تربیت معلم تهران.
- حسنخوئی، س. (1385). **بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت شغلی با رضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند در سال تحصیلی 85-84**. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مشاوره، دانشگاه الزهراء.
- خانلری، ف. (1385). **بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تهران**. پایان نامه کارشناسی ارشد، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- خدیوی، ا. (1386). **درآمدی بر رفتار سازمانی در سازمانهای هزاره سوم**. تبریز: شایسته.
- خورشیدزاده، م. (1387، 14 مرداد). **هوش هیجانی، روزنامه آفرینش**، ص 8.
- دهشیری، غ. (1382). **هنجاریابی پرسشنامه بهر هیجانی بار آن (EQ-I) برای ارزیابی جنبه‌های مختلف هوش دانشجویان دانشگاه‌های تهران**. پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- رابینز، اس. پی. (1377). **تئوری سازمان، ساختار، طراحی، کاربردها** (ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فر). تهران: انتشارات صفار.

رایبترز، اس. پی. (1386). **رفتار سازمانی** (ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی). تهران: انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی 1943).

رضائیان، ع. (1386). **مبانی مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: سمت.

سبحانی نژاد، م و یوزباشی، ع. (1387). **هوش هیجانی و مدیریت در سازمان**. تهران: یسپرون.

سیدعباس زاده، م. (1374). **کلیات مدیریت آموزشی**. ارومیه: دانشگاه ارومیه.

سیوانی نژاد، ع. ا. (1387). **بررسی نقش سبک رهبری مدیران بر رضایت شغلی دبیران متوسطه پسرانه شهرستان خوی در سال تحصیلی 87-86**. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تبریز.

شادنظر، ن. (1386). **بدنبال خوشبختی**. تهران: نشر افراز.

شرمهورن، جان آر وهانت، جیمز جی و ازبورن، رچارد ال. (1386). **مدیریت رفتار سازمانی** (ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و همکاران). تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. (تاریخ انتشار به زبان اصلی 1995).

صادقی، ع. (1375). **بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق (ع)

طهماسبی، ر. (1378). **بررسی میزان رضایت شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

عسکری، گ، و کلدی، ع. (1382). **بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش تهران**. رساله دکتری، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.

قاسمی نژاد، ا. (1381). **بررسی رابطه جوسازمانی با استرس شغلی و رضایت شغلی**. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.

کلاتری، ا. (1384). **بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی معلمان متوسطه و پیش‌دانشگاهی موند**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تبریز.

گاردنر، کوئینسی، ت. و ریواس، م. ای. (1386). **بدنبال خوشبختی** (ترجمه ندا شادمنظر). تهران: نشر افراز. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ندارد).

گلشن، د. (1379). **هوش عاطفی** (ترجمه حمیدرضا بلوچ). تهران: انتشارات جیحون. (تاریخ انتشار به زبان اصلی، 1997). گودرزی، ع. م. (1384). نقش هوش در ارتقاء عملکرد مدیران. **خلاصه مقالات همایش دین و رسانه**. تهران: فرهنگستان علوم.

محب‌زادگان، ی. (1381). **بررسی رابطه بین سلسله مراتب نیازهای مازلو و رضایت شغلی کارکنان وزارت علوم تحقیقات و فناوری**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.

محمدیان‌حسین‌آبادی، ا. (1385). **بررسی رابطه هوش هیجانی با هوش اجتماعی، مجموعه مقالات دومین کنگره انجمن روانشناسی ایران** (صص 31-14). تهران: انتشارات دانشگاه اصفهان.

نجاتی‌حاتمیان، ل. (1386). **بررسی رابطه هوش هیجانی و اثر بخشی مدیران مدارس متوسطه تهران**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.

مقیم، س. م. (1386). **سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی**. تهران: انتشارات ترمه.

مهرابی، م؛ آشورزاده، ب؛ امیرتیموری، ش. (1386). **هوش اجتماعی**، مقالات دانش آموزی.

میرزاقادری، ع. (1386). **بررسی رابطه بین سبکهای مدیریتی (رابطه مدار، ضابطه مدار) مدیران و روحیه معلمان شهرستان بوکان**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت برنامه ریزی، دانشگاه آزاد تبریز.

Dogan, T. M. A., Cetin, B. (2009). The validity, reliability and factorial structure of the Turkish version of the tromso social intelligence scale. **Educational sciences: Theory & Practice**, 9, 709-720.

Schwepker J.C. H.(2001). Ethical climates relationship to job satisfaction organizational commitment ,and turnover intention in the sales force. **Journal of Business Research** ,54 (72), 520 –571.

Silvera ,D.H. ,Martinussen ,M. & Dahl ,T. I. (2001). The Tromso Intelligence Scale ,a self-report measure of social intelligence.Scandinavian **Journal of Psychology** ,42 ,313-319.

Weis, S & Süß, H-M. (2007). Revivng the search for social intelligence –A multitrait- multimethod study of its structure and construct validhty. **Personality and Individual Differences** ,42 ,3 -14.

