

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت کاری کارمندان دانشگاه جندی شاپور اهواز

بیژن عبدالهی^۱، عذرا پورمؤذن^{۲*}

استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: دی ۱۳۹۱، اصلاحیه: تیر ۱۳۹۲، پذیرش: مرداد ۱۳۹۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان دانشگاه جندی شاپور اهواز انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان دانشگاه به تعداد ۸۲۷ نفر بود و از این تعداد ۲۴۵ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. روش پژوهش استفاده شده، توصیفی-همبستگی بود. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ بر اساس مدل گلمن (۱۹۹۵) و کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) استفاده گردید که پایایی دو پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۹۲ به دست آمد. از روش‌های آماری همبستگی پیرسون و تحلیل واریانس استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره تفاوت معناداری را در هوش هیجانی کارکنان بر اساس جنسیت، سن، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سابقه کار نشان نداد اما در مورد کیفیت زندگی کاری کارکنان، تفاوت معناداری بر اساس جنسیت، سن و سابقه کار وجود دارد ولی در سطح تحصیلات و نوع استخدام تفاوتی مشاهده نشد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان و دانشگاه.

۱- مقدمه

درک مدیریت احساسات افراد دیگر به کار برد. مفهوم هوش هیجانی برای نخستین بار، در سال ۱۹۹۰ توسط پیتر سالووی و جان مایر^۳ مطرح شد که بیان نمودند هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران می‌باشد و ابراز مناسبی برای عواطف و تنظیم سازگاران آن است [۷]. هوش هیجانی با آزمون هوش هیجانی بار-آن^۴ در سال ۱۹۸۸ توسعه یافت و معتقد است که: هوش هیجانی مجموعه‌ای از قابلیت‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی است که بر توانایی شخص در کنار آمدن با مشکلات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد.

اشخاصی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند، در زمینه شناخت هیجانات خود و دیگران و کنترل این هیجانات، در سطح بالایی قرار دارند. حال اگر این اشخاص مدیران سازمان باشند، می‌توانند با بهره‌گیری از این مزیت در جهت کسب اهداف سازمان و مدیریت هرچه بهتر آن، نقش تعیین کننده‌ای ایفا کنند. هوش شناختی با سن و تجربه تغییر نمی‌کند. در حالی که در مورد هوش هیجانی این مورد صدق نمی‌کند، زیرا شایستگی‌های عاطفی یاد گرفته می‌شوند و می‌توانند آموزش داده شود. برتری هوش هیجانی در این است که می‌تواند در تمام طول عمر تکامل یابد و با افزایش سن، تجربه و تمایل به تغییرات می‌تواند کامل‌تر شود [۱].

دنیای کنونی، عرصه فعالیت سازمان‌هاست و گردانندگان اصلی آن، انسان‌ها هستند که به پیکره این سازمان‌ها روحی تازه بخشیده و موجب عینیت‌بخشی به مفهوم سازمان و تحقق اهداف مورد نظر می‌شوند. در کنار چارچوب‌های فکری نو و تحولات عمیق، مسایل روانشناختی افراد مطرح است که بخش وسیعی از زندگی شخصی و کاری آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به همین دلیل، موضوعی که امروزه توجه بسیاری را معطوف خود کرده، بحث هیجان‌های افراد و تأثیراتی است که بر عملکرد شغلی و کیفیت تعاملات بین فردی در سازمان دارد.

همه ما داستان کارآفرینان بزرگ را شنیده‌ایم که از هوش تحصیلی بالایی برخوردار نبوده‌اند و در دانشگاه وضعیت مطلوبی نداشته‌اند ولی با تکیه بر هوش هیجانی خود بزرگترین شرکت‌های دنیا را ایجاد نموده‌اند. هوش هیجانی به‌طور گسترده‌ای به عنوان ظرفیت درک و کنترل هیجانات خود و دیگران تعریف می‌شود. ریشه‌های تحقیقاتی هوش هیجانی^۱ در اوایل قرن بیستم با توجه به تحقیق ثرندایک به دست آمد. وی نشان داد که هوش از طریق آزمون اندازه‌گیری نمی‌شود. ثرندایک، به وجود سه نوع هوش: انتزاعی، فنی و اجتماعی اشاره کرد، و چشم انداز وسیع‌تری از هوش را در کارش مورد توجه قرار داد [۱۰]. در حالی که تعاریف سنتی هوش، بر جنبه‌های شناختی هوش مانند حافظه و حل مسئله تأکید داشتند. ثرندایک (۱۹۲۰) اصطلاح هوش اجتماعی را برای تشریح مهارت

3. Mayer & Salovey

4. Bar-on

* azrapour@yahoo.com

1. Emotional intelligence

روانی محیط کار و شرایط کار خود است. محققان بسیاری دریافته‌اند که کیفیت زندگی کاری شخص، معمولاً تحت تأثیر تجربه کاری و انتظارات شغلی آینده‌اش قرار می‌گیرد [۳].

کیفیت زندگی کاری نامطلوب که تحت تأثیر کار نامناسب و ناسازگار با انسان پدید می‌آید، شرایط روانی و اجتماعی نامتعادل را در کارکنان یک سازمان به وجود می‌آورد. این مسئله نه تنها بی‌اعتنایی به اهداف سازمان، کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت، جابه‌جایی و ترک خدمت را در پی دارد، بلکه سرانجام منجر به از خود بیگانگی نیروی کار در سازمان می‌شود و اگر چاره‌ای برای آن برگزیده نشود، روز به روز به عنوان یک عامل مخرب، سازمان را به نابودی بیشتر می‌کشد. حال در صورتی که به انطباق کار با نیروی انسانی در سازمان توجه شود و کیفیت زندگی کاری ارتقا یابد، موجبات بالندگی و رشد سازمان فراهم خواهد شد.

هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری زمانی که از جنبه‌های فردی نگریسته می‌شوند، به نظر می‌رسد که متقابلاً با هم مشارکت و تداخل دارند. محققان قبلی، با رویکردها و تعاریف مختلفی از هوش هیجانی و هم‌چنین کیفیت زندگی کاری آمده‌اند و به ارتباط شهودی بین این دو کمک کرده‌اند. علاوه بر این، مؤلفان مسلماً به مباحث مرتبط با جنبه‌های سازمانی نزدیک شده‌اند، ولی در نشان دادن جنبه‌های انسانی ناکام بوده‌اند. هوش هیجانی یک شاخص فردی است، در حالی که کیفیت زندگی کاری یک شاخص سازمانی است. بنابراین، برای درک ارتباط بین این دو، بررسی ارتباط بین فرد و محیط ضروری است. لذا، مطالعه از طریق شناسایی متغیرهای مداخله‌ای که بر روی هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر می‌گذارد و برای توسعه منابع انسانی کاربرد دارند، این شکاف را از بین می‌برد (ونماتی و همکاران، ۲۰۱۰).

۲- اهداف پژوهش

۲-۱- هدف کلی

تعیین رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارمندان.

۲-۲- اهداف فرعی

- تعیین رابطه بین خودانگیزی و کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- تعیین رابطه بین خودآگاهی و کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- تعیین رابطه بین خودمدیریتی و کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- تعیین رابطه بین آگاهی اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان.
- تعیین رابطه بین مهارت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارمندان.

مطالعات نشان داده است که هوش هیجانی با نوآوری و خلاقیت مرتبط است. هوش هیجانی کارکنان را قادر به شناسایی، درک، مدیریت و استفاده از احساسات منفی یا مثبت می‌کند تا با دستیابی به پیوستگی میان عناصر راه‌حل‌های بدیع و خلاق برای مشکلات موجود بیابند [۹]. یکی از دلایل پرداختن به هوش هیجانی این باور است که هوش هیجانی در برابر مفهوم سنتی هوش بهر پیش‌بینی کننده بهتری است [۵]. با استفاده از بهره هوشی می‌توان تشخیص داد که چه شغلی مناسب چه فردی است. اما هوش هیجانی می‌تواند مسیر پیشرفت تا شکست را پیش‌بینی کند. هوش هیجانی موضوع بسیاری از پژوهش‌های در ارتباط با مدیریت و عملکرد شغلی بوده است. گلن مفهوم هوش هیجانی را برای محیط کار تحت عنوان «مدل شایستگی» مطرح نموده است. در این تجزیه و تحلیل وی معتقد است که کارکنان دارای هوش هیجانی در دو بعد کلیدی شامل شایستگی‌های شخصی (یعنی افراد چگونه خود را مدیریت کنند) و شایستگی اجتماعی (افراد چگونه روابط خود را با دیگران مدیریت کنند) مهارت پیدا می‌کنند [۶].

از سوی دیگر، با توجه به اهمیت و نقش بارز نیروی انسانی در سازمان (موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد، کاهش غیبت و پایین آمدن نرخ ترک خدمت آن‌ها و سرانجام، موجب افزایش بهره‌وری می‌شود) مسئله کیفیت زندگی کاری افراد در سازمان مطرح می‌شود. امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا تبدیل شده است. در حالی که در دهه‌های گذشته تنها بر زندگی شخصی تکیه می‌شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن‌ها بتوانند میان زندگی کاری و شخصی خود تعادل برقرار سازند [۴].

دامنه کیفیت زندگی کاری فقط به رضایت شغلی محدود نمی‌شود، بلکه زندگی غیر کاری آن‌ها مانند خانواده، اوقات فراغت و نیازهای اجتماعی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. پس کیفیت زندگی کاری، موضوعی پیچیده و چندوجهی است که نیازمند نوعی تعادل بین کار و زندگی است.

کیفیت زندگی کاری، برنامه جامعی است که نیازهای گوناگون را مدنظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. کیفیت زندگی کاری به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهایشان زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار می‌پردازد [۲].

فلسفه کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از اصول کلی اشاره دارد که کارکنان را مهمترین منبع، قابل اعتماد و مسئول سازمان می‌داند. کیفیت زندگی کاری شامل فرصت‌هایی برای مشارکت فعال در کار گروهی و یا حل مسئله است که می‌تواند هم برای کارکنان و هم برای کارفرمایان مفید باشد. در یک تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/406$ ، $p < 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش هوش هیجانی میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. بین مؤلفه خودانگیزی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/168$ ، $p < 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش خودانگیزی، میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. بین مؤلفه خودآگاهی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/228$ ، $p < 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش خودآگاهی، میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. بین مؤلفه خودمدیریتی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/207$ ، $p < 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش خودمدیریتی، میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. بین مؤلفه آگاهی اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/352$ ، $p < 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش آگاهی اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. بین مؤلفه مهارت‌های اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در کارمندان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/446$ ، $p > 0/01$). به عبارت دیگر، با افزایش مهارت‌های اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری در کارمندان افزایش پیدا می‌کند و بالعکس.

تعیین تفاوت بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با توجه به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، نوع استخدام و سابقه خدمت).

۳- روش پژوهش

مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بخش‌های آموزشی، اداری-مالی و فرهنگی-هنری دانشگاه جندی شاپور اهواز به تعداد ۸۲۷ نفر در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ بود و با توجه به گسترده بودن جامعه آماری، از این تعداد ۲۴۵ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب گردید. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه‌های هوش هیجانی شرینگ بر اساس مدل گلن (۱۹۹۵) و کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) استفاده گردید. پرسشنامه شرینگ پنج مؤلفه خودانگیزی، خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی را در ۳۳ سؤال پنج‌مقیاسی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. پرسشنامه والتون شامل ۳۴ سؤال پنج‌مقیاسی می‌باشد که هشت مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

۴- نتایج و یافته‌ها

جدول شماره (۱): ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با کیفیت زندگی

ردیف	متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	هوش هیجانی کلی	۱						
۲	خودانگیزی	**۰/۷۶۳	۱					
۳	خودآگاهی	**۰/۶۹۷	**۰/۴۴۱	۱				
۴	خودمدیریتی	**۰/۷۳۰	*۰/۵۲۹	*۰/۳۱۸	۱			
۵	آگاهی اجتماعی	**۰/۷۲۶	**۰/۳۹۸	*۰/۴۰۴	*۰/۴۱۸	۱		
۶	مهارت‌های اجتماعی	**۰/۶۶۶	**۰/۳۷۵	**۰/۳۴۱	**۰/۳۰۴	**۰/۳۸۹	۱	
۷	کیفیت زندگی کاری	**۰/۴۰۶	**۰/۱۶۸	**۰/۲۸۸	**۰/۲۰۷	**۰/۳۵۳	**۰/۴۴۶	۱

$n=245$ $P < 0/01$ ** $P < 0/05$ *

لحاظ کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به عبارت دیگر، با توجه به میانگین کیفیت زندگی کاری، میزان ادراک کیفیت زندگی کاری کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن بیشتر می‌باشد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، سطوح معنی‌داری همه آزمون‌ها بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروه‌های سنی مختلف حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. برای پی بردن به تفاوت میان گروه‌ها از لحاظ تک تک خرده مقیاس‌ها نتایج حاصل بین آزمودنی‌ها، در جدول ۵ ارائه شده است.

به منظور آزمون فرضیه "بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان با توجه به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنس، سن، میزان تحصیلات، نوع استخدام و سابقه خدمت) در دانشگاه جندی شاپور اهواز، تفاوت وجود دارد."، از تحلیل واریانس چند متغیری، تحلیل واریانس تک متغیری و آزمون‌های تعقیبی استفاده شده است. برای پی بردن به تفاوت میان گروه‌ها از لحاظ تک تک خرده مقیاس‌ها نتایج آزمودنی‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، بین کارکنان مرد و زن دانشگاه جندی شاپور اهواز از لحاظ هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. اما بین کارکنان مرد و زن دانشگاه جندی شاپور اهواز از

جدول شماره (۲): نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) روی نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بر اساس جنسیت کارکنان

نام آزمون	مقدار	DF فرضیه	DF اشتباه	F	سطح معنی داری
آزمون اثریلابی	۰/۰۷۲	۲	۲۴۲	۹/۴۲۴	۰/۰۰۱
آزمون لامبدا یولکز	۰/۹۲۸	۲	۲۴۲	۹/۴۲۴	۰/۰۰۱
آزمون اثر هتلینگ	۰/۰۷۸	۲	۲۴۲	۹/۴۲۴	۰/۰۰۱
آزمون بزرگترین ریشه هروی	۰/۰۷۸	۲	۲۴۲	۹/۴۲۴	۰/۰۰۱

جدول شماره (۳): نتایج اثرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان مرد و زن

متغیرها	میانگین	زن	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معنی داری (P)
هوش هیجانی		۱۰۰/۱۵	۱/۲۲۴	۱	۱/۲۲۴	۰/۰۰۸	۰/۹۲۹
		۱۰۰/۱۵					
کیفیت زندگی کاری		۷۷/۵۹	۱۰۶۴۷/۶۲۸	۱	۱۰۶۴۷/۶۲۸	۱۵/۹۱۹	۰/۰۰۱
		۹۰/۹۱					

جدول شماره (۴): نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) روی نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بر اساس گروه‌های سنی

نام آزمون	مقدار	DF فرضیه	DF اشتباه	F	سطح معنی داری
آزمون اثریلابی	۰/۰۵۲	۴	۴۸۴	۳/۲۲۴	۰/۰۱۳
آزمون لامبدا یولکز	۰/۹۴۸	۴	۴۸۲	۳/۲۴۸	۰/۰۱۲
آزمون اثر هتلینگ	۰/۰۵۵	۴	۴۸۰	۳/۲۷۳	۰/۰۱۲
آزمون بزرگترین ریشه هروی	۰/۰۵۳	۴	۲۴۲	۶/۳۸۰	۰/۰۰۲

جدول شماره (۵): نتایج اثرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری گروه‌های سنی مختلف

متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معنی داری (P)
هوش هیجانی	۱۷۷/۸۰۷	۲	۸۸/۹۰۴	۰/۵۸۳	۰/۵۵۹
کیفیت زندگی کاری	۵۴۵۸/۸۶۳	۲	۲۷۲۹/۴۳۲	۳/۹۳۸	۰/۰۲۱

همان‌طور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، بین کارکنان با گروه‌های سنی مختلف از لحاظ هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، اما از لحاظ کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری مشاهده شده است. معنی‌دار شدن تفاوت بین گروه‌ها با استفاده از تحلیل واریانس نشان نمی‌دهد که بین کدام گروه‌ها تفاوت وجود دارد، لذا به دنبال این تحلیل، تحلیل تعقیبی شفه انجام شد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول شماره (۶): نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه میانگین نمرات کیفیت زندگی کاری با گروه‌های سنی مختلف

گروه‌ها	میانگین	۱	۲	۳	۴
۲۰-۲۵	۷۳/۴۳	--	--	*	--
۲۶-۴۵	۸۲/۱۴	--	--	--	--
۴۶-۶۵	۹۲/۹۷	*	--	--	--

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، بین کارکنان گروه سنی ۲۵-۲۰ و ۲۰ و کارکنان گروه سنی ۴۶-۶۵ تفاوت معنی‌داری از لحاظ میزان کیفیت زندگی کاری وجود دارد. به عبارت دیگر، با توجه به میانگین‌ها، کارکنان گروه سنی ۴۶-۶۵ نسبت به گروه سنی ۲۰-۲۵ در مورد ادراک کیفیت زندگی کاری از شرایط بهتری برخوردارند. بین بقیه موارد تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول شماره (۷): نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) روی نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بر اساس سطح تحصیلات

نام آزمون	مقدار	DF فرضیه	DF اشتباه	F	سطح معنی داری
آزمون اثریلابی	۰/۰۵۱	۸	۴۸۰	۱/۵۷۹	۰/۱۲۹
آزمون لامبدا یولکز	۰/۹۴۹	۸	۴۷۸	۱/۵۸۰	۰/۱۲۸
آزمون اثر هتلینگ	۰/۰۵۳	۸	۴۷۶	۱/۵۸۱	۰/۱۲۸
آزمون بزرگترین ریشه هروی	۰/۰۵۱	۸	۴۷۸	۱/۵۸۰	۰/۱۲۸

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، سطوح معنی‌داری همه آزمون‌ها بیانگر آن هستند که بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف از لحاظ از متغیرهای وابسته (نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

جدول شماره (۸): نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) روی نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بر اساس نوع استخدام

نام آزمون	مقدار	DF فرضیه	DF اشتباه	F	سطح معنی داری
آزمون‌تریپلایی	۰/۰۴۳	۶	۴۸۰	۱/۷۷۳	۰/۱۰۳
آزمون لامبدا یویلکز	۰/۹۵۷	۶	۴۸۲	۱/۷۶۹	۰/۱۰۴
آزمون‌ترهتلینگ	۰/۰۴۴	۶	۴۷۸	۱/۷۶۵	۰/۱۰۵
آزمون‌بزرگترین‌شهری	۰/۰۳۱	۳	۲۴۱	۲/۵۱۷	۰/۰۵۹

همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، سطوح معنی‌داری همه آزمون‌ها بیانگر آن هستند که بین کارکنان با انواع مختلف استخدام از لحاظ از متغیرهای وابسته (نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری) تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

جدول شماره (۹): نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) روی نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بر اساس سابقه کار

نام آزمون	مقدار	DF فرضیه	DF اشتباه	F	سطح معنی داری
آزمون‌تریپلایی	۰/۱۳۱	۸	۴۸۰	۴/۱۹۶	۰/۰۰۱
آزمون لامبدا یویلکز	۰/۸۷۰	۸	۴۷۸	۴/۲۹۹	۰/۰۰۱
آزمون‌ترهتلینگ	۰/۱۴۸	۸	۴۷۶	۴/۴۰۱	۰/۰۰۱
آزمون‌بزرگترین‌شهری	۰/۱۴۰	۴	۲۴۰	۸/۳۸۹	۰/۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، سطوح معنی‌داری همه آزمون‌ها بیانگر آن هستند که بین کارکنان با سوابق کاری مختلف حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. برای پی بردن به تفاوت میان گروه‌ها از لحاظ تک تک خرده مقیاس‌ها نتایج حاصل بین آزمودنی‌ها، در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول شماره (۱۰): نتایج اثرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری سوابق کاری مختلف

متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معنی‌داری (P)
هوش هیجانی	۳۶۷/۰۰۲	۴	۹۱/۷۵۰	۰/۶۰۰	۰/۶۶۳
کیفیت زندگی کاری	۱۹۶۱۸/۸۶۱	۴	۴۹۰۴/۷۱۵	۷/۶۶۶	۰/۰۰۱

همان‌طور که در جدول ۱۰ ملاحظه می‌شود، بین کارکنان با سوابق کاری مختلف از لحاظ هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، اما از لحاظ کیفیت زندگی کاری تفاوت معنی‌داری مشاهده شده است. معنی‌دار شدن تفاوت بین گروه‌ها با استفاده از تحلیل واریانس نشان نمی‌دهد که بین کدام گروه‌ها تفاوت وجود دارد، لذا به دنبال این تحلیل، تحلیل تعقیبی شفه انجام شد که نتایج آن در جدول ۱۱ ارائه شده است.

جدول شماره (۱۱): نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه میانگین نمرات کیفیت زندگی کاری با سوابق کاری مختلف

گروه‌ها	میانگین	۱	۲	۳	۴	۵
۱ ۵ سال و کمتر	۹۰/۲۸	---	*	*	---	---
۲ ۶ تا ۱۰ سال	۷۶/۴۶	*	---	---	---	*
۳ ۱۱ تا ۱۵ سال	۷۲/۹۵	*	---	---	---	---
۴ ۱۶ تا ۲۰ سال	۹۳/۸۱	---	---	---	---	---
۵ ۲۰ سال و بیشتر	۹۸/۷۵	---	*	---	---	---

همان‌طور که در جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، بین کارکنان با سابقه کاری ۵ سال و کمتر با کارکنان با سابقه کاری ۶ تا ۱۰ سال تفاوت معنی‌داری از لحاظ میزان کیفیت زندگی کاری وجود دارد. به عبارت دیگر، با توجه به میانگین‌ها، کارکنان با سابقه کاری ۵ سال و کمتر نسبت به کارکنان با سابقه کاری ۶ تا ۱۰ در مورد ادراک کیفیت زندگی کاری از شرایط بهتری برخوردارند. همچنین، بین کارکنان با سابقه کاری ۵ سال و کمتر با کارکنان با سابقه کاری ۱۱ تا ۱۵ سال تفاوت معنی‌داری از لحاظ میزان کیفیت زندگی کاری وجود دارد. به عبارت دیگر، با توجه به میانگین‌ها، کارکنان با سابقه کاری ۲۰ سال و بیشتر نسبت به کارکنان با سابقه کاری ۶ تا ۱۰ در مورد ادراک کیفیت زندگی کاری از شرایط بهتری برخوردارند.

همچنین، بین کارکنان با سابقه کاری ۵ سال و کمتر با کارکنان با سابقه کاری ۱۱ تا ۱۵ سال تفاوت معنی‌داری از لحاظ میزان کیفیت زندگی کاری وجود دارد. به عبارت دیگر، با توجه به میانگین‌ها، کارکنان با سابقه کاری ۲۰ سال و بیشتر نسبت به کارکنان با سابقه کاری ۶ تا ۱۰ در مورد ادراک کیفیت زندگی کاری از شرایط بهتری برخوردارند.

سال در مورد ادراک کیفیت زندگی کاری از شرایط بهتری برخوردارند. بین بقیه موارد تفاوت معنی داری مشاهده نشد.

۵- بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده در رابطه با فرضیه اصلی به نظر پژوهشگر منطقی بوده و باید بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری باید رابطه وجود داشته باشد. هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد. این نتیجه‌گیری با تحقیقات مشابه انجام شده توسط توماس سای و همکاران (۲۰۰۶)، لاو و همکاران (۲۰۰۸)، حقیقت‌جو و همکاران (۱۳۸۷) همسویی دارد. سبک‌رو و همکاران (۱۳۸۹)، دریافتند که در سطح معناداری، متغیرهای هوش عاطفی و کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن‌ها رابطه معناداری با بهره‌وری، متغیرهای کیفیت زندگی کاری و کارکنان دارد.

در مورد فرضیه اول، بنابر نتایج حاصله همبستگی مثبت و معناداری را بین مؤلفه خودانگیزی و کیفیت زندگی کاری کارکنان نشان می‌دهد. یعنی با افزایش خودانگیزی، کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش می‌یابد. بنابراین، این نتیجه با نتایج تحقیقات مشابهی که توسط لیلیان و همکاران (۲۰۰۹)، امین بیدختی (۱۳۸۹)، انجام گرفته، همسویی دارد. همچنین رهنورد و جویبار (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان مقایسه هوش هیجانی در میان سطوح سه‌گانه مدیریت انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت هوش هیجانی در کل میان مدیران سطوح مختلف، متفاوت است و این بیشتر در ابعاد خودآگاهی، خودنظمی و انگیزش نمود داشته ولی در دو مؤلفه دیگر نداشته است.

یافته‌ها در زمینه فرضیه دوم نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری را بین مؤلفه خودآگاهی و کیفیت زندگی کاری کارکنان نشان می‌دهد. یعنی با افزایش خودآگاهی، کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش خواهد یافت که این نتیجه‌گیری با یافته‌های مشابهی که توسط اسماعیلی و همکاران (۱۳۸۶) انجام شده همسویی دارد. به علاوه گاردنر (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای با عنوان هوش هیجانی و شیوه‌های رهبری در محیط کار که بر روی ۳۰۳ مدیر ارشد انجام داد. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که هوش هیجانی ارتباط زیادی با همه اجزای رهبری دگرگون‌ساز از جمله آگاهی هیجانی و مدیریت هیجانی دارد. بر اساس نتایج به دست آمده به جرأت می‌توان گفت که ریشه و اساس هوش هیجانی را خودآگاهی تشکیل می‌دهد زیرا به عقیده گلمن (۲۰۰۱) خودآگاهی توانایی درک احساسات خود و تشخیص تأثیر آن‌هاست که برای راهنمایی در تصمیم‌گیری‌ها استفاده می‌شوند. شناختن هیجاناتی که آن‌را احساس می‌کنیم و دلیلش را می‌دانیم، هوش هیجانی با خودآگاهی آغاز می‌شود که ارتباط نزدیکی با ارزش‌ها، نقاط قوت و ضعف افراد دارد تا بتوانند همزمان از طریق روش مناسب و سازنده احساسات خود را ابراز کنند. به همین دلیل کارکنانی که این مؤلفه را در خود داشته باشند، می‌توانند درک خود را نسبت به مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بهبود بخشند زیرا شناخت و درک احساسات خود و دیگران، شاسایی نقاط ضعف و قوت

خود موجب می‌شود که بتوانند محیط کاری ایمن و سالمی را برای خود مهیا سازند تا بتوانند در آن فرصت رشد و پیشرفت و هم‌چنین توسعه قابلیت‌های خود را داشته باشند که همان درک صحیح نسبت به زندگی کاری است.

نتایج به دست آمده در مورد فرضیه سوم نشان دهنده این است که همبستگی مثبت و معناداری را بین مؤلفه خودمدیریتی و کیفیت زندگی کاری کارکنان وجود دارد. به عبارت دیگر، با افزایش مؤلفه خودکنترلی، میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش می‌یابد. با توجه به عبارت بالا می‌توان گفت که، این نتیجه‌گیری با پژوهش‌های مشابه انجام شده توسط جهانیان (۱۳۹۰) همسویی دارد. او پژوهشی را با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران انجام داد. جامعه آماری، کلیه معاونان مدارس متوسطه شهر تهران، نمونه آماری تعداد ۳۱۳ نفر با روش تصادفی سیستماتیک با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان انتخاب گردید. نتایج بدست آمده نشان داد که بین هوش هیجانی و مدیریت تعارض مدیران رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به دست آمده و تحقیقات مشابه، این فرضیه را به این صورت می‌توان تبیین کرد که افزایش میزان هوش هیجانی و مخصوصاً خودکنترلی موجب می‌شود که کارکنان قادر باشند در شرایط و موقعیت‌های گوناگون تسلط لازم را داشته و بتوانند بهترین تصمیم را اعمال کنند که مدیریت و کنترل احساسات آن‌ها را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، ارزیابی و مدیریت احساسات باعث می‌شود که چنانچه شرایط نابرابری در سازمان به وجود آید، این امر موجب نمی‌شود که آن‌ها کنترل بر عصبانیت و احساسات خود را از دست بدهند بلکه قادر است هیجان‌های منفی را شناسایی کرده و بر اساس راهبرد تفکر و عمل، عملکرد خود را در سطح ثابتی نگه دارند که این امر موجب افزایش سلامت روحی و روانی افراد می‌شود که در نتیجه آن افراد می‌توانند از شرایط زندگی کاری درک مناسب و صحیحی داشته، شرایط کاری با کیفیتی را برای خود رقم زده و عملکرد مؤثرتری را داشته باشند.

بنابر نتایج حاصل شده از فرضیه چهارم، همبستگی مثبت و معناداری بین مؤلفه آگاهی اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان نشان می‌دهد. یعنی با افزایش مؤلفه آگاهی اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش می‌یابد. بنابراین این نتیجه‌گیری با نتایج تحقیقات مشابه توسط نرمالا داود (۲۰۱۰)، رضائیان و کشته‌گر (۱۳۸۷) و گاردنر (۲۰۰۳) همسویی دارد. همچنین رضائیان و کشته‌گر (۱۳۸۷) پژوهشی با هدف شناسایی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دارای رابطه معناداری است. از بین هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط)، مدیریت روابط بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی نشان داد. با توجه به نتیجه‌گیری بالا و همچنین نتایج سایر تحقیقات می‌توان گفت آگاهی کارکنان نسبت به شرایط کاری، راحت کنار آمدن با دیگران، درک دیگران و آگاهی و ارزش گذاشتن به نیازهای سایرین موجب می‌شود که افراد خود و دیگران را در تجارب تلخ و شیرین

خودکنترلی را در خود توسعه دهند. از جهت دیگر، مهارت‌های اجتماعی بالا که کارکنان را در شفاف‌سازی ارتباطات، درک تفاوت‌ها و همدلی با دیگران یاری می‌کند، می‌تواند به درک کارکنان از یکپارچگی و انسجام در سازمان، حس اجتماعی شدن، همچنین به ادراک کارکنان نسبت به مسئولیت اجتماعی کار کمک فراوانی کند. که بر این اساس، کارکنان، کار در سازمان را یک نوع مسئولیت اجتماعی به حساب آورده و یک نوع ارزش تلقی می‌کنند که در نهایت موجب عزت نفس آن‌ها می‌شود.

۶- منابع و مآخذ

- [۱] سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف و مایر، جان (۱۳۸۳) *هوش عاطفی در زندگی روزمره* (ترجمه اصغر نوری امام زاده‌ای، حبیب‌اله نصیری) تهران: شهریار و سپاهان.
- [۲] مهاجرانی، محمد امین و شهسواری، سکینه (۱۳۸۹). *کیفیت زندگی کاری و مشارکت سازمانی کارکنان*. چاپ سوم. انتشارات: امید، صص ۱۵-۱۴.
- [3] Armstrong, M. (2006). *A Handbook of human Resource Management Practice*, Kogan Page Ltd. P. 102.
- [4] Akdere M. (2006). *Quality of Work Life: Implications for Human Resources The Business Review, Cambridge; Dec; ABI/NFORM Global, pg. 173.*
- [5] Golman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantman Dell.
- [6] Golman, D. (1998). *What make a leader. Harvard Business Review*, 76, 93-102.
- [7] Mayer, J.D., & Salovey, P. (1993). *"The intelligence of emotional intelligence"*. *Intelligence*, pg 4, 17.
- [8] Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence, imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- [9] Silvestro, R., Fitzgerald, L., Johnson, R., & Voss, C. (1992). *Towards a classification of service. International Journal of Service Industry Management*, pg 3, 62-76.
- [10] Walen. D. S. (2010). *The Influence of Emotional Intelligence on Acceptance of Organizational Change*, Dissertation of PhD. Capella University. Available at: <http://proquest.umi.com>

محیط کاری سهیم بدانند که این امر موجب می‌شود که کارکنان زندگی کاری را به عنوان یک شرایط با کیفیت درک کنند.

یافته‌ها در زمینه فرضیه پنجم نشان دهنده همبستگی مثبت و معناداری بین مؤلفه مهارت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد. به عبارت دیگر، با افزایش مؤلفه مهارت اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش می‌یابد. با توجه به عبارت بالا می‌توان گفت که این فرضیه با تحقیقات مشابهی که توسط پیتر جردن و اشلی تروث (۲۰۱۰)، اعتباریان و امیدپناه (۱۳۸۷) انجام شده، همسویی دارد. مهارت اجتماعی مستلزم این است که افراد توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را دارند و می‌دانند که در چه موقع و در کجا احساسات خود را ابراز کنند که این موجب می‌شود که افراد در درک تفاوت‌ها و کار گروهی موفق باشند که در نتیجه این عوامل باعث می‌شوند که کارکنان محیط کار با کیفیتی را برای خود فراهم کنند و درکشان از آن تقویت شود.

یافته‌ها در زمینه فرضیه ششم بیانگر این است که هوش هیجانی تفاوت معناداری از لحاظ جنسیت، سن، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سابقه کار نشان نمی‌دهد. در صورتی که، کیفیت زندگی کاری در ویژگی‌های جنسیت، سن و سابقه کار تفاوت معناداری در کارکنان را نشان می‌دهد ولی در ویژگی‌های سطح تحصیلات و نوع استخدام، تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود.

ارتباط بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری می‌تواند به دو صورت تبیین کرد: زمانی که کارکنان به احساسات خود آگاهی کامل داشته باشند، اعتماد به نفس بالایی داشته و بتوانند نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی، کنترل و مدیریت کنند. در این صورت می‌توانند در کارهای خود فعال و مسئولیت‌پذیر بوده و درکشان از محیط کار به گونه‌ای می‌باشد که آن را یک فرصت مناسب برای رشد و پیشرفت بدانند و می‌توانند بین شرایط کاری و فضای کلی زندگی خود تعادل مناسبی به وجود بیاورند و همچنین می‌توانند قابلیت‌های انسانی نظیر استقلال و