

## رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان سمنان

علی اکبر امین بیدختی<sup>۱</sup>

چکیده

هدف تحقیق تعیین رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان سمنان بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع تحقیق همبستگی است. برای انجام تحقیق ۲۰۴ نفر از کارکنان این ادارات به شیوه نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب و آزمون هوش هیجانی شیبیریا شرینگک و آزمون رضایت شغلی اسپکتور بر روی آنها اجرا شد. نتایج نشان داد که میان دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که هوش هیجانی به تنهایی ۲۲٪ از تغییرات مربوط به رضایت شغلی را تبیین می کند. یعنی کارکنان با دارا بودن هوش هیجانی با افزایش رضایت شغلی مواجه شدند. در مورد سوالات دیگر پژوهش که رابطه بین مولفه های هوش هیجانی ( خود آگاهی، خود کنترلی، خود انگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی ) با رضایت شغلی را بیان می کند، نتایج تحلیل رگرسیون برای مولفه های هوش هیجانی در تبیین رضایت شغلی نشان داد که مولفه های خود کنترلی، انگیزش و مهارت های اجتماعی تغییرات مربوط به رضایت شغلی را پیش بینی می کند که با توجه به آزمون t این پیش بینی معنادار می باشد. با توجه به نتایج حاصله، رابطه بین هوش هیجانی و مولفه های خود کنترلی، خود انگیزی و مهارت های اجتماعی با رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

**کلید واژه ها:** هوش هیجانی، رضایت شغلی، کارکنان، ادارات دولتی.

## مقدمه

در عصر حاضر، ترقی و پیشرفت هر جامعه ای تا حدود زیادی در گرو نوع و چگونگی فعالیت هایی است که در سازمانهای آن جامعه انجام می شود. بنابراین می توان گفت که کارکنان سازمانها در کیفیت اجرای برنامه های سازمانی و پیشرفت اهداف سازمان ها نقش مهمی را به عهده دارند. برای اینکه از عهده ایفای این نقش بر آیند، لازم است که از دانش ها و مهارت ها و توانمندی ها و ویژگی ها و شایستگی های متناسب با این مسولیت خطیر برخوردار باشند (الن و هیگنز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵، صص ۵۱۲-۵۰۷). نظر به این که کارکنان عضو حیات بخش هر سازمانی می باشند نه تنها بخشی از نیروی انسانی هر سازمان محسوب می گردند بلکه نقش تعیین کننده ای هم در فراهم سازی و طراحی و نگهداری و محیط مساعد کاری برای سایر کارکنان دارند. اکنون موقعیت به صورتی در آمده است که داشتن کارکنان راضی و پر انرژی و خلاق مهمترین منابع سازمانی در نظر گرفته می شود (امین بیدختی، ۱۳۸۶، صص ۳۸-۳۱). در ایجاد احساسات رضایت شغلی در تمام اعضای سازمان (چه مدیر و کارمند)، همیشه مجموعه ای از عوامل فردی و محیطی و سازمانی دخیل اند. وقتی افراد از شغل خود ناراضی هستند و می گویند قصد دارند شغل خود را رها کنند، اولین موضوعی که مورد توجه قرار می گیرد این است که این ناراضی از شغل به خاطر چیست؟ در پاسخ به این سوال باید گفت که ناراضی از شغل ممکن است از خود شغل (فعالیت های شغلی)، از محیط و عوامل محیطی یا از خود شخص (صفات شخصیتی همچون عدم تحمل فشار روانی و افسردگی باشد) (کاروسو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

وورم<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) رضایت شغلی را واکنش کارکنان و برابر نقشی که در کارشان ایفا می کنند می داند. اسپکتور<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی و یا نسبت به حیطه های مختلف آن نشان می دهد. ایوانویچ<sup>۵</sup> و دانلی<sup>۶</sup> (۱۹۹۸) رضایت شغلی را به عنوان یک مفهوم کلی تعریف می کند و نگرش فرد نسبت به

---

<sup>1</sup> Alon and Higgin

<sup>2</sup> Caruso

<sup>3</sup> Worom

<sup>4</sup> spector

<sup>5</sup> IVanevich

<sup>6</sup> Donnelly

شغل را یک نگرش کلی ارزیابی می کنند در کنار این تفکر رویکرد رضایت شغلی را مجموعه ای از نگرش های فرد نسبت به جنبه های مختلف شغل در نظر می گیرد شفیع آبادی (۱۳۷۶) به نقل از هاپاکی<sup>۱</sup> رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی می داند که با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب یعنی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد. اسمیت<sup>۲</sup>، کندال<sup>۳</sup> و هالین<sup>۴</sup> می گویند پنج بعد شغلی معروف خصوصیات برجسته شغلی است که ذیلاً با اختصار به معرفی آنها پرداخته می شود (حسین زاده، ۱۳۸۱):

۱. رضایت از کار<sup>۵</sup>: قلمرو و وظایفی که کارکنان انجام می دهند جالب باشد فرصت هایی برای آموزش و یادگیری آنان فراهم سازد.
  ۲. رضایت از مافوق: یعنی توانایی های فنی و مدیریتی مدیران و ملاحظاتی که آنان برای علائق کارکنان از خود نشان می دهند.
  ۳. رضایت از همکاران<sup>۶</sup>: یعنی میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران از خود نشان می دهند. رضایت از همکاران، منبعث از نحوه ارتباطات آنهاست.
  ۴. رضایت از ترفیع<sup>۷</sup>: یعنی دسترسی به فرصتهای واقعی برای پیشرفت در کارکنان.
  ۵. رضایت از حقوق<sup>۸</sup>: یعنی میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق، روش پرداختی به کارکنان.
- یکی از مقوله بسیار مهمی که کنار رضایت شغلی نقش بسیار مهمی در میزان کارآئی و اثر بخشی و همچنین سلامت جسمی و روانی افراد دارد، ولی در سازمان ها و موسسات به ویژه سازمانها و موسسات ایرانی توجه کافی بدان مبذول نشده است مقوله هوش هیجانی است.

---

1 Hoppak  
 2 smith  
 3 kendal  
 4 Hullin  
 5 Satisfaction of work  
 6 Satisfaction of coworks  
 7 Satisfaction of promotion  
 8.Satisfaction of salary

پیتر سالووی<sup>۱</sup> هوش هیجانی را نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی می‌داند که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است به شیوه‌ای که سطح زندگی بهبود یابد. در سال ۱۹۹۹ مایر و همکاران او این تعریف را بهبود بخشیدند. مایر و همکاران وی هوش عاطفی را نوعی توانایی می‌دانند که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آن‌ها، استدلال و حل مسائل بر مبنای آن‌ها می‌پردازد. هوش عاطفی شامل ظرفیت درک عواطف، تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آن‌هاست (سیاروچی، فورگاس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲، ص ۹).

گولمن در کتاب معروف خود با عنوان "هوش عاطفی" در سال ۱۹۹۵ هوش عاطفی را این چنین بیان می‌کند: ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن خود و کنترل موثر احساسات خود استفاده از آن در روابط با مدیران (گولمن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱) گولمن ابعاد هوش هیجانی را به شرح زیر تعریف می‌کند (استیزوبران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

۱. خود آگاهی<sup>۵</sup>: شامل ویژگی‌هایی از قبیل آگاهی هیجانی و اعتماد به خود
۲. خود تنظیمی<sup>۶</sup>: شامل خود کنترلی، قابلیت اطمینان و نوآوری
۳. خود انگیزی<sup>۷</sup>: شامل سائق پیشرفت، ابتکار خوش بینی
۴. همدلی<sup>۸</sup>: شامل صفاتی فاقد فهمیدن دیگران و آگاهی سیاسی
۵. مهارت‌های اجتماعی<sup>۹</sup>: شامل ویژگی‌های تأثیرگذاری، مدیریت تعارض و قابلیت‌های تیمی

از نظر گولمن سه مولفه مذکور درون فردی هستند یعنی برای سایرین نامرئی بوده و در درون فرد رخ می‌دهد و مولفه دیگر بین فردی بوده و به آنچه که بین ما و مردم اتفاق می‌افتد مربوط می‌شود و در رفتارها، قابل مشاهده است. (فریدمن و بلس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵)

---

1 peter salovy  
 2 Ciarrochi and Forgas  
 3 Goloman  
 4 Stys and Brown  
 5 Self - awareness  
 6 Self – regulation  
 7 Self – stimulation  
 8 Empathy  
 9 Social skills

یک فرد باید مهارت‌های درون فردی خوبی داشته باشد تا بتواند مهارت‌های بین فردی خوبی را گسترش دهد برای تشخیص نقش هر کدام از مولفه‌ها فرد نیاز دارد به اینکه از خود پرسد اسمیت آنها در چیست؟ و اگر در این مهارت‌ها ضعیف باشند، چه اتفاقی خواهد افتاد؟

تحقیقات به عمل آمده در مورد رضایت شغلی چند عامل مهم را موثر دانسته است که از میان آنها می‌توان به حقوق و دستمزد و ترفیعات و خط مشی سازمانی، نوع شغل و محیط شغلی، گروه کاری، شرایط کاری، مدیریت مشارکتی و همچنین عوامل فردی موثر بر رضایت شغلی که شامل متغیرهای دموگرافیک مثل جنس، سن، و تحصیلات، سابقه خدمت و ... بررسی شده است، ولی در میان عوامل فردی، هوش هیجانی می‌تواند یکی از عوامل تأثیر گذار بر رضایت شغلی باشد که در حوزه شغل، همواره محققان بر اهمیت هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأکید دارند. اما با این حال تحقیقات انجام شده در این مورد انگشت شمارند. با این وجود به برخی تحقیقات انجام شده مرتبط ذیلاً اشاره می‌شود: حسنخویی (۱۳۸۵) در پژوهشی پیرامون رابطه هیجانی و مهار شغلی با رضایت شغلی مدیران مقاطع مختلف تحصیلی شهر بیرجند دریافت که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد؛ همچنین بین منبع مهار شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. امینی‌ها (۱۳۸۴) در پژوهشی به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی و سازگاری زناشویی در میان دبیران متأهل زن و مرد دبیرستان‌های تهران نیز دریافت است که بین هوش هیجانی و سازگاری زناشویی همبستگی معنادار وجود دارد. بین هوش هیجانی زنان و مردان سازگار با هوش هیجانی زنان و مردان ناسازگار تفاوت وجود دارد. سی<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش بر روی ۴۰۰ نفر از کارکنان شرکتهای مختلف دریافتند که افراد دارای هوش هیجانی بالا از شادابی و نشاط و سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردار بوده، عملکرد بهتری دارند، به زندگی خوش بین تر بوده و در برابر استرس مقاومت بیشتری دارند. وونگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۷) به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر پیامدهای شغلی در بین مدیران و کارکنان پرداختند. آنان دریافتند که هوش هیجانی رهبران، اثرات مثبتی روی پیامد شغلی و رضایت شغلی، تأثیر می‌گذارد. به علاوه هوش هیجانی مدیران بر رضایت آنها در رفتار فرا نقش هم موثر است. کارسو و مایر (۲۰۰۴) در پژوهشی پیرامون

---

<sup>1</sup> Freedman and Bless

<sup>2</sup> -sy

<sup>3</sup> -wong

رابطه هوش و هیجانی در رضایت شغلی نشان دادند که ارتباط مثبت و قوی بین متغیرهای شخصیتی، علاقه و رضایت شغلی و در رفتار اجتماعی مثبت باهوش هیجانی وجود دارد. پون<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان تعهد حرفه ای و موفقیت شغلی، تأثیر تعدیل کنندگی درک هیجان یا به عنوان یک جز اساسی از هوش هیجانی مورد بررسی قرار داد. در این پژوهش دسته ای از مشاغل متفاوت در مالزی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که رضایت شغلی فقط برای کارکنان با درک هیجانی متوسط به بالا موفقیت شغلی عینی (حقوق) را پیش بینی می کند. توماس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۹) ارتباط بین هوش کارکنان و مدیران با رضایت شغلی را روی نمونه ۱۸۷ نفری بررسی کردند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی کارمندان با رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبتی دارد به علاوه هوش هیجانی همبستگی بالاتری با رضایت شغلی کارمندان باهوش هیجانی پایین تر نسبت به کارمندان باهوش هیجانی بالاتر دارند

پیشینه های پژوهشی ذکر شده نشان می دهد که رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی متعددی است که از زوایای مختلف روانشناختی و جامعه شناختی مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج حاصله نشان می دهد که این ویژگی می تواند اثرات مخربی در زندگی افراد داشته باشد و از آنجا که شناخت این عوامل و تأثیر آن بر کارایی کارکنان یکی از دل مشغولی های رهبران و مدیران سازمان ها بوده، می باشد. لذا در این پژوهش پژوهشگر به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی است که چه رابطه ای بین رضایت شغلی کارکنان و هوش هیجانی آنان در ادارات دولتی شهر سمنان وجود دارد؟ برای پاسخ گویی به سوال فوق دو سوال به شرح زیر مورد آزمون قرار گرفت .

### سوالات پژوهش

سوال اول : آیا بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان سازمانها رابطه معناداری وجود دارد؟.

سوال دوم: آیا بین ابعاد هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد؟

<sup>۱</sup> -poon

<sup>۲</sup> -Thomas

## روش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع تحقیق همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان زن و مرد ادارات دولتی شهرستان سمنان (غیر از موسسات آموزشی درمانی) به تعداد (N = ۴۲۵) نفر تشکیل داده اند حجم نمونه مطابق با جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> (n=۲۰۴) نفر برآورد گردید. این تعداد ابتدا به شیوه تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای و سپس تصادفی طبقه‌ای از جامعه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شده است. برای اندازه‌گیری رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) با ۳۰ گویه و مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی نظر، مخالف، کاملاً مخالف) استفاده شده است. پایایی پرسشنامه در پژوهشی که زندگی پور و همکاران (۱۳۸۴) بر روی کارکنان دانشگاه الزهرا انجام دادند، ۰/۹۱ گزارش شده است. هم‌چنین در پژوهش حسنجویی<sup>۳</sup> (۱۳۸۵) پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۶۵/۷ محاسبه شده است. ضریب پایایی پرسشنامه شغلی و مولفه‌های آن در تحقیق حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ به شرح زیر می باشد: رضایت شغلی ۰/۶۵/۷، رضایت از کار ۰/۲۳/۶، رضایت از سرپرست ۰/۳۷/۵، رضایت از حقوق و مزایا ۰/۶۱/۲، رضایت از همکاران ۰/۵۵/۵، با رضایت از ترفیع ۰/۲۳ که بیانگر پایایی نسبتاً مناسب این پرسشنامه است. دومین ابزار مورد استفاده در این تحقیق مقیاس آزمون هوش هیجانی سبیر یا شرینگ است. این پرسشنامه شامل ۳۰ گویه و مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی نظر، مخالف، کاملاً مخالف) می باشد. این پرسشنامه شامل پنج بعد درونی یا خرده مقیاس است: (۱) خود آگاهی، (۲) خود کنترلی، (۳) خود انگیزی، (۴) همدلی، (۵) مهارت‌های اجتماعی. پایایی آزمون هوش هیجانی سبیر یا شرینگ<sup>۳</sup> در تحقیق منصوری (۱۳۸۰)، ۰/۸۶ در تحقیق جرابکت (۱۹۹۶) به دو روش نیمه کردن و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۹۱ محاسبه شده است (به نقل حسنجویی، ۱۳۸۵). هم‌چنین در تحقیق دهشیری (۱۳۸۳)، پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۱ محاسبه شده است. پایایی پرسشنامه در تحقیق حاضر با استفاده از آلفای کرونباخ در کل مقیاس برابر با ۰/۷۸۳ خود آگاهی ۰/۳۹۴، خود کنترلی ۰/۶۵،

<sup>۱</sup> -Kerjcie & Morgan

<sup>۲</sup> - spector

<sup>۳</sup> - Cyberiya shering

خود انگیزی ۰/۳۰۹، همدلی ۰/۲۳۶، مهارت‌های اجتماعی ۰/۳۵۷. حاصل شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. هم چنین به منظور بررسی اشتراک هر کدام از متغیرها در تبیین رضایت شغلی از تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

### یافته ها

سوال اول: آیا بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

جدول ۱. ماتریس همبستگی بین هوش هیجانی با رضایت شغلی

متغیرها	رضایت شغلی	هوش هیجانی
رضایت شغلی	۱	
		هوش هیجانی
		Sig
هوش هیجانی	* ۰/۲۵	۱
	۰/۰۱	Sig

\* همبستگی در سطح پنج صدم معنادار است.

همانگونه که در جدول فوق ملاحظه می شود مقدار همبستگی بدست آمده میان رضایت شغلی و هیجانی (  $r = ۰/۲۵$  ) می باشد. این مقدار از نظر آماری معنا دار است. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت میان هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.



## سوال دوم: آیا بین ابعاد هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود

دارد؟

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین مولفه های هوش هیجانی با رضایت شغلی

متغیرها	رضایت شغلی	خود کنترلی	خود آگاهی	انگیزش	همدلی	مهارت های اجتماعی
رضایت شغلی	۱					
خود کنترلی	۰/۲۹۳**	۱				
Sig	۰/۰۰۳					
خود آگاهی	-۰/۰۶۳	۰/۲۶۰**	۱			
Sig	۰/۵۳	۰/۰۰۸				
انگیزش	۰/۳۴۲**	۰/۲۳۵*	۰/۲۵۱*	۱		
Sig	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱			
همدلی	۰/۳۲۷**	۰/۲۵۷**	۰/۲۶۷*	۰/۳۷۵*	۱	
Sig	۰/۰۰۱	۰/۰۰۹	۰/۰۰۷	۰/۰۰۰*		
مهارت های اجتماعی	۰/۴۰۷**	۰/۱۴۳	۰/۲۳۰*	۰/۰۷۸	۰/۲۲۰*	۱
Sig	۰/۰۰۰	۰/۱۵	۰/۰۲	۰/۴۳	۰/۰۲*	

\*همبستگی در سطح پنج صدم معنا دار است .

\*\*همبستگی در سطح یک صدم معنا دار است .

طبق جدول ۳ میزان همبستگی میان مؤلفه های هوش هیجانی و رضایت شغلی، مقدار همبستگی بدست آمده بین مؤلفه های خود کنترلی و رضایت شغلی ( $r = 0/29$ )، انگیزش و رضایت شغلی ( $r = 0/34$ )، همدلی و رضایت شغلی ( $r = 0/32$ )، و مهارت های اجتماعی با رضایت شغلی ( $r = 0/40$ ) می باشد که این مقدار از نظر آماری معنا دار است.

برای تحلیل داده ها و تعیین چگونگی تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی، یعنی مشخص کردن این که چند درصد از واریانس رضایت شغلی به وسیله هوش هیجانی تبیین می شود، هوش هیجانی به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شدند. نتایج تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب همبستگی	مجدور ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
رگرسیون	۰/۵۴۹	۱	۰/۵۴۹						
باقیمانده	۷/۹۹۳	۱۰۰	۰/۰۸۰	۶/۸۷۳	۰/۰۱	۰/۲۵	۰/۰۶	۰/۰۵	۶/۸۱
جمع	۸/۵۴۲	۱۰۱	۰/۶۲۹						

جدول ۴. ضرایب رگرسیونی

متغیر	B	SEB	Beta	t	P
هوش هیجانی	۰/۲۲۵	۰/۰۸	۰/۲۵	۲/۶۲	۰/۰۱

بر اساس جداول ۳ و ۴ میزان F مشاهده شده معنادار ( $p < 0/01$ ) است و ۶ درصد واریانس مربوط به رضایت شغلی توسط هوش هیجانی تبیین می شود ( $R^2 = 0/06$ ). میزان رابطه بین هوش هیجانی با رضایت شغلی ( $\beta = 0/22$ ) می باشد، و این به این معناست که در ازای یک واحد تغییر در هوش هیجانی، رضایت شغلی ۰/۲۲٪ افزایش می یابد و با توجه به آماره های t نشان می دهند که این متغیر به با ضرایب اطمینان ۹۹٪ (هوش هیجانی) تغییرات مربوط به رضایت شغلی را پیش بینی می کند، یعنی کارکنان با هوش هیجانی بالا با افزایش میزان رضایت شغلی مواجه شده اند. سپس برای بررسی اینکه هر کدام از مؤلفه های هوش هیجانی چند درصد از واریانسهای رضایت شغلی را تبیین می کند، هر کدام از مؤلفه های هوش هیجانی به طور مجزا با متغیر رضایت شغلی وارد معادله رگرسیون شدند تا به وسیله آن ضرایب تبیین هر کدام از مؤلفه های هوش هیجانی بر روی رضایت شغلی مشخص شود. نتایج این آزمون در جدول ۵ نشان داده شده است:

جدول ۵. خلاصه مدل رگرسیون و تحلیل واریانس

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	ضریب همبستگی	ضریب مجذور	خطای تعدیل	خطای استاندارد
رگرسیون	۳/۶۲۷	۵	۰/۷۲۵						
باقیمانده	۴/۹۱۵	۹۶	۰/۰۵۱	۱۴/۱۶۹	۰/۰۰۰	۰/۶۵	۰/۴۲	۰/۳۹	۰/۲۲۶
جمع	۸/۵۴۲	۱۰۱	۰/۷۷۶						

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی

متغیر	B	SEB	Beta	T	P
خود آگاهی	-۰/۲۲۱	۰/۰۵	-۰/۳۷۵	-۴/۰۳	۰/۰۰۰
خود کنترلی	۰/۱۱۸	۰/۰۴	۰/۲۶۹	۲/۹۳۴	۰/۰۰۴
انگیزش	۰/۱۴۱	۰/۰۵	۰/۲۶۶	۲/۷۳۵	۰/۰۰۷
همدلی	۰/۰۴۴	۰/۰۵	۰/۰۷۶	۰/۷۸۰	۰/۴۳۸
مهارتهای اجتماعی	۰/۲۷۴	۰/۰۶	۰/۳۷۶	۴/۱۲۶	۰/۰۰۰

بر اساس جداول ۵ و ۶، میزان F مشاهده شده معنادار ( $p < 0/000$ ) است و ۴۲ درصد واریانس مربوط به رضایت شغلی توسط هوش هیجانی می شود که تبیین خوبی است. ضرایب تاثیر مؤلفه های هوش هیجانی اعم از خود آگاهی، خود کنترلی، انگیزش، همدلی و مهارتهای اجتماعی در جدول فوق نمایش داده شده که در این بین مؤلفه خود آگاهی با ضریب تاثیر ( $\beta = -0/22$ ) نشان دهنده این است که هر چه میزان خود آگاهی کارکنان بیشتر شود به همان میزان (۲۲٪) رضایت شغلی کاهش می یابد. در این بین بیشترین ضریب تاثیر مربوط به متغیر «مهارتهای اجتماعی» می باشد که با ضریب تاثیر ( $\beta = 0/27$ ) دارای بیشترین تاثیر و به این معناست که در ازای یک واحد تغییر در مهارتهای اجتماعی کارکنان، رضایت شغلی ۲۷٪ افزایش می یابد و با توجه به آماره های t نشان می دهند که این متغیر با ضریب اطمینان ۹۹٪ (مهارتهای اجتماعی) تغییرات مربوط به رضایت شغلی را پیش بینی می کند. اما مؤلفه همدلی با ضریب تاثیر ( $\beta = 0/04$ ) تغییرات

مربوط به رضایت شغلی را پیش بینی می کند که با توجه به آزمون  $t$  این پیش بینی معنی دار نمی باشد.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داده است که بین دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. نتایج رگرسیون نیز نشان داد که هوش هیجانی به تنهایی ۲۲٪ از تغییرات مربوط به رضایت شغلی را تبیین می کند. یعنی کارکنان با هوش هیجانی بالا با افزایش رضایت شغلی مواجه شدند. با توجه به جدول شماره ۳ می توان ملاحظه کرد که همه ابعاد هوش هیجانی به جز خود آگاهی و همدلی، رابطه مثبت معناداری با رضایت شغلی وجود دارد و مولفه خود آگاهی با رضایت شغلی رابطه منفی دارد. همچنین با توجه به جدول شماره ۴ نتایج تحلیل رگرسیون برای مولفه های هوش هیجانی در تبیین رضایت شغلی نشان داد که مولفه های خود کنترلی با ضریب تاثیر ( $B=/.۱۱/۸$ ) و انگیزش با ضریب تاثیر ( $B=/.۱۴$ ) و مهارت های اجتماعی با ضریب تاثیر ( $B=/.۲۷$ ) تغییرات مربوط به رضایت شغلی را پیش بینی می کند که با توجه به آزمون  $t$  این پیش بینی معنا دار می باشد که در این میان مهارت های اجتماعی با بیشترین تاثیر به تنهایی (۲۷٪) از تغییرات رضایت شغلی را تبیین می کند. با توجه به نتایج حاصله، رابطه بین هوش هیجانی و مولفه های خود کنترلی، خود انگیزی و مهارت های اجتماعی با رضایت شغلی مورد تایید قرار گرفت.

این یافته ها با پژوهشهای پون (۲۰۰۴)، فریمن (۲۰۰۵)، وونگ و همکاران (۲۰۰۲)، کاروسوماگر (۲۰۰۴) و همکاران (۲۰۰۶) همخوانی دارد. کاروسوماگر (۲۰۰۴) دریافتند که توانایی های هیجانی می تواند کارکنان موفق را از دیگر کارکنان متمایز سازد و سطوح خود آگاهی، توانایی کارکنان، خود به عنوان بخشی از حوزه موثر هیجانی در بین کارکنان موفق یافت می شود. کاروسو و مایر (۲۰۰۴)، رابطه بین متغیر های شخصیتی، علاقه و رضایت شغلی و رفتار اجتماعی مثبت را با هوش هیجانی نشان می دهند. وونگ و همکاران (۲۰۰۲) دریافتند که هوش هیجانی رهبران اثرات مثبتی روی نگرش و پیامد شغلی دارد و همچنین هوش هیجانی کارکنان به رضایت آنها در رفتار فرانشی هم تاثیر می گذارد. نوواک (۲۰۰۵) دریافت که هوش هیجانی نسبت به هوش عمومی نقش مهم تری در موفقیت شغلی دارد، کارکنان کارآمدتر به طور چشمگیری از شایستگی هیجانی بیشتری نسبت به سایر کارکنان برخوردارند. همچنین توماس و همکاران (۲۰۰۶)

در نتایج تحقیق دریافتند که هوش هیجانی کارمندان با رضایت شغلی رابطه مثبتی دارد. تحقیق فوق با نتایج حاصل از پژوهش دارای (۱۳۸۳) همخوانی دارد. نتایج تحقیق دارای (۱۳۸۳) نشان داد که بین هوش هیجانی کارکنان و تک تک مؤلفه های هوش هیجانی با کامیابی مدیران رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش حاضر، نتایج حاصل از تحقیق حسنجویی (۱۳۸۵) را تا حدودی تأیید می کند. حسنجویی (۱۳۸۵) در تحقیق خود نشان داد که بین هوش هیجانی و دو مؤلفه آن (خود کنترلی و همدلی) رابطه معناداری وجود دارد ولی میزان تأثیر این مؤلفه ها در رضایت شغلی نشان داده نشد همچنین رابطه میان خود آگاهی و خود انگیزی و مهارت اجتماعی با هوش هیجانی تأیید نشد.

دیگر یافته پژوهش نشان داده است که رابطه مؤلفه خود آگاهی هوش هیجانی با رضایت شغلی منفی است و به لحاظ آماری معنادار نیست. تأکید بر چنین یافته ای به تحقیقات و مطالعات بیشتری نیازمند است؛ ولی در اینجا در تفسیر آن می توان روحیه محافظ کارانه آزمودنی ها در جریان پژوهش و یا عدم کفایت نمونه برداری و عدم کفایت ابزار و سایر اجزای متدولوژی پژوهش را در نتیجه حاصله دخیل دانست. در واقع این تحقیق قدم اول برای بررسی موضوع مهم هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین کارکنان است و در ادامه باید از ترکیب مدل های به دست آمده از سایر طرح های تحقیقاتی و عواملی چون سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمانی و روش های توسعه و بهبود سازمانی، ضمن طراحی مدلی مناسب شرایط استقرار این مهم را به بهترین شکل فراهم نمود.

باتوجه به نتایج برخاسته از این تحقیق در تأیید رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، می توان نتیجه گرفت که کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالایی دارند از ویژگیهای ذیل برخوردارند:

**الف- خود آگاهی بالایی دارند:** آنها حسن صادقانه به خود داشته و نقاط قوت و ضعف خود را می شناسند از اعتماد به نفس بالایی برخوردار بوده و براساس توانایی هایشان عمل می کنند. زندگی را با مهارت بهتری کنترل و هدایت می کنند و شناخت عمیق تری از احساسات واقعی خود نسبت به شغلی که می خواهند انتخاب کنند بدست می آورند.

**ب- خود کنترلی بالاتری دارند:** این افراد آرام و خویشتن دار هستند و می‌توانند از هیجانانگیزی منفی، مثل ناامیدی و اضطراب و تحریک‌پذیری اجتناب کنند. این افراد در زندگی کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و از فرصت‌ها به خوبی استفاده می‌کنند.

**ج- خود انگیزی بالاتری دارند:** اشتیاق قوی در رسیدن به موفقیت دارند. در مواجهه با مشکل و ناکامی احساس یاس و ناامیدی نمی‌کنند. این افراد، گروهی از افراد با خود انگیزی بالا را دور خود جمع می‌کنند و در هر کاری که هستند سعی می‌کنند مؤثر و مولد باشند.

**د- در روابط بین فردی از همدلی و هوشیاری اجتماعی بالایی برخوردارند:** یعنی علاوه بر اینکه می‌توانند حالات عاطفی دیگران را درک کنند و در برقراری رابطه مؤثر با دیگران موفق باشند، می‌توانند آسانتر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی دست یابند که باعث می‌شود مدیران از همکاران خود رضایت بیشتری داشته باشند.

**ه- مهارت اجتماعی بالاتری دارند:** می‌توانند افراد را متقاعد کرده و به مسیر مورد نظر خود برانگیزانند و در انگیزش کارکنان موثرتر عمل کنند. بنابراین می‌توان گفت کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند، رضایت شغلی بیشتری نیز دارند.

یافته‌های حاصل از پژوهش فوق بیانگر وجود ارتباط مثبت بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در افراد می‌باشد، بدین صورت که هرچه میزان هوش هیجانی افراد بالاتر باشد، رضایت شغلی آنها نیز بیشتر است، که رضایت شغلی افراد به طبع، خود باعث بهره‌وری فردی و سازمانی می‌باشد. باتوجه به وجود رابطه معنادار بین هوش هیجانی و رضایت شغلی باعنایت به قابل آموزش بودن مولفه‌های هوش هیجانی پیشنهاد می‌شود در جهت ارتقای رضایت شغلی کارکنان نسبت به آموزش مولفه‌های هوش هیجانی اقدام شود. همچنین در انتخاب و استخدام کارکنان به هوش هیجانی آنها توجه شده و از این طریق بر کارایی فردی و اثر بخشی سازمانی افزوده شود همچنین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی با توجه به اهمیت هوش هیجانی در رضایت شغلی موضوع در سایر سازمانها نیز بررسی می‌شود. این تحقیق با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته و محدودیت تمامی تحقیقات پرسشنامه‌ای دارد که از جمله آن عدم همکاری برخی از پاسخگویان در تکمیل پرسشنامه و ارائه اطلاعات دقیق می‌باشد.

## منابع

- امین بیدختی، علی اکبر، صالح پور، معصومه (۱۳۸۶). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش پرورش، *دانشور رفتار*، شماره ۲۶، ۳۸-۳۱.
- امینی ها، آزاده (۱۳۸۴)، *بررسی رابطه هوش هیجانی و سازگاری زناشویی دبیران زن و مرد دبیرستانهای شهر تهران*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا
- حسنخویی، ماریا (۱۳۸۵). *بررسی رابطه هوش هیجانی با مکانیسم های دفاعی و هوش عمومی*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران .
- حسین زاده، داوود، صائمیان، آذر (۱۳۸۱). *خشنودی شغلی، توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری، مجله مدیریت*، شماره ۶۴۵-۶۳.
- دارایی، لیلا (۱۳۸۳). *بررسی مقایسه ای تأثیر هوش هیجانی بر کامیابی مدیران مالی و غیر مالی*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا .
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳)، *بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه، فصلنامه علمی-پژوهشی، تازه ها و پژوهشهای مشاوره با انجمن مشاوره ایران*، جلد ۳، شماره ۱۲.
- زندى پور، مهرى السادات (۱۳۸۴)، *عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
- شفیع آبادی، عبدا... (۱۳۷۶). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای*، تهران: انتشارات رشد
- کیا روچی، جوزف، مایر، جان (۱۳۸۵). *هوش عاطفی در زندگی روزمره*، (ترجمه جعفر نجفی زند)، تهران، نشر سخن .
- Alon Iian and Higgins James M. (2005). **Global leadership success through emotional and cultural intelligences** , Kelley , School of business , business Horizons , No. 48,505-509.
- Caruso, D.R. (2004). **Emotional intelligence leadership** , N.J. Erlbaum. (Retrieve in: <http://www.eiconrtium.org>).
- Ciarrochi, June and Forgas , June (2001). **Emotional intelligence in every day's life**, Philadelphia, PA : Psychological Press.

- Freedman, J and Bless, K (2005). Emotional Intelligence and Matters, **Journal of education and psychological consultation**, PP: 301-319 (retrieve in: <http://www.proquestdatabase>).
- Golman , Daniel . (2001) . **An EI – Based Theory of performance**, [www.eiconsotum.org](http://www.eiconsotum.org) .
- Golman, Daniel , Boyatziz , Richard (2001). Primal leadership; **the hidden driver of great performance**, Harvard Business Review , December.
- Ivancevich , J.M. , Donnelly J.H. (1998) - **Job satisfaction research** , vol.68.
- Madhavan, susan, M (2004). **The J.S. level of Chinese and Indian Born Engineering faculty at a Research university Dissertation** , Morgantown West Virginia.
- Poon , J. (2008), Emotional Intelligence : for human Resource managers , **Journal of management Research news**. Vol 25,PP.55-78.
- Spector, P.E (1998), The Job Satisfaction index revisited, **Journal of applied Psychology** , Vol. 138 , PP. 609-611.
- Spector, peter (2007), **Job satisfaction** , Sage Publications, Thousand oaks London New Dehli.
- Stys, yvonni & Brown , shelly L. (2004). **A Review of Emotional intelligence Literature and implication for correction**, Research Branch correctional servica of Canada.
- Sy, Thomas and colleague (2006) . Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. Journal of vocational behavior.
- Thomas , Tran (2009). Does emotional intelligence happen in workplace, American Psychological Association, vole 38, PP.29-46.
- Voroum, Susan (2004), The J.S.level of Chinese and Indian born engineering Faculty at a Research University Dissertation, Morgan west Virginia.
- wong, chi- sum and laws , Kenneth (2007). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitudes, the leadership Quarterly – PP. 249-268.