

اثر هوش عاطفی در بهبود رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در نهادهای

آموزش عالی: مطالعه موردی دانشگاه شیراز

قاسم سلیمی*^۱، مهدی محمدی^۲، زینب مختاری^۳

تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۴/۲/۱۲

چکیده

هدف کلی از انجام این پژوهش بررسی نقش هوش عاطفی در پیامدهای کاری (رضایت و عملکرد شغلی) کارکنان در نهادهای آموزش عالی می‌باشد. روش پژوهش در این مقاله، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه مورد بررسی شامل کلیه کارکنان اداری دانشگاه بود که از طریق روش نمونه گیری طبقه‌ای و برحسب جنسیت، سابقه کاری، وضعیت استخدامی و سطح تحصیلات ۲۸۵ نفر انتخاب و مطالعه شدند. ابزارهای مورد استفاده جهت گردآوری داده‌های پژوهش شامل مقیاس رفتاری هوش عاطفی (EIBS) میشل تمکزاک (۲۰۱۰)، پرسشنامه رضایت شغلی اسپچجودت (۲۰۰۲) و پرسشنامه عملکرد شغلی توماس و ریپو (۱۹۹۷) می‌باشد که پس از محاسبه روایی و پایایی، این ابزار بین افراد نمونه توزیع شده و سپس داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری تی‌تست تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و مدلسازی معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد هوش عاطفی کارکنان، پیش‌بینی کننده‌ی مثبت و معنادار رضایت کارکنان و هم‌چنین پیش‌بینی کننده‌ی مثبت و معنادار عملکرد کارکنان می‌باشد. **واژه‌های کلیدی:** هوش عاطفی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، دانشگاه شیراز، مدل سازی معادلات ساختاری

^۱ - استادیار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز، ایران.

^۲ - دانشیار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز، ایران.

^۳ - دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی دانشگاه شهید بهشتی

*- نویسنده مسوول مقاله: salimi.shu@gmail.com

مقدمه

هوش عاطفی و یا هیجانی^۱، رضایت^۲ و عملکرد شغلی^۳ از جمله مفاهیمی هستند که به طور مستقیم و غیرمستقیم نقشی بنیادین در تحقق اثر بخشی، کارایی و بهره وری دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ایفا می‌نمایند. در چند سال اخیر مفهوم هوش هیجانی و یا عاطفی نگاه پژوهش‌گران متعددی را به خود معطوف نموده است. صاحب‌نظران و پژوهش‌گران با روش‌شناسی‌های مختلف درصدد تبیین و یا کشف رابطه این متغییر با سایر متغیرهای سازمانی از جمله رضایت و عملکرد شغلی بر آمده‌اند (Jordan, 2014; Meisler and Vigoda-Gadot, 2014; Meisler, 2014; O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver, and Story, 2010; Chiva and Troth, 2011; Chiva Alegre, 2008; Law, Wong, Huang, and Li, 2008; Cartwright and Pappas, 2008; Carmeli, 2003).

از این رو آشکار شدن ارتباط هوش هیجانی و موفقیت شغلی و حرفه‌ای، پژوهشگران علاقه‌مند به مطالعات آموزش عالی را بر آن داشته تا با بررسی دقیق این قابلیت در مدیران و کارکنان، درصدد کاوش ارتباط این متغیر سازمانی با ابعاد مختلف شغلی برآیند و دلایل آن را تبیین نمایند. نقش مدیریت احساسات و هیجانات در بهبود عملکرد سازمان‌ها همواره مورد توجه صاحب‌نظران بوده است. چنانکه رایبیز (۲۰۰۲) معتقد است برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجانات استفاده کرد و این دانش می‌تواند به فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، حل تعارضات بین فردی و رفتارهای غیر طبیعی در محل کار کمک کند. اما ورود این مفهوم به دنیای سازمان و مدیریت مدیون تلاش‌های دانیل گلمن^۴ است. دانیل گلمن بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار تمرکز می‌کند، وی معتقد است که نه تنها مدیران و رؤسای شرکت‌ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر فردی که در سازمان کار می‌کند نیازمند هوش عاطفی است (مورای، ۱۹۹۸). شواهدی در مطالعات تجربی مربوط به محیط‌های آموزشی وجود دارد که افراد در مولفه‌های هوش عاطفی نمره بالایی کسب نموده‌اند، دارای فرسودگی شغلی کمتر و رضایت شغلی بالاتری هستند (Corcoran & Tormey, 2013, P 34). این راستا آگاهی از احساسات و هیجانات نیروی انسانی و باور به تأثیر گذاری هیجانات و احساسات بر رفتار و عملکرد انسان که حیاتی‌ترین عنصر سازمانی به شمار می‌رود، راهبردی اساسی برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمانی است و شایسته است دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی نیز در راستای ایجاد مزیت رقابتی در منابع انسانی از این راهبرد بهره‌گیرند. واقعیت آن است که

¹ - Emotional Intelligence (EI)

² - Job Satisfaction

³ - Job Performance

⁴ - Daniel Goleman

دانشگاه‌ها رسالت تولید علم و تربیت نیروی انسانی کارآمد را به عهده دارند در توسعه و سازندگی مفید و مؤثر کشور نقش اصلی را ایفا می‌نمایند. کارکنان به عنوان یکی از درون‌داده‌های مهم نظام دانشگاهی در ارتقا و بهبود عملکرد سیستم آموزشی عنصری کلیدی بشمار می‌روند و مطالعات تجربی نشان داده است که سطوح بالای هوش هیجانی در کارکنان و مدیران منجر به موفقیت و پیشرفت در سازمان دانشگاهی به عنوان یک سازمان یادگیرنده خواهد شد (حقیقت جو و دیگران، ۱۳۸۷). از سوی دیگر پژوهشگران بر این باورند که در دنیای سازمانی امروز، کفایت مهارت‌ها و تخصص‌های افراد برای کسب موفقیت به تنهایی کارگشا نیست، هوش عاطفی می‌تواند نقش مهمی در موفقیت افراد ایفا نماید. حتی فراتر از آن، مطالعات پژوهشی نشان می‌دهد که در اختیار داشتن کارکنانی که از هوش عاطفی بالایی برخوردار باشند موفقیت کارکنان دانشگاه را در استفاده مطلوب از توانایی‌های خود در این نهاد علمی- فرهنگی، تضمین می‌نماید. تعاریف هوش عاطفی متنوع هستند، زمینه هوش عاطفی آن‌چنان در حال رشد است که پژوهشگران حتی تعریف خودشان از این سازه را مرتباً اصلاح می‌کنند (دال ویکز و هیگز، ۲۰۰۰). پیتر سالووی^۱ (۱۹۹۰) هوش عاطفی را به عنوان یک سازه مفهومی نوعی 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 جان مایر و همکاران^۲ تعریف پیتر سالووی را از هوش عاطفی بهبود بخشیدند. مایر و همکاران وی هوش عاطفی را نوعی توانایی می‌دانند که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آن‌ها و استدلال و حل مسأله بر مبنای آن‌ها می‌پردازد (سیاروشی و همکاران، ۲۰۰۱). هوش هیجانی از نظر گلمن مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریت آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی تأثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (گلمن، ۱۹۹۵). هوش عاطفی تحت تأثیر عوامل گوناگونی قرار دارد و از سوی دیگر بر متغیرهای گوناگونی نیز اثر می‌گذارد به عنوان مثال پژوهش‌های متعددی نشان داده اند که هوش هیجانی با رضایتمندی شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه‌ای دارد (حقیقت جو و دیگران، ۱۳۸۷). اهمیت بررسی پیشایندها و پسایندهای رضایت شغلی بخش وسیعی از متون سازمان و مدیریت را در بر می‌گیرد. بر این اساس با توجه به اهمیتی که رضایت شغلی در بهره‌وری کارکنان دارد مطالعات گسترده‌ای در این زمینه از بدو پیدایش علوم اجتماعی و مدیریت صورت گرفته است. فیشر و هانا (۱۹۹۳) رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می‌کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با

1 - Peter Salovey

2 - John Mayer et al

شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند؛ بدین معنا که اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند فرد از شغلش راضی است در مقابل چنان چه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد فرد شروع به مذمت شغل می‌نماید و در صدد تغییر آن بر می‌آید. رابطه هوش عاطفی بر رضایت شغلی در محیط‌های سازمانی مورد کاوش پژوهش‌هایی بوده است. اما پژوهش‌های تجربی اندکی وجود دارد که به تحلیل رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی بپردازد (Chiva Alegre, 2008, P.681). فقدان پژوهش در این زمینه در محیط‌های آموزشی به شدت احساس می‌شود. با این وجود تت و مایر (۱۹۹۳) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند (یار محمدی منفرد و دیگران، ۱۳۸۹). اسپکتور (۱۹۹۷) در یک مدل از رضایت شغلی آن را تحت تأثیر دو عامل می‌داند که عبارتند از عوامل سازمانی و عوامل شخصی (کافتسیوس و زامپتاکیس، ۲۰۰۷). اسکیز این مدل را گسترش داد و هوش هیجانی را به عنوان یک عامل شخصی قرار داد که در کنار دیگر عوامل شخصی همچون جنسیت، سطح تحصیلات، ویژگی‌های دموگرافیک بر رضایت شغلی افراد مؤثر است (اسکیز، ۲۰۰۲).

همان طور که ملاحظه شد یکی از عوامل اثر گذار بر جنبه درونی رضایت شغلی هوش هیجانی است. علاوه بر اثر هوش هیجانی بر رضایت شغلی، پژوهش‌هایی اظهار داشته اند که هوش عاطفی کارکنان می‌تواند میزان عملکرد و بهره‌وری آنان را پیش بینی کند (سایرنی، ۲۰۰۷) کسانی که عملکرد سازمانی بالایی دارند از سطوح بالاتری از هوش عاطفی برخوردارند و پیوندی قوی بین قابلیت‌ها و مهارت‌های عاطفی شان برقرار است (گلمن، ۱۹۹۵). بهبود عملکرد کارکنان موجب بهره‌وری آنها شده و در نزدیک شدن دانشگاه به اهداف خود و سهولت دسترسی به این اهداف کمک شایانی خواهد نمود. عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغل را که در یک شرایط کاری معین به آنان واگذار شده است انجام می‌دهند (موهیلدین و طهیر، ۲۰۰۷). هم-چنانکه اشاره شد در پژوهش‌های عرصه سازمان و مدیریت، پژوهشگران مختلفی به بررسی رابطه بین هوش عاطفی با متغیرهای سازمانی رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخته‌اند. از جمله رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی (اعتباریان و امید پناه، ۱۳۸۷؛ حقیقت جو و دیگران، ۱۳۸۷؛ یارمحمدی منفرد و دیگران، ۱۳۸۹؛ استوارت، ۲۰۰۸؛ روستو، ۲۰۰۸؛ کریگ، ۲۰۰۸؛ فور، ۲۰۱۰؛ وست جانسیک، ۲۰۱۰)؛ رابطه بین هوش عاطفی و عملکرد شغلی (Corcoran & Tormey, 2013)؛ صفیر مردانلو، ۱۳۸۳؛ رئیسی و دیگران، ۱۳۸۴؛ صفاری دهنوی و دیگران، ۱۳۸۸؛ یار محمدی منفرد، ۱۳۸۹؛ چیپین، ۲۰۰۳؛ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۴؛ برایت، ۲۰۰۵؛ جونز، ۲۰۰۷؛ وسرمن،

۲۰۰۸؛ اسمیل، ۲۰۰۹؛ هریس، ۲۰۰۹ و میشر، ۲۰۱۰)؛ رابطه بین هوش عاطفی و کارایی (اصفهانیان، ۱۳۸۲). نکته قابل تامل در این زمینه مطالعات فوق آن است که اغلب این مطالعات در سازمان‌های تجاری و بازرگانی صورت گرفته و در سال‌های اخیر پیوند هوش هیجانی و رضایت و عملکرد شغلی بویژه در محیط‌های سازمانی دانشگاهی نقطه تمرکز پژوهش‌های اندکی بوده است. به عبارتی گرچه پژوهش‌های بسیاری به بحث رضایت و عملکرد شغلی پرداخته اند؛ اما شمار بسیار محدودی پژوهش رابطه متغیر هوش عاطفی با رضایت و عملکرد شغلی را به طور همزمان مورد مطالعه قرار داده است، در بافت آموزش عالی نیز تنها یکی دو مورد پژوهش با موضوع بررسی وضعیت هوش عاطفی با پیامدهای کاری یافت گردید که کمبود چنین بررسی‌هایی با توجه به اهمیتی که این موضوع دارد انجام پژوهش‌هایی از نوع را ضروری می‌نمایاند. فلذا از آنجائیکه هوش هیجانی نقش سازنده‌ای در بهبود عملکرد محیط‌های دانشگاهی دارد و زیستن در دنیای رقابتی به عنوان یک موسسه آموزش عالی، نیازمند عطف توجه مدیران دانشگاهی به پرورش و توسعه هوش عاطفی در بین کارکنان و مدیران دانشگاهی است، هدف این مطالعه بررسی نقش هوش عاطفی کارکنان دانشگاه با رضایت و عملکرد شغلی آن است. سوال اساسی که در این پژوهش پژوهشگران درصدد پاسخگویی به آن هستند عبارت است از:

- آیا هوش عاطفی پیش‌بینی کننده مثبت و معنادار رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در موسسات آموزش عالی می‌باشد؟

مروری بر پژوهش‌های تجربی پیشین و ارائه مدل مفهومی پژوهش

با بررسی ادبیات پژوهش می‌توان دریافت که در پژوهش‌های مختلف به بررسی رابطه بین هوش عاطفی با متغیرهای سازمانی پرداخته اند. از جمله رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی (دوست آبادی، ۱۳۸۷؛ اعتباریان و امید پناه، ۱۳۸۷؛ حقیقت جو و دیگران، ۱۳۸۷؛ یارمحمدی منفرد و دیگران، ۱۳۸۹؛ استوارت، ۲۰۰۸ روستو، ۲۰۰۸؛ کریگ، ۲۰۰۸؛ فورد، ۲۰۱۰ و بست جانسیک، ۲۰۱۰)؛ رابطه بین هوش عاطفی و عملکرد شغلی (صفیر مردانلو، ۱۳۸۳؛ رئیسی و دیگران، ۱۳۸۴؛ صفاری دهنوی و دیگران، ۱۳۸۸؛ چیپین، ۲۰۰۳؛ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۴؛ براینت، ۲۰۰۵؛ جونز، ۲۰۰۷؛ و سرمن، ۲۰۰۸؛ اسمیل، ۲۰۰۹؛ هریس، ۲۰۰۹ و میشر، ۲۰۱۰)؛ رابطه بین هوش عاطفی و کارایی (اصفهانیان، ۱۳۸۲)؛ رابطه بین هوش عاطفی و بهره‌وری (جلیلی، ۱۳۸۷ و سبک رو و دیگران، ۱۳۸۹)؛ رابطه بین هوش عاطفی و تعلق خاطر شغلی (میر هاشمی و دیگران، ۱۳۸۷)؛ رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری (خراسانی، ۱۳۸۳؛ مرتضوی و دیگران، ۱۳۸۴ و هادی زاده مقدم و دیگران، ۱۳۸۷)؛ رابطه بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین (عابدی جعفری و مرادی، ۱۳۸۴؛ انصاری رنالی و ارسطو، ۱۳۸۸؛ کوثر نشان و دیگران، ۱۳۸۷ و ۱۳۸۸؛ فرهنگ و دیگران،

۱۳۸۸؛ یعقوبی و دیگران، ۱۳۸۹ و ترکان و احمدی، ۱۳۸۹)؛ رابطه بین هوش عاطفی و مدیریت تعارض (زند و دیگران، ۱۳۸۷؛ کرامتی و دیگران، ۱۳۸۸ و انصاری و دیگران، ۱۳۸۹)؛ رابطه بین هوش عاطفی و مدیریت زمان (عارفی و دیگران، ۱۳۸۸)؛ رابطه بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی (استوار و میرزاده خاتونی، ۱۳۸۷ و رضائیان و کشته گر، ۱۳۸۷)؛ رابطه بین هوش عاطفی و توانمندسازی (باب الحوائجی و کیشی زاده، ۱۳۸۹)؛ رابطه بین هوش عاطفی و مهارت‌های ارتباطی (رئیزی و دیگران، ۱۳۸۸)؛ رابطه بین هوش عاطفی و بازار محوری (مرادی و مرادی، ۱۳۸۸)؛ رابطه بین هوش عاطفی و سلامت عمومی (قاسملو، ۱۳۸۶)؛ رابطه بین هوش عاطفی و سلامت روانی (رجایی و دیگران، ۱۳۸۵)؛ رابطه بین هوش عاطفی و اعتماد (مطلبی، ۱۳۸۸)؛ رابطه بین هوش عاطفی و تنش شغلی (نقی زاده و دیگران، ۱۳۸۸) و رابطه بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی (قاسملو، ۱۳۸۴) کارکنان پرداخته شده است.

بسیاری از پژوهش‌های انجام شده در خصوص بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی حاکی از وجود رابطه بین این دو متغیر می‌باشد که در این خصوص می‌توان به پژوهش‌های اعتباریان و امید پناه (۱۳۸۷) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۷) یارمحمدی منفرد و دیگران (۱۳۸۹) روستو (۲۰۰۸) کریگ (۲۰۰۸) فورد (۲۰۱۰) و بست جانسیک (۲۰۱۰) اشاره کرد. اما در پژوهش استوارت (۲۰۰۸) رابطه معناداری بین این دو متغیر یافت نشده است. هم‌چنین پژوهش‌های صورت گرفته توسط صفیر مردانلو (۱۳۸۳)، رئیزی و دیگران (۱۳۸۴)، صفاری دهنوی و دیگران (۱۳۸۸)، چیپین (۲۰۰۳)، داگلاس و همکاران (۲۰۰۴)، اسمیل (۲۰۰۹) و میشر (۲۰۱۰) وجود رابطه معنادار بین هوش عاطفی و عملکرد شغلی را تأیید می‌کند. به طور مثال یافته‌های پژوهش چیوا و الگرو^۱ (۲۰۰۸) نشان دهنده اثر معنادار هوش عاطفی بر رضایت شغلی بود و در این میان ظرفیت یادگیری سازمانی به عنوان متغیر میانجی نقش مهمی ایفا نمود. هم‌چنین یافته‌های پژوهش کورکران و تورمی^۲ (۲۰۱۳) نشان داد که هیجان‌ات دریافتی از خود و دیگران بر کیفیت عملکرد مربیان آموزشی اثر گذار می‌باشد. به زعم یون و همکاران^۳ (۲۰۱۳) هوش عاطفی اثر معناداری بر رضایت معلمان از تدریس دارد. یافته‌های پژوهشی نادری اناری (۲۰۱۲) نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در موسسات آموزشی وجود دارد. در پژوهش وی در ارتباط با روابط تعاملی معناداری بین هوش عاطفی و جنسیت یافت شد به طوری که در پژوهش مذکور یافته‌ها نشان داد زنان از هوش عاطفی بالاتری برخوردارند، اما رابطه معناداری بین هوش عاطفی و سن دیده نشد. اما پژوهش‌های نیز وجود دارند که نشان می‌دهد رابطه معناداری میان

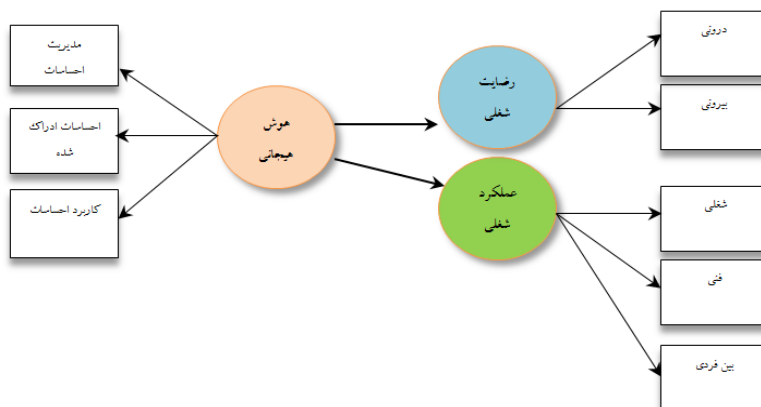
^۱ - Chiva & Alegre

^۲ - Corcoran & Tormey

^۳ - Yin et al.

این دو متغیر وجود ندارد که از جمله می‌توان به پژوهش‌های بست جانسیک (۲۰۱۰)، براینست (۲۰۰۵)، جونز (۲۰۰۷)، وسرمن (۲۰۰۸) و هریس (۲۰۰۹) اشاره نمود.

در خصوص بررسی رابطه بین هوش عاطفی با رضایت شغلی بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی پژوهش یارمحمدی منفرد و دیگران (۱۳۸۹) تفاوت بین ضرایب همبستگی هوش عاطفی و رضایت شغلی را در محیط‌های آموزشی و در بین معلمان دارای مدرک تحصیلی دیپلم و معلمان دارای مدرک کارشناسی ارشد در سطح ۵/۰. معنی دار بدست آورد. هم‌چنین در بررسی رابطه هوش عاطفی با عملکرد شغلی برحسب ویژگی‌های دموگرافیک در پژوهش چیبیین (۲۰۰۳) سن، تحصیلات رسمی، تجربه کاری و نژاد نقش تعدیل‌کنندگی در این رابطه نداشتند. هم‌چنین در پژوهش‌های هریس (۲۰۰۹) و میشر (۲۰۱۰) نمرات هوش عاطفی بر حسب ویژگی‌های دموگرافیک از لحاظ آماری معنادار بدست نیامد و فقط در مطالعه میشر (۲۰۱۰) تفاوت معناداری بین نمره هوش عاطفی مدیران با تجربه و کم تجربه وجود داشت. همچنانکه مشاهده می‌شود بررسی پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که همه پژوهش‌ها به نتایج یکسانی در خصوص رابطه بین هوش عاطفی با رضایت و عملکرد شغلی و نقش تعدیل‌کنندگی متغیرهای جمعیت شناختی در این رابطه دست نیافته‌اند و نتایج متناقضی مشاهده می‌شود اما در غالب پژوهش‌ها، وجود رابطه معناداری بین هوش عاطفی و پیامدهای کاری تأیید شده است. با توجه به پیشینه پژوهشی مطرح شده در بخش‌های قبلی مقاله، مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره (۱) قابل مشاهده است. این مدل روابط میان سه متغیر هوش هیجانی و یا عاطفی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را در بر می‌گیرد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

- بر اساس مدل مفهومی سوالات پژوهش عبارتند از:
- (۱) هوش عاطفی کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟
 - (۲) رضایت درونی و بیرونی کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟
 - (۳) عملکرد کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟
 - (۴) آیا رابطه‌ی معناداری بین ابعاد هوش عاطفی، رضایت و عملکرد کارکنان دانشگاه وجود دارد؟
 - (۵) آیا هوش عاطفی کارکنان پیش‌بینی‌کننده‌ی معنادار رضایت و عملکرد کارکنان می‌باشد؟

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به این که این تحقیق درصدد سنجش رابطه بین هوش عاطفی با رضایت و عملکرد شغلی کارکنان می‌باشد روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان اداری دانشگاه شیراز می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی بر اساس ویژگی‌های جنسیت، سابقه کاری، وضعیت استخدامی و سطح تحصیلات ۲۸۵ نفر انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش شامل سه پرسشنامه به شرح ذیل بود:

۱. *مقیاس رفتاری هوش عاطفی (EIBS) میشل تمکزک*^۱ (۲۰۱۰) شامل ۹ گویه ۵ گزینه‌ای با طیف لیکرت می‌باشد (هم‌چنین به پاسخ‌دهندگان این امکان داده شد که در صورتی که احساس می‌کنند گویه‌ای در مورد آن‌ها مصداق ندارد یا آن وضعیت معین به خودی خود وجود نداشته باشد گزینه "در مورد من صدق نمی‌کند" را علامت بزنند). برای محاسبه روایی پرسشنامه از روش تحلیل گویه استفاده شد. شایان ذکر است تحلیل گویه نشان داد که رابطه‌ی مثبت و معناداری بین نمره‌ی کل هوش کارکنان و مدیریت احساسات (۰/۸۹، $P < ۰/۰۰۰۱$)، احساسات دریافت شده (۰/۸۹، $P < ۰/۰۰۰۱$) و کاربرد احساسات (۰/۸۹، $P < ۰/۰۰۰۱$) وجود دارد که روایی هر سه بعد را مورد تایید قرار می‌دهد. پایایی مقیاس هوش عاطفی از روش ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۰) محاسبه گردید.
۲. *پرسشنامه رضایت شغلی اسچوودت*^۲ (۲۰۰۲) شامل ۱۹ گویه ۵ گزینه‌ای با طیف لیکرت می‌باشد. برای محاسبه روایی پرسشنامه از روش تحلیل گویه استفاده شد. باید گفت که تحلیل گویه نشان داد که رابطه‌ی مثبت و معناداری بین نمره‌ی کل رضایت کارکنان و بعد رضایت درونی (۰/۸۰، $P < ۰/۰۰۰۱$) و رضایت بیرونی (۰/۷۴، $P < ۰/۰۰۰۱$) وجود دارد که روایی هر دو بعد را مورد تایید قرار می‌دهد. پایایی مقیاس رضایت شغلی با روش آلفای کرونباخ (۰/۶۶) محاسبه گردید.

^۱ - Michelle Tomczak

^۲ - Schjoedt

پرسشنامه عملکرد شغلی توماس و ریو (۱۹۹۷) شامل ۶ گویه ۵ گزینه ای با طیف لیکرت است. برای محاسبه روایی پرسشنامه از روش تحلیل گویه استفاده شد. تحلیل گویه نشان داد که رابطه‌ی مثبت و معناداری بین نمره‌ی کل عملکرد کارکنان و بعد شغلی (۰/۶۳، $P < ۰/۰۰۰۱$)، فنی (۰/۸۴، $P < ۰/۰۰۰۱$) و بین فردی (۰/۷۹، $P < ۰/۰۰۰۱$) وجود دارد که روایی هر سه بعد را مورد تایید قرار می دهد. همچنین پایایی مقیاس عملکرد شغلی از روش آلفای کرونباخ (۰/۷۱) محاسبه گردید. شایان ذکر است پس از تنظیم پرسشنامه ها و تعیین روایی و پایایی آن‌ها به علاوه تعیین حجم نمونه اقدام لازم جهت اخذ مجوز از مسئولین دانشگاه انجام شد سپس به تدریج طی چند هفته پرسشنامه‌ها بین کارکنان اداری دانشگاه توزیع و چند ساعت بعد از توزیع شان جمع آوری گردیدند. هم چنین جهت پاسخ‌دهی به سؤالات پژوهش از روش‌های آماری تی تست تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

سؤال ۱: هوش عاطفی کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟

جدول شماره ۱ میانگین و انحراف استاندارد ابعاد هوش عاطفی کارکنان (مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده، کاربرد احساسات) و نیز مقایسه آن با معیارهای سطح کفایت قابل قبول (Q2) و سطح کفایت مطلوب (Q3) را نشان می‌دهد. همچنانکه ملاحظه می‌شود که ابعاد مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده و کاربرد احساسات بالاتر از سطح قابل قبول (Q2) ارزیابی شده است و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۸۵ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده ابعاد مختلف مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده، کاربرد احساسات با میانگین معیار وجود دارد. اما میانگین مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده و کاربرد احساسات از سطح کفایت مطلوب (Q3) به طور معناداری پایین‌تر هستند، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۸۵ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده و کاربرد احساسات با میانگین معیار در سطح ۰/۰۰۰۱ وجود دارد. این یافته به آن معنا است که مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده و کاربرد احساسات کارکنان در دانشگاه مورد مطالعه پایین‌تر از سطح کفایت مطلوب می‌باشد.

جدول شماره ۱: مقایسه مدیریت احساسات، احساسات دریافت شده و کاربرد احساسات با سطوح قابل قبول (Q2) و کفایت مطلوب (Q3) کارکنان دانشگاه مورد مطالعه

میانگین	انحراف استاندارد	سطح کفایت قابل قبول (Q2)	مقدار t	df	sig	مطلوب (Q3)	سطح کفایت مطلوب	مقدار t	sig	متغیر
۳/۵۵	۰/۶۲	۶	۶/۶۳		۰/۰۰۰۱	۴	۸/۱۲		۰/۰۰۰۱	مدیریت احساسات
۳/۵۲	۰/۵۹	۶	۷/۳۹	۸۵	۰/۰۰۰۱	۴	۶/۳۶		۰/۰۰۰۱	احساسات دریافت شده
۳/۳۲	۰/۵۸	۶	۱۰/۸۲		۰/۰۰۰۱	۴	۵/۱۱		۰/۰۰۰۱	کاربرد احساسات

سؤال ۲: رضایت درونی و بیرونی کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟

جدول شماره ۲ میانگین و انحراف استاندارد رضایت درونی و بیرونی و نیز مقایسه آن با معیارهای سطح کفایت قابل قبول (Q2) و سطح کفایت مطلوب (Q3) را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که رضایت درونی و بیرونی کارکنان دانشگاه بالاتر از سطح قابل قبول (Q2) ارزیابی شده است و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۸۵ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده رضایت درونی و بیرونی با میانگین معیار وجود دارد. اما رضایت درونی و بیرونی کارکنان از سطح کفایت مطلوب (Q3) به طور معناداری پایین‌تر هستند، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۳۴۴ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده رضایت درونی و بیرونی کارکنان با میانگین معیار در سطح ۰/۰۰۰۱ وجود دارد. این یافته به آن معنا است که رضایت درونی و بیرونی کارکنان از سطح کفایت مطلوب می‌باشد.

جدول شماره ۲: مقایسه رضایت درونی و بیرونی کارکنان دانشگاه مورد مطالعه با سطوح قابل قبول (Q2) و کفایت مطلوب (Q3)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	سطح کفایت قابل قبول (Q2)	مقدار t	df	sig	سطح کفایت مطلوب (Q3)	مقدار t	sig
رضایت درونی	۳/۴۲	۰/۴۷	۲	۸/۳۹	۸۵	۰/۰۰۰۱	۴	۱۱/۱۹	۰/۰۰۰۱
رضایت بیرونی	۳/۴۰	۰/۶۱	۲	۶/۱۸	۸۵	۰/۰۰۰۱	۴	۸/۹۲	۰/۰۰۰۱

سؤال ۳: عملکرد کارکنان دانشگاه به چه میزان است؟

جدول شماره ۳ میانگین و انحراف استاندارد ابعاد عملکرد شغلی، فنی و بین فردی کارکنان و نیز مقایسه آن با معیارهای سطح کفایت قابل قبول (Q2) و سطح کفایت مطلوب (Q3) را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که عملکرد شغلی کارکنان بالاتر از سطح قابل قبول (Q2) می‌باشد و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۸۵ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده عملکرد شغلی با میانگین معیار وجود دارد. اما میانگین عملکرد فنی و بین فردی کارکنان تفاوت معناداری با میانگین معیار ندارد و در سطح قابل قبول می‌باشند. عملکرد شغلی نیز از سطح کفایت مطلوب (Q3) به طور معناداری پایین‌تر می‌باشد، و بر اساس مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۸۵ تفاوت معناداری بین میانگین به دست آمده عملکرد شغلی با میانگین معیار مطلوب در سطح ۰/۰۰۰۱ وجود دارد. این یافته به آن معنا است که عملکرد شغلی نیز پایین‌تر از سطح کفایت مطلوب می‌باشد.

جدول شماره ۳: مقایسه عملکرد شغلی، فنی و بین فردی کارکنان دانشگاه مورد مطالعه با

سطوح قابل قبول (Q2) و کفایت مطلوب (Q3)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	سطح کفایت قابل قبول (Q2)	مقدار t	df	sig	سطح کفایت مطلوب (Q3)	مقدار t	sig
عملکرد شغلی	۳/۲۰	۰/۵۷	۲	۳/۴۹	۳۴۴	۰/۰۰۱	۴	۱۲/۸۱	۰/۰۰۰۱
عملکرد فنی	۳/۰۳	۰/۷۶	۲	۰/۴۵	۳۴۴	NS	۴	۱۱/۷۰	۰/۱۷
عملکرد بین فردی	۳/۰۲	۰/۶۷	۲	۰/۳۲	۳۴۴	NS	۴	۱۳/۴۳	۰/۰۳

سؤال ۴: آیا رابطه‌ی معناداری بین ابعاد هوش عاطفی، رضایت و عملکرد کارکنان دانشگاه وجود دارد؟

بر اساس جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود که کلیه ابعاد هوش عاطفی کارکنان با یکدیگر رابطه‌ی مثبت و معنادار دارند. همچنین رضایت درونی و بیرونی کارکنان نیز رابطه‌ی مثبت و معناداری را با یکدیگر نشان می‌دهند. بین عملکرد شغلی، فنی و بین فردی کارکنان نیز رابطه‌ی مثبت و معناداری دیده می‌شود. همچنین بین همه‌ی ابعاد هوش عاطفی با همه‌ی ابعاد رضایت و عملکرد کارکنان رابطه‌ی مثبت و معناداری دیده می‌شود به جز کاربرد احساسات که رابطه‌ی معناداری را با رضایت درونی و عملکرد بین فردی دیده نمی‌شود.

جدول شماره ۳۲: رابطه‌ی ابعاد هوش عاطفی، رضایت درونی و بیرونی و عملکرد شغلی، فنی و بین

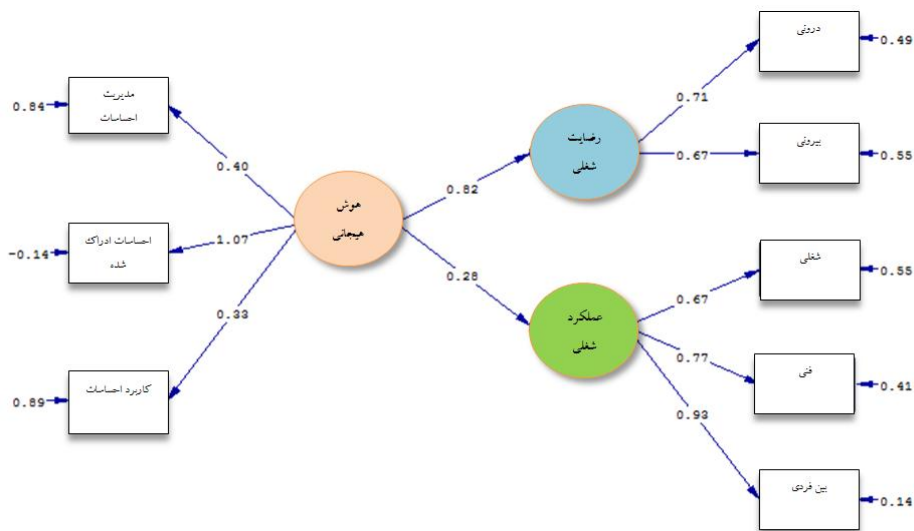
فردی کارکنان دانشگاه مورد مطالعه

۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
								۱- مدیریت
								احساسات
							۰/۶۶**	۲- احساسات
								دریافت شده
						۰/۴۳**	۰/۶۰**	۳- کاربرد
								احساسات
					-۰/۰۷	۰/۲۰*	۰/۲۶*	۴- رضایت درونی
				۰/۴۱**	۰/۴۲*	۰/۴۳**	۰/۶۸**	۵- رضایت بیرونی
			۰/۶۱**	۰/۳۵**	۰/۲۵*	۰/۲۷**	۰/۴۰**	۶- عملکرد شغلی
		۰/۳۳**	۰/۳۳**	۰/۲۷*	۰/۳۳**	۰/۴۴**	۰/۵۷**	۷- مهارت فنی
	۰/۶۸**	۰/۳۰**	۰/۳۰**	۰/۲۷**	۰/۱۷	۰/۲۹**	۰/۴۲**	۸- مهارت بین فردی

سؤال ۵: آیا هوش عاطفی کارکنان پیش‌بینی‌کننده‌ی معنادار رضایت و عملکرد کارکنان می‌باشد؟

بر اساس شکل شماره ۲، هوش عاطفی کارکنان، پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت و معنادار رضایت کارکنان ($P < ۰/۰۱$) و $\beta = ۰/۸۲$) و پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت و معنادار عملکرد کارکنان ($P < ۰/۰۱$)، $\beta = ۰/۲۸$) می‌باشد. در متغیر هوش عاطفی، احساسات دریافت شده دارای بالاترین بار عاملی (۱/۰۷) و کاربرد احساسات دارای پایین‌ترین بار عاملی (۰/۳۳) می‌باشد. همچنین در متغیر رضایت، رضایت درونی دارای بار عاملی بالاتر (۰/۷۱) از رضایت بیرونی (۰/۶۷) می‌باشد. در متغیر عملکرد،

عملکرد بین فردی دارای بالاترین بار عاملی (۰/۹۳) و عملکرد شغلی دارای پایین‌ترین بار عاملی (۰/۶۷) می‌باشد.



Chi-Square=19.18, df=18, P-value=0.38065, RMSEA=0.028

شکل ۲: مدل معادله‌ی ساختاری هوش عاطفی، رضایت و عملکرد کارکنان

برای تعیین برازش مدل، با استفاده از نرم افزار LisREL8.54، مقادیر مختلف برازش محاسبه شد. با توجه به میزان شاخص‌های خبی بر درجه آزادی (۱/۰۶) و میزان p -value غیر معنادار (۰/۳۸) و میزان خطای پایین RMSEA (۰/۰۲) و هم‌چنین بالا بودن شاخص‌های برازش (۰/۹۲) = شاخص برازش هنجار شده، CFI (۰/۹۹) = شاخص برازش تطبیقی، IFI (۰/۹۹) = شاخص برازش افزایش، و GFI (۰/۹۵) = شاخص نیکویی برازش و پایین بودن شاخص خطای SRMR (۰/۰۶) = خطای مجذور میانگین ریشه) برازش مدل مورد تایید قرار می‌گیرد.

بحث و نتیجه گیری

مطالعات تجربی پیشین نشان داده است که سطوح بالای هوش هیجانی در کارکنان و مدیران منجر به موفقیت و پیشرفت در سازمان خواهد شد. در یک دهه اخیر رابطه هوش عاطفی بر رضایت شغلی در محیط‌های سازمانی مورد کاوش پژوهش‌هایی بوده است. اما پژوهش‌های تجربی اندکی وجود دارد که به تحلیل رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی بپردازد. فقدان پژوهش در این زمینه در محیط‌های آموزشی به شدت احساس می‌شود. بر این اساس هدف کلی از انجام این

پژوهش بررسی رابطه بین هوش عاطفی با پیامدهای کاری (رضایت و عملکرد شغلی) کارکنان در موسسات آموزش عالی بود. یافته‌های حاصل از این تحقیق نشان داد که بین هوش عاطفی کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی در پژوهش کنونی، رابطه بین هوش عاطفی با رضایت شغلی کارکنان معنادار بدست آمد که این یافته با نتایج پژوهش‌های اعتباریان و امید پناه (۱۳۸۷)، حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۷)، یارمحمدی منفرد و دیگران (۱۳۸۹)، روستو (۲۰۰۸)، چیوا و الگرو^۱ (۲۰۰۸)، کریگ (۲۰۰۸)، فورد (۲۰۱۰) و بست جانسیک (۲۰۱۰) همسو است؛ اما با یافته‌های پژوهش استوارت (۲۰۰۸) همسویی ندارد شاید یکی از دلایل این اختلافات در نتایج استفاده از ابزارهای مختلف برای سنجش هوش عاطفی و رضایت شغلی باشد. توجه دیگر برای اختلافات موجود در این نتایج ممکن است ناشی از تفاوت در جوامع آماری پژوهش باشد.

از سوی دیگر، یافته‌ها حاکی از وجود رابطه معنادار بین هوش عاطفی کارکنان با عملکرد شغلی آن‌هاست؛ این نتیجه با نتایج پژوهش‌های کورکران و تورمی^۲ (۲۰۱۳)، یون و همکاران^۳ (۲۰۱۳)، نادری اناری (۲۰۱۲)، مردانلو (۱۳۸۳)، رئیسی و دیگران (۱۳۸۴)، چیپین (۲۰۰۳)، میشرا (۲۰۱۰) و اسمیل (۲۰۰۹) همخوانی دارد. به طور نمونه کورکران و تورمی^۴ (۲۰۱۳) نشان دادند که هیجانات دریافتی از خود و دیگران بر کیفیت عملکرد مربیان آموزشی اثر گذار می‌باشد. یون و همکاران^۵ (۲۰۱۳) بر این نکته اذعان نمودند که هوش عاطفی اثر معناداری بر رضایت معلمان از تدریس دارد. یافته‌های پژوهشی نادری اناری (۲۰۱۲) نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در نهادهای آموزشی وجود دارد. این یافته همراستا با سایر مطالعات تجربی، بدین معنا که هر چه میزان هوش عاطفی کارکنان بیش‌تر باشد عملکرد شغلی آن‌ها بهتر خواهد بود. به نظر می‌رسد کارکنانی که از هوش عاطفی بالاتری برخوردار هستند به واسطه شناخت و درک عواطف دیگران و بیان و اظهار عواطف مثبت و همدلانه، همچنین تنظیم عواطف و احساسات خویش و کنترل آن‌ها روابط سازنده‌تری با دیگران برقرار کرده، لذا از پذیرش و مقبولیت بیش‌تری بهره‌مند می‌شوند و در نتیجه قادر خواهند بود روابط بین فردی مطلوب‌تری را داشته باشند (یکی از عناصر و مؤلفه‌ها در ارزیابی عملکرد شغلی)، این روابط مثبت بر ارزیابی دیگران از عملکرد چنین کارکنانی تأثیر مطلوب بسزایی خواهد گذاشت. دالویج و هبگز^۶ (۲۰۰۳) هوش عاطفی را میزان آگاهی فرد از احساسات و هیجانات خود، مدیریت هیجانات و احساسات، حساسیت نسبت

¹ - Chiva & Alegre

² - Corcoran & Tormey

³ - Yin et al,

⁴ - Corcoran & Tormey

⁵ - Yin et al,

⁶ - Dulewicz and Higgs

به هیجانات دیگران و توانایی تحت تأثیر قرار دادن آن‌ها، حفظ انگیزه افراد، برقراری توازن بین انگیزش آن‌ها و عمل بر اساس رفتارهای شهودی و اخلاقی بیانگر تعریف می‌کنند. بنابراین افرادی که دارای هوش عاطفی هستند، قادر به توسعه روابط خود با سایرین و ایجاد شبکه‌های اجتماعی گسترده‌ای خواهند بود که موجب می‌شود تا در مواردی که در انجام وظایف کاری و تخصصی خود مشکلی داشته باشند بتوانند با تکیه بر این روابط مثبت به دریافت اطلاعات لازم در باب مشکلات و مسائل کاری خود بپردازند و یا این که از کمک و یاری همکاران و مافوقان خود برخوردار گردند که این امر از ضعف عملکرد آن‌ها جلوگیری کرده و باعث بهبود عملکرد شغلی ایشان می‌شود، نیز امکان دریافت بازخوردهای سازنده و فرایندی مثبت و غیر رسمی بیش‌تری در زمینه انجام کارها و وظایف شغلی برای چنین کارمندانی وجود دارد که در کل به موفقیت در عملکرد و اثربخشی عملکرد شغلی منجر خواهد شد. اما این نتیجه با نتایج پژوهش‌های انجام شده توسط هریس (۲۰۰۹)، جونز (۲۰۰۷)، وسرمن (۲۰۰۸) و برایننت (۲۰۰۵) نامسوست؛ این که هوش عاطفی رابطه معناداری را با عملکرد شغلی در این پژوهش‌ها نشان نداده غیر منطقی به نظر می‌رسد؛ اما ممکن است یکی از دلایل این امر متفاوت بودن نوع ارزیابی‌ها باشد.

نتیجه این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد هوش عاطفی انجام شده اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثر بخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت اثر بخشی سازمانی می‌شود نشان می‌دهد و شایسته است که مسؤولان و مدیران سازمان‌ها مخصوصاً دانشگاه آن را مدنظر قرار دهند. هم‌چنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تأثیر هوش عاطفی بر آن که گرچه در این تحقیق معنادار به دست نیامد اما پژوهش‌های دیگر بر آن صحنه می‌گذارند پیشنهاد می‌شود مدیران دانشگاه به این مقوله‌ها توجه بیش‌تری داشته باشند و برای بررسی و سنجش و اتخاذ تصمیماتی جهت بهبود آن‌ها اهمیت قائل شوند.

تلاش جهت بهبود هوش عاطفی می‌تواند تأثیر مثبتی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان و به تبع آن بهبود وضع دانشگاه داشته باشد لذا به مسئولین دانشگاه پیشنهاد می‌شود که با توجه به این که هوش عاطفی یک ویژگی آموختنی و اکتسابی است به برگزاری دوره‌های مختلف آموزش ضمن خدمت برای کارکنان در زمینه مهارت‌های زندگی و از جمله هوش عاطفی بپردازند و روش‌هایی را جهت خود کنترلی در زمینه کنترل خشم و اضطراب و برخورد مناسب با همکاران، دانشجویان و ... و نیز خودآگاهی با تأکید بر شناخت و تمییز احساس‌های مناسب و افکار منطقی از احساسات نامناسب و افکار غیر منطقی به کارکنان آموزش دهند، هم‌چنین منابعی را به صورت مکتوب به همراه دستورالعمل‌های قابل اجرا و کاربردی در زمینه آموزش مؤلفه‌های مربوط به هوش هیجانی تهیه و در اختیار کارکنان قرار دهند. می‌بایست هوش عاطفی را به عنوان یکی از عوامل مهم و

تأثیرگذار در گزینش کارکنان و بکارگیری آن در فرایند استخدام و ارتقاء کارکنان محسوب نمود. در خصوص استخدام و ارتقای کارکنان توجه کافی به هوش عاطفی باید از سوی مدیران دانشگاه مدنظر قرار گیرد، به عبارت دیگر مسئولین دانشگاه می بایست با توجه به نقش حساس و بسیار مؤثر دانشگاه‌ها در توسعه همه جانبه جامعه سعی نمایند افرادی را جذب و استخدام این سیستم نمایند که از هوش عاطفی بالایی بهره مند و برخوردار باشند. با توجه به این که این پژوهش در سطح دانشگاه شیراز انجام شده است پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سایر دانشگاه‌ها صورت پذیرد و نتایج آن با این پژوهش مقایسه گردد. یکی از نکاتی که در پژوهش‌های آتی می‌تواند مدنظر پژوهشگران قرار گیرد آن است که در این تحقیق فقط کارکنان اداری دانشگاه مورد بررسی قرار گرفتند پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی به بررسی کارکنان آموزشی (اعضای هیات علمی) پرداخته شود. به نظر می‌رسد بررسی وضعیت چنین متغیرهایی در این جامعه (اعضای هیات علمی) به دلیل دارا بودن نقشی حساس تر و اثرگذاری بیش تر نسبت به کارکنان اداری و داشتن اثر کلیدی در پرورش سرمایه‌های آینده جامعه حائز اهمیت بیش تری باشد. در پایان باید توجه داشت که یافته‌های این تحقیق بر خود ارزیابی کارکنان استوار است که می‌بایست به عنوان یک محدودیت جدی در تعمیم یافته‌های آن مدنظر قرار گیرد. مطلوب آن است که جهت جمع آوری اطلاعات واقعی‌تر و دقیق‌تر در زمینه هوش عاطفی و عملکرد شغلی به جای آن که از خود کارکنان خواسته شود تا به ارائه پاسخ در مورد خویش بپردازند سرپرستان یا همکارانشان در مورد برخوردها، رفتارها و عملکرد ایشان نظر دهند تا داده‌ها از اعتبار بیش تری برخوردار گردند.

محدودیت‌ها و جهت گیری پژوهش‌های آتی

کلیه پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش کنونی پرسشنامه‌های خارجی ترجمه شده بودند که شاید برخی مفاهیم آن‌ها برای اذهان کارکنان آشنا نبوده و موجب ابهام آن‌ها می‌شد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی از پرسشنامه‌هایی استفاده شود که سازگاری بیش تری با فرهنگ ما داشته باشند برای افراد غریب نبوده و از وضوح، سادگی و روانی بیش تری برخوردار باشند. هم چنین هیچ یک از پرسشنامه‌ها دارای ابعاد نبوده لذا برای بررسی دقیق تر در پژوهش‌های آینده، و از آن جا که همه این متغیرها سازه‌های چندبعدی هستند، پیشنهاد می‌گردد که از پرسشنامه‌های دارای زیر مقیاس استفاده شود تا ابعادی را که افراد در آن‌ها دارای ضعف بیش تری هستند شناسایی شده تا در نتیجه برای بهبود هوش عاطفی، افزایش عملکرد یا برطرف کردن مواردی که سبب نارضایتی شغلی در محیط‌های دانشگاهی می‌شود برنامه ریزی دقیق تری انجام شود. پیشنهادات پژوهشی زیر می‌تواند برای پژوهشگران آتی قابل تامل باشد:

- رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های چانه زنی مدیران و کارکنان دانشگاه

- رابطه هوش هیجانی و بهزیستی^۱ کارکنان دانشگاه
- رابطه هوش هیجانی و بهبود جو تیمی تیم‌های هدایت کننده پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و دکتری
- کاوش مفهوم و مفهوم پردازی "هوش هیجانی گروهی" در دانشگاه و نهادهای آموزش عالی

References

Bar- on (2001) . Emotional intelligence and self- actualization in joseph ciarrochi , joe forgas and john mayer (Eds) Emotional intelligence in every day life A scientific inquiry new york , psychology Press .

Bostjancic , Eva (2010) *Personality, Job satisfaction , and Performance of Slovenian Managers – How big is the role of emotional Intelligence in this ?* Studia Psychologia , 52 (3) , 207-218 .

Bryant , Doug (2005) *The components of Emotional Intelligence and the relationship to sales Performance* , a dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of Education and Human Development Human and Organizational Studies (HRD) of the George Washington University in partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of Education .

Carmeli, A. (August 01, 2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 8, 788-813.

Cartwright, S. and Pappas, C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace, *International Journal of Management Reviews*, 10 (2). pp. 149-171.

Chipain , George Constantine (2003) *Emotional intelligence and its relationship with sales success* , Thesis in Educational Leadership Submitted in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education in the university of DePaul .

Chiva, R & Alegre,J. (2008).Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability, *Personnel Review*, 37(6) 680 – 701.

Ciarrochi, J. Forgas, June & Mayer, June. (2001) . *Emotional intelligence in every day'satisfaction life*, Philadelphia, PA : psychology press .

Corcoran, R. P., & Tormey, R. (2013). Does emotional intelligence predict student teachers' performance? *Teaching and Teacher Education*, 35 , 34-42.

Craig , John B . (2008) *The relationship between the emotional intelligence of the principal and teacher job satisfaction* , a dissertation in Educational and organizational Leadership Presented to the Faculty of

the university of Pennsylvania in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education .

Douglas , C . , Frink , DD. , & Ferris, G. R . (2004) . Emotional Intelligence as a Moderator of the Relationship between Conscientiousness and Performance . *Journal of Leadership & Organizational Studies* , 10 (3) , 2 – 13 .

Dulewicz , V & Higgs , M . (2000) . *Emotional intelligence – A review and evaluation Study* . *Journal of Managerial Psychology* , 15 (4) , 341 – 372 .

Dulewicz,V. and Higgs , M . (2003) . *Measuring emotional intelligence : content , construct and criterion – related validity* . *Journal of Management Psychology* , 18 (5) , 405 – 407 .

Etebariyan , A. A & Omid Panah, A.(2008). The relation between the emotional intelligence and job satisfaction. *Thought and Behavior in Clinical Psychology*,2(8),55-66. [in persian].

Ford , J M. (2010) . *The impact of emotional intelligence on job satisfaction : A study of front – line staff at a large health care organization* , a dissertation Proposal Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the university of Capella.

Golman, D. (1995) . *Emotional intelligence : Why It Can Matter More than IQ* . London : Bloomsbury.

Haghighatjoo , M R ; Shafiqh pour , Ansari H and Z Haghighatjoo .(2009).The relationship between emotional intelligence and job satisfaction on men and women working for IRAN medical sciences universities. *Journal of Urmia Nursing And Midwifery Faculty*,6(4)158-169.[in persian].

Harris , Nicole V . (2009) *Is emotional intelligence the key to medical sales success ? The relationship between Emotional Intelligence and sales performance* , a dissertation Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the university of Capella.

Ismail , A. (2009) . *Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance* . *Theoretical Applied Economics* . 10 , 3 – 16 .

Jones , Stephen M. (2007) *Emotional Intelligence Within Organizations : A Study Of Emotional Intelligence And Performance Ranking Within A Biomedical Company* , a dissertation submitted in

partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of Education in Organizational Leadership in the university of Pepperdine .

Jordan, P. J., & Troth, A. (January 01, 2011). Emotional intelligence and leader member exchange: The relationship with employee turnover intentions and job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 32, 3, 260-280.

Kafetsios, K. and zampetakis, L. A. (2007) . *Emotional intelligence and job satisfaction : testing the personality and individual differences* , doi : 10. 1016/ j.paid . 2007 . 10 . 004 .

Law, K., Wong, C.-S., Huang, G.-H., & Li, X. (January 01, 2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25, 1, 51-69.

Meisler, G. (April 01, 2014). Exploring emotional intelligence, political skill, and job satisfaction. *Employee Relations*, 36, 3, 280-293.

Meisler, G., & Vigoda-Gadot, E. (January 28, 2014). Perceived organizational politics, emotional intelligence and work outcomes. *Personnel Review*, 43, 1, 116-135.

Mishra , P. S. (2010) . Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance . *Vikalpa The Journal for Decision Makers* . 1 , 53 – 61 .

Mohyeldin , A. & Suliman , T. (2007) . Links Between Justice , Satisfaction and Performance in the Workplace : A Survey in the UAE and Arabic Context . *Journal of Management Development* , 26 , 294 – 311 .

Motowidlo , S. J. Borman , W.C. & Schmit , M.J. (1997) . A theory of individual in task and contextual performance . *Human Performance* , 10 , 71 – 83 .

Murray , B. (1998) . *Does Emotional intelligence Happen in work place ?* American Psychological Association , www.google.com.

Naderi Anari, N. (2012). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment, *Journal of Workplace Learning*, 24 (4), 256 – 269.

O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (July 01, 2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 5, 788-818.

Oshagbemi T . (1999) . *Overall job satisfaction : how good are single versus multiple-item measures ?* Journal of Manegerial Psychology , 14 , 388 – 408 .

Ozdemir , S. (2009) . *Factors influencing job satisfaction in Azarbaijan companies* . Journal of Qafqaz University, 102 – 108 .

Raeissi , P ; Nasiri-Pour AA and Karami Sh.(2000).Correlation between Emotional Intelligence and Kermanshah hospitals managers performance. Journal of Health Administration,8(22), 57-62. [in persion].

Robbins, S. (2002) . *organizational behavior*, 9 th ed. Prentice-hall , Inc.

Ruestow , Julie A. (2008) . *The effect of a leader 's emotional intelligence on follower job satisfaction and organizational commitment : An exploratory mixed methodology study of emotional intelligence in public human services* . a dissertation Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the university of Capella .

S.Yarmohammadi Monfared.S; Hemmatinajad M.A. and Ramzaninejad R.(2011). *The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Physical Education Teachers*. Sport Management, 6),47-65. [in persion].

Saarni, C. (2007) . *Emotional competence : a developmental perspective*, In R , Bar – on , & J. D. A, Parker, The Handbook of Emotional intelligence : Theory , Development , Assessment, and Application at Home, School, and in the Work Place, Josses- Bass , San Francisco , pp. 69 – 91 .

SafaryDehnavi, Y; Sharifi Daramadi, P. and Samavatiyan, H.(2009). *Comparison of Cognitive and Emotional Intelligence of Managers of Triple Periods of Education and its Relation with Their Occupational Performance*. Knowledge & Research in Applied Psychology,11(40),51-62. [in persion].

Stewart , Gregory Lee (2008) *The relationship of emotional intelligence to job satisfaction and organizational commitment* , a dissertation Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the university of Regent .

Sykes, S. (2002) . *Measurement of difference in emotional intelligence and job satisfaction of practicing ...* , proquest information and learning , an arbor , MI 48 , 1106 – 1346 .

Vesserman , Marsha (2008) *The relationship between Emotional Intelligence , executive functions and resilience : An Exploration* , a dissertation Presented to the Faculty of the School of Human Service Professions Of the Widener University in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of psychology .

Willem, A. Buelens, M . & Jonghe , I . D. (2007) . *Impact of Organizational Structure on Nurses' Job Satisfaction* , International Journal of Nursing Studies, 1011- 1020.

Yin, H. B., Lee, J. C. K., Zhang Z. H & Jin .Y. L. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education* 35, 137-145.