

هوش هیجانی و قصد ترک شغل: نقش میانجی گری خشنودی شغلی و عاطفه مثبت

نوشین مشایخی^۱
اسما حاجب^۲

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه هوش هیجانی با قصد ترک شغل با میانجی گری خشنودی شغلی و عاطفه مثبت است. شرکت کنندگان در این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر (۱۶۶ مرد و ۳۴ زن) از کارکنان یک شرکت صنعتی در شهرستان آبادان بود که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از آزمون هوش هیجانی شات (SSEIT) و مقیاس های خشنودی شغلی (JIG)، عاطفه مثبت (PANAS) و قصد ترک شغل استفاده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم افزارهای SPSS ویراست ۲۱ و AMOS ویراست ۲۱ انجام گرفت. جهت آزمون اثرهای واسطه ای در الگوی پیشنهادی از روش بوت استراپ در استفاده شد. یافته ها نشان دادند که الگوی پیشنهادی از برازش نسبتاً خوبی با داده ها برخوردار است. برازش بهتر از طریق حذف مسیر مستقیم غیر معنی دار (هوش هیجانی به قصد ترک شغل) و همبسته کردن خطاهای دو مسیر حاصل شد. نتایج نشان داد در رابطه بین هوش هیجانی و قصد ترک شغل، متغیرهای عاطفه مثبت و خشنودی شغلی نقش میانجی گر را ایفا می کنند.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، خشنودی شغلی، عاطفه مثبت و قصد ترک شغل

۱. کارشناس ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز mashayekhi.nooshin@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز asma.iop@gmail.com

مقدمه

در سال‌های اخیر با افزایش رقابت جهانی، استخدام، حفظ و مدیریت منابع انسانی اهمیت بیشتری برای موفقیت سازمان‌ها یافته است. در افزایش توان رقابتی و عملکرد بهینه در آینده عوامل مختلفی از جمله افزایش خشنودی شغلی کارکنان، بهبود رفتارهای فراتر از نقش و نوع دوستانه، همکاری و حفظ منابع انسانی موجود، از اهمیت خاصی برخوردار است (اوگانگ بامیلا، بالوگان، اوگانگ بامیلا و اولادل، ۲۰۱۴؛ باکنوگ، راجا و بات، ۲۰۱۳؛ ندیری و تانوو، ۲۰۱۰). سازمان‌های موفق به کارمندانی نیاز دارند که توانایی برقراری ارتباط موثر را داشته باشند، هیجانات خود را کنترل کنند و توانایی‌های تکنیکی خودشان را به نمایش بگذارند (جانگ و یون، ۲۰۱۲).

سالوی و مایر^۵ (۱۹۹۰) هوش هیجانی^۶ را زیرمجموعه هوش اجتماعی، شامل توانایی در نظارت بر هیجانات و احساسات خود و دیگران، برای تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و فعالیت‌های فرد تعریف کرده‌اند (زینر، ماتیو و رابرتز، ۲۰۰۴). شاید دلیل اینکه عبارت هوش هیجانی تا این اندازه مورد توجه قرار گرفته این باشد که هوش هیجانی معنای جدیدی از هوشمندی ارائه می‌دهد و افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، با مشکلات و چالش‌های زندگی سازگارتر هستند. باید توجه داشت که اگرچه توانایی هوشی در آزمون‌های استخدامی عامل بسیار مهمی است، اما انطباق با سازمان، ارتقا شغلی و بازدهی بعد از وارد شدن به سازمان توسط هوش هیجانی تعیین می‌شود (هیگز، ۱۹۹۸، به نقل از جانگ و یون، ۲۰۱۲). هوش هیجانی و آگاه بودن شخص از هیجاناتش به تنظیم استرس و هیجان منفی کمک می‌کند، بطوریکه فرد می‌تواند در کار عملکرد بهتری داشته باشد (کافتسیوس و زامپتاکیس^۹، ۲۰۰۷). بطور کلی آگاهی هیجانی و فرآیندهای تنظیمی مرتبط با هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، خشنودی شغلی، رفتارهای فرااجتماعی، عاطفی بودن و بهبود ارتباطات اجتماعی افراد در سازمان مرتبط است. هوش هیجانی با روان‌رنجورخویی، درون‌گرایی، اضطراب، قصد ترک شغل، تطبیق ناسازگارانه و استرس شغلی رابطه منفی دارد (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا^{۱۱}، ۲۰۱۳؛ جانگ و یون، ۲۰۱۲؛ استیونز^{۱۱}،

1. Ogungbamila, Balogun, Ogungbamila, & Oladele
2. Bouckenoghe, Raja, & Butt
3. Nadiri, & Tanova
4. Jung, & Yoon
5. Salovey, & Mayer
6. Emotional intelligence
7. Zeidner, Matthews, & Roberts
8. Higgs
9. Kafetsios, & Zampetakis
10. Trivellas, Gerogiannis, & Svarna
11. Stevens

۲۰۱۰). در پژوهش‌های اخیر مشخص شده است که در خصوص عوامل موثر بر اثربخشی شخصی، بهره‌هیجانی مهم‌تر از بهره‌هوشی است؛ اغلب پژوهش‌های اخیر در ارتباط با هوش هیجانی، بر اهمیت هیجان‌ها در ارتباط با توانایی‌های عقلانی تمرکز کرده‌اند، به خصوص در سازمان‌هایی که توانایی‌های کارکنان را برحسب هیجان‌ات آن‌ها ارزیابی می‌کنند و توجهی به مفهوم شناخت ندارند (به نقل از جانگک و یون، ۲۰۱۲).

بر اساس پیشینه پژوهشی هوش هیجانی دارای پیامدهای مفیدی برای سازمان‌هاست که از جمله می‌توان به تأثیر هوش هیجانی بر عاطفه مثبت ادراک (باکنوگ، راجا و بات، ۲۰۱۳؛ سالووی، براکت، راتول، موجسا‌کاجا و ریز، ۲۰۱۰؛ کافتسیوس و زامپتاکیس، ۲۰۰۷) و بر بازده‌های کاری مانند خشنودی شغلی^۳ (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا، ۲۰۱۳؛ کافتسیوس و زامپتاکیس، ۲۰۰۷؛ لی و لیو، ۲۰۰۷) اشاره کرد.

لاک (۱۹۷۶) خشنودی شغلی را واکنشی عاطفی و نشأت گرفته از این ادراک فرد که شغل وی تا چه حد، ارزش‌های شغلی مهم وی را کامروا می‌سازد و تا چه اندازه آن ارزش‌ها با نیازهای شخص هماهنگ است، تعریف کرده‌اند (به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). هوش هیجانی، پیش‌بین مهم بازده‌های کلیدی سازمان، از جمله خشنودی شغلی است (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا، ۲۰۱۳؛ کافتسیوس و زامپتاکیس، ۲۰۰۷؛ لی و لیو، ۲۰۰۷؛ کارملی، ۲۰۰۳؛ سی، ترام و اوهارا، ۲۰۰۶). دلایل متعددی وجود دارد که چرا هوش هیجانی کارکنان می‌تواند رضایت شغلی آنها را تحت تأثیر قرار دهد. کارکنان با هوش هیجانی بالا، در ارزیابی و تنظیم هیجان‌ات خود نسبت به کارکنان با هوش هیجانی پایین مهارت بیشتری دارند، سطوح بالاتری از رضایت شغلی را تجربه می‌کنند. برای مثال کارکنان با هوش هیجانی بالا ممکن است احساس ناکامی و تنیدگی را بهتر تشخیص دهند و در نتیجه، هیجان‌های خود را برای کاهش تنیدگی تنظیم کنند. این افراد انعطاف‌پذیرترند، زیرا توانایی درک علل تنیدگی را دارند و با اتخاذ راهبردهای مناسب، در مقابله با پیامدهای منفی تنیدگی واجد پشتکار هستند (کوپر و ساواف، ۱۹۹۷).

فروه^۴ (۲۰۰۳) عاطفه مثبت را تجارب کوتاهی می‌داند که منجر به احساس خوبی در زمان حال می‌شوند و احتمال اینکه فرد در زمان آینده نیز احساس خوبی را داشته باشد، افزایش می‌دهند (هاجز، ۲۰۱۰، به نقل از کیخسروانی، ۱۳۹۰). عاطفه در کار و خشنودی شغلی دو سازه متفاوت فرض می‌شوند، زیرا نگرش‌های کاری، باورها و ارزیابی‌های شناختی را نیز

1. Positive affect
2. Salovey, Brackett, Raquel, Mojsa-kaja, & Reyes
3. Job satisfaction
4. Lee, & Liu
5. Carmeli
6. Sy, Tram, & O'Hara
7. Cooper, & Savaf
8. Farweh
9. Hages

شامل می‌شوند (ویس^۱، ۲۰۰۲). خلق به صورت حالت عاطفه مثبت یا حالت عاطفه منفی وجود دارد (یعنی خلق خوب، خلق بد). البته، عاطفه مثبت و عاطفه منفی حالت‌های متضاد احساس کردن نیستند، بلکه این دو خلق، حالت‌های مستقل - نه متضاد - احساس کردن هستند (دینر و امونز، ۱۹۶۴، دینر و ایران‌نژاد، ۱۹۸۶، به نقل از ریو^۲، ۲۰۰۶). بنابر نظر فورگس و جورج^۳ (۲۰۰۰)، عواطف افراد در محیط‌های کار، نحوه و چگونگی تفکر کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (به نقل از گل‌پرور و کرمی، ۱۳۹۰). افراد دارای "عاطفه مثبت بالا" فعالانه، توانمندانه، توأم با شورش، نشاط و اعتماد، به زندگی می‌نگرند، دارای روحیه همکاری هستند و از آن لذت می‌برند و در تعاملات اجتماعی، از اعتماد و رضایت برخوردارند. این افراد تجارب مهیج را دوست دارند و از اینکه کانون توجه قرار گیرند، خودداری نمی‌کنند. از سوی دیگر، افراد با عاطفه مثبت پایین، فاقد انرژی، اشتیاق و اعتماد هستند (بخشی پور و دژکام، ۱۳۸۴). در پژوهش‌های جداگانه، باکنوگ، راجا و بات (۲۰۱۳)، کافتسیوس و زامپتاکیس (۲۰۰۷) و سی و همکاران (۲۰۰۶) رابطه هوش هیجانی و عاطفه مثبت را مورد تأیید قرار داده‌اند.

در سال‌های اخیر ترک شغل به یکی از رویدادهای مهم مدیریتی تبدیل شده است. کارکنان باتجربه و حرفه‌ای، تمایل شدیدی به ترک شغل فعلی خود و رفتن به سازمان دیگر دارند. ترک شغل این کارکنان باعث ایجاد هزینه‌های قابل توجهی در ارتباط با استخدام، آموزش دوباره مهارت‌ها و هزینه‌های پنهان در ارتباط با مشکلات کار پروژه‌ها و کار تیمی به وجود آورده است (بالکان، امین‌سرین و سوران^۴، ۲۰۱۴). ترک شغل را می‌توان ترک اختیاری سازمان توسط فرد تعریف نمود (ون بروکلن^۵، ۱۹۸۹، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). در پژوهش حاضر، تمرکز بر ترک شغل یعنی تمایل به ترک سازمان بصورت اختیاری است تا ترک شغل واقعی. موبلی^۶ (۱۹۷۷) یکی از اولین کسانی بود که به قصد ترک شغل به عنوان یک عامل پیش‌بین مهم برای ترک شغل واقعی توجه نمود (به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). قصد ترک شغل به جای ترک شغل واقعی استفاده می‌شود؛ زیرا در نظریه عمومی رفتار برنامه‌ریزی شده توسط آجزن^۷ (۱۹۹۱)، مطرح شده است که قصد رفتاری پیش‌بین خوبی برای رفتار واقعی است و در مطالعات گذشته بطور موفقیت آمیزی اثبات کرده‌اند که قصد رفتاری برای ترک سازمان همبستگی مثبتی با ترک شغل دارد (موبلی و همکاران، ۱۹۷۸، به نقل از مسری^۸، ۲۰۰۹). به اعتقاد موبلی (۱۹۷۷)، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) قصد ترک شغل فرآیند تصمیم‌گیری درباره

1. Weiss
2. Rio
3. Forgas & George
4. Balkan, EminSerin, & Soran
5. Broklen
6. Mobley
7. Ajzen
8. Masri

تمایل کارکن به اینکه در سازمان بماند یا آن را ترک کنند، است. به اعتقاد او، افراد قبل از جستجوی راه‌های دیگر، ابتدا سعی می‌کنند هزینه‌ای که از ترک شغل متحمل می‌شوند و سودی را که انتظار دارند از جستجو دریافت کنند، مورد ارزیابی قرار دهند. اگر سودی که انتظار دارند مناسب ترک شغل باشد، جستجو برای پیشنهادات دیگر شروع می‌شود و اگر پیشنهادات بسیار مطلوب باشد قصد ترک شغل شکل می‌گیرد و به دنبال آن ترک واقعی شغل پدیدار می‌گردد (ندیری و تانوا، ۲۰۱۰). البته در شرایط شغلی فعلی کشور ما، شاید تفکر و اندیشه برای ترک شغل کمتر به ترک شغل واقعی منجر شود و خود را در رفتارهای ناسازگار سازمانی مانند غیبت، تأخیر و بی‌میلی نسبت به شغل نشان دهد.

در پژوهش‌های متعددی هوش هیجانی یکی از پیش‌بین‌های قوی قصد ترک شغل است (اوگانگ بامیلا، بالوگان، اوگانگ بامیلا و اولادل، ۲۰۱۴؛ بالکان و همکاران، ۲۰۱۴؛ برانتو، تنو، شاکلوک و فاروارتون، ۲۰۱۲؛ استیونز، ۲۰۱۰؛ اوربرگ، ۲۰۱۰). هوش هیجانی بر قصد کارکنان برای باقی ماندن یا ترک شغل اثرگذار است. در پژوهش‌هایی اوگانگ بامیلا و همکاران (۲۰۱۴)، لی و لیو (۲۰۰۷)، استیونز (۲۰۱۰) و اوربرگ (۲۰۱۰) نشان دادند که، افراد با هوش هیجانی بالاتر، تمایل کمتری برای ترک شغل فعلی خود دارند. سلامی (۲۰۰۸) نیز در پژوهشی به این نتیجه رسید که هوش هیجانی بر بهزیستی روانشناختی و روابط بین فردی اثرگذار است و در نتیجه این موضوع بر نگرش‌های کارکنان نسبت به شغلشان، همکاران و رئیس آن‌ها و در نتیجه بر خشنودی از شغل و تمایل به ماندن در شغل اثرگذار است.

از دیگر پیش‌بین‌های قوی قصد ترک شغل، خشنودی شغلی است (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا، ۲۰۱۳؛ برانتو و همکاران، ۲۰۱۲؛ جانگ و یون، ۲۰۱۲). ارتباط منفی بین خشنودی شغلی و قصد ترک شغل به میزان زیادی در ادبیات مدیریتی، مطالعه شده است. افرادی که هیجانات مثبت بیشتری را در شغل خود تجربه می‌کنند از خشنودی شغلی بالاتری برخوردارند و در نتیجه به احتمال کمتری به ترک سازمان محل خدمت خود می‌اندیشند (برانتو و همکاران، ۲۰۱۲؛ جانگ و یون، ۲۰۱۲؛ چی و فرانسیسکو، ۲۰۰۳).

در پژوهش‌های متعددی عاطفه مثبت یکی از پیش‌بین‌های قوی قصد ترک شغل است (باکنوگ، راجا و بات، ۲۰۱۳؛ اوربرگ، ۲۰۱۰؛ وانگ، هیو و تی جاسوالد، ۲۰۰۷). عواطف افراد در محیط کار، نحوه و چگونگی تفکر کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (گل پرور و کرمی، ۱۳۹۰). با توجه به اثر عاطفه بر شناخت، عاطفه مثبت می‌تواند بر ارزیابی فرد برای ماندن یا ترک سازمان اثرگذار باشد. عاطفه مثبت موجب افزایش موضوعات خوشایند و ایده‌های مثبت در محتوای پردازش اطلاعات فرد می‌شود. مثلاً، فرد در ارزیابی از یک پدیده، بیشتر به

1. Brunetto, Teo, Shacklock, & Farr-Wharton

2. Ohrberg

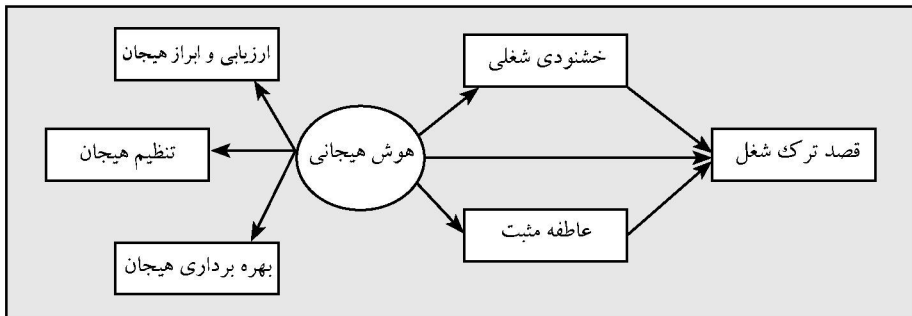
3. Salami

4. Wong, Hui, & Tjosvold

جنبه‌های مثبت آن اشاره می‌کند. اثر دیگر عاطفه بر فرآیند شناخت و سبک پردازش اطلاعات است. عاطفه مثبت موجب می‌شود فرد در پردازش شناختی، به سمت استفاده از سبک پردازش بالا-پایین^۱، اکتشافی^۲ و کل‌گرا-شهودی تمایل پیدا کند (فورگاس^۳، ۱۹۹۸، آرمیتاژ، کانر و نورمن^۴، ۱۹۹۹، به نقل از کیخسروانی، ۱۳۹۰). افراد با عاطفه مثبت بالا، چون پدیده‌ها را مثبت ارزیابی می‌کنند و سبک پردازش شهودی و اکتشافی را دنبال می‌کنند، به دنبال بهبود وضعیت موجود هستند نه صرفاً ترک موقعیت.

بر اساس پیشینه پژوهشی، هوش هیجانی تأثیر غیرمستقیمی نیز بر قصد ترک شغل^۵ دارد (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا^۶، ۲۰۱۴؛ باکنوگ، راجا و بات، ۲۰۱۳؛ لی و همکاران، ۲۰۱۰؛ استیونز، ۲۰۱۰). رابطه منفی غیرمستقیم هوش هیجانی با قصد ترک شغل از طریق عاطفه مثبت و خشنودی شغلی در برخی پژوهش‌ها به اثبات رسیده است (تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا، ۲۰۱۴؛ باکنوگ، راجا و بات، ۲۰۱۳). افراد با هوش هیجانی بالا، عاطفه مثبت و هیجانات مثبت بیشتری را تجربه می‌کنند و چون مکانیسم‌های پردازش و تنظیم و مدیریت اطلاعات را نیز دارا هستند، محرک‌های محیطی را مثبت‌تر ارزیابی می‌کنند و به علاوه خشنودی بیشتری نیز نسبت به شغل خود دارند. همه این عوامل منجر به کاهش قصد ترک شغل کارکنان سازمان می‌شود (مک‌نال، آلین و جسیکا^۷، ۲۰۱۰).

در پژوهش حاضر به بررسی اثر مستقیم هوش هیجانی بر قصد ترک شغل اثر غیرمستقیم هوش هیجانی بر قصد ترک شغل کارکنان سازمان از طریق نقش میانجی‌گری عاطفه مثبت و خشنودی شغلی پرداخته می‌شود. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل پیشنهادی پژوهش حاضر

1. Top-down
2. Heuristic
3. Forgos
4. Armitage, Canner, & Norman
5. Turnover intention
6. Trivellas, Gerogiannis, & Svama
7. Macnall, Aline, & Jessica

روش پژوهش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل تمامی کارکنان یک شرکت صنعتی واقع در شهرستان آبادان است که در سال ۱۳۹۱ در حدود ۳۰۰۰ نفر بوده‌اند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از میان کارکنان سطوح میانی، تعداد ۲۷۰ نفر به عنوان نمونه اصلی و ۶۰ نفر جهت تعیین روایی و پایایی ابزار پژوهش انتخاب شدند. از این تعداد ۲۰۰ پرسشنامه از نمونه اصلی (نرخ برگشت ۷۵٪) و ۳۴ پرسشنامه از نمونه اعتباریابی (نرخ برگشت ۷۲٪) برگشت داده شدند. از ۲۰۰ شرکت‌کننده، ۱۶۶ نفر (۸۳٪) مرد و ۴۴ نفر (۱۷٪) زن بودند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان ۴۰/۲۵ سال با انحراف معیار ۱۰/۵ سال و سابقه خدمت آنها ۱۷/۸۸ سال با انحراف معیار ۱۰/۹ بود. تعداد ۵۰ نفر (۲۵٪) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۳۹ نفر (۱۹/۵٪) فوق دیپلم، ۸۵ نفر (۴۲/۵٪) کارشناسی، ۲۶ نفر (۱۳٪) کارشناسی ارشد بودند. در ارتباط با نوع استخدام، ۱۳۹ نفر (۶۹/۵٪) رسمی و ۴۰ نفر (۲۰٪) قراردادی و ۲۱ نفر (۱۰/۵٪) پیمانکاری بودند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه هوش هیجانی: در پژوهش حاضر، برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی شات^۱ که توسط شات، مالوف، هال، هاگرتی، کوپر، گلدن و دورهم (۱۹۹۸) توسعه یافت استفاده شد. این پرسشنامه ۳۳ سوالی، دارای سه خرده‌مقیاس ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم هیجان و استفاده از هیجان است. پاسخ‌ها روی پیوستار لیکرتی پنج درجه‌ای از (۱)، کاملاً مخالفم) تا (۵)، کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. شات و همکاران (۱۹۹۸)، مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ و بازآزمایی را به ترتیب برابر ۰/۹۰ و ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر به روش آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌ها به ترتیب ارزیابی و ابراز هیجان ۰/۷۴، تنظیم هیجان ۰/۷۴ و استفاده از هیجان ۰/۸۱ به دست آمد. شات و همکاران، (۱۹۹۸) ضریب همسانی درونی این مقیاس را در نمونه‌ای از نوجوانان برای هوش هیجانی کلی برابر ۰/۸۴ و برای خرده‌مقیاس‌های آن به ترتیب برابر با ۰/۷۶، ۰/۶۶ و ۰/۵۵ گزارش کرده‌اند. جهت تعیین روایی سازه در مطالعه حاضر از همبستگی یک سنججه تک ماده‌ای محقق ساخته برای هر یک از خرده‌مقیاس‌ها استفاده گردید. ضریب همبستگی به دست آمده برای خرده‌مقیاس ارزیابی و ابراز هیجان ۰/۵۸، تنظیم هیجان ۰/۵۵ و استفاده از هیجان ۰/۴۱ ($p < ۰/۰۱$) بود.

مقیاس شغل به طور کلی: در پژوهش حاضر برای سنجش خشنودی شغلی از مقیاس شغل بطور

1. Schutte Emotional Intelligence Test (SSEIT)

2. Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, & Dornheim,

کلی^۱ آبرونسون، اسمیت، برانیک، جیسون و پائول^۲ (۱۹۸۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۸ سوال است که برای اولین بار توسط ارشدی (۱۳۸۶) ترجمه و برای اجرا تنظیم گردید. این مقیاس، یک مقیاس خشنودی شغلی کلی است که احساسات کلی پاسخ دهنده نسبت به شغلش را برآورد می‌کند. در صورتی که کارکن موافق باشد که آن ماده شغل وی را بطور کلی توصیف می‌کند پاسخ "بله"، در غیر این صورت "نه" و چنانچه نتواند تصمیمی بگیرد، گزینه "نمی‌دانم" را انتخاب می‌کند. آبرونسون و همکاران (۱۹۸۸) بر روی یک نمونه ۱۴۹ نفری، آلفای کرونباخ را ۰/۹۱ گزارش داده‌اند. ضرایب پایایی این مقیاس در پژوهش ارشدی (۱۳۸۶)، با استفاده از روش‌های آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ به دست آمده‌اند. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۹۱ محاسبه گردید. برای تعیین روایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر، از یک سنجه تک ماده‌ای محقق ساخته استفاده گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این پرسشنامه و سوال کلی ۰/۸۲ ($p < 0/01$) بود.

پرسشنامه عاطفه مثبت: در پژوهش حاضر برای سنجش عاطفه مثبت از ۱۰ ماده عاطفه مثبت از فهرست هیجانانگیز مثبت و منفی واتسون، کلارک و تلگن^۳ (۱۹۸۸) استفاده شد. پاسخ‌ها روی پیوستار لیکرتی پنج درجه‌ای از (۱، کاملاً مخالفم) تا (۵، کاملاً موافقم) نمره گذاری می‌شود. ضریب پایایی برای عاطفه مثبت، ضریب قابل قبول ۰/۹۵ گزارش شده است (آوی و همکاران، ۲۰۰۸، به نقل از کیخسروانی، ۱۳۹۰). کیخسروانی (۱۳۹۰) پایایی این پرسشنامه را به دور روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۹۱ به دست آورد. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۷۷ محاسبه گردید. کیخسروانی (۱۳۹۰) روایی این مقیاس را ۰/۸۲ گزارش کرد. برای تعیین روایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر، از یک سنجه تک ماده‌ای محقق ساخته استفاده گردید. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره این پرسشنامه و سوال کلی ۰/۷۸ ($p < 0/01$) بود.

پرسشنامه قصد ترک شغل: در پژوهش حاضر برای سنجش میزان ترک شغل از پرسشنامه سه ماده‌ای کامن، فیچمن، جنکینز و کلش^۴ (۱۹۷۹) استفاده شد. پاسخ‌ها روی پیوستار هفت درجه‌ای از (۱، کاملاً مخالفم) تا (۷، کاملاً موافقم) نمره گذاری می‌شود. این پرسشنامه برای اولین بار توسط ارشدی (۱۳۸۶) ترجمه و برای اجرا تنظیم گردید. کامن و دیگران (۱۹۷۹)، ضریب پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش کرده‌اند. ارشدی (۱۳۸۶) پایایی مقیاس قصد ترک شغل را به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۳ گزارش داد. در پژوهش حاضر ضریب پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ

1. Job in General scale (JIG)
2. Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul
3. Watson, Clark, & Tellegen
4. Comman, Fichman, Jenkins, & Klesh

و تصنیف به ترتیب ۰/۷۷ و ۰/۶۱ محاسبه گردید. ارشدی (۱۳۸۶) ضریب اعتبار این پرسشنامه را ۰/۶۱ گزارش کرد. برای تعیین روایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر، از یک سنجه تک ماده ای محقق ساخته استفاده گردید. ضریب همبستگی بین نمره این پرسشنامه و سوال کلی ۰/۶۸ ($p < ۰/۰۱$) به دست آمد.

یافته های پژوهش

یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش شامل حداقل و حداکثر نمرات، میانگین و انحراف معیار متغیرها و ماتریس همبستگی متغیرهای الگو در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. یافته های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش و ماتریس همبستگی متغیرهای الگو

	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	انحراف معیار	میانگین	حداکثر نمره	حداقل نمره
سن								۱۰/۵	۴۰/۲۵	۶۰	۲۳
هوش هیجانی						۰/۱۴*		۱۵/۳۴	۱۳۰/۱	۱۶۰	۷۵
ارزیابی هیجان					۰/۸۷**	۰/۰۵		۶/۲۹	۴۸/۸	۶۰	۲۳
تنظیم هیجان				۰/۶۴**	۰/۹۱**	۰/۱۸*		۵/۲۶	۴۰/۲۴	۵۰	۲۰
بهره برداری هیجان			۰/۸۵**	۰/۷۱**	۰/۹۳**	۰/۱۶*		۵/۴	۴۱/۶	۵۰	۲۲
خشنودی شغلی		۰/۵۱**	۰/۵۸**	۰/۳۳**	۰/۵۱**	۰/۲۷**		۸/۷	۴۴/۲	۵۴	۱۸
عاطفه مثبت		۰/۴۸**	۰/۵۶**	۰/۵۵**	۰/۵۱**	۰/۶**	۰/۰۹	۶/۴۷	۳۶/۵	۴۷	۱۵
ترک شغل	۰/۴۲**	۰/۶۳**	۰/۴۹**	۰/۴۴**	۰/۲۳**	۰/۳۹**	۰/۳۹**	۵/۳	۹/۱	۲۱	۳

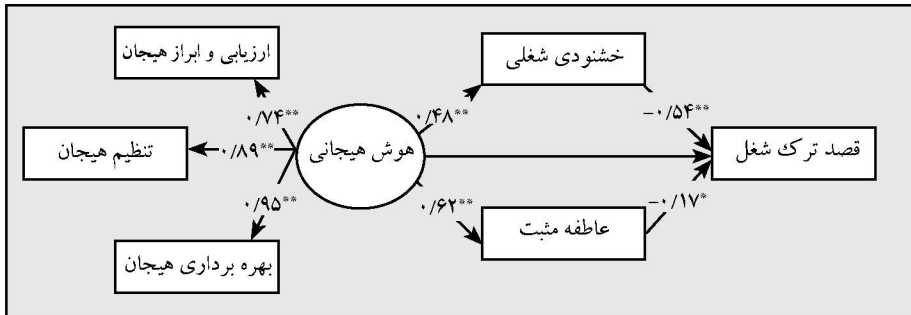
* $p < ۰/۰۱$ ** $p < ۰/۰۰۱$ * $p < ۰/۰۵$

الگویابی معادلات ساختاری (SEM)

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازش الگوی پیشنهادی با داده ها مورد بررسی قرار گرفت. با وجود اینکه مقادیر اکثر شاخص های برازندگی نشان دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده ها بودند، اما شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) نشان داد که الگو نیاز به بهبود دارد. گام بعدی ارتقا برازندگی الگوی پیشنهادی، از طریق حذف مسیر غیر معنی دار (الگوی اصلاح شده اول) بود. پس از حذف مسیر غیر معنی دار (هوش هیجانی به قصد ترک شغل) تحلیل دیگری روی داده ها صورت گرفت. به منظور کاهش مقدار مجذور کای و ارتقای برازش الگوی پیشنهادی، گام بعدی همبسته کردن خطاهای دو مسیر (خطای خرده مقیاس تنظیم هیجان به خشنودی شغلی و خطای عاطفه مثبت به خشنودی شغلی) به توصیه نرم افزار AMOS-۲۱ بود. نتایج حاکی از برازش مطلوب الگوی نهایی است. شاخص های برازندگی الگوی پیشنهادی، الگوی اصلاح شده و الگوی نهایی در جدول ۲ و میزان ضرایب رگرسیونی و الگوی نهایی پژوهش حاضر در شکل ۲ نشان داده شده اند.

جدول ۲. شاخص های برازندگی الگوی پیشنهادی، الگوی اصلاح شده و الگوی اصلاح شده نهایی

شاخص های برازندگی الگو	χ^2	df	$\frac{\chi^2}{df}$	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	NFI	RMSEA
الگوی پیشنهادی	۷۴/۳۷	۱۴	۵/۳۱	۰/۹۲	۰/۸۵	۰/۹۳	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۱
الگوی اصلاح شده	۷۴/۸۳	۱۶	۴/۶۷	۰/۹۳	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۹۰	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۰۸
الگوی اصلاح شده نهایی	۴۷/۴۶	۱۵	۳/۱۶	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۰۶



شکل ۲. الگوی نهایی پژوهش حاضر

همانطور که در شکل ۲ ملاحظه می شود تمام مسیرهای غیرمستقیم معنی دار هستند و مسیر مستقیم هوش هیجانی به قصد ترک شغل با حضور متغیرهای میانجی گر خشنودی شغلی و عاطفه مثبت) غیر معنی دار شده است.

برای تعیین معنی داری روابط واسطه ای، از روش بوت استراپ در برنامه ماکرو، پریچر و هیز (۲۰۰۸) استفاده شد که نتایج در جدول ۳ نشان داده شده اند.

جدول ۳. نتایج بوت استراپ برای مسیر هوش هیجانی به قصد ترک شغل با میانجی گری خشنودی شغلی و عاطفه مثبت

متغیر	داده ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد بالا	حد پایین
هوش هیجانی ← عاطفه مثبت و خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۱۳۱۷	-۰/۱۳۱۰	۰/۰۰۰۷	۰/۰۲۰۷	-۰/۰۹۴۲	-۰/۱۷۷۰
هوش هیجانی ← خشنودی شغلی ← قصد ترک شغل	۰/۰۹۸۱	-۰/۰۹۸۳	۰/۰۰۰۲	۰/۰۱۶۴	-۰/۰۶۸۷	-۰/۱۳۲۹
هوش هیجانی ← عاطفه مثبت ← قصد ترک شغل	۰/۰۳۳۶	-۰/۰۳۲۷	۰/۰۰۰۹	۰/۰۱۴۰	-۰/۰۰۸۷	-۰/۰۶۴۳

سطح اطمینان برای فاصله اطمینان ۹۵ و تعداد نمونه گیری مجدد بوت استراپ ۵۰۰۰ است. با توجه به اینکه صفر بیرون از این فاصله های اطمینان قرار می گیرد، روابط غیرمستقیم، معنی دار بوده و روابط مربوط به آن ها تأیید می شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی روابط ساده متغیرهای هوش هیجانی، عاطفه مثبت، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل و نیز بررسی اثر میانجی‌گری متغیرهای عاطفه مثبت و قصد ترک شغل در رابطه بین هوش هیجانی و قصد ترک شغل بود. نتایج حاصل از الگویابی معادلات ساختاری حاکی از برازش خوب الگوی پیشنهادی است.

نتایج پژوهش حاضر نشان‌دهنده رابطه مستقیم معنی‌دار بین هوش هیجانی با عاطفه مثبت و هوش هیجانی با خشنودی شغلی است که هم‌سو با نتایج پژوهش‌های تریویلاس، جرجیانیس و ساوارنا (۲۰۱۳)، اقدسی و کیامنش (۲۰۱۱)، سالوی و همکاران (۲۰۱۰)، جیمز، ولیدهان و گایاتریدوی^۱ (۲۰۱۰)، اوزنور آسان، سمرا، ارن و آیدین^۲ (۲۰۰۸)، کافتسیوس و زامپتاکیس (۲۰۰۷)، سی و همکاران (۲۰۰۶) می‌باشد. دلایل متعددی وجود دارد که چرا هوش هیجانی کارکنان می‌تواند رضایت شغلی آنها را تحت تأثیر قرار دهد. کوپر و ساواف (۱۹۹۷) بیان می‌کند که کارکنان با هوش هیجانی بالا، در ارزیابی و تنظیم هیجانات خود نسبت به کارکنان با هوش هیجانی پایین مهارت بیشتری دارند به احتمال بیشتری سطوح بالایی از رضایت شغلی را تجربه می‌کنند. کارکنان با هوش هیجانی بالا، احساس ناکامی و تنیدگی را بهتر تشخیص داده و در نتیجه، هیجان‌های خود را برای کاهش تنیدگی تنظیم می‌کنند. این افراد انعطاف‌پذیری بالاتری دارند و با درک علل تنیدگی و با اتخاذ راهبردهای مناسب، در مقابله با پیامدهای منفی تنیدگی، تلاش می‌کنند. جیمز و همکاران (۲۰۱۰) و سی و همکاران (۲۰۰۶) بیان می‌کنند کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، مهارت بیشتری برای درک، شناخت و تنظیم هیجان‌تشان دارند و به همین دلیل از عواملی که در تجارب هیجانی مثبت و منفی آنها دخیل هستند، آگاهی بیشتری دارند. درک و مدیریت هیجانات خود و دیگران در محیط کار باعث تحکیم روابط بین فردی و افزایش همکاری می‌شود. آگاهی از عواملی که هیجانات شخص را فرامی‌خوانند و فهم تأثیر این هیجان‌ها، باعث می‌شود افراد با هوش هیجانی بالا، استراتژی‌های مناسب‌تری برای کنار آمدن و مدیریت عواطف منفی اتخاذ کنند و میزان خشنودی شغلی بالاتری را احساس کنند.

نتایج پژوهش حاضر، نشان‌دهنده تأیید رابطه منفی معنی‌دار بین خشنودی شغلی با قصد ترک شغل و عاطفه مثبت با قصد ترک شغل است که هم‌سو با نتایج پژوهش‌های باکنوگ، راجا و بات (۲۰۱۳)، مسری (۲۰۰۹)، وانگ، هیو و تی جاسوا (۲۰۰۷)، چپو و فرانسسکو (۲۰۰۳)، لمبرت، هوگان و بارتون^۳ (۲۰۰۱) و گریفث، هام و گرتر^۴ (۲۰۰۰) است.

نتایج پژوهش لمبرت، هوگان و بارتون (۲۰۰۱)، نشان داد که محیط کار در به وجود آمدن

1. James, Velayudhan, & Gayatri Devi

2. Öznur Aşan, Semra, Eren, & Aydın

3. Lambert, Hogan, & Barton

4. Griffeth, Hom, & Gaertner

خشنودی شغلی نقش مهم‌تری نسبت به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی دارد و خشنودی شغلی پیش‌بین برجسته‌ترک شغل است و همچنین متغیر میانجی‌گر کلیدی در ارتباط بین محیط کار و قصد ترک شغل است. خشنودی شغلی منجر به ایجاد احساسات مثبت در فرد شده که به نوبه خود باعث کاهش قصد ترک شغل و افزایش رفتارهای فرانقش می‌شود. عواطف افراد در محیط‌های کار، نحوه و چگونگی تفکر کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (گل‌پرور و کرمی، ۱۳۹۰). محققانی چون باکنوگ و همکاران (۲۰۱۳)، مسری (۲۰۰۹) و گریفث و همکاران (۲۰۰۰) مطرح می‌کنند خشنودی شغلی عاملی تأثیرگذار بر قصد ترک شغل است. کارکنانی که از شغل خود ناراضی هستند به احتمال بیشتری کار خود را ترک می‌کنند.

فورگاس (۱۹۹۸) و آرمیتاژ، کانر و نورمن (۱۹۹۹) (به نقل از کیخسروانی، ۱۳۹۰) در تبیین اثر عاطفه مثبت بر شناخت دو رویکرد را مطرح می‌کنند؛ در رویکرد اول، بر نقش کیفی و اطلاع‌رسانی عاطفه در بازنمایی‌های شناختی تأکید می‌شود. در این رویکرد، اثر پردازش اطلاعات هماهنگ با خلق است. عاطفه مثبت موجب افزایش موضوعات خوشایند و ایده‌های مثبت در محتوای پردازش اطلاعات فرد می‌شود. مثلاً، فرد در ارزیابی خود از یک پدیده، بیشتر به جنبه‌های مثبت آن اشاره می‌کند. در رویکرد دوم، اثر عاطفه بر فرآیند شناخت و سبک پردازش اطلاعات حائز اهمیت است. عاطفه مثبت موجب می‌شود فرد در پردازش شناختی، به سمت استفاده از سبک پردازش بالا-پایین، اکتشافی و کل‌گرا-شهودی تمایل پیدا کند از این رو، با توجه به اثر عاطفه بر شناخت، عاطفه مثبت می‌تواند بر ارزیابی فرد برای ماندن یا ترک سازمان اثرگذار باشد.

در پژوهش حاضر، رابطه منفی مستقیم بین هوش هیجانی با قصد ترک شغل معنی‌دار نشد، اما رابطه منفی غیر مستقیم هوش هیجانی با قصد ترک شغل از طریق عاطفه مثبت و خشنودی شغلی معنی‌دار شد. نتایج به دست آمده نشان‌دهنده رابطه غیرمستقیم هوش هیجانی با قصد ترک شغل است. به عبارت دیگر، در صورتی هوش هیجانی رابطه منفی با قصد ترک شغل خواهد داشت که منجر به ایجاد عاطفه مثبت و خشنودی شغلی در افراد شود. این نتایج همسو با نتایج پژوهش‌های دمیر (۲۰۱۱) نیست، ولی با نتایج پژوهش‌های اقدسی (۲۰۱۱)، اوربرگ (۲۰۱۰)، استیونز (۲۰۱۰)، وانگ و همکاران (۲۰۰۷) و کافتسیوس و زامپتاکیس (۲۰۰۷) هم‌سو است.

در تبیین عدم وجود این رابطه رایینز^۱ (۲۰۰۵)، به نقل از اقدسی، (۲۰۱۱) بیان می‌کند: "هوش هیجانی به عنوان توانایی درک، فهم، کنترل و تنظیم هیجان‌ها در خود و دیگران تعریف شده است، پس هوش هیجانی از لحاظ معنایی با خود آگاهی و شناخت دیگران یکسان فرض می‌شود. مازلو^۲ (۱۹۴۳)، به نقل از ارشدی، (۱۳۸۶) معتقد است که نیازهای سطح پایین، نیازهای فیزیولوژیکی و امنیت هستند و نیازهای سطح بالا، نیازهای خودشکوفایی. اگر نیازهای سطح

1. Robins

2. Maslow

پایین‌کامروا شوند، نیازهای سطح بالاتر جلوه پیدا می‌کنند. در محیطی که رشد اقتصادی کافی وجود ندارد، نیازهای سطح پایین کارکنان به طور کامل و اساسی کامروا نمی‌شود، در نتیجه نیازهای سطح بالا زمینه بروز پیدا نمی‌کنند. دلیل دیگر در تبیین عدم تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر قصد ترک شغل را می‌توان در شرایط فعلی بازار کار در کشورمان جستجو کرد. از آنجایی که شرایط اشتغال در حال حاضر چندان مساعد نیست، اقدام به ترک شغل برای بسیاری از کارکنان میسر نمی‌باشد و به طبع آن تصمیم به ترک شغل نیز به ندرت اتفاق می‌افتد. از این رو بالا یا پایین بودن هوش هیجانی کارکنان تأثیری بر قصد ترک شغل نخواهد داشت. افرادی که هوش هیجانی دارند به مرحله خودشکوفایی دسترسی دارند.

آنچه را که افراد معمولاً احساس می‌کنند، خلق (عاطفه) است، یعنی نوعی احساس که اغلب به صورت اثر بعدی رویداد هیجانی که قبلاً تجربه شده، وجود دارد (به نقل از ریو، ۲۰۰۶). از این رو هوش هیجانی و توانایی تنظیم هیجان‌ها می‌تواند بر عاطفه مثبت اثر گذار باشد. شاو (۱۹۹۹) نتیجه گرفت، افرادی که عاطفه مثبت بالایی را تجربه می‌کنند، در صورت ناخشنودی از شغلشان، به احتمال بیشتری شغل خود را تغییر می‌دهند. افراد با عاطفه مثبت پایین، شرایط موقعیتی را به گونه‌ای مثبت تفسیر نمی‌کنند و انگیزه ترک شغل پایینی دارند زیرا آنها انتظار ندارند که شغل جدید، خشنودکننده باشد تا در صدد ترک شغل فعلی باشند. برعکس، افرادی که عاطفه مثبت بالایی دارند، در مواجهه با ناخشنودی، در تلاش برای تغییر موقعیت خود هستند، زیرا انتظار شرایط بهتری را دارند. یکی از پیش‌بینی‌های قصد ترک شغل که مکرراً مورد پژوهش قرار گرفته است، خشنودی شغلی است. استیونز (۲۰۱۰)، مسری (۲۰۰۹)، گریفیث و همکاران (۲۰۰۰)، لامبرت و همکاران (۲۰۰۱) نتیجه گرفتند که عدم رضایت شغلی و گرایش به استعفا همبستگی نسبتاً خوبی با ترک شغل دارد و بنابراین این ایده را که نارضایتی منجر به تمایل به ترک شغل و گرایش به استعفا و رفتارهای جستجوی شغل مانند پرکردن تقاضانامه و مراجعه برای مصاحبه شغلی دارد را به اثبات می‌رساند.

طرح مطالعه حاضر و استفاده از الگویابی معادلات ساختاری و مقطعی بودن سنجش متغیرها، علیت را به اثبات نمی‌رساند و بر این اساس پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده از تحقیقات طولی استفاده شود.

ترک شغل برای سازمان‌ها بسیار هزینه‌بر است. بنابراین، شناخت عوامل موقعیتی و فردی تأثیرگذار بر آن برای سازمان‌ها مفید است. براساس نتایج پژوهش حاضر هوش هیجانی، خشنودی شغلی و عاطفه مثبت متغیرهایی هستند که به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر ترک شغل اثر می‌گذارند. بنابراین تأکید بر ایجاد فضای عاطفی و هیجانی مثبت و زمینه مساعد سازمانی برای افزایش خشنودی شغلی کارکنان، باعث کاهش ترک شغل می‌شود.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر و با توجه به قابلیت ارتقاء هوش هیجانی از طریق آموزش، پیشنهاد می‌گردد دوره‌ها و کارگاه‌های آموزش جهت آموزش هوش هیجانی برگزار گردد، تا از این طریق بر سایر متغیرهایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت تأثیر گذار باشد.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که خشنودی شغلی و عاطفه مثبت، پیش‌بین قوی قصد ترک شغل است. شناخت و کنترل عوامل سازمانی مانند استفاده از شیوه‌های مناسب ارزشیابی عملکرد کارکنان، اتخاذ روش‌های پرداخت حقوق مبتنی بر ارزشیابی عملکرد، بهبود روابط کارکنان و سرپرستان و همکاران، دادن خودمختاری و استقلال نسبی به کارکنان، ایجاد جو سازمانی مثبت‌نگر و احیای فرهنگ سازمانی مثبت‌اندیش و ... بر خشنودی شغلی و عاطفه مثبت اثرگذار است و در حفظ سرمایه‌های انسانی سازمان و کاهش قصد ترک شغل اثرگذار است.

منابع

- ارشدی، نسرين (۱۳۸۶). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب - منطقه اهواز. پایان‌نامه دکتری روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- بخشی پور، عباس و دژکام، محمود (۱۳۸۴). تحلیل عاملی تائیدی مقیاس عاطفه مثبت و منفی. *مجله روان‌شناسی*، ۳۶، شماره ۴.
- کیخسروانی، مولود (۱۳۹۰). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای جافتادگی شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب - منطقه اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- گل‌پرور، محسن و کریمی، مهرانگیز (۱۳۹۰). رابطه عاطفه مثبت و منفی با بی‌عدالتی و رفتارهای مخرب کارکنان. *مجله مطالعات روانشناختی*، دوره ۷، شماره ۳.
- Aghdasi, S., Kiamanesh, A., & NavvehEbrahim, A. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *The 2nd International Conference on Education and Educational Psychology Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
- Balkan, M. O., EminSerin, A., & Soran, S. (2014). The relationship between trust, turnover intentions and emotions: An application. *European Scientific Journal*, 10(2), 73-85.
- Bouckenoghe, D., Raja, U., & Butt, A. N. (2013). Combined effects of positive and negative affectivity and job satisfaction on job performance and turnover intentions. *Journal of Psychology*, 147(2), 105-23.
- Brunetto, Y. T. T., Teo, S., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: Explaining organizational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441. Article first published online: 8 JUL 2012, DOI: 10.1111/j.1748-8583.2012.00198.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, be-

- havior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Chiu, R. K., & Francesco, A. (2003). Dispositional traits and turnover intention: Examining the mediating role of job satisfaction and affective commitment. *International Journal of Manpower*, 24(3), 284-298.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. NY: Grosset/ Putnam.
- Demir, M. (2011). The analysis of the relationship among emotional intelligence, organizational deviance, quality of work life and turnover intentions in hospitality business. *European Journal of Tourism Research*, 4(2), 214-216.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedent and correlates of employee turnover: Update, moderator test, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.
- James, J. K., Velayudhan, A., & Gayatri Devi, S. (2010). Organizational citizenship behavior and emotional intelligence of corporate executives. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 262-267.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International journal of hospitality management*, 31(2), 369-378.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2007). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722.
- Lambert, G. E., Hogan, L. N., & Barton, M. Sh. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Journal of Social Psychology*, 139,2.
- Lee, G., Magnini, P. V., & BeomCheol, K. P. (2010). Employee satisfaction with schedule flexibility: Psychological antecedents and consequences within the workplace. *International journal of hospitality management*, 21(3), 230-245.
- Lee, H., & Liu, C. (2007). An examination of factors affecting repatriates' turnover intention. *International Journal of Manpower*, 2, 122-134.
- Macnall, L. A., Aline, D. M., & Jessica, M. N. (2010). Flexible work arrangements, job satisfaction, and turnover intentions: The mediating role of work-to-family enrichment. *The Journal of Psychology*, 144(1), 61-81.
- Masri, M. (2009). Job satisfaction and turnover intention among the skilled personnel in TRIpIcBerhad. Thesis of Ph.D. of Philosophy, College of Business University Utra Malaysia. (UMI:88182).
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- Ogungbamila, B., Balogun, A. G., Ogungbamila, A., & Oladele, R. S. (2014). Job stress, emotional labor, and emotional intelligence as predictors of turnover intention: Evidence from two service occupations. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(6),351-357.
- Ohrberg, J. N. (2010). Emotional intelligence and turnover intention: An investigation into the

- effects of emotions on correctional staff's intent to stay or quit. Thesis of Ph.D. of Philosophy, Capella University. (UMI: 3427252).
- ÖznurAşan, G. G., Semra, G., Eren, M. & Aydın, N. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625–1635.
- Rio, J. M. (2006). *Motivation and emotion*, translated by Yahya Seyed Mohammadi, Tehran, Virayesh Publishing Co. Fourth edition.
- Salami, S. O. (2008). Demographic and psychological factors predicting organizational commitment among industrial workers. *Anthropologist*, 10(1), 31-38.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imaginations, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Brackett, M., Raquel, P., Mojsa-kaja, U., & Reyes, M. R. (2010). Emotion-regulation ability, Burnout, and Job Satisfaction among British secondary-school Teachers. *Psychology in the Schools*, 47(4).
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a Measure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), pp 167-177.
- Shaw, J. D. (1999). Job satisfaction and turnover intentions: The moderating role of positive affect. *The Journal of Social Psychology*, 139, 242-244.
- Stevens, M.C. (2010). Examining the relationship among turnover, emotional intelligence, stress and coping among nursing home administrators. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy. (UMI: 3528251).
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68,461–473.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of Emotional intelligence in hospitals: Job satisfaction and turnover intentions. The 2nd International Conference on Integrated Information, Social and Behavioral Sciences, 73, 701 – 709. Published by Elsevier Ltd.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173–194.
- Wong, A., Hui, C., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in China: The role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735–751.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: a critical review. *Apply Psychology: International Review*. 53 (3), 371–399.