



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی آوای سازمانی

حمیدرضا تقی زاده^۱
فرهاد علیپور^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۵/۱۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۱۰/۰۲

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با ملاحظه نقش میانجی آوای سازمانی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران به تعداد ۲۸۷ نفر است که ۱۶۵ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین گردید. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. نتایج آزمون تحلیل حداقل مربعات جزئی نشان داد هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین، با توجه به تأثیر هوش هیجانی بر آوای سازمانی و از طرفی تأثیر آوای سازمانی بر رضایت شغلی، نتایج حاکی از وجود نقش میانجی آوای سازمانی در تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی دارد. بطور کلی، یافته‌های ما نشان می‌دهد که چگونه روند فکری کارکنان می‌تواند منجر به ایجاد حس نزدیکی، تعهد سازمانی و صدای آن‌ها شود که این موضوع می‌تواند رضایت آن‌ها را در پی داشته باشد.

کلمات کلیدی

هوش هیجانی، رضایت شغلی، آوای سازمانی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی.

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

heidar764@gmail.com

۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) alipoor_f@yahoo.com

مقدمه

کارکنان در زمان ورود به سازمان‌ها، مجموعه‌ای از شرایط و تجربه‌های گذشته شغلی را موردنیاز خود می‌بینند. بطوری که عواملی همچون حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط مشی‌ها و سیاست‌های سازمان، و شرایط کاری برای آن‌ها مهم می‌باشد. به همین ترتیب، با توجه به ایفای نقش کلیدی شغل در زندگی انسان، رضایت از شغل بر رضایت کلی از زندگی نیز تأثیر دارد. رضایت شغلی از انتظارات کارکنان نسبت به پاداش‌های کاری نشأت می‌گیرد و به نگرش‌های یک کارمند اشاره دارد (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲). طبق تعریف جورج و همکاران^۱ (۱۹۹۶) رضایت شغلی به مجموعه‌ای از احساسات و باورها گفته می‌شود که افراد در مورد مشاغل خود دارند. رضایت شغلی عامل افزایش کارایی و احساس رضایت فردی به عنوان یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی کارکنان است. بعلاوه، رضایت شغلی به دو سبب داشتن شرایط کاری، پاداش و دستمزد دریافتی نیز ترجمه شده است (بروس، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹). بنابراین می‌توان گفت، رضایت شغلی همان احساس خرسندی و خشنودی فرد از شغل خود است و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دل‌گرمی و وابستگی پیدا می‌کند. همچنین، رضایت شغلی حالتی عاطفی و احساسی حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ بطوری که این مفهوم دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کارکنان اشاره نمود (دودانگه و همکاران، ۱۳۹۵).

از طرفی، نارضایتی کارکنان هر سازمان بر انگیزه و روحیه کاری آن‌ها و در نتیجه بر بهره‌وری کل سازمان اثر منفی دارد؛ مشکلات رفتاری و اختلالات روانی، عدم رضایت شغلی، روحیه پایین در محیط کار و بی‌انگیزشی از مهم‌ترین پدیده‌های سازمانی عصر ماست (پارک و همکاران^۲، ۲۰۱۳). اغلب این مشکلات به نداشتن رشد اجتماعی و ضعف در مهارت‌های اجتماعی بر می‌گردد؛ بدین معنا که آن‌ها نمی‌دانند چگونه و تا چه حدی با دیگران ارتباط برقرار کنند. به نظر آن‌ها فردی از نظر اجتماعی رشد یافته محسوب می‌شود که بتواند به راحتی با مردم زندگی کند و سازگاری داشته باشد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۲). مطالعات پیشین در این زمینه حکایت از این موضوع دارد که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش انگیزه کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دل‌بستگی آنان به محیط کار، و برقراری روابط صمیمانه در محیط سازمان است (هومن، ۱۳۸۱).

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

امروزه، رویکردهای مدیریتی و عملیاتی متفاوتی نسبت به کارکنان در محیط‌های کار وجود دارد و با گذشت زمان و پیشرفت در علم مدیریت، شاخص‌های جدیدی نیز برای بررسی محیط‌های کاری مورد استفاده قرار می‌گیرند. یکی از این شاخص‌ها، شاخص میزان هوش هیجانی کارکنان می‌باشد (گلمن، ترجمه پارسا، ۱۳۹۶). هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی و احساسی است که کنترل مؤثر احساسات خود و ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران را در پی دارد (نصراله‌پور، ۱۳۸۶). گلمن ابعاد هوش هیجانی را خود آگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌داند (استییز و براون، ۲۰۰۴). هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی روانشناختی انسان، نقش مهمی در شکل‌گیری محیط‌های کاری بهینه و کارآمد دارد. تأثیرگذاری هوش هیجانی در محیط‌های کار از طریق بررسی ارتباط آن با دیگر شاخص‌های مهم محیط کار صورت می‌پذیرد، که از آن جمله می‌توان به شاخص رضایت شغلی اشاره نمود. هوش هیجانی می‌تواند با تنظیم مؤثر عواطف کارمندان، نقش مهمی در مدیریت عاطفی آن‌ها بر عواطف، برخوردها و رفتارهای داخلی سازمان داشته باشد؛ لذا سبب رضایت کارکنان سازمان می‌شود.

از سوی دیگر، تحقیقات پیشین نشان می‌دهد صدای کارمند از عوامل اثرگذار بر درگیری شغلی‌اش است که می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان سازمان اثر مهمی بگذارد (اویانگ و همکاران، ۲۰۱۵). صدای کارمند سازمان یا آوای سازمانی به معنای گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادها به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی می‌باشد (تراویس و همکاران، ۲۰۱۱). سازمان‌هایی که سطوح بالاتری از آوای کارکنان را تجربه می‌کنند دارای افرادی هستند که نسبت به سازمان متعهد هستند؛ کارمندان در کارهای سازمانی درگیر می‌شوند و به سازمان هویت می‌دهند و بیشتر به اهداف و ارزش‌های سازمان پایبند هستند. با افزایش ارتباطات و مشارکت میان افراد هزینه تبادلات کمتر شده و این یک مزیت رقابتی برای سازمان است. وجود آوا باعث می‌شود که کارکنان آسان‌تر بتوانند مسائل را به بحث بگذارند، ایده‌ها و نظرهای خویش را به یکدیگر منتقل کنند، دانش خود را با دیگران سهیم شوند و کمک موثری به یکدیگر نمایند. تقویت و گسترش آوای کارکنان راه سازمان را به سوی آینده متعالی‌تر باز می‌کند. همچنین باعث بهبود روابط درون و برون سازمانی و مشارکت کارکنان در زمینه‌های مختلف و جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های مادی و غیر مادی سازمان می‌شود (گلود و

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸

همکاران^۵، ۲۰۱۳). بعلاوه، وقتی به نظرها و خواسته‌های کارکنان احترام گذاشته شود، کارشان معنادار خواهد شد و انگیزش درونی آنها نسبت به شغل‌شان تقویت و رضایت‌شان از شغل بیشتر می‌شود. به طوری که همه وجود خود را صرف شغل خود می‌کنند (درویش و شمس، ۱۳۹۶).

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استان‌ها به عنوان مغز متفکر نظام مدیریت و اجرایی در کشور، بایستی به صورت مستمر مورد پایش و ارزیابی قرار گیرد. جامعیت این پایش به اندازه‌ای است که تمام ماهیت سازمان از جمله مأموریت‌ها، اهداف، ساختار داخلی، متغیرهای محیطی، خروجی‌ها و موارد دیگر را در بر می‌گیرند. میان اهمیت این پایش و اهمیت اصل جایگاه این سازمان رابطه مستقیمی وجود دارد. به طوری که اگر شاخص‌های عملکردی فعالیت‌های این سازمان در حالت بهینه باشد، گام محکمی در اصلاح دیگر مؤلفه‌های سیستم مدیریت کشور برداشته شده است. لذا همواره بایستی نسبت به تمام موارد وابسته به این سازمان - ساس بود (کشاورزیان و پولادی، ۱۳۹۵). این در حالی است که رضایت شغلی به عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی این سازمان، می‌تواند اثربخشی کارکنان را افزایش داده و با ایجاد محیطی پر جاذبه برای آنان در سازمان، توجه هر کارمند را به مدیریت صحیح کشور در جهت توسعه و پیشرفت به خود معطوف کند.

با توجه به مطالب گفته شده که بیانگر استفاده از هوش هیجانی کارکنان توسط سازمان‌ها و همچنین آوای سازمانی جهت بهبود و افزایش رضایت کارکنان است، لذا هدف اصلی این تحقیق عبارت است از این که تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران چگونه است. و نقش آوای سازمانی به چه صورت است.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

نظریات کلاسیک محققان در گذشته نشان می‌دهد که رهبران و مدیران سازمان‌ها باید بدون توجه به عواطف و هیجانات تصمیم‌گیری و عمل کنند. این در حالی است که این نظریات مورد قبول محققین امروزه قرار نگرفته است. از دیدگاه این محققان، هیجان به عنوان یک منبع اطلاعاتی و هوش هیجانی یکی از عوامل مهم و مؤثر بر سازمان است. همچنین رضایت شغلی عامل و شاخص مهمی در سازمان است. همانطور که قلانیز اشاره شد، از نظر بار-آن^۶ (۱۹۹۷) هوش هیجانی ابعاد گوناگونی دارد که شاخص‌های درون فردی و میان فردی مهم‌ترین آن‌ها می‌باشند؛ مهارت‌های درون فردی برای شناخت و مدیریت هیجان‌ها لازم و ضروری است که

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

این مهارت‌ها عبارتند از خودآگاهی هیجانی، جرأت‌مندی، استقلال، عزت نفس و خود شکوفایی. بعلاوه اساسی‌ترین مهارت شغلی برای کارمند جدید در یک سازمان، ضرورت کسب مهارت‌های صحیح میان فردی است. مهارت‌های میان فردی عبارتند از همدلی، روابط بین فردی و مسئولیت پذیری اجتماعی.

بنابراین، کسب مهارت‌های درون فردی و میان فردی باعث می‌شود افراد در محیط کاری خود، یکدیگر را بهتر شناخته و درک کرده، با شرایط و موقعیت‌های ویژه‌ی هم کنار بیایند، ضمن حفظ استقلال فردی جذب گروه شوند و در کارهای گروهی مشارکت نمایند؛ در نتیجه یک فضای غیر رسمی و صمیمی، در جو رسمی سازمان ایجاد می‌گردد. این امر منجر به این خواهد شد که محیط سازمان برای کارمندان به صورت دلخواه درآمده و باعث افزایش رضایت آن‌ها از محیط کار و شغلشان می‌گردد و این رضایت، دلبستگی آن‌ها را نسبت به شغل و حتی تعهدشان را نسبت به کل سازمان ارتقاء می‌بخشد. اسپکتور رضایت شغلی را به عنوان نگرشی تعریف می‌کند که چگونگی احساس مردم را نسبت به شغلشان به طور کلی و یا نسبت به جنبه‌های مختلف آن نشان می‌دهد. به عبارت ساده، رضایت شغلی شاخصی است که میزان علاقه مردم را نسبت به مشاغلشان نشان می‌دهد (اسپکتور، ترجمه محمدی، ۱۳۸۷). از طرفی، هوش هیجانی می‌تواند یک محیط کاری خوشایند را خلق کرده و باعث رضایت شغلی، مدیریت کارآمد و ارتقای سازمان شود. مطالعات نشان می‌دهد که هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در کارآمدی و رضایت شغلی کارمندان دارد (مقبل باعرض و همکاران، ۱۳۸۹). رز^۷ (۲۰۰۶) معتقد است که احساس عدم شادکامی ناشی از نارضایتی شغلی، فرد را به سوی سرزنش همکاران و بدبینی نسبت به شرکت سوق می‌دهد.

رضایت شغلی

طبق تعریف جورج و همکاران (۱۹۹۶) رضایت شغلی به مجموعه‌ای از احساسات و باورها گفته می‌شود که افراد در مورد مشاغل خود دارند. رضایت شغلی عامل افزایش کارایی و احساس رضایت فردی به عنوان یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی کارکنان است. بعلاوه، رضایت شغلی به دوست داشتن شرایط کاری، پاداش و دستمزد دریافتی نیز ترجمه شده است (بروس، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹). بنابراین می‌توان گفت، رضایت شغلی همان احساس خرسندی و خشنودی فرد از شغل خود است و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می‌کند. همچنین، رضایت شغلی حالتی عاطفی و احساسی حاصل از ارزیابی شغل

یا تجارب شغلی است؛ بطوری که این مفهوم دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کارکنان اشاره نمود. مطالعات دیگری، رضایت شغلی را عاملی روانی و درون سازمانی و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال معرفی کرده‌اند؛ بطوری که اگر فرد از شغل خود رضایت و مطلوبیت کافی داشته باشد، می‌توان گفت از شغل خود راضی است. اما اگر فرد، رضایت و لذت مطلوب از شغل خود نداشته باشد، از شغل خود احساس خوبی نداشته و به دنبال آن، شغل خود را تغییر می‌دهد (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲).

نظریه‌های مرتبط با انگیزش شغلی نشان می‌دهد که اگر فرد به شغلش علاقه نداشته باشد، عدم رضایت از شغل را در پی خواهد داشت. درباره انگیزش شغلی نظریه‌های مختلفی ارائه گردیده که به برخی از آن‌ها عبارتند از:

- نظریه محرک و پاسخ: چگونگی ارتباط بین پاسخ‌های گوناگون متأثر از محرک‌های مختلف.

- نظریه میزان سازگاری: وجود فرد در ارتباط بین محرک و پاسخ، و پاسخ‌های گوناگون محرک‌های یکسان بر روی ارگانیزم‌های متفاوت.

- نظریه عقلی و استدلالی: انسان در محیط کار هدف‌هایش را با توجه به شرایط و امکانات محیطی به طور منطقی و عقلانی تعیین می‌نماید.

رضایت شغلی ابعاد بسیاری دارد که می‌تواند نگرش کلی فرد نسبت به شغل را نشان دهد یا فقط به قسمت‌هایی از شغل باز گردد. رضایت شغلی به عنوان مجموعه‌ای از احساسات فرد، ماهیتی پویا دارد. یعنی به همان شدتی که پدید می‌آید، از میان می‌رود. بنابراین برای تداوم آن، توجه مستمر مدیران، ضرورت دارد (مقبل باعرض و همکاران، ۱۳۸۹). از طرف دیگر، رضایت شغلی بخشی از رضایت از زندگی فرد است، به نحوی که سرشت محیط بیرونی بر احساسات فرد در کارش اثر می‌گذارد. به همین ترتیب، چون شغل بخش مهمی از زندگی انسان است، رضایت از شغل بر رضایت کلی از زندگی تأثیر دارد (بروس، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹). بر اساس نظریه مینه سوتا (۱۹۶۷)، شش بعد مهم در رضایت شغلی عبارتند از ۱- نظام پرداخت، ۲- نوع شغل، ۳- فرصت‌های پیشرفت، ۴- جو سازمانی، ۵- سبک رهبری، و ۶- شرایط فیزیکی. در تحقیق حاضر، این ۶ بعد در پرسشنامه به عنوان ابعاد رضایت شغلی کارکنان سازمان لحاظ شده است.

هوش هیجانی

هیجان، یکی از اجزای زندگی روانی انسان را تشکیل می‌دهد. پاسر و اسمیت^۸ (۲۰۰۱) هیجان را حالت عاطفی مثبت یا منفی می‌دانند که ناشی از الگوی شناختی، فیزیولوژیکی و واکنش‌های رفتاری نسبت به رویدادها می‌باشند. از دیدگاه لویس و هاویلند^۹ (۲۰۰۰) هیجان نخستین علت ایجاد کننده شناخت، تصمیم و عمل است، به نحوی که می‌تواند در حل و ایجاد مشکلات و تجارب بین فردی و درون فردی، نقشی بی‌بدیل داشته باشد. امروزه برخلاف تصور گذشته، هیجان‌ات و عقل در مقابل یکدیگر نیستند. بلکه هیجان‌ات و احساسات می‌توانند در خدمت عقل عمل کنند (شجاعی بوانلو و قربانی، ۱۳۹۴؛ گلמן، ترجمه پارسا، ۱۳۹۶).

در دنیای امروز، همگام با رشد سریع صنایع و فن آوری های جدید، توجه ویژه‌ای نیز به بعد انسانی و روان‌شناختی کار شده است. شرکت‌ها، صنایع و سازمان‌های بزرگ با سرمایه گذاری‌های کلان سعی در ایجاد شرایط فیزیکی و روانی مناسب برای کارکنان خود، در انجام بهتر و دقیق‌تر وظایف خود دارند تا موجب افزایش بهره‌وری کلی شرکت یا سازمان شود. یکی از جدیدترین پدیده‌های مورد توجه در این حیطه، موضوع هوش هیجانی است. بسیاری از صاحب نظران هوش هیجانی بر این باور هستند که درک رابطه‌ی بین تفکر و هیجان، از مهم‌ترین تحولات و ابداعات بشری است. اما این تحولات به مطرح شدن هوش هیجانی توسط مایر و سالووی^{۱۰} (۱۹۹۰) بر می‌گردد که آشکارا بر در هم‌تنیدگی هوش و هیجان تأکید می‌کنند و از نظر آن‌ها هوش هیجانی عمدتاً به عنوان توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمایز قائل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجان‌ها در حل مسأله و نظم بخشی رفتار تعریف می‌شود (نصراله پور، ۱۳۸۴).

از نظر گلמן^{۱۱} (۱۹۹۸)، هوش هیجانی به ظرفیت و توانایی سازماندهی احساسات و هیجان‌ات خود و دیگران گفته می‌شود، که موجب برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات و استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران می‌شود. گلמן معتقد است که در محیط کاری باید اغلب به عقل توجه شود و هوش هیجانی در محیط کار لازم است، نه اینکه بر قلب و احساسات تمرکز شود؛ به نحوی که نه تنها مدیران و سرپرستان شرکت‌ها نیازمند هوش هیجانی هستند بلکه هر کس که در محیط سازمان کار می‌کند نیازمند هوش هیجانی است. در رده‌های بالای سازمان، اهمیت هوش هیجانی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می‌یابد. بطور کلی، گلמן دریافت که هوش هیجانی در تمامی سطوح سازمانی کاربرد دارد و این کاربرد در رده مدیریتی

سازمان اهمیتی زیادی دارد (عرب و همکاران، ۱۳۹۰).

مطالعات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که هوش هیجانی کارکنان با عملکرد آنها رابطه مثبتی دارد و این رابطه در مورد مدیران معنادارتر است (کیاروچی^{۱۲}، ۲۰۰۸؛ اعتباریان و امیدپناه، ۱۳۸۷). با وجود آن که مفهوم هوش از جمله مفاهیمی است که از گذشته تا حال مورد توجه بوده است، اما نکته مهم این است که در واقع از آغاز مطالعه‌ی هوش غالباً بر جنبه‌های شناختی آن نظیر حافظه، حل مسأله و تفکر تأکید داشته است، در حالی که امروزه نه تنها جنبه‌های غیر شناختی هوش مثل توانایی‌های عاطفی، هیجانی، شخصی و اجتماعی مورد توجه اند، بلکه در پیش بینی توانایی فرد برای حوزه‌های هوش و هیجان رخ داده دیدگاه‌های سنتی را زیر سؤال برده و بر ارتباط نزدیک و در هم تنیده‌ی هوش و هیجان تأکید نموده است (مایر و سالووی، ۱۹۹۷).

در تحقیق حاضر، مهارت‌های درون فردی، مهارت‌های بین فردی، مقابله با فشار، سازگاری و خلق کار به عنوان مؤلفه‌های هوش هیجانی کارکنان سازمان مورد نظر بوده است.

رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در سازمان

نظریات کلاسیک محققان در گذشته نشان می‌دهد که رهبران و مدیران سازمان‌ها باید بدون توجه به عواطف و هیجانات تصمیم‌گیری و عمل کنند. این در حالی است که این نظریات مورد قبول محققین امروزه قرار نگرفته است. از دیدگاه این محققان، هیجانات به عنوان یک منبع اطلاعاتی و هوش هیجانی یکی از عوامل مهم و مؤثر بر سازمان است. همچنین رضایت شغلی عامل و شاخص مهمی در سازمان است. همانطور که قلا نیز اشاره شد، از نظر بار-آن (۱۹۹۷) هوش هیجانی ابعاد گوناگونی دارد که شاخص‌های درون فردی و میان فردی مهم‌ترین آن‌ها می‌باشند؛ مهارت‌های درون فردی برای شناخت و مدیریت هیجان‌ها لازم و ضروری است که این مهارت‌ها عبارتند از خودآگاهی هیجانی، جرأت‌مندی، استقلال، عزت نفس و خود شکوفایی. بعلاوه اساسی‌ترین مهارت شغلی برای کارمند جدید در یک سازمان، ضرورت کسب مهارت‌های صحیح میان فردی است. مهارت‌های میان فردی عبارتند از همدلی، روابط بین فردی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی.

بنابراین، کسب مهارت‌های درون فردی و میان فردی باعث می‌شود افراد در محیط کاری خود، یکدیگر را بهتر شناخته و درک کرده، با شرایط و موقعیت‌های ویژه‌ی هم کنار بیایند،

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی.../ تقی زاده و علیپور

ضمن حفظ استقلال فردی جذب گروه شوند و در کارهای گروهی مشارکت نمایند؛ در نتیجه یک فضای غیر رسمی و صمیمی، در جو رسمی سازمان ایجاد می‌گردد. این امر منجر به این خواهد شد که محیط سازمان برای کارمندان به صورت دلخواه درآمده و باعث افزایش رضایت آن‌ها از محیط کار و شغلشان می‌گردد و این رضایت، دل‌بستگی آن‌ها را نسبت به شغل و حتی تعهدشان را نسبت به کل سازمان ارتقاء می‌بخشد. اسپکتور^{۱۳} (۲۰۰۰) رضایت شغلی را به عنوان نگرشی تعریف می‌کند که چگونگی احساس مردم را نسبت به شغلشان به طور کلی و یا نسبت به جنبه‌های مختلف آن نشان می‌دهد. به عبارت ساده، رضایت شغلی شاخصی است که میزان علاقه مردم را نسبت به مشاغلشان نشان می‌دهد (میرزاوندی، ۱۳۸۲). از طرفی، هوش هیجانی می‌تواند یک محیط کاری خوشایند را خلق کرده و باعث رضایت شغلی، مدیریت کارآمد و ارتقای سازمان شود. مطالعات نشان می‌دهد که هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در کارآمدی و رضایت شغلی کارمندان دارد. رز^{۱۴} (۲۰۰۶) معتقد است که احساس عدم شادکامی ناشی از نارضایتی شغلی، فرد را به سوی سرزنش همکاران و بدبینی نسبت به شرکت سوق می‌دهد (دودانگه و همکاران، ۱۳۹۵).

به طور کلی نتایج تحقیقات پیشین در رابطه با هوش هیجانی و رضایت شغلی نشان می‌دهد که هوش هیجانی ارتباط تنگاتنگی با پیامدها و نگرش‌های شغلی همچون رضایت شغلی دارد؛ بطوری که افزایش هوش هیجانی در میان کارکنان باعث افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود و این امر منجر به رشد تعهد سازمانی از جمله تعهد عاطفی کارکنان و در نهایت افزایش بازده و عملکرد سازمان می‌گردد.

آوای سازمانی و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان

هیرچمان (۱۹۷۰) برای نخستین بار اصطلاح آوا را مطرح نمود. او معتقد بود که کارکنان در برابر شرایط ناخوشایند، با بیان نارضایتی خود واکنش نشان می‌دهند. بعداً، مطالعات روی این مفهوم گسترش یافت و نظریات مختلفی در رابطه با آن مطرح گردید. برخی پژوهشگران آوا را فرصتی برای بیان دیدگاه‌ها توسط کارکنان تعریف نموده در حالی که برخی دیگر آن را منحصراً واکنشی به نارضایتی شغلی دانسته‌اند (لئو^{۱۵} و همکاران، ۲۰۱۰). برخی از محققان نیز اهداف گسترده‌تری را برای رفتار آوای کارکنان شمرده‌اند. تراویس^{۱۶} و همکاران (۲۰۱۰) آوای کارکنان را گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادات به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸

متخصصان سازمانی می‌داند. آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادات به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی می‌باشد.

تحقیقات نشان می‌دهد صدای کارمند از عوامل اثرگذار بر درگیری شغلی کارکنان است. برای مثال پورسل و همکاران (۲۰۰۳) تعدادی از عوامل مؤثر بر درگیری شغلی را شناسایی کردند که صدای کارمند به عنوان یکی از مهمترین عوامل مطرح شد. رابینسون و همکاران معتقدند وقتی به کارکنان فرصت داده شود نگرانی‌ها، نظرها و پیشنهادهای خود را درباره امور کاری و سازمانی ابراز کنند، احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمندند و درگیری شغلی آنها افزایش می‌یابد. هر قدر قدرت بیشتری به کارکنان داده شود به همان میزان درگیری شغلی آنها افزایش می‌یابد (ریس^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۳).

در سازمان‌های که به صدای کارمند توجه می‌شود، کارکنان متوجه می‌شوند که آزادی عمل دارند، مورد احترام مدیران هستند و در نهایت، اعتماد به نفس آنها افزایش می‌یابد، زیرا احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمندند و مدیران به دلیل شایستگی‌هایشان از آنها نظر خواهی می‌کنند یا آنها را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت می‌دهند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت صدای کارمند بر مشارکت کارکنان تأثیر مثبت داشته باشد (دو ستار و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین، وقتی به نظرها و خواسته‌های کارکنان احترام گذاشته شود، کارشان معنادار خواهد شد و انگیزش درونی آنها نسبت به شغلشان تقویت می‌شود. به طوری که همه وجود خود را صرف شغل خود می‌کند. به نظر گلدبرگ و همکاران، وقتی به کارکنان فرصت برقراری ارتباط و ابراز نظر داده نشود، یا اطلاعات مربوط به تصمیم‌های محیط کار در اختیار آنها گذاشته نشود، مشارکت آنها در فعالیتهای سازمانی به شدت افت خواهد کرد. صدای کارمند ممکن است در سطوح مختلف رخ دهد؛ بین کارکنان و مدیر عامل سازمان، بین کارکنان و مدیران ارشد، بین کارکنان و سرپرست واحد مربوطه، بین اعضای تیم و رهبر تیم (درویش و شمس، ۱۳۹۶).

پیشینه تحقیقات انجام شده

به طور کلی نتایج تحقیقات پیشین در رابطه با هوش هیجانی و رضایت شغلی نشان می‌دهد که هوش هیجانی ارتباط تنگاتنگی با پیامدها و نگرش‌های شغلی همچون رضایت شغلی دارد؛ بطوری که افزایش هوش هیجانی در میان کارکنان باعث افزایش رضایت شغلی آنان می‌شود و

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی.../ تقی زاده و علیپور

این امر منجر به رشد تعهد سازمانی از جمله تعهد عاطفی کارکنان و در نهایت افزایش بازده و عملکرد سازمان می‌گردد.

در مطالعات خارجی جدید، چگونگی تأثیر تفاوت‌های فردی در هوش هیجانی بر رضایت شغلی و البته با تأکید بر نقش میانجی آوای سازمانی مورد توجه قرار گرفته شده است. اوپانگ و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند هوش هیجانی، آوای سازمانی و رضایت شغلی به طور قابل توجهی با یکدیگر ارتباط دارند. همچنین، مدل سازی معادلات ساختاری نشان داده است که هوش هیجانی می‌تواند به طور معنی داری بر رضایت شغلی تأثیر بگذارد و رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی متأثر از نقش میانجی آوای سازمانی بوده است. در مطالعه دیگری، النا و همکاران (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند که در سازمان‌های که به صدای کارمند توجه می‌شود، کارکنان متوجه می‌شوند که آزادی عمل دارند، مورد احترام مدیران هستند و در نهایت، اعتماد به نفس آنها افزایش می‌یابد، زیرا احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمندند و مدیران به دلیل شایستگی‌هایشان از آنها نظر خواهی می‌کنند یا آنها را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت می‌دهند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت صدای کارمند بر مشارکت کارکنان تأثیر مثبت داشته باشد.

تراویس و همکاران^{۱۸} (۲۰۱۳) با هدف بررسی رابطه بین صدای کارکنان و غفلت از شغل به این نتیجه رسیدند که آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادهای واحد‌های منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی است. در همین راستا، ریس و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای دریافتند که وقتی به کارکنان فرصت داده شود، نگرانی‌ها، نظرها و پیشنهادهای خود را درباره امور کاری و سازمانی ابراز کنند، احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمندند و درگیری شغلی آنها افزایش می‌یابد. هر قدر قدرت بیشتری به کارکنان داده شود به همان میزان درگیری شغلی آنها افزایش می‌یابد. لیوو و همکاران^{۱۹} (۲۰۱۰) با در نظر گرفتن دو نوع آوا در قالب تبادل نظر با همکاران و تبادل نظر با سرپرستان به بررسی رابطه سبک رهبری تحول آفرین با آوا پرداختند و پی بردند که این سبک رهبری هر دو نوع آوا را تسهیل می‌کند. آن‌ها رابطه هویت اجتماعی و هویت شخصی را نیز با این دو نوع آوا بررسی کردند و پی بردند که هویت اجتماعی تنها نوع دوم آوا (تبادل نظر با سرپرستان) و هویت فردی تنها نوع اول آوا (تبادل نظر با همکاران) را پیش بینی می‌کند.

گرکز و مهرورزی^{۲۰} (۲۰۱۲) در تحقیقی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد

شرکت‌ها در بورس اوراق بهادار پرداختند. در این مطالعه، از مدل گلن و پرسشنامه استاندارد "هوش هیجانی، مهارت‌ها و آزمون‌ها" برای اندازه‌گیری تأثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر عملکرد شرکت‌های کارگذاری بورس اوراق بهادار استفاده شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بین میزان هوش هیجانی و عملکرد کارگزاران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. پلاتسیدو^{۲۱} (۲۰۱۰) عنوان کرد که هوش هیجانی به طور معناداری با علائم افسردگی و رضایت شغلی ارتباط دارد. معلمان با هوش هیجانی بالا، تجربه افسردگی کمتر و رضایت شغلی بیشتری دارند. همچنین رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی در این تحقیق معنادار بود.

کافتسیوس و زامپتکیس^{۲۲} (۲۰۰۸) در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی، و نقش میانجیگری آثار مثبت و منفی کاری بر روی معلمان پرداختند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی تحت تأثیر آثار مثبت و منفی کار قرار دارد.

میلت^{۲۳} (۲۰۰۷) تحقیق خود به این نتیجه رسید که رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در میان افسران پلیس معنادار نیست. بین مؤلفه مدیریت استرس هوش هیجانی با رضایت شغلی، رابطه منفی و جهت و بین مؤلفه‌های سازگاری و خلق و خوی عمومی هوش هیجانی با رضایت شغلی، رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد، ولی این روابط معنادار نیستند.

بعلاوه، تحقیقات داخلی جدیدی در این زمینه انجام شده است. درخشان (۱۳۹۶) دریافتند بین جو اخلاقی، سرمایه روان‌شناختی و آوای سازمانی، روابط مثبت و معناداری وجود دارد. بعلاوه، نتایج مدل‌یابی معادلات ساختاری نیز نشان می‌دهد که جو اخلاقی هم به صورت مستقیم و هم با واسطه سرمایه روان‌شناختی بر آوای سازمانی تأثیرگذار است. همچنین، براساس یافته‌های تحقیق، از طریق بهبود جو اخلاقی سازمان می‌توان زمینه ارتقای سرمایه روان‌شناختی و افزایش آوای سازمانی را فراهم آورد. از سوی دیگر، دوستدار و همکاران (۱۳۹۵) ابعاد آوای نوع دوستانه، آوای تدافعی و آوای مطیع به عنوان ابعاد آوای سازمانی و ابعاد سکوت مطیع، سکوت دفاعی، سکوت نوع دوستانه و سکوت فرصت طلبانه را به عنوان ابعاد سکوت سازمانی شنا سایی کردند. نتایج این مطالعه نشان دهنده تأثیرگذاری رهبری اخلاقی بر سکوت و آوای سازمانی است؛ همچنین با توجه به فرضیه‌های تحقیق به بررسی تأثیرات سکوت و آوای سازمانی بر عملکرد پرداخته شده که تأثیرگذاری سکوت و آوای سازمانی نیز بر عملکرد کارکنان

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

نیز به اثبات رسیده است.

دودانگه و همکاران (۱۳۹۵) نشان دادند که بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد؛ عبارتی میزان هوش هیجانی بالاتر، با افزایش میزان رضایت شغلی افراد همراه است. هم چنین بر اساس نتایج، میزان رضایت شغلی کارکنان به موازات افزایش سطح تحصیلات آنان افزایش یافته و بیشترین مقدار این متغیر در گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال بدست آمده است. بعلاوه، هوش هیجانی به عنوان یک متغیر روانشناختی، میزان رضایت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و با توجه به ارتباط مستقیم این دو متغیر با یکدیگر، با آموزش و افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان، می توان میزان رضایت شغلی ایشان و بالطبع میزان راندمان و بهره وری را در محیط کار افزایش داد.

شیری و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری از طریق نقش میانجی رضایت شغلی در صنعت هتلداری پرداختند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان و مشتریان هتل‌های چهار و پنج ستاره در شهر تهران بوده که از طریق روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۳۸۵ نفر انتخاب شده‌اند. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارمندان و بازیگری عمقی تأثیر معناداری روی رضایت مشتری دارد. بازیگری سطحی و بازیگری عمقی نیز، از طریق رضایت شغلی، تأثیر معناداری روی رضایت مشتری دارد. این در حالی است که بازیگری سطحی، تأثیر معناداری روی رضایت مشتری ندارد. بعلاوه، هتل‌ها باید برای کارمندان خود برنامه‌های آموزشی لازم را در راستای تقویت استراتژی بازیگری عمقی ترتیب دهند تا کارمندان از این طریق قادر به اعمال مؤثر بازیگری عمقی و در نتیجه افزایش رضایت مشتریان گردند.

شریفی و شهرابی (۱۳۹۴) به شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس پرداختند. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که عوامل حقوق ارتقای مدیریت، ضوابط و شرایط کار، همکاران، طبیعت کار و ارتباطات به عنوان عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس هستند. همچنین، میزان رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه تربیت مدرس بالاتر از متوسط می‌باشد. رتبه بندی هر یک مؤلفه‌های رضایت شغلی از بیشترین درجه اهمیت به کمترین عبارتند از: طبیعت کار، همکاران و ضوابط و شرایط کار حقوق مدیریت پاداش و ارتباطات مزایا و ارتقای مقام؛ تفاوتی بین میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه تربیت

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸

مدرس از نظر متغیرهای شخصی جنسیت و وضعیت تأهل سطح تحصیلات و سن و متغیرهای شغلی سابقه کار میزان حقوق و مزایای دریافتی پست سازمانی نوع استخدام و نحوه ارزشیابی و میزان دریافت خدمات رفاهی وجود ندارد.

شجاعی بوانلو و قربانی (۱۳۹۴) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودپنداره شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی پرداختند. در این تحقیق جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی سازمان بهزیستی خراسان شمالی است که تعداد آن‌ها ۴۰۰ نفر می‌باشد. از این تعداد ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه تحقیق به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. بین هوش هیجانی و خودپنداره شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. اما بین خودپنداره شغلی کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود ندارد. هوش هیجانی رضایت شغلی و در کارکنان زن و مرد متفاوت است. بین خودپنداره شغلی در کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد. نتیجه‌گیری: هوش هیجانی یک عامل ضروری برای رضایت شغلی و خودپنداره مثبت شغلی است و با ارائه آموزش‌های لازم جهت ارتقاء هوش هیجانی کارکنان، می‌توان در میزان رضایت شغلی و خودپنداره شغلی آنان تأثیر گذاشت.

رجایی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در میان پزشکان متخصص زنان، یافته‌ها مشخص کرد که پنج مؤلفه‌های استرس شغلی، می‌تواند به طور معنی داری رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند که در مجموع ۷۹ درصد از واریانس متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌نمایند. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که از دیدگاه شرکت‌کنندگان مؤلفه‌های رضایت شغلی به ترتیب ویژگی شغل دارای رتبه اول، حقوق و مزایا رتبه دوم، شرایط کار رتبه سوم و ارتقاء شغلی در رتبه چهارم قرار دارند. متخصصان زیر ۴۰ سال از رضایت شغلی بالاتری نسبت به گروه‌های سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵۱ تا ۶۰ سال برخوردار بودند.

پارسا نژاد (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس به این نتیجه رسید که بین ابعاد رضایت شغلی و استرس رابطه معنادار و منفی وجود دارد و همچنین بین ابعاد خلاقیت سازمانی و استرس شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد و رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی..... / تقی زاده و علیپور

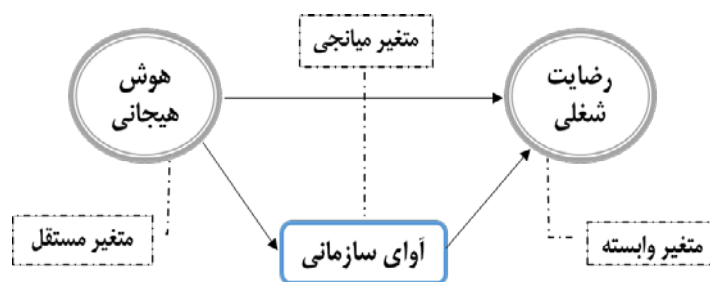
بهتری برای استرس شغلی می‌باشد.

مقبل باعرض و همکاران (۱۳۸۹) مدلی را برای بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان طراحی و اجرا کرده‌اند. مدل اجرایی از نظر برازش مناسب تشخیص داده نشده است. به همین دلیل مطابق نظر محقق و تحقیقات قبلی، روابط دو طرفه‌ای میان ماهیت کار، علاقمندی به کار و همکاران و همچنین میان روابط درون فردی، روابط میان فردی و مدیریت تنش برقرار شده است. مدل اصلاحی از نظر برازش مورد پذیرش قرار گرفته و مدل نیز ۰/۴۲ گزارش گردید. همچنین فرضیه تحقیق، «هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر است.»؛ نیز تأیید شده است.

دانایی فرد و پناهی (۱۳۸۹) رابطه بین عوامل ایجادکننده جو سکوت در سازمان (نگرش مدیریت عالی به سکوت، نگرش سرپرستان به سکوت و فرصت‌های ارتباطی) را بر رفتار سکوت در کارکنان و تأثیر این رفتار را بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی بررسی کردند. نتایج تحقیق آن‌ها در ۱۵ سازمان دولتی وجود رابطه مثبت و معناداری را بین هر سه بُعد جو سکوت در سازمان و رفتار سکوت در کارکنان نشان داد. در این تحقیق همچنین رابطه منفی و معناداری بین رفتار سکوت کارکنان و تعهد سازمانی و رضایت شغلی آن‌ها مشاهده شد.

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق حاضر بر اساس مدل ارائه شده اویانگ و همکاران (۲۰۱۵) در شکل ۱ قابل مشاهده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (منبع: اویانگ و همکاران، ۲۰۱۵)

فرضیه‌های تحقیق

مطالعات متعددی (به‌خصوص در داخل کشور) انجام شده که به بررسی اثرات هوش هیجانی

بر رضایت شغلی کارکنان سازمان پرداخته‌اند؛ بدون آن که نقش آوای سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی سازمان را مورد توجه قرار دهند؛ آوای سازمانی مفهوم اعتراض سازمانی را به دنبال دارد که در اینجا مفهوم آوای سازمانی یعنی سکوت نکردن کارکنان در سازمان در مورد مشکلات و نارسایی‌ها، به گونه‌ای که بتوانند به راحتی مسائل و مشکلات را با مدیران خود مطرح کنند و فضای تعامل سازنده و نقدپذیری باشد. در تحقیق حاضر، از مطالعه اویانگ و همکاران (۲۰۱۵) جهت بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی استفاده شده است. لذا فرضیه‌های تحقیق بصورت زیر تعریف می‌شوند:

فرضیه ۱ صلی: هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان از طریق نقش میانجی آوای سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- هوش هیجانی بر آوای سازمانی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- آوای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق حاضر از این جهت که نتایج موردانتظار آن را می‌توان در فرآیند ارتقا عملکرد سازمان‌ها و اثربخشی آن‌ها به خدمت گرفت، از نوع "کاربردی" می‌باشد. لذا تحقیق حاضر با پرداختن به داده‌های مرتبط با برهه‌ای از زمان، از نوع تحقیق "مقطعی" محسوب می‌گردد. با توجه به نوآوری و گستردگی موضوع تمایل م صرف‌کننده به مشاهده و کاربرد آن در صنایع مختلف، می‌توان از نتایج این تحقیق در حوزه‌های مختلف استفاده نمود. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران می‌باشد، که تعداد آنها ۲۸۷ نفر می‌باشد. حجم نمونه لازم با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و به کمک فرمول کوکران ۱۶۵ نفر بدست آمده که مبنای مطالعه قرار خواهند گرفت.

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. در روش آمار به منظور توصیف یافته‌ها (بویژه متغیرهای جمعیت شناختی)، از جداول فراوانی و همچنین نمودارهای میله‌ای و تار عنکبوتی استفاده شده، و در سطح استنباطی جهت آزمون فرضیه‌ها، مدل معادلات ساختاری بکار گرفته شده است. نرم‌افزارهای

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها شامل نرم‌افزار Spss نسخه ۲۲ و بسته نرم‌افزاری SmartPLS است.

یافته‌های تحقیق

آمارهای توصیفی

در این بخش آماری، به محاسبه آمارهای توصیفی متغیرها پرداخته می‌شود.

- متغیر رضایت شغلی: این متغیر در پرسشنامه توسط ۱۹ گویه مشخص شده است و مشخصات آن بصورت جدول ۱ می‌باشد. با توجه به جدول مشخص است که این متغیر دارای میانگین ۳/۲۸، انحراف معیار ۰/۷۳، کمینه ۱/۵ و بیشینه ۵ می‌باشد.

- متغیر هوش هیجانی: این متغیر در پرسشنامه توسط ۹۰ گویه مشخص شده است و مشخصات آن بصورت جدول ۱ می‌باشد. با توجه به این جدول مشخص است که این متغیر دارای میانگین ۳/۵۸، انحراف معیار ۰/۷۹، کمینه ۱/۵ و بیشینه ۵ می‌باشد.

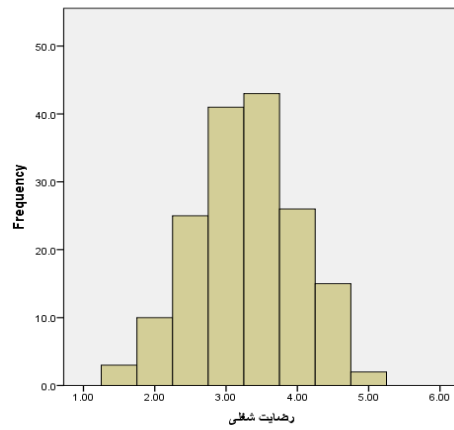
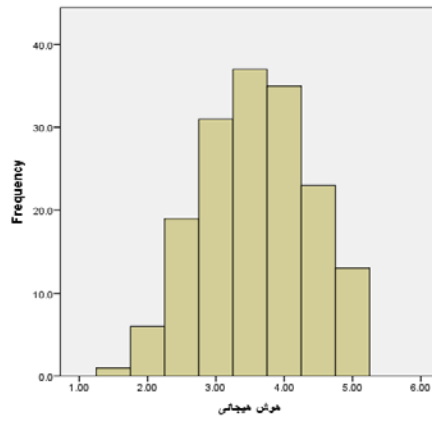
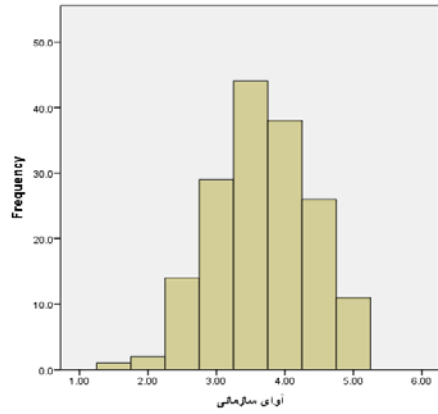
- متغیر آوای سازمانی: این متغیر در پرسشنامه توسط ۱۸ گویه مشخص شده است و مشخصات آن بصورت جدول ۱ می‌باشد. با توجه به جدول مشخص است که این متغیر دارای میانگین ۳/۶۶، انحراف معیار ۰/۷۲، کمینه ۱/۵ و بیشینه ۵ می‌باشد.

جدول ۱- آمار توصیفی مربوط به متغیر آوای سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایت شغلی	۳/۲۸	۰/۷۳	۱/۵	۵
هوش هیجانی	۳/۵۸	۰/۷۹	۱/۵	۵
آوای سازمانی	۳/۶۶	۰/۷۲	۱/۵	۵

بعلاوه، هیستوگرام متغیرهای فوق‌الذکر در نمودار ۱ قابل مشاهده است که نشان از نرمال بودن توزیع هر سه متغیر دارد.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸



نمودار ۱- هیستوگرام متغیرهای تحقیق (منبع: یافته های پژوهشگر)

بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

جهت استفاده از تکنیک‌های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیرها نرمال باشد که این کار نیز با آزمون کولموگروف-اسمیرنف آزمون می‌شود.

با توجه به جدول ۲ متغیرهای اصلی تحقیق مشاهده می‌شود که مقدار سطح معنی داری بدست آمده برای هر متغیر بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد، در نتیجه فرض صفر پذیرفته می‌شود. بنابراین متغیرهای تحقیق در نمونه مورد بررسی دارای توزیع نرمال می‌باشد. حال می‌توان از روش‌های پارامتریک برای بررسی فرضیات تحقیق حاضر استفاده نمود.

جدول ۲- آزمون کولموگروف-اسمیرنف (منبع: یافته‌های پژوهشگر)

متغیر	تعداد	سطح معنی داری	آماره آزمون
رضایت شغلی	۱۶۵	۰/۰۸۷	۰/۰۶۹
هوش هیجانی	۱۶۵	۰/۰۷۰	۰/۰۷۱
آوای سازمانی	۱۶۵	۰/۲	۰/۰۴۶

بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری

با توجه به جدول ۳، مقادیر بدست آمده برای دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی مرکب از ۰،۷ بیشتر است که نشان دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است. لذا، مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردارند.

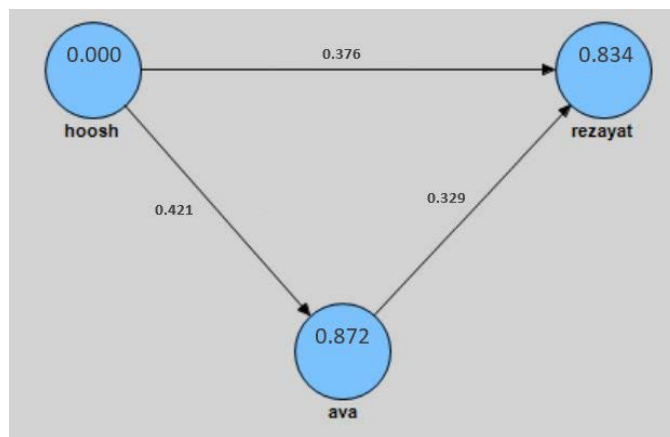
جدول ۳- پایایی شاخص‌های اصلی تحقیق (منبع: یافته‌های پژوهشگر)

متغیر	پایایی مرکب (CR)	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	۰/۷۹۱	۰/۷۶۱
هوش هیجانی	۰/۷۸۶	۰/۷۵۸
آوای سازمانی	۰/۷۶۴	۰/۸۰۹

برآورد مدل تحقیق

- بررسی مدل تحقیق در حالت استاندارد

در این حالت با استفاده از نرم افزار PLS به بررسی میزان شدت رابطه بین متغیرها پرداخته می‌شود. شکل ۲ نمایان گر میزان رابطه بین متغیرهای تحقیق است. اعدادی که در این قسمت بر روی خطوط بین متغیرها و یا بین سؤالات و متغیرها نوشته می‌شود به نوعی به میزان رگرسیون استاندارد شده (همان ضریب بتا) بین آن دو متغیر یا بین متغیر و سؤال می‌باشد. این عدد هرچه بیشتر باشد به معنی وجود رابطه قوی‌تر بین آن دو متغیر یا متغیر با سؤال می‌باشد.

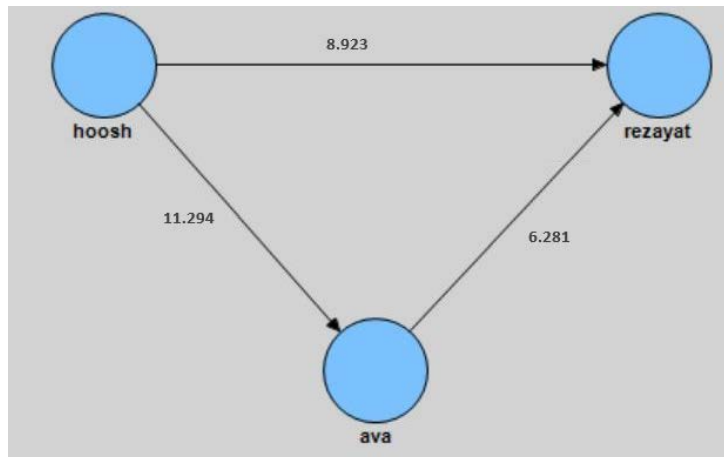


شکل ۲- آزمون مدل تحقیق در حالت استاندارد (منبع: یافته های پژوهشگر)

- بررسی مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری

با استفاده از این حالت می‌توان به معنی دار بودن ارتباط بین متغیرهای تحقیق پی برد. در این حالت با استفاده از نرم افزار PLS به بررسی آماره آزمون T بین دو متغیری که بهم متصل شده‌اند یا متغیر با سؤال مربوطه پرداخته می‌شود. این آماره بیان کننده این است که شدت رابطه‌ای که در قسمت قبل از طریق مقدار بتا بدست آمد از لحاظ آماری معنادار است یا بصورت اتفاقی و تصادفی بوقوع پیوسته است. در این حالت اعدادی معنی دار خواهند بود که خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) باشند. به این معنی که اگر در آزمون t عددی بین ۱/۹۶ و -۱/۹۶ باشد بی معنا خواهد بود.

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی..... / تقی زاده و علیپور



شکل ۳- آزمون مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری (منبع: یافته های پژوهشگر)

با توجه به شکل ۲ و ۳، خلاصه نتایج حاصل از برآورد مدل تحقیق آورده شده است.

- فرضیه اول: هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری

دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره t بین دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان برابر با $18/923$ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه $[1/96 و -1/96]$ قرار دارد این فرضیه تأیید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان نقش هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان برابر با $0/376$ است.

- فرضیه دوم: هوش هیجانی بر آوای سازمانی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری

دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان آماره t بین دو متغیر هوش هیجانی و آوای سازمانی کارکنان برابر با $11/294$ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه $[1/96 و -1/96]$ قرار دارد این فرضیه تأیید می شود با توجه به ضریب استاندارد هم می توان گفت که میزان نقش هوش هیجانی بر آوای سازمانی کارکنان برابر با $0/421$ است.

- فرضیه سوم: آوای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری

دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌ی t بین دو متغیر آوای سازمانی و رضایت شغلی کارکنان برابر با ۱۶/۲۸۱ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه‌ی [۱/۹۶ و -۱/۹۶] قرار دارد این فرضیه تأیید می‌شود با توجه به ضریب استاندارد هم می‌توان گفت که میزان نقش آوای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان برابر با ۰/۳۲۹ است.

بحث و نتیجه‌گیری

در مجموع یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مستقیمی دارد. همچنین نقش میانجی آوای سازمانی بر این تأثیر تأیید شده است. به نحوی که هر چه هوش هیجانی در کارکنان بالاتر باشد، میزان رضایت شغلی بالاتر خواهد بود. نتایج این فرضیه نیز نشان می‌دهد که افزایش سطح تحصیلات و سن کارکنان، میزان رضایت شغلی آنان را افزایش داده و بیش‌ترین تأثیر مربوط به گروه تحصیلات لیسانس و گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال می‌باشد. تحقیق دودانگه و همکاران (۱۳۹۵) با بررسی اثر میزان هوش هیجانی بر میزان رضایت شغلی کارکنان یکی از پالایشگاه‌های نفت تهران، این اثرات را تأیید کرده است؛ میزان رضایت شغلی کارکنان به موازات افزایش سطح تحصیلات آنان افزایش یافته و بیش‌ترین مقدار این متغیر در گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال بدست آمده است. رجایی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند پزشکان متخصص زیر ۴۰ سال از رضایت شغلی بالاتری نسبت به گروه‌های سنی ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵۱ تا ۶۰ سال برخوردار بودند. مطالعه اوایانگ و همکاران (۲۰۱۵) مؤید این موضوع بوده است و میزان تحصیلات و سن اثر مستقیمی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت فناوری اطلاعات چین داشته است. اما تحقیق رحیم و ملک (۲۰۱۰) دریافتند که کارکنان زن بانک از لحاظ احساسی باهوش‌تر از هم‌تایان مرد، از لحاظ شرایط سنی زنان و مردان رابطه معکوس با هوش هیجانی و بالاتر بودن سطح تحصیلات منجر به بالاتر بودن هوش هیجانی در افراد می‌گردد.

بعلاوه، بر اساس نتیجه فرضیه دوم مبنی بر تأثیر هوش هیجانی بر آوای سازمانی کارکنان و بررسی پاسخ کارکنان، می‌توان گفت احتمالاً بسیاری از کارکنان از نحوه برخورد مدیران بالا سری خر سند نیستند و این عامل باعث شده ایشان کار سازمانی را کار خود و برای خود تصور نکرده و صرفاً به این شغل به چشم آخرین راه برای کسب درآمد نگاه می‌کنند و خود را متعلق به سازمان و سازمان را متعلق به خود نمی‌بینند. از طرفی، مطالعه درخشان (۱۳۹۶)

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

مؤید این موضوع است که جو اخلاقی هم به صورت مستقیم و هم با واسطه سرمایه روان‌شناختی بر آوای سازمانی تأثیرگذار است و از طریق بهبود جو اخلاقی سازمان می‌توان زمینه ارتقای سرمایه روان‌شناختی و افزایش آوای سازمانی را فراهم آورد. همچنین، تراویس و همکاران (۲۰۱۳) دریافتند که آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادها، و به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی اهمیت زیادی دارد. لیوو و همکاران (۲۰۱۰) نیز پی بردند که هویت اجتماعی تبادلی نظر با سرپرستان و هویت فردی تبادلی نظر با همکاران را پیش بینی می‌کند.

فرضیه سوم نشان می‌دهد که آوای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مستقیمی دارد. این میزان تأثیر در بین مردان بیشتر از زنان بوده است؛ بطوری که رضایت شغلی بالاتر در کارکنان مرد دارای آزادی بیان نسبت به کارکنان زن تأیید شده است. از نظر میزان تحصیلات نیز کارکنان دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر، راحت‌تر نظرات و مشکلات خود را بیان کرده‌اند، یا بطور کلی میزان صدا و آوای بیشتری داشته‌اند که نشان رضایت بیشتر آنان دارد. از طرفی، می‌توان نتیجه گرفت که شرایط سازمانی به گونه‌ای است که متأسفانه کارکنان صرفاً مجبور به اطاعت از دستورات مدیران مافوق هستند و نمی‌توانند در مواردی که تجربه و تخصص دارند به راحتی ابراز عقیده نمایند. تحقیق دوستدار و همکاران (۱۳۹۵) نشان دهنده تأثیرگذاری رهبری اخلاقی بر سکوت و آوای سازمانی است؛ همچنین تأثیرگذاری سکوت و آوای سازمانی نیز بر عملکرد کارکنان نیز به اثبات رسیده است. بطوری که نظرات و عقاید کارکنان به عنوان یکی از زیرمقیاس‌های آوای سازمانی نقش مهمی در عملکرد سازمان داشته است. در تحقیق دیگری، النوا و همکاران (۲۰۱۵) دریافتند که در سازمان‌هایی که به صدای کارمند توجه می‌شود، اعتماد به نفس آنها افزایش می‌یابد، زیرا احساس می‌کنند برای سازمان ارزشمندند و مدیران به دلیل شایستگی‌هایشان از آنها نظر خواهی می‌کنند و می‌توانند عقاید خود را در مورد موضوعات کاری با دیگران بدون ترس از توبیخ مدیران بیان نمایند. بنابراین، می‌توان انتظار داشت صدای کارمند بر مشارکت و رضایت کارکنان تأثیر مثبت داشته باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌های تحقیق می‌توان پیشنهادهای اجرایی زیر

را ارائه کرد:

- با انجام اقدامات و دوره‌های لازم در جهت کسب مهارت‌های هوش هیجانی (درون فردی و میان فردی)، باعث خود انگیزی، خود آگاهی و ایجاد ارتباط مناسب‌تر بین کارکنان

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸

- شود و کارکنان مؤثرتری را پرورش دهند. همچنین، در این دوره‌های آموزشی باید به میزان تحصیلات و سن کارکنان توجه ویژه‌ای شود.
- به مدیران و مسئولین پیشنهاد می‌شود تا با برگزاری جلسات مختلف نسبت به ایجاد حس نزدیکی، تعهد سازمانی و عدم سکوت کارکنان اقدام کنند تا هر چه سریعتر نسبت به تصحیح روند فکری کارکنان اقدام لازم را انجام دهند.
- به مدیران و سرپرستان پیشنهاد می‌شود تا با استفاده از سیستم‌های مختلفی که برای ایجاد سامانه پیشنهادات وجود دارد از کارکنان بخواهند که در موضوعات مختلف دخیل شوند و البته از مدیران میانی نیز انتظار صحنه صدر داشته و در ذهن ایشان این موضوع را حک نمایند که کارکنان جز نیز حق اظهار نظر و پیشنهاد و انتقاد دارند.
- در این تحقیق صرفاً برخی از ویژگی‌هایی که می‌توان بر اساس آنها رضایت شغلی را سنجید مورد بررسی قرار گرفتند. اما می‌توان با بررسی موضوعاتی که در این زمینه در دیگر کشورها انجام شده به ویژگی‌های دیگر در این زمینه پرداخت تا با بررسی آنها عملکرد سازمانی از همه جنبه‌ها بررسی شود و با اصلاح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت، عملکرد سازمانی را در سطح چشم انداز مورد نظر افزایش داد.

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی...../ تقی زاده و علیپور

منابع

- ۱) اسپکتور، پل (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی (ترجمه شهناز محمدی). چاپ اول، تهران: ارسباران.
- ۲) افخمی اردکانی، و خلیلی صدرآباد. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عوامل شخصیتی و سکوت کارکنان دانشی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۶۵-۸۳.
- ۳) بروس ای. شرتزر، بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹، صص ۲۰۷.
- ۴) پارسائزاد، معصومه. (۱۳۹۰). رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی. دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی شهرستان مرودشت.
- ۵) خرازی، کمال، میرکمالی، محمد، و ترکی، علی. (۱۳۹۲). رهبری خدمت‌گزار سازمان و رضایت شغلی کارکنان. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۴، صص.
- ۶) دانایی فرد، حسن؛ پناهی، بلال. (۱۳۸۹). تحلیل نگرش‌های شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی، تبیین جو سکوت سازمانی و رفتار سکوت سازمانی، پژوهشنامه مدیریت تحول، ۳.
- ۷) درخشان، مژگان. (۱۳۹۶). پیش بینی آوای سازمانی از طریق جو اخلاقی و سرمایه روان شناختی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دوازدهم، شماره ۲.
- ۸) درویش، حسن و شمس، مرضیه. (۱۳۹۶). "بررسی تأثیر رفتار سیاسی بر آوای کارکنان"، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال هشتم، شماره بیست و پنجم، صص ۱-۱۳.
- ۹) دودانگه سجاده، ذاکریان سید ابوالفضل، دهقانی محمد، قاضی طباطبایی سید محمود، پیرمند رضا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران. بهداشت و ایمنی کار، ۶ (۱): ۳۱-۴۲.
- ۱۰) دوستار، محمد، اسماعیل زاده، محمد و حسینی، هانیه. (۱۳۹۵). "بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار سکوت و آوای کارکنان و عملکرد آن‌ها"، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۷، صص ۶۳-۸۳.
- ۱۱) رجایی، مینو؛ حقیقی، حمید؛ دادی پور، سکینه؛ فلاحی، صغری؛ سلیمی، مرتضی؛ شارق، مسعود و نادری زاده، محمد. (۱۳۹۲). رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در میان پزشکان متخصص زنان، مجله پزشکی هرمزگان، سال ۱۷، شماره ۳، صص ۲۴۹-۲۵۵.
- ۱۲) شجاعی بوانلو، مریم و قربانی، اسماعیل. (۱۳۹۴). "بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودپنداره شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی"، فصلنامه دانش انتظامی خراسان شمالی، سال دوم، شماره ۷، صص ۶۵-۸۰.
- ۱۳) شریفی، اصغر و مریم شهرابی. (۱۳۹۴)، شناسایی عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارمندان دانشگاه تربیت مدرس، چهارمین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه‌ای مدیران و حسابداران گلستان.
- ۱۴) شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۲). "راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل". انتشارات رشد، تهران. ص: ۹۳.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و یکم - بهار ۱۳۹۸

۱۵) شیرینی، اردشیر، دهقانی سلطانی، مهدی، سلطانی بناوندی، اعظم، فارسی زاده، حسن. (۱۳۹۴). تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری در صنعت هتلداری: نقش میانجی رضایت کارکنان. مطالعات مدیریت گرد شگری، ۱۰(۳۱)، ۱۹-۳۹.

۱۶) کشاورزبان، محمدمهدی و پولادی، حسن. (۱۳۹۵). "تحلیل ساختار جدید سازمان مدیریت و برنامه ریزی (مصوب دولت یازدهم)"، گزارش راهبردی مدیریت و اقتصاد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، مرکز پژوهشی آرا.

۱۷) عرب، محمد، زراعتی، حجت، شعبانی نژاد، حسین، غلامعلی لواسانی، مسعود، اکبری ساری، علی، و ورمقانی، مهدی. (۱۳۹۰). "بررسی میزان هوش هیجانی مدیران و ارتباط آن با عملکرد آنان در بیمارستانهای منتخب خصوصی و دولتی شهر تهران"، فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲، تابستان، شماره مسلسل ۳۷.

۱۸) گلمن، دنیل. (۱۳۹۶). "هوش هیجانی: خودخواهی هیجانی، خویشستنداری، همدلی و یاری به دیگران"، مترجم نسرین پارسا، انتشارات جوانه رشد، تهران.

۱۹) مقبل باعرض، عباس، آذر، عادل و عباس آبادی، رضا. (۱۳۸۹). "تأثیر هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان شان"، پژوهش‌های مدیریت، سال سوم، شماره هفتم، صص ۳۹-۵۴.

۲۰) میرزاوندی، جهانگیر. (۱۳۸۲). "بررسی رابطه‌ی بین سیستم‌های ارزشی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوش"، اهواز: پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.

۲۱) نصراله پور، خدیجه. (۱۳۸۶). "تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، صص: ۳۵.

۲۲) هومن، حیدر علی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی (چاپ اول). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

23) Bar-on, R., 2000, "Emotional and social intelligence: insights from the emotional Quotient Inventory, In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds) "The handbook of emotional intelligence, [(pp363-388). San Francisco: Jossey-bass.

24) Garkaz, M., & Mehrvarzi, M. (2012). Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Brokerage Firms' Performance in Tehran Stock Exchange. International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 3(4), 886-890.

25) George, J. M., & Jones, G. R. (1996). The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood. Journal of applied psychology, 81(3), 318.

26) Gloede, T. D., Hammer, A., Ommen, O., Ernstmann, N., & Pfaff, H. (2013). Is social capital as perceived by the medical director associated with coordination among hospital staff? A nationwide survey in German hospitals. Journal of interprofessional care, 27(2), 171-176.

27) Goleman, Daniel. (2017). "Emotional Intelligence: Emotional Selfishness,

Restraint, Empathy, and Helping Others," Nasrin Parsa, Translator, Gwang Growth, Tehran.

28) Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and individual differences*, 44(3), 712-722.

29) Liu, W., Zhu, R., & Yang, Y. (2010). I warn you because I like you: Voice behavior, employee identifications, and transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 21(1), 189-202.

30) Mayer, J.D., & Salovey, P. 1997, "What is emotional intelligence"? Basic Books, New York. pp3-31.

31) Millet, T. (2007). An examination of trait emotional intelligence factors: Their relationship to job satisfaction among police officers. Capella University.

32) Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., & Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152. (Base Paper)

33) Park, C. G., Park, K. S., & Kang, Y. S. (2013). Job stress, job satisfaction, and organizational commitment of customized home health care nurse. *Journal of agricultural medicine and community health*, 38(1), 39-48.

34) Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School psychology international*, 31(1), 60-76.

35) Rahim, S. H., & Malik, M. I. (2010). Emotional intelligence & organizational performance: (A case study of banking sector in Pakistan). *International Journal of Business and Management*, 5(10), 191.

36) Rees, C., Alfes, K., & Gatenby, M. (2013). Employee voice and engagement: connections and consequences. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2780-2798.

37) Rose, J. (2006). Evaluating Self-awareness and EI. [www.Trainingpd.Suite101.Com / article.Cfm/evaluating_self_awareness_and_ei#ixzz0kXOOzqWS](http://www.Trainingpd.Suite101.Com/article.Cfm/evaluating_self_awareness_and_ei#ixzz0kXOOzqWS).

38) Stys, Y., & Brown, S. L. (2004). A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections. *Research branch correctional service of Canada*, 10.

39) Thakor, M. V., & Joshi, A. W. (2005). Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. *Journal of Business Research*, 58(5), 584-592.

40) Travis, D. J., Gomez, R. J., & Barak, M. E. M. (2011). Speaking up and stepping back: Examining the link between employee voice and job neglect. *Children and Youth Services Review*, 33(10), 1831-1841.

- ¹ George et al
- ² Park et al
- ³ Stys & Brown
- ⁴ Travis et al
- ⁵ Gloede et al
- ⁶ Bar-On
- ⁷ Rose
- ⁸ Passer & Smith
- ⁹ Lwis & Haviland
- ¹⁰ Mayer & Salovey
- ¹¹ Goleman
- ¹² Ciarrochi
- ¹³ Specter
- ¹⁴ Rose
- ¹⁵ Liu
- ¹⁶ Travis
- ¹⁷ Rees et al
- ¹⁸ Travis et al
- ¹⁹ Liu et al
- ²⁰ Garkaz & Mehrvarzi
- ²¹ Platsidou et al
- ²² Kafetsios and Zampetakis
- ²³ Millet
- ²⁴ Rahim & Malik