

رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه های علوم پزشکی کشور

زهرا حقیقت جو^۱، محمدرضا شفیق پور^۲، حمید انصاری^۳، زینب حقیقت جو^۴

تاریخ دریافت ۸۷/۴/۵ تاریخ پذیرش ۸۷/۷/۱۲

چکیده

پیش زمینه و هدف: سنجش و توسعه‌ی رضایت شغلی از جنبه‌های گوناگون همواره باید مورد توجه قرار گیرد. از جمله روش‌های سنجش رضایت شغلی^۱ هوش هیجانی می‌باشد. هدف این مقاله شناخت رابطه‌ی هوش هیجانی بر رضایت کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بوده است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات تحلیلی - مقطعی است. جامعه‌ی مورد پژوهش شامل کارکنان زن و مرد برخی از دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور بوده که برای سنجش وضعیت موجود رضایت شغلی، از پرسشنامه‌های هوش هیجانی سیبریاشرینگ و رضایت شغلی هرزبرگ استفاده شد که پس از تأیید روایی و پایایی جهت جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. به این منظور، ۴۳۷۵ نفر از دانشگاه‌های علوم پزشکی ارومیه، بوشهر، زابل، قزوین، گلستان و مشهد در مطالعه وارد شدند و نتایج به‌دست آمده با استفاده از روش‌های آماری استنباطی مناسب، با کمک نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد؛ به این معنی که هر چه هوش هیجانی کارکنان بیشتر بوده، رضایت شغلی آنان نیز بالاتر بوده است و بالعکس. بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی) در کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که در کل پاسخ‌گویان بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه‌های پنج‌گانه هوش هیجانی رابطه مثبت وجود دارد. البته مولفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و خودانگیزی وابسته به جنس است یعنی در مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و هوشیاری اجتماعی این رابطه فقط در مورد زنان تأیید شده و در مؤلفه خودانگیزی این رابطه فقط در مورد مردان تأیید شده است. و مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) این رابطه وابسته به جنس نبوده و در هر دو گروه مردان و زنان تأیید شده است.

بحث و نتیجه‌گیری: کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، رضایت شغلی، سازمان و مدیریت (بهداشت و درمان)، کارکنان اداری، دانشگاه‌ها

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره ششم، شماره چهارم، ص ۱۶۹-۱۵۸، زمستان ۱۳۸۷

آدرس مکاتبه: تهران، وزارت بهداشت - درمان و آموزش پزشکی، منابع نیروی انسانی

Email: education1966@yahoo.com

مقدمه

ارتباط با هوش و پیشرفت این است که هوش هیجانی نسبت

به بهره‌های هوشی (هوش شناختی) پیش بینی کننده

مطمئن‌تری برای موفقیت فرد در زندگی و محیط کارش

می‌باشد و هوش شناختی نمی‌تواند به تنهایی تضمین کافی

ما در برهه‌ای از زمان به سر می‌بریم که نظریه‌های سنتی مربوط

به هوش و پیشرفت دچار تغییر و تحول شده‌اند و نظریه‌های

جدید به‌طور مرتب جایگزین آن‌ها می‌شوند. نگرش جدید در

^۱ کارشناس ارشد برنامه‌ریزی آموزشی (نویسنده‌ی مسئول)

^۲ کارشناس ارشد مشاوره، معاون اداره مشاوره دانشگاه علوم پزشکی قزوین

^۳ کارشناسی الهیات و معارف اسلامی، کارشناس روابط عمومی معاونت آموزشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

^۴ کارشناس آموزش و پرورش

برای کسب سلامتی، رضایت و گذران زندگی فردی باشد. انسان نه منطق صرف است و نه احساس و هیجان صرف، بلکه ترکیبی از هر دو است و توانایی شخص برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت های هیجانی و منطقی او بستگی دارد به عبارت دیگر تعقل بدون عاطفه ناتوان است و عاطفه و هیجان نیز بدون تعقل نابینا (۱).

اصطلاح هوش هیجانی اولین بار در سال ۱۹۹۰ توسط دانیل گلمن^۱ و به عنوان شکلی از هوش هیجانی مطرح شد که شامل توانایی کنترل احساس ها و هیجان های خود و دیگران، پذیرش دیدگاه های سایر افراد و کنترل روابط و توانش های اجتماعی است. هوش هیجانی از سوی برخی پژوهش گران شامل متغیرهای شخصیتی است که با شاخص های بین موقعیتی رفتار نظیر همدلی، جرأت ورزی و خوش بینی ارتباط می یابند (۲).

فقدان کفایت و قابلیت هیجانی می تواند افراد را از دستیابی به پتانسیل بالقوه شان باز دارد اما بعد مثبت این قضیه آن است که هوش هیجانی قابل یادگیری است و از لحاظ ژنتیکی ثابت نیست. امروزه هوش هیجانی در حیطه های متنوعی مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است صنعت و کارگاه و مراکز شغلی از جدی ترین زمینه های مورد بررسی در حیطه هوش هیجانی هستند.

چرا برخی از کارمندان و کارکنان قادرند به سرعت پیشرفت کنند، زبردستان و افراد تابع را برانگیزانند و یا با تلاش اندکی وارد جمع هیأت مدیره و یا مدیر قسمت شوند، در سال های اخیر چنین توانایی هایی با عنوان هوش هیجانی برچسب خورده اند. هوش هیجانی برای یک کارگاه مولد و مراکز شغلی دیگر، ثمربخش، ضروری و اساسی است و برای بهتر بودن و پیشرفت در شغل و یا پذیرش نقش رهبری حیاتی و ضروری است. به عبارت دیگر پژوهش ها نشان داده است که مهارت ها و تخصص ها به تنهایی عملکرد درخشانی را آشکار نمی سازد بلکه بیشتر سطوح بالای

هوش هیجانی است که منجر به موفقیت و پیشرفت می شود. هر چه شغل پیچیده تر باشد، هوش هیجانی از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود.

امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی، توجه عمیق و کافی نمودن به نیروهای انسانی موجود در سازمان و تلاش برای پدید آوردن زمینه ای ارزشی تحت عنوان «کارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند» مد نظر می باشد (۳). با توجه به رسالت دانشگاه ها در تربیت نسل جوان و پرورش جامعه ای مولد و محقق به ویژه اهداف مهمی که دانشگاه های علوم پزشکی بر عهده دارند؛ از جمله: ۱. فراهم آوردن امکانات تأمین بهداشت و درمان کلیه ای افراد کشور از طریق گسترش خدمات بهداشتی، درمانی و آموزشی. ۲. تربیت نیروی انسانی متخصص، متعهد و کارآمد برای تأمین، حفظ و افزایش سلامت جامعه و توسعه ای پایدار کشور. ۳. افزایش بهره وری در آموزش پزشکی؛ بر همین اساس کارکنان این مؤسسات باید از رضایت شغلی بالایی برخوردار باشند (۴). بنابراین پژوهش حاضر سعی دارد به بررسی روابط بین سازه هوش هیجانی و رضایت شغلی بپردازد.

از زمان ظهور سازه هوش هیجانی در ادبیات روان شناسی، این سازه در حیطه های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته؛ از جمله کار و کارگاه. در واقع پژوهش گران مختلف همواره سعی داشته اند، رابطه این سازه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی و در نهایت رضایت شغلی به دست آورند. به عنوان مثال پژوهش های متعددی نشان داده اند که هوش هیجانی با رضایت مندی شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه ای دارد و یا هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می بخشد. در طرف مقابل فرسودگی شغلی به عنوان سندرمی متشکل از سه جزء نیز امروزه در کانون توجه پژوهش گران و روان شناسان صنعتی است اجزای این سندرم عبارتند از: فرسودگی جسمی (خستگی و فقدان نیرو)، فرسودگی هیجانی (افسردگی،

^۱ Goleman

احساس‌های مربوط به درماندگی) و فرسودگی نگرشی یا دگرسان بینی خود. این عارضه امروزه درصد قابل توجهی از کارمندان و کارکنان را در سازمان‌ها رنج می‌دهد و به کاهش توان کاری آن‌ها و در نتیجه کاهش بهره‌وری شده و توجه پژوهش‌گران و همچنین صاحبان صنایع را به خود مشغول داشته است. این عارضه حتی زندگی خارج از محیط کار و زندگی خانوادگی را نیز با اختلال مواجه می‌سازد. کاهش تولید، نارضایتی حرفه‌ای، افزایش حوادث و تصادف‌ها و کاهش سلامت عمومی افراد از جمله پیامدهای فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی است. لذا مطالب ارائه شده و پژوهش‌های متعددی که در زمینه فهم رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و رضایت شغلی به انجام رسیده، توجه به این موضوع را بیش از پیش ضروری می‌سازد ضرورتی که متأسفانه در کشور ما و صنایع، ادارات و سازمان‌ها هنوز به خوبی تفهیم و ادراک نشده است.

تا به حال به رضایت شغلی توجه شده اما به هوش هیجانی به اندازه کافی توجهی نشده است. حال می‌خواهیم ببینیم که اگر

هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را مورد توجه قرار دهیم آیا می‌توانیم برای رضایت شغلی بستر مناسبی بیابیم؟ همچنین این مطالعه درصدد یافتن پاسخ این سؤال‌هاست که آیا بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه‌های علوم پزشکی رابطه وجود دارد؟ آیا بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد؟ آیا بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد؟ و آیا بین هوش هیجانی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد؟

مواد و روش‌ها

این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات تحلیلی - مقطعی است. جامعه‌ی پژوهش شامل ۴۳۷۵ نفر بودند که در فاصله‌ی زمانی مرداد تا مهرماه ۱۳۸۵ از کارکنان شاغل در دانشگاه‌های علوم پزشکی ارومیه، بوشهر، زابل، قزوین، گلستان و مشهد به‌طور تصادفی انتخاب شدند. حجم نمونه‌ی آماری بر اساس فرمول تعیین حد نمونه تعیین شد. تعداد ۲۶۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب گردید.

$$\Rightarrow n = \frac{S^2 \times Z^2}{d^2} \Rightarrow \frac{5184 \times 3 / 8416}{(0 / 3)^2 \times (288)^2} = \frac{19914 / 85}{74 / 6496} = 266$$

S= 72 S²= 5184 M= 288

جدول شماره (۱): تعیین تعداد و درصد نمونه به دست آمده بر حسب جنس، محل خدمت

دانشگاه علوم پزشکی	جنسیت	تعداد کل	درصد	تعداد نمونه
بوشهر	زن	۵۶۸	۱۳	۳۴
	مرد	۳۳۷	۸	۲۰
زابل	زن	۳۱۴	۸	۱۹
	مرد	۲۸۶	۶	۱۷
مشهد	زن	۳۵۵	۸	۲۲
	مرد	۵۰۸	۱۲	۳۲
ارومیه	زن	۵۶۸	۱۳	۳۵
	مرد	۲۱۲	۵	۱۳
گلستان	زن	۲۶۳	۷	۱۶
	مرد	۲۶۰	۶	۱۶
قزوین	زن	۳۳۹	۸	۲۱
	مرد	۳۶۵	۸	۲۱
جمع کل		۴۳۷۵	۱۰۰	۲۶۶

از مجموع ۲۶۶ نفر نمونه، ۱۴۵ نفر یعنی ۵۴/۵ درصد را کارکنان زن و ۱۲۱ نفر یعنی ۴۵/۵ درصد را کارکنان مرد تشکیل می دهند. ابزارهای پژوهش:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ»: هوش هیجانی از نظر مفهومی عبارت است از توانایی نظارت بر احساس ها و هیجان های خود و دیگران، توانایی تشخیص و تفکیک احساس های خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباط خود و دیگران (۵). هوش هیجانی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» کسب می کند.

مؤلفه های هوش هیجانی:

۱ - خود آگاهی^۱: توانایی شناخت احساس ها، نقاط ضعف و قوت خویش و عوامل به وجود آورنده نوع احساس ها. خود آگاهی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یا شرینگ» (سؤال های ۶، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۴، ۲۷، ۳۲، ۳۳) کسب می کند.

۲ - خود کنترلی^۲: «توانایی ابراز احساس ها است، به طوری که جریان تفکر و ارتباط های سالم را ممکن سازد. خود کنترلی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال های ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۳۰) کسب می کند.

۳ - هوشیاری اجتماعی (همدلی^۳): توانایی درک احساس ها دیگران و به کارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد نیاز برای افرادی که در پیرامون خود قرار گرفته اند. همدلی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال های ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵، ۲۹) کسب می کند.

۴ - مهارت های اجتماعی^۴ (ارتباطی): «توانایی مدیریت روابط خود با دیگران». مهارت های ارتباطی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال های ۷، ۸، ۱۳، ۱۹، ۲۸) کسب می کند.

۵ - خودانگیزی^۵: شامل افزایش احساس مسؤولیت، توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام و عطف توجه و کاهش تکانش گری و افزایش خویشتن پنداری می شود. خودانگیزی از نظر عملیاتی نمره ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال های ۱، ۹، ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۳۱) کسب می کند.

معرفی مقیاس هوش هیجانی سیبر یاشرینگ فرم اصلی این آزمون دارای دو قسمت و ۷۰ سؤال می باشد که به علت ناهمخوانی با فرهنگ ما از قسمت دوم استفاده نشده است. در قسمت اول سؤال های مربوط به ابعاد هوش هیجانی می باشد که نمره هر کدام از آن ها جداگانه محاسبه می شوند. این مؤلفه ها عبارتند از: خودانگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، همدلی یا هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی، هر آزمودنی شش نمره جداگانه دریافت می کند که یک نمره کل و پنج نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه ها می باشد.

پاسخ ها به صورت پنج درجه ای و ترتیبی است (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، به ندرت، هیچ وقت)، در بعضی از سؤال ها چنانچه آزمودنی گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و در بعضی سؤال ها به صورت بالعکس می باشد. اگر آزمودنی در سؤال های ۱، ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۸، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۳۱ و ۳۳ گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و چنانچه گزینه ب، ج، د و ه را انتخاب کند به ترتیب نمره ۲، ۳، ۴ و ۱ می گیرد. نمره گذاری سؤال های دیگر بالعکس می باشد.

¹ Self-Awareness

² Self-Control

³ Empathy

⁴ Social Skills

⁵ Self-Motivation

جدول شماره (۲): مولفه‌ها و سؤال‌های مربوط به آن‌ها در آزمون سیبریاشرینگ

خود انگیزی	خودآگاهی	خودکنترلی	همدلی (هوشیاری اجتماعی)	مهارت‌های اجتماعی
۱	۶	۲	۳	۷
۹	۱۰	۵	۴	۸
۱۵	۱۲	۱۱	۱۷	۱۳
۲۰	۱۴	۱۶	۲۲	۱۹
۲۱	۲۴	۱۸	۲۵	۲۸
۲۶	۲۷	۲۳	۲۹	
۳۱	۳۲	۳۰		
	۳۳			

با توجه به نتایج به دست آمده توسط منصوری (۱۳۸۰) و آلفای کل آزمون ۰/۸۴ می‌توان گفت که آزمون هوش هیجانی مورد استفاده در پژوهش حاضر از اعتبار و روایی خوبی برخوردار است. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرانباخ ۰/۸۲ محاسبه شده است.

۲- پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ

رضایت شغلی^۳: رضایت شغلی را می‌توان با تاکید بر نظریه هرزبرگ به دو عامل بهداشتی و انگیزشی تقسیم نمود. در عوامل انگیزشی به نوع و شرایط کار، فرصت‌هایی برای ارتقاء و مواردی اشاره می‌شود که به گونه‌ای مستقیم با خودکار مربوط می‌باشد در حالی که عوامل بهداشتی به مزایا، تسهیلات رفاهی، پرداخت و دیگر ابزارهایی برای ارضای نیازهای اولیه معطوف است (۷). رضایت شغلی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ به دست آورده است.

معرفی پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ: این پرسشنامه توسط دانت^۴ و همکارانش در سال ۱۹۶۶ در قالب تئوری دو عاملی فردریک هرزبرگ ارائه شده است. پرسشنامه مذکور حاوی ۷۲ سؤال می‌باشد که در مقابل هر عبارت یک مقیاس ۷ درجه‌ای وجود دارد که از پاسخ‌گو خواسته شده تا عبارت‌ها را به دقت

روایی^۱: منصوری (۱۳۸۰) به‌منظور هنجاریایی آزمون سیبریاشرینگ، روایی این آزمون را به‌دست آورده است که با توجه به نتیجه به‌دست آمده می‌توان گفت که آزمون هوش هیجانی ترجمه شده و هنجار شده توسط ایشان که در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته از روایی مناسبی برخوردار است.

پایایی^۲: جهت بررسی پایایی و اعتبار آزمون هوش هیجانی سیبریاشرینگ که توسط آقای منصوری ترجمه شده و هنجاریایی گردیده است (۱۳۸۰)، میزان همسانی درونی آزمون با استفاده از روش آلفای کرانباخ محاسبه شده است (۶). لازم به ذکر این که در پژوهش صورت گرفته هم میزان همسانی درونی کل آزمون و هم خرده آزمون‌ها محاسبه شده است که نتایج آن به شرح زیر می‌باشد:

جدول شماره (۳): میزان همسانی درونی کل آزمون و هم خرده آزمون‌ها در آزمون سیبریاشرینگ

آلفا	تعداد سؤال‌ها	تعداد آزمودنی‌ها	مؤلفه‌ها
۰/۸۴	۳۳	۴۰	کل آزمون
۰/۵۹	۸	۴۰	خودآگاهی
۰/۶۴	۷	۴۰	خود کنترلی
۰/۵۴	۷	۴۰	خود انگیزی
۰/۵۱	۶	۴۰	هوشیاری اجتماعی (همدلی)
۰/۵۰	۵	۴۰	مهارت‌های اجتماعی

³ Job Staisfaction
⁴ Dant

¹ Validity
² Reliability

یافته‌ها

فرضیه اول: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد.

جدول شماره (۴): رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی

کارکنان زن و مرد

جنسیت	همبستگی	تعداد	سطح معنی‌داری
زن	** ۰/۴۷۸	۱۴۵	۰/۰۰۰۱
مرد	** ۰/۱۹۷	۱۲۱	۰/۰۳۱

برای آزمون این فرضیه چون توزیع نمره‌های رضایت شغلی زنان نرمال نبود $SK = -1/012$ بنابراین از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج مربوط به آن در جدول شماره (۴) آمده است. براساس نتایج به دست آمده $r_{sp} = 0/478$ و $P = 0/0001 < 0/01$ بنابراین با احتمال ۹۹ درصد رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی زنان وجود دارد.

ولی در مورد مردان چون توزیع نمره‌های هر دو متغیر نرمال بود. $(SK = 0/343)$ $(SK = 0/040)$ ، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد براساس نتایج به دست آمده این رابطه معنی‌دار شده است $(P = 0/197 > 0/05)$ و $r_p = 0/031$. به این ترتیب این فرضیه در مورد زنان و مردان تأیید شده است یعنی رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد وجود دارد. همچنین در کل و بدون در نظر گرفتن جنس نیز با توجه به نتایج به دست آمده در جدول شماره (۴) این رابطه معنی‌دار شده است.

فرضیه دوم: بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی یا همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی) در کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد.

بخواند و میزان موافقت خود را با هریک از عبارت‌ها با علامت ضربدر در هر یک از درجه‌های ۱ تا ۷ مشخص نماید. درجه یک کم‌ترین موافقت و درجه هفت بیشترین موافقت آنان را نشان می‌دهد. این پرسشنامه حاوی ۳۶ سؤال رضایت شغلی و ۳۶ سؤال نارضایتی شغلی است که در هر کدام هم عوامل انگیزشی و هم عوامل بهداشتی موجود می‌باشد. به‌طور کلی پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول شامل مشخصه‌های فردی آزمودنی شامل جنس، سن، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت می‌باشد و بخش دوم پرسشنامه جهت پاسخ به سؤال‌های پژوهش می‌باشد که شامل ۳۶ سؤال بسته پاسخ است و برای اندازه‌گیری آن‌ها از مقیاس هفت گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است.

در زمینه روایی ابزار فوق می‌توان عنوان نمود که با رجوع به محاسبه دقیق ویژگی‌های روان سنجی سؤال‌ها و به ویژه بار عاملی آن، تمامی سؤال‌ها حداقل بار عاملی ۰/۵۵ داشته و این وضعیت معرف روایی درونی ابزار پژوهش می‌باشد.

در ضمن جهت اعتباریابی آزمون از روش آلفای کراباخ به‌منظور پیش‌بینی قدرت سنجش آزمون استفاده شده و به جهت این که در پرسشنامه ۳۶ سؤال رضایت شغلی و ۳۶ سؤال نارضایتی شغلی وجود دارد، دو اعتبار به دست آمده که اعتبار پرسشنامه اول ۰/۹۷۳ و اعتبار پرسشنامه دوم ۰/۹۲ می‌باشد.

در این پژوهش از دو بخش توصیف داده‌ها و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. روش‌های آماری مورد استفاده عبارتند از: نتایج توصیفی شامل توزیع فراوانی و درصد که در قالب جداول تنظیم گردیده بود و در مرحله دوم، نتایج تحلیلی ارائه گردید که با سؤالات پژوهش تناسب داشت. در بخش تحلیل از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن (فرضیه اول و دوم) و برای مقایسه متغیرهای پژوهش (فرضیه سوم و چهارم) از معادل ناپارامتری آزمون T یعنی آزمون U مان ویتنی استفاده شده است. که به کمک نرم‌افزار SPSS تعیین گردید.

جدول شماره (۵): رابطه بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در کل پاسخ‌گویان

		خودآگاهی	خود کنترلی	هوشیاری اجتماعی	ارتباط اجتماعی	خود انگیزی	هوش هیجانی	رضایت شغلی
خودآگاهی	ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۳۵۵**	۰/۲۹۰**	۰/۳۳۱**	- ۰/۰۵۲	۰/۶۵۸**	۰/۲۱۷**
	سطح معنی‌داری	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۳۹۴	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
خودکنترلی	ضریب همبستگی	۰/۳۵۵**	۱/۰۰۰	۰/۳۷۱**	۰/۳۶۴**	-۰/۰۱۷	۰/۷۵۵**	۰/۲۸۱**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۷۷۸	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
هوشیاری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۲۹۰**	۰/۳۷۱**	۱	۰/۳۱۶**	۰/۰۴۱	۰/۶۴۹**	۰/۲۳۶**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۵۰۸	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
ارتباط اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۳۳۱**	۰/۳۶۴**	۰/۳۱۶**	۱	۰/۰۹۰	۰/۶۹۸**	۰/۲۰۱**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۱۴۳	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
خودانگیزی	ضریب همبستگی	-۰/۰۵۲	-۰/۰۱۷	۰/۰۴۱	۰/۰۹۰	۱/۰۰۰	۰/۲۴۲**	۰/۱۶۶**
	سطح معنی‌داری	۰/۳۹۴	۰/۷۷۸	۰/۵۰۸	۰/۱۴۳	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۷
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۶۵۸**	۰/۷۵۵**	۰/۶۴۹**	۰/۶۹۸**	۰/۲۴۲**	۱	۰/۳۵۹**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
رضایت شغلی	ضریب همبستگی	۰/۲۱۷**	۰/۲۸۱**	۰/۲۳۶**	۰/۲۰۱**	۰/۱۶۶**	۰/۳۵۹**	۱
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۷	۰/۰۰۰۱	۰
	تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶

آنان بیشتر است (جدول شماره ۵). ولی با تفکیک جنس این رابطه پایدار نمانده است. به عبارت دیگر رابطه بین رضایت شغلی و خودآگاهی زنان کاملاً معنی‌دار شده $r_{sp} = ۰/۰۳۰۷$ ($p = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۵$) (جدول شماره ۶)، ولی در مورد مردان این رابطه معنی‌دار نشده است ($r_p = ۰/۰۲۱$ و $p = ۰/۸۱۸$) (جدول شماره ۷). بنابراین هرچند رابطه معنی‌داری بین خودآگاهی و رضایت شغلی وجود دارد ولی با در نظر گرفتن متغیر جنس این رابطه فقط در مورد زنان پایدار می‌ماند و رابطه معنی‌داری بین خودآگاهی مردان و رضایت شغلی آنان وجود ندارد.

۲ - ۲ - در مورد رابطه بین خودکنترلی و رضایت شغلی، ضریب همبستگی به دست آمده $r_p = ۰/۲۸۱$ است که با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می باشد ($p = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۱$) (جدول

برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن نمره‌های رضایت شغلی زنان و کشیدگی بالای آن برای بررسی رابطه بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های هوش هیجانی زنان از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و برای بررسی رابطه این دو متغیر در مورد مردان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

برای آزمون این فرضیه ابتدا بدون تفکیک جنس و سپس با تفکیک جنس آزمون همبستگی را اجرا نموده که نتایج آن به شرح زیر است:

۱ - ۲ - در مورد رابطه بین خودآگاهی و رضایت شغلی، ضریب همبستگی به دست آمده $۰/۲۱۷$ می‌باشد که با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد. این رابطه مثبت بوده و معرف این است که هرچه خودآگاهی کارکنان زن و مرد بیشتر باشد رضایت شغلی

شماره ۵)، پس این رابطه مثبت بوده و معرف این است که هرچه

خودکنترلی کارکنان بیشتر باشد رضایت شغلی آنان نیز بیشتر

جدول شماره (۶): رابطه بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در پاسخ‌گویان زن

		خودآگاهی	خود کنترلی	هوشیاری اجتماعی	ارتباط اجتماعی	خود انگیزی	هوش هیجانی	رضایت شغلی
خودآگاهی	ضریب همبستگی	۱/۰۰۰	۰/۳۵۵**	۰/۳۲۵**	۰/۳۹۷**	۰/۰۳۲	۰/۶۵۶**	۰/۳۰۷**
	سطح معنی‌داری	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۷۰۲	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
خودکنترلی	ضریب همبستگی	۰/۳۵۵**	۱	۰/۳۹۵**	۰/۴۳۶**	۰/۰۴۰	۰/۷۸۷**	۰/۴۹۷**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۶۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
هوشیاری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۳۲۵**	۰/۳۹۵**	۱	۰/۳۲۳**	۰/۲۱۰*	۰/۶۵۷**	۰/۲۴۶**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۳
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
ارتباط اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۳۹۷**	۰/۴۳۶**	۰/۳۲۳**	۱/۰۰۰	۰/۰۵۸	۰/۶۹۶**	۰/۲۲۱**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۴۸۵	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۸
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
خودانگیزی	ضریب همبستگی	۰/۰۳۲	۰/۰۴۰	۰/۲۱۰*	۰/۰۵۸	۱	۰/۲۶۷**	۰/۱۳۸
	سطح معنی‌داری	۰/۷۰۲	۰/۶۳۴	۰/۰۱۱	۰/۴۸۵	۰	۰/۰۰۱	۰/۰۹۷
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۶۵۶**	۰/۷۸۷**	۰/۶۵۷**	۰/۶۹۶**	۰/۲۶۷**	۱	۰/۴۸۷**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	۰	۰/۰۰۰۱
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵
رضایت شغلی	ضریب همبستگی	۰/۳۰۷**	۰/۴۹۷**	۰/۲۴۶**	۰/۲۲۱**	۰/۱۳۸	۰/۴۸۷**	۱
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۳	۰/۰۰۸	۰/۰۹۷	۰/۰۰۰۱	۰
	تعداد	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵	۱۴۵

ولی با تفکیک جنس آزمودنی‌ها این رابطه پایدار نمانده است،

به عبارت دیگر رابطه بین خودکنترلی و رضایت شغلی زنان کاملاً

معنی‌دار بوده $r_{sp} = ۰/۴۹۷$ و $p = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۱$ (جدول

شماره ۶) ولی در مورد مردان این رابطه معنی‌دار نشده است

$r_p = -۰/۰۶۵$ و $p = ۰/۴۷۹ > ۰/۰۵$ (جدول شماره ۷) بنابراین هر

چند رابطه معنی‌داری بین خودکنترلی و رضایت شغلی وجود دارد

ولی با کنترل متغیر جنس این ارتباط فقط در مورد زنان پایدار

است.

۳ - ۲ - سومین مؤلفه هوش هیجانی، هوشیاری اجتماعی یا

همدلی است. آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که ضریب

همبستگی به دست آمده $r_p = ۰/۲۳۶$ و با $p = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۱$

(جدول شماره ۵) کاملاً معنی‌دار می‌باشد یعنی رابطه معنی‌داری

بین همدلی (هوشیاری اجتماعی) و رضایت شغلی وجود دارد. با

تفکیک جامعه مورد بررسی به زنان و مردان ضریب همبستگی بین

دو متغیر در مورد زنان $r_{sp} = ۰/۲۴۶$ است که با احتمال ۹۹ درصد

معنی‌دار می‌باشد $p = ۰/۰۰۳ < ۰/۰۱$ (جدول شماره ۶) ولی در

مورد مردان این رابطه تأیید نمی‌شود $r_p = ۰/۱۳۷$ و

$P = ۰/۱۳۳ > ۰/۰۵$ به این ترتیب همانند دو مؤلفه قبلی بین

هوشیاری اجتماعی (همدلی) و رضایت شغلی زنان رابطه

معنی‌داری وجود دارد ولی بین رضایت شغلی مردان با هوشیاری

اجتماعی (همدلی) آنان رابطه معنی‌داری وجود ندارد و معنی‌داری جنس بوده است.

رابطه بین هوشیاری اجتماعی و رضایت شغلی ناشی از تأثیر متغیر

جدول شماره (۷): رابطه بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در پاسخ‌گویان مرد

		خودآگاهی	خودکنترلی	هوشیاری اجتماعی	ارتباط اجتماعی	خودانگیزی	هوش هیجانی	رضایت شغلی
خودآگاهی	ضریب همبستگی	۱	۰/۲۲۰*	۰/۲۶۷**	۰/۱۸۹*	-۰/۰۷۳	۰/۵۹۴**	۰/۰۲۱
	سطح معنی‌داری	۰	۰/۰۱۵	۰/۰۰۳	۰/۰۳۸	۰/۴۲۸	۰/۰۰۰	۰/۸۱۸
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
خودکنترلی	ضریب همبستگی	۰/۲۲۰	۱	۰/۳۱۷	۰/۲۲۴	-/۰۸۹	۰/۶۷۵	-۰/۰۶۵
	سطح معنی‌داری	۰/۰۱۵	۰	۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۳	۰/۳۳۳	۰/۰۰۰۱	۰/۴۷۹
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
هوشیاری اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۲۶۷**	۰/۳۱۷**	۱	۰/۲۷۱**	-۰/۱۵۶	۰/۶۱۵**	۰/۱۳۷
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۳	۰/۰۰۰۱	۰	۰/۰۰۳	۰/۰۸۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۳۳
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
ارتباط اجتماعی	ضریب همبستگی	۰/۱۸۹*	۰/۲۲۴*	۰/۲۷۱*	۱	۰/۱۱۲	۰/۶۵۴**	۰/۲۷۱**
	سطح معنی‌داری	۰/۰۳۸	۰/۰۱۳	۰/۰۰۳	۰	۰/۲۲۲	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۳
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
خودانگیزی	ضریب همبستگی	-۰/۰۷۳	-۰/۰۸۹	-۰/۱۵۶	۰/۱۱۲	۱/۰۰۰	۰/۱۹۳*	۰/۲۷۱**
	سطح معنی‌داری	۰/۴۲۸	۰/۳۳۳	۰/۰۸۷	۰/۲۲۲	۰	۰/۰۳۴	۰/۰۰۳
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۵۹۴**	۰/۶۷۵**	۰/۶۱۵**	۰/۶۵۴**	۰/۱۹۳*	۱	۰/۱۹۷*
	سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۰۱	۰/۰۳۴	۰	۰/۰۳۱
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱
رضایت شغلی	ضریب همبستگی	۰/۰۲۱	-۰/۰۶۵	۰/۱۳۷	۰/۲۷۱**	۰/۲۷۱**	۰/۱۹۷*	۱
	سطح معنی‌داری	۰/۸۱۸	۰/۴۷۹	۰/۱۳۳	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	۰/۰۳۱	۰
	تعداد	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱	۱۲۱

شماره ۷) به این ترتیب رابطه بین رضایت شغلی و مهارت‌های اجتماعی مردان و زنان معنی‌دار می‌باشد.

۵ - ۲ - در مورد رابطه بین رضایت شغلی و خودانگیزی به‌عنوان آخرین مولفه هوش هیجانی نتایج به‌دست آمده معرف وجود رابطه معنی‌دار بین این دو متغیر با احتمال ۹۹ درصد می‌باشد $p = ۰/۱۶۶$ و $r = ۰/۰۱ < p = ۰/۰۰۷$ (جدول شماره ۵). ولی با کنترل متغیر جنس و تفکیک جامعه کارکنان به دو گروه زنان و مردان این رابطه پایدار نمانده است، به این صورت که بین رضایت شغلی و خودانگیزی کارکنان زن رابطه معنی‌دار نشده است $r = ۰/۱۳۸$ و $p = ۰/۰۵ > p = ۰/۰۹۷$ (جدول شماره ۶) ولی در بین

۴ - ۲ - بین رضایت شغلی و مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد. با اجرای آزمون همبستگی، ضریب همبستگی به دست آمده بین رضایت شغلی و مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) ۰/۲۰۱ است که با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد $p = ۰/۰۰۲ < p = ۰/۰۱$ (جدول شماره ۵). این رابطه با کنترل متغیر جنس نیز پایدار می‌باشد. در بین زنان مقدار $r = ۰/۲۲۱$ و $p = ۰/۰۰۸$ و چون کمتر از ۰/۰۱ می‌باشد این رابطه معنی‌دار می‌باشد (جدول شماره ۶). رابطه بین رضایت شغلی و مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) مردان نیز با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد $r = ۰/۲۷۱$ و $p = ۰/۰۱ < p = ۰/۰۰۳$ (جدول

کارکنان مرد رابطه بین این دو متغیر با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار شده است $P = ۰/۰۰۳ < ۰/۰۱$ و $r_p = ۰/۲۷۱$ (جدول شماره ۷)

معنی‌دار شده است ولی با کنترل متغیر جنس این رابطه فقط در مورد مردان معنی‌دار می‌باشد.

به این ترتیب رابطه بین خودانگیزی و رضایت شغلی اگرچه در کل فرضیه سوم: بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد.

جدول شماره (۸): تفاوت رضایت شغلی کارکنان زن و مرد

	جنسیت	تعداد	میانگین رتبه‌ها	مجموع رتبه‌ها	مقدار ل‌من ویتنی	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	زن	۱۴۵	۱۶۰/۸۸	۲۳۳۲۷/۵۰	۴۸۰۲/۵۰۰	۰/۰۰۰۱
	مرد	۱۲۱	۱۰۰/۶۹	۱۲۱۸۳/۵۰		

برای آزمون این فرضیه ابتدا متغیر رضایت شغلی را با استفاده از ۷۲ سؤال پرسش‌نامه رضایت شغلی هرزبرگ و با کمک نرم افزار SPSS ایجاد نموده و سپس به‌منظور سنجش تفاوت رضایت شغلی زنان و مردان به دلیل این که توزیع نمره‌های مربوط به زنان نرمال نبود ($SK = -۱/۰۱۲$) بنابراین از معادل ناپارامتری آزمون T یعنی آزمون ل‌من ویتنی استفاده شد. نتایج حاصل از جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که U محاسبه شده ۴۸۰۲/۵ بوده و با احتمال

جدول شماره (۹): تفاوت هوش هیجانی کارکنان زن و مرد

	جنسیت	تعداد	میانگین رتبه‌ها	مجموع رتبه‌ها	مقدار ل‌من ویتنی	سطح معنی‌داری
هوش هیجانی	زن	۱۴۵	۱۳۷/۲۶	۱۹۹۰۲/۵۰	۸۲۲۷/۵۰۰	۰/۳۸۳
	مرد	۱۲۱	۱۲۹	۱۵۶۰۸/۵۰		

بحث و نتیجه‌گیری

اولین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد وجود دارد. همچنین در کل و بدون در نظر گرفتن جنس نیز این رابطه معنی‌دار شده است. این رابطه در کارکنان زن و مرد و در کل پاسخ‌گویان مثبت بوده است به این معنی که هر چه هوش هیجانی کارکنان بیشتر بوده، رضایت شغلی آنان نیز بالاتر بوده است و بالعکس. این نتیجه به صورت مستقیم با نظریه‌های علمی مطابقت ندارد ولی به صورت غیرمستقیم با نظریه روابط انسانی که معتقد است روابط انسانی می‌تواند اثر عمیقی بر میزان رضایت شغلی افراد

پس از ایجاد شاخص هوش هیجانی با استفاده از ۳۳ سؤال پرسش‌نامه هوش هیجانی سیبریاشرینگ برای آزمون این فرضیه چون توزیع نمره‌ها نرمال نبود ($SK = -۱/۰۱۲$) از آزمون ل‌من ویتنی استفاده شد، براساس نتایج U به دست آمده ۸۲۲۷/۵ و $P = ۰/۳۸۳ > ۰/۰۵$ می‌باشد. بنابراین فرض صفر تأیید و فرض تحقیق رد می‌شود به این معنی که بین هوش هیجانی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، این مطلب با مراجعه به جدول شماره ۹ مشخص می‌شود زیرا اختلاف میانگین دو گروه ناچیز می‌باشد.

داشته باشد مطابقت دارد. روابط انسانی از موضوع‌های مربوط به مؤلفه‌های مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) و هوشیاری اجتماعی (همدلی) است. این نتیجه همچنین به صورت غیرمستقیم با عامل انگیزشی (درونی) نظریه فردریک هرزبرگ مطابقت دارد. بر اساس نظریه هرزبرگ وجود عوامل انگیزشی (درونی) برای رضایت‌مندی شغلی ضروری است (۸). نتایج این فرضیه پژوهشی با نتایج پژوهش‌های اسدی (۹)، و دهشیری (۱۰) مطابقت دارد. زیرا در تحقیق اسدی (۱۳۸۲) به تأثیر میزان هوش هیجانی افراد در کاهش و یا افزایش فرسودگی شغلی اشاره شده است. نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) بیانگر این است که هوش هیجانی به‌طور معنی‌داری استرس شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند. همچنین نتایج این فرضیه پژوهشی با نتایج پژوهش‌های برخی از پژوهش‌گران خارجی و از جمله مایر و سالوی^۱ (۱۹۹۷) که نشان می‌دهد بهداشت روانی هیجانی عامل پیش‌بینی کننده‌ای برای موفقیت شغلی است (۱۱) و کریس واتکین^۲ (۲۰۰۰) که بیانگر تأثیر هوش هیجانی بر پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغلی است مطابقت دارد (۱۲).

دومین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی) در کارکنان زن و مرد رابطه وجود دارد. در مجموع این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که در کل پاسخ‌گویان بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه‌های پنج‌گانه هوش هیجانی رابطه مثبت وجود دارد. البته مولفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و خودانگیزی وابسته به جنس است؛ یعنی در مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و هوشیاری اجتماعی این رابطه فقط در مورد زنان تأیید شده و در مؤلفه

خودانگیزی این رابطه فقط در مورد مردان تأیید شده است. در مؤلفه مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) این رابطه وابسته به جنس نبوده و در هر دو گروه مردان و زنان تأیید شده است. نتیجه این فرضیه پژوهشی به طور نسبی با نتیجه تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) مطابقت دارد زیرا در تحقیق دهشیری مؤلفه‌های خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی یا همدلی و خودآگاهی به طور معنی‌داری در پیش‌بینی استرس شغلی افراد نقش دارند، که این نتیجه دقیقاً مطابق نتایج تحقیق حاضر است ولی در مورد دو مؤلفه دیگر یعنی خودانگیزی و مهارت‌های اجتماعی نتایج این دو تحقیق با یکدیگر مطابقت ندارد. سومین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که رضایت شغلی کارکنان زن به طور معنی‌داری از رضایت شغلی کارکنان مرد بیشتر بوده است. این نتیجه با نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) مطابقت دارد. زیرا نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) بیانگر آن است که کارکنان مرد نسبت به کارکنان زن به طور معنی‌داری دارای استرس شغلی بالاتری هستند. سومین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. نتیجه این فرضیه پژوهشی با نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) مطابقت ندارد. زیرا نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) نشان می‌دهد که کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد هم در هوش هیجانی کلی و هم در تمام مؤلفه‌های آن به طور معنی‌داری دارای نمره‌های بالاتری هستند.

با استناد به تحلیل‌های آماری داده‌های حاصل از این مطالعه، می‌توان اظهار نمود که «هوش هیجانی» از جمله عوامل تأثیرگذار و قابل توجه در افزایش «رضایت شغلی» محسوب می‌شوند.

¹ Mayer. J. D & Salovey, P.

² Watkin, Chris

پیشنهادهات

۱- برگزاری دوره های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه های آموزشی برای کلیه کارکنان دانشگاه در زمینه مهارت های زندگی و از جمله هوش هیجانی ۲- تهیه منابعی به صورت مکتوب همراه با دستورالعمل های قابل اجرا و کاربردی در زمینه آموزش مؤلفه های مربوط به هوش هیجانی به کارکنان ۳- آموزش روش های خودکنترلی در زمینه کنترل خشم و اضطراب و برخورد مناسب با دانشجویان و خودآگاهی با تأکید بر شناخت و تمیز احساس های مناسب و افکار منطقی از احساس های نامناسب و افکار غیرمنطقی در کارکنان دانشگاه ها

تشکر و قدردانی

در پایان از جناب آقای و سرکار خانم دکتر فروزان کریمی و ملیحه خانی برای ارائه ی مشاوره ی فنی و تخصصی و از آقایان دکتر حیدر عزیز نژاد، فضل الله یوسفی روشن و خانم ها حمیده محدثی، شمسی قنبرپور، دکتر زینب هاشمی، فرشته نارویی و همکاران محترم در دانشگاه های مورد مطالعه به خاطر همکاری صمیمانه شان در گردآوری پرسش نامه ها، و نیز از آن دسته از کارکنان محترمشان که با تکمیل پرسش نامه پژوهشگران را مشمول لطف خود قرار دادند صمیمانه سپاسگزاری و قدردانی می گردد.

References:

۱. علاقه مند ع. مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی. تهران: انتشارات بعثت. ۱۳۷۲. صفحات ۱۶۶-۱۶۱، ۷۰، ۱۶۱.
۲. مینایی پور ف. بررسی تاثیر عوامل رفتاری بر کارآفرینی درون سازمانی از دیدگاه کارکنان شهرداری تهران و ارائه راهکار مناسب. پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد علوم و تحقیقات. ۱۳۸۴. ص ۴۸.
۳. عسکریان م. جامعه شناسی آموزش و پرورش. تهران: انتشارات توس. ۱۳۶۸. ص ۵۶.
۴. آئین نامه های آموزشی مصوب شورای عالی برنامه ریزی علوم پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. تهران: معاونت آموزشی و امور دانشگاهی؛ سال های ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳. صفحه الف.
۵. سلطان محمدی ح. بهره وری و سبک های گوناگون مدیریتی: مورد مدیریت مشارکتی، شیوه های عملی ارتقای بهره وری نیروی انسانی. گروهی از اساتید مدیریت به کوشش دکتر داود محب علی. تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی؛ ۱۳۸۱. ص ۴۳۶.
۶. تعالی ح. بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره وری کارکنان بانک های کشور (پایان نامه). تهران: دانشگاه علامه طباطبائی؛ ۱۳۷۴. ص چکیده.
7. Calrlsen Ben A. An assessment of the productivity managers Network Model in Los Angeles County. Ed. D. Sanfrancisco: University of San Francisco; 1990. Available at: <http://proquest.umi.com/pqdweb?sid=1&firstIndex=0&RQT=511&TS=1191351590&clientId=48996>.

8. Politis John D. Dispersed leadership Predictor of the work environment for Creativity and productivity. European Journal of Innovation Management. 2005; 8(2): 182, 23. Available at: <http://proquest.umi.com/pqdweb?sid=2&firstIndex=0&RQT=511&TS=1191351831&clientId=48996>.
۹. عامری س ح، کوزه چیان ه، آذر ع، احسانی م. رابطه سبک های رهبری و خلاقیت با میزان اثربخشی مدیران تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. مجله حرکت. ۱۳۸۱. ص ۱۲۳.
۱۰. استرنبرگ، رابرت جی. سبک های تفکر. ترجمه: اعتماد اهری، علاءالدین و خسروی، علی اکبر. تهران: نشر و پژوهش دادار. چاپ دوم. ۱۳۸۱. ص ۲۳.
۱۱. صدقی بوکانی ن. رابطه ذهنیت فلسفی و هوش هیجانی مدیران با سلامت سازمانی مدارس شهرستان های بوکان و مهاباد. پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد رودهن. ۱۳۸۴. ص چکیده.
۱۲. عسلی نباتی م. رابطه سبک های تفکر مدیران با انجام وظایف مدیریتی آنان از نظر دبیران دبیرستان های دخترانه شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد رودهن. ۱۳۸۴. ص چکیده.
۱۳. فردوسی ن، اکرامی م. بررسی عملی بودن، اعتبار و روایی مقیاس سنجش کارآفرینی مدیران (ستادی و شرکت های وابسته مستقر در تهران) وزارت نیرو. مقاله پ.وهشی؛ مجموعه مقالات همایش ملی کارآفرینی؛ رودهن؛ انتشارات: دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد رودهن. ۱۳۸۴. ص ۲۴.