



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی

فاطمه شریف عسگری

محل کار: مرکز اعصاب و روان آتیه

نشانی منزل: تهران، میدان هفت تیر، خیابان مفتح جنوبی بن بست جار، بن بست فروغ، پلاک ۳.

Fsa.psy@googlemail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (ارزیابی و ابراز هیجان، تنظیم هیجان، و بهره برداری هیجان) بود. ۶۳ کارمند از بخش هائی از شرکت صنعتی محروسازان ایران خودرو، با سطح تحصیلات کارشناسی و بالاتر به آزمون‌های خودگزارش دهی هوش هیجانی (SSEIT؛ شات، ۱۹۹۸) و رضایت شغلی کلی (بریفیلد و روث، ۱۹۵۱) پاسخ دادند، نتایج نشان دادند که بین نمره‌های هوش هیجانی کلی و تنظیم هیجان با رضایت شغلی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد، با این وجود، نتایج تحلیل رگرسیون آشکار کرد که نمره‌های هوش هیجانی کلی و تنظیم هیجان به لحاظ آماری توان پیش بینی رضایت شغلی را ندارد. همچنین این نتایج عدم همبستگی بین مؤلفه‌های ارزیابی و ابراز هیجان، و بهره‌برداری هیجان را با رضایت شغلی نشان دادند. بر اساس یافته‌های بدست آمده در پژوهش حاضر و دیگر پژوهش‌ها، اگرچه هوش هیجانی موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود اما این نکته اهمیت دارد که میزان هوش هیجانی کارکنان با شرایط شغلی آنها تناسب و مطابقت داشته باشد و در صورتی که در ماهیت شغلی آنها هوش هیجانی نقش مهمی نداشته باشد، پیامد آن از بین رفتن منابع و زمان است که به نظر می‌رسد این نکته در مورد جمعیت مورد بررسی صادق است.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی - ارزیابی و ابراز هیجان - تنظیم هیجان - بهره برداری هیجان - رضایت شغلی.



۱. مقدمه

بررسی هوش هیجانی^۱ به صورت علمی در اوایل سالهای ۱۹۹۰ توسط مه ی^۲ و سالوی^۳ آغاز شد (سالوی، براکت^۴ و مه ی^۵، ۲۰۰۷). با این حال رشد مفهومی آن به هوش اجتماعی^۶ باز می گردد که در سال ۱۹۲۰ از سوی ثرندایک^۷ مطرح شد (پتریدس^۸ و فورنهام^۹، ۲۰۰۴ نقل از اسداله پور، زارعان و بخشی پور، ۱۳۸۵). هوش اجتماعی ثرندایک به توانایی فهم و مدیریت مردم و عاقلانه عمل کردن در روابط انسانی اطلاق می شد. این مفهوم با اصطلاح هوش درون فردی^{۱۰} و هوش بین فردی^{۱۱} گاردنر^{۱۲} (۱۹۸۳) نیز مطابقت دارد (اسکوتی^{۱۳} و دیگران، ۱۹۹۸ نقل از اسداله پور و دیگران، ۱۳۸۵). با این حال، آنچه عمومیت یافته و در ادبیات پژوهشی رواج پیدا کرده، اصطلاح هوش هیجانی است که توسط مه ی^{۱۴} و سالوی (۱۹۹۰) پیشنهاد شد و در سال ۱۹۹۵ با انتشار کتاب گلمن^{۱۵} تحت همین عنوان، وجهه عمومی تری یافت (اسداله پور و دیگران، ۱۳۸۵).

مه ی^{۱۶}، سالوی و کارسو^{۱۷} (۲۰۰۴) هوش هیجانی را به عنوان توانایی درک (دریافت) هیجان ها^{۱۸}، استفاده از هیجان برای تسهیل تفکر^{۱۹}، فهم هیجان ها^{۲۰} و مدیریت هیجان ها^{۲۱} تعریف کردند (مه ی^{۲۲} و دیگران، ۲۰۰۴). این موضوع بر این امر دلالت دارد که با درک و کنترل هیجان های خود می توان کیفیت زندگی خویش را گسترش داد (انیولا^{۲۳} و آدی^{۲۴}، ۲۰۰۱).

تعریف گلمن (۱۹۹۵، ۱۹۹۸ نقل از سالوی و دیگران، ۲۰۰۷) از هوش هیجانی به توانایی هایی که توسط مه ی^{۲۵} و سالوی توصیف شده، محدود نمی شود. وی گستره ای از ویژگی های شخصیتی مانند آگاهی های سیاسی^{۲۶}، اعتماد به خویشتن^{۲۷}، هشیاری^{۲۸} و انگیزه پیشرفت^{۲۹} را ارائه داد. بار-ان^{۳۰} (۱۹۹۷) هوش هیجانی را مجموعه ای از مهارتها، استعدادها و توانایی های شناختی می داند که ظرفیت فرد را در مقابله با فشارها و مقتضیات محیطی افزایش می دهد (حسنخوئی، ۱۳۸۵). بار-ان این مهارت ها و استعدادها را در پنج مقوله عوامل درون فردی، عوامل بین فردی، سازش پذیری^{۳۱}، مدیریت تنیدگی^{۳۲} و خلق عمومی^{۳۳} مطرح کرده است (اصلانخانی، عبدلی، زمانی ثانی و رضایی، ۱۳۸۷).

- 1 - emotional intelligence
- 2 - Mayer, J. D.
- 3 - Salovey, P.
- 4 - Brackett, M. R.
- 5 - social intelligence
- 6 - Thorndik, E. L.
- 7 - Petrides, A.
- 8 - Furnam, A.
- 9 - intrapersonal
- 10 - interpersonal
- 11 - Gardner, L.
- 12 - Escoti, A.
- 13 - Goleman, D.
- 14 - Caruso, D. R.
- 15 - perceiving emotions
- 16 - use emotion to facilitating thought
- 17 - understanding emotions
- 18 - managing emotions
- 19 - Eniola, M.
- 20 - Adebiji, K.
- 21 - political awareness
- 22 - self- confidence
- 23 - conscientiousness
- 24 - achievement motive
- 25 - Bar-on, R.
- 26 - adaptability
- 27 - stress management
- 28 - general mood



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

در واقع، علاقه مندی افراد مختلف به این مفهوم، ارائه تعاریف مختلف هوش هیجانی، ابزارهای اندازه گیری متعدد و نیز ادعاهای مرتبط با اهمیت آن را در پی داشته است. با این همه، پژوهشگران تلاش کرده اند کلیه تعاریف و مفهوم سازی های این سازه^{۳۹} را بر اساس دو الگو تبیین کنند (پتریدز^{۳۰} و فورنهام^{۳۱}، ۲۰۰۰، ۲۰۰۱ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵).

در الگوی اول که الگوی توانایی^{۳۲} نام دارد و توسط سالوی و مه یر (۱۹۹۰، مه یر و سالوی، ۱۹۹۷ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵) پیشنهاد شد، هوش هیجانی متشکل از توانایی های ذهنی عمده در قلمرو ادراک حسی، هیجان ها، تسهیل هیجانی، تفکر، درک هیجان ها و مدیریت هیجان های خود و دیگران است. بر اساس این نظریه، شناخت و هیجان ها در تعامل با یکدیگرند و هوش هیجانی به منزله استدلال انتزاعی درباره هیجان ها و احساس هاست.

در الگوی دوم که به الگوی رگه ها^{۳۳} یا الگوی ترکیبی^{۳۴} شهرت دارد، گلمن و بار-ان هوش هیجانی را به صورت تألیفی از تواناییهای ذهنی و رگه های شخصیتی، مانند خوش بینی^{۳۵}، خودآگاهی^{۳۶}، مهار احساس ها و برانگیختگی ها^{۳۷}، مقاومت، اشتیاق و خودانگیزی^{۳۸} تعریف کرده اند، تعاریفی که با تعاریف موجود انگیزش و شخصیت همپوشی دارد (گلمن، ۱۹۹۵، ۱۹۹۸، بار-ان، ۱۹۹۷، ۲۰۰۰، بویاتزیس^{۳۹}، گلمن و ری^{۴۰}، ۲۰۰۰ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵). به نظر می رسد اساس این تعریف گسترده از هوش هیجانی، اشاعه و همگانی سازی این مفهوم بوده است (گلمن، ۱۹۹۵ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵).

هریک از این الگوها طرفداران و ابزارهای اندازه گیری ویژه خود را دارد و هر روز مقاله های علمی متعددی بر اساس آنها در نشریه های علمی و معتبر جهان به چاپ می رسد. پژوهش حاضر بر مبنای الگوی اول یعنی الگوی توانایی ذهنی در قلمرو هوش هیجانی شکل گرفته است.

به طور سنتی در برخی از فرهنگ ها هوش آموزشگاهی^{۴۱} و تحلیلی^{۴۲} به عنوان پایه ای است که بر اساس آن یک شغل ساخته می شود. بی تردید هوش عمومی^{۴۳} تأثیر مهمی بر توانایی انجام انواع وظایف مورد نیاز در بسیاری از مشاغل را دارد، اما موفقیت در کار ممکن است شامل چیزی بیش از هوش عمومی باشد. در دنیای کاری پیچیده امروز توانایی همکاری با مدیران^{۴۴} و همکاران^{۴۵} بسیار حساس است (دیس^{۴۶} و سالوی، ۲۰۰۶).

در سال های اخیر هوش هیجانی به عنوان یکی از متغیرهای روان شناختی مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است (گلمن، ۱۹۹۵، شات^{۴۷}، مالو^{۴۸}، تورستنسون^{۴۹}، بولار^{۵۰} و روک^{۵۱}، ۱۹۹۸، مه یر، کارسو و سالوی، ۲۰۰۰ نقل از اکبری زردخانه، ۱۳۸۶). شواهد زیادی نشان می دهند که هوش

29 - construct

30 - Petrides, K. V.

31 - Furnham, A.

32 - ability model

33 - traits

34 - mixed model

35 - optimism

36 - self-awareness

37 - impulses

38 - self-motivation

39 - Boyatzis, M. A.

40 - Rhee, K. S.

41 - academic intelligence

42 - analytical

43 - general intelligence

44 - managers

45 - coworkers

46 - Daisy, D.

47 - Schutte, N. S.

48 - Malou, J. M.

49 - Thorsteinsson, E. B.

50 - Bhullar, N.

51 - Rooke, S. E.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

هیجانی با موفقیت و عدم موفقیت فرد در حوزه های مختلف زندگی مرتبط است (شات و دیگران، ۲۰۰۷، جین^{۵۲} و سین^{۵۳} ها^{۵۴}، جاکوبس^{۵۴} و دیگران، ۲۰۰۸ نقل از اکبری زردخانه، ۱۳۸۶). افراد دارای هوش هیجانی بالا از تعامل های اجتماعی مثبت تری برخوردارند، رابطه با دوستان و خانواده را ارج می نهند و در روابط بین فردی موفق ترند (مارتنیز - پونز^{۵۵}، ۱۹۹۷، مه یو و دیگران، ۲۰۰۴ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵).

نکته دیگری که لازم است بدان اشاره شود آن است که موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است و این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود راضی و خشنود باشند. رضایت شغلی^{۵۶} برخاسته از عوامل درونی و ویژگی های فردی از یک سو و عوامل جسمانی و محیطی از سوی دیگر است (حسنخوئی، ۱۳۸۵).

شواهد متعددی در مورد تواناییهای هوش هیجانی و رگه های موثر بر رضایت شغلی وجود دارد (کافتسوس^{۵۷} و زمپتاکیز^{۵۸}، ۲۰۰۸) برای مثال می توان به چهارمین توانایی الگوی مه یو و سالوی، یعنی توانایی مدیریت هیجان ها اشاره کرد. در برخورد با یک موقعیت شغلی و در شرایط محیط کار واکنش های مختلفی مانند انکار احساسات، فرار از مشکلات، تأیید حالت کلی موفقیت بدون تأیید جریان آن و به کارگیری مدیریت هیجان ها برای حل مسائل و هماهنگ ساختن هیجان و تفکر بروز می کنند. بنابراین نحوه مدیریت هیجان ها در محیط کار می تواند تأثیر زیادی بر عملکرد و رضایت شغلی افراد داشته باشد (سیارچی، فورگاس و مه یو، ۱۳۸۶).

منابع انسانی و بهره گیری شایسته از آن، از کارآمدترین شیوه های رهایی از تنگناها و دشواریهای توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است، زیرا منابع انسانی و نیروی کارآمد بنیادی ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و تکامل است. همین بازخورد منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبکهای رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی، توجه به رفتار، شخصیت و ویژگیهای روانی کارکنان شده است. از جمله تلاش های مدیریت در جهت حفظ منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان^{۵۹} و جلوگیری در عدم رضایت آنها است (هومن، ۱۳۸۱).

یکی از عواملی که می تواند نقش مهمی در محیط کاری بازی کند، هوش هیجانی است (جورج^{۶۰}، ۲۰۰۰، گلمن، بویاتزیس^{۶۱} و مس که^{۶۲}، ۲۰۰۲، لو^{۶۳}، ونگ^{۶۴} و سونگ^{۶۵}، ۲۰۰۴، سی^{۶۶} و کوت^{۶۷}، ۲۰۰۴، وونگ و لو، ۲۰۰۲ نقل از سی، ترام^{۶۸} و اوهارا^{۶۹}، ۲۰۰۶) دلایل متعددی وجود دارند که چرا هوش هیجانی کارکنان می تواند رضایت شغلی آنها را تحت تأثیر قرار دهد. کارکنان با هوش هیجانی بالا به علت آنکه در ارزیابی و تنظیم هیجانهای خود نسبت به کارکنان با هوش هیجانی پایین مهارت بیشتری دارند با احتمال بیشتری دارای سطوح بالایی از رضایت شغلی هستند. برای مثال، کارکنان با هوش هیجانی بالا ممکن است احساس ناکامی و تنیدگی را بهتر تشخیص دهند و در نتیجه، هیجان ها خود را برای کاهش تنیدگی تنظیم کنند. این افراد انعطاف پذیرترند زیرا

52 - Jain, A. K.

53 - Sinha, A. K.

54 - Jacobs, M

55 - Martinez, M.

56 - job satisfaction

57 - Kafetsios, k.

58 - Zampetakis, L. A.

59 - employees

60 - George, J. M.

61 - Boyatzis, R.

62 - McKee, A.

63 - Law, K. S.

64 - Wong, C.

65 - Song, L. J.

66 - Sy, T.

67 - Cote, S.

68 - Tram, S.

69 - Ohara, L. A.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

توانایی درک علل تنیدگی را دارند و با اتخاذ راهبردهای مناسب، در مقابله با پیامدهای منفی تنیدگی واجد پشتکار هستند (کوپر^{۷۰} و ساواف^{۷۱}، ۱۹۹۷ نقل از سی و دیگران، ۲۰۰۶). در مقابل، کارکنان با هوش هیجانی پایین کمتر از هیجانهای خود آگاه هستند و توانایی کمتری در مقابله با هیجانهای خود در هنگام مواجهه با موقعیتهای دشوار دارند. در نتیجه، با افزایش سطح تنیدگی، رضایت شغلی آنها نیز کاهش می‌یابد (سی و دیگران، ۲۰۰۶).

اختصاص سالانه بیش از ۵۰ میلیون دلار جهت آموزش کارکنان در کشور آمریکا که بخش قابل توجهی از آن بر قابلیت‌ها و مهارت‌های هیجانی و اجتماعی تمرکز یافته است، به روشنی موید ضرورت انجام پژوهش در این قلمرو است (بار - ان، ۲۰۰۰ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷). از آنجا که بزرگسالان قسمت اعظم ساعات کاری خود را در محیط‌های کاری می‌گذرانند، این محیط بهترین مکان برای برنامه ریزی هدف‌های آموزشی و تأثیر بر کارکنان است. بنابراین، پژوهش حاضر با توجه به تعداد اندک پژوهش‌های انجام شده در این قلمرو، به بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی پرداخته است. هدف این پژوهش تعیین ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی بر اساس الگوی توانایی هوش هیجانی مه‌یر، سالوی و کارسو (۱۹۹۷) است. بر مبنای ادبیات پژوهش در این قلمرو پژوهش حاضر به منظور بررسی فرضیه‌های پیش رو تنظیم شده است ۱- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. ۲- ارزیابی و ابراز هیجان با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. ۳- تنظیم هیجان با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. ۴- بهره برداری هیجان با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد.

۲. روش

در این پژوهش به منظور تعیین رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، از طرح همبستگی^{۷۲} استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر کلیه کارمندان بخش‌های مالی، بازرگانی، منابع انسانی و مهندسی شرکت محروسازان ایران خودرو در سال ۱۳۸۹ بود، که سطح تحصیلات آنها، کارشناسی به بالا بود. یک گروه ۶۳ نفری از با توجه به محدودیت‌های سازمانی با روش نمونه برداری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش با استفاده از دو مقیاس داده‌ها جمع‌آوری شدند.

آزمون خودگزارش دهی هوش هیجانی^{۷۳} (SSEIT؛ شات، ۱۹۹۸) این مجموعه ۳۳ گویه‌ای، سه مؤلفه ارزیابی و ابراز هیجان (۱۳ گویه)، تنظیم هیجان (۱۰ گویه) و بهره برداری از هیجان (۱۰ گویه) را در برمی‌گیرد (علی نیا کروئی، دوستی، دهشیری و حیدری، ۱۳۸۷). گویه‌های آزمون نشانگر حیطه‌های مختلف ارزیابی و ابراز هیجان در خود و دیگران، نظم دهی به هیجان‌ها در خود و دیگران و استفاده از هیجان‌ها در حل مسائل اجتماعی و بین فردی است (یوسفی، ۱۳۸۵).

در این مقیاس که یک آزمون خودگزارش دهی است، آزمودنی میزان موافقت یا مخالفت خود را با هر یک از ماده‌ها، در یک مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت مشخص می‌کند. شات و دیگران (۱۹۹۸) مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ و بازآزمایی را به ترتیب برابر ۰/۹۰ و ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. ضریب همسانی درونی این مقیاس در نمونه‌ای از نوجوانان برای هوش هیجانی کلی برابر با ۰/۸۴ و برای زیر مقیاس‌های آن به ترتیب برابر با ۰/۷۶، ۰/۶۶ و ۰/۵۵ گزارش شده است (علی نیا کروئی و دیگران، ۱۳۸۷). بشارت (۱۳۸۴ نقل از یوسفی، ۱۳۸۵) با به کارگیری مقیاس مذکور در نمونه ۱۳۵ نفری از دانشجویان ایرانی، ضرایب اعتبار^{۷۴} آزمون را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۸ و ضریب بازآزمایی با فاصله دو هفته را برابر با ۰/۸۳ گزارش کرده است. روایی^{۷۵} سازه و ملاک مقیاس از طریق محاسبه همبستگی بین هوش هیجانی و حالت اضطراب (I= -۰/۲۵)، افسردگی (I= -۰/۳۳) و ناگویی خلقی (I= -۰/۱۵) تأیید شده است (شات و دیگران، ۱۹۹۸، شات و دیگران، ۲۰۰۷، خسروجاوید، وفایی و رسول زاده طباطبائی، ۱۳۸۱ نقل از علی نیا کروئی و دیگران، ۱۳۸۷).

70 - Cooper, R. K.

71 - Sawaf, A.

72 - correlation

73 - Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test (SSEIT)

74 - reliability

75 - validity



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

آزمون رضایت شغلی (بریفیلد^{۷۶} و روث^{۷۷}، ۱۹۵۱) در این پژوهش برای ارزشیابی رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی کلی^{۷۸} (بریفیلد و روث، ۱۹۵۱) استفاده شده است. این پرسشنامه ۵ گویه دارد. نمره گذاری این پرسشنامه بر مبنای مقیاس ۷ درجه ای لیکرتی است و گزینه های پاسخ ها از "به شدت مخالف" ۱ تا "به شدت موافق" ۷ گسترده شده است. اعتبار این پرسشنامه در یک بررسی در مورد ۲۲۲ نفر از کارکنان دانشگاه ۰/۸۸ به دست آمد. روایی آن نیز بر اساس محاسبه همبستگی آن با شاخص توصیفی شغلی (JDI) برابر با ۰/۸۹ گزارش شده است (جاج^{۷۹}، لوکه^{۸۰}، دورهام^{۸۱} و کلاگر^{۸۲}، ۱۹۹۸). در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهشی حاضر از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

۳. یافته ها

میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متغیرهای هوش هیجانی و مؤلفه های آن با رضایت شغلی در جدول ۱ منعکس شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی بین مؤلفه های هوش هیجانی و رضایت شغلی

متغیرها	M	SD	1	2	3	4
۱. رضایت شغلی	22/48	5/26	—			
۲. ارزیابی و ابراز	49/50	6/01	0/161	—		
۳. تنظیم هیجان	39/28	4/55	۰/۲۱۷*	0/572**	—	
۴. بهره برداری	40/19	4/60	0/170	0/582**	0/702**	—
۵. هوش هیجانی کلی	128/99	13/08	0/209*	0/846**	0/858**	0/864**

*p<0/05 **p<0/01

نتایج مندرج در جدول ۱ نشان می دهند که میانگین های ابراز و بیان هیجان، تنظیم هیجان، بهره برداری هیجان و هوش هیجانی کلی به ترتیب برابر ۴۹/۵۰، ۳۹/۲۸، ۴۰/۱۹ و ۱۲۸/۹۹ هستند. میانگین رضایت شغلی نیز برابر ۲۲/۴۸ به دست آمده است.

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۱ نیز نشان می دهند که هوش هیجانی کلی و مؤلفه تنظیم هیجان ها با رضایت شغلی همبستگی مثبت معنادار دارد (به ترتیب برابر با $r = ۰/۲۱۷$ و $r = ۰/۲۰۹$). به عبارت دیگر، این یافته ها نشان می دهند که هوش هیجانی و مؤلفه تنظیم هیجان ها با افزایش رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار دارد.

از آنجا که نتایج جدول ۱ نشان دادند که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی کلی و مؤلفه تنظیم هیجان همبستگی معنادار وجود دارد، به منظور پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش هیجانی کلی و مؤلفه تنظیم هیجان کار تحلیل رگرسیون انجام شد. هوش هیجانی کلی و مؤلفه تنظیم هیجان ها به عنوان متغیرهای پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک در معادله رگرسیون وارد شدند. نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۲ منعکس شده اند.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون هوش هیجانی و مؤلفه تنظیم

76 - Brayfield, A. H.

77 - Rothe, H. F.

78 - Overall Job Satisfaction Measure

79 - Judge, T. A.

80 - Locke, E. A.

81 - Durham, C. C.

82 - Kluger, A. N.



شاخص							متغیرها
<u>SE</u>	<u>R²</u>	<u>R</u>	<u>F</u>	<u>Ms</u>	<u>df</u>	<u>SS</u>	
5/18	0/47	0/217	3/01	80/87	1	80/87	تنظیم هیجان
5/19	0/44	0/209	2/79	75/46	1	75/46	هوش هیجانی کلی

شاخص				متغیرها
<u>t</u>	<u>β</u>	<u>SEB</u>	<u>B</u>	
1/73	0/217	80/87	0/251	تنظیم هیجان
1/67	0/209	75/46	0/84	هوش هیجانی کلی

با توجه به نتایج جدول ۲ می توان دریافت که هوش هیجانی کلی و تنظیم هیجان ها به لحاظ آماری توان پیش بینی رضایت شغلی را ندارند. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که بر اساس یافته های پژوهش حاضر هوش هیجانی کلی و تنظیم هیجان نمی توانند رضایت شغلی را تبیین کنند.

۴. نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر مشخص کردند که هوش هیجانی با رضایت شغلی همبستگی مثبت معنادار دارد. این نتایج با پژوهش های دیگر (برای مثال سیاروچی^{۸۳}، دینز^{۸۴} و اندرسون^{۸۵}، ۲۰۰۰؛ سارنی^{۸۶} و دیگران، ۲۰۰۰؛ اسدی و دیگران، ۱۳۸۷؛ ونگ و لو، ۲۰۰۲؛ سی و دیگران، ۲۰۰۶؛ کافتسوس و زمیتاکیز، ۲۰۰۸) همسو هستند. برای تبیین یافته های پژوهش، چندین تبیین احتمالی وجود دارد.

افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از کنش وری اجتماعی بهتری برخوردارند، اضطراب و بی خوابی کمتری را تجربه می کنند، از نشانه های بدنی کمتری رنج می برند و افسردگی و سایر نشانه های مرضی در آنها کمتر است (بار-آن، ۱۹۹۹، سیاروچی و دیگران، ۲۰۰۰، سارنی و دیگران، ۲۰۰۰، کارسون^{۸۷}، کارسون^{۸۸} و بیرکن می یر^{۸۹}، ۲۰۰۰ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷). کارکنان با هوش هیجانی بالاتر شاداب تر، با نشاط تر، سرزنده تر و از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند (سارنی و دیگران، ۲۰۰۰ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷). همچنین بزرگسالان و افرادی که به ویژه در مدیریت و اداره عواطف و هیجان ها خود و دیگران عملکرد خوبی دارند، از حمایت اجتماعی و احساس رضایتمندی بیشتری برخوردارند. این حمایت اجتماعی می تواند از فرد در برابر افسردگی، اضطراب و دیگر مشکلات روانی محافظت کند (سیاروچی، پی دینز و اندرسون، ۲۰۰۰ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷).

در پژوهش دیگری رابطه مثبتی بین هوش هیجانی مدیران و مهارت های مؤثر آنها در حل تعارض درون گروهی در گروه های خودگردان به دست آمد (مالک، ۲۰۰۰ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷) به عبارت دیگر، صرف نظر از ماهیت و چگونگی شغل هوش هیجانی تأثیر مثبت قابل ملاحظه ای بر رضایت شغلی دارد (ونگ و لو، ۲۰۰۲).

⁸³ - Ciarrochi, J. P.

⁸⁴ - Deans, F

⁸⁵ - Anderson, S.

⁸⁶ - Sarni, D.

⁸⁷ - Carson, K.

⁸⁸ - Carson, P. F.

⁸⁹ - Birken meier, B.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

نتایج پژوهش حاضر نیز نشان دادند که مؤلفه تنظیم هیجان با رضایت شغلی همبستگی مثبت معنادار دارد. بنابراین، می توان دریافت که افزایش سطح تنظیم هیجان (فهم چگونگی هیجان) در افراد منجر به رضایت شغلی بیشتر آنان در محیط کارشان می شود. یک تبیین احتمالی این یافته آن است که تجربه یک هیجان خاص (شادی، عصبانیت و ...) از قواعد و قوانین خاص خود پیروی می کند، برای مثال عصبانیت زمانی افزایش می یابد که عدالت انکار شود. (سالوی و دیگران، ۲۰۰۷) بنابراین با مهار خود که عبارت است از قابلیت اجتناب از هیجان های منفی مانند اضطراب، ناامیدی و تحریک پذیری، افراد در فراز و نشیب های زندگی کمتر با مشکل مواجه می شوند و یا به سرعت از موقعیت ناراحت کننده به شرایط مطلوب باز می گردند (سارنی و دیگران ۲۰۰۰، مالک، ۲۰۰۰، رسولی، ۱۳۸۱، عطار، ۱۳۷۴ نقل از اسدی و دیگران، ۱۳۸۷) نتایج پژوهش حاضر نشان می دهند که با فهم هیجان و آگاهی از قاعده هیجان ها، توانایی افراد در مهار هیجان ها بیشتر می شود و این توانایی در رضایتمندی آنها از شغلشان تأثیر بسزایی دارد که این نتایج نیز با یافته های (سیاروچی و دیگران، ۲۰۰۰، سارنی و دیگران، ۲۰۰۰، مالک، ۲۰۰۰، رسولی، ۱۳۸۱، عطار، ۱۳۷۴، اسدی و دیگران، ۱۳۸۷) همسو هستند.

با این وجود نتایج این پژوهش نشان دادند که مؤلفه های اول و سوم هوش هیجانی (به ترتیب ارزیابی و ابراز هیجان و بهره برداری هیجان) با پیشینه پژوهشی همخوانی ندارد این احتمال وجود دارد که عدم همبستگی این مؤلفه ها با متغیر رضایت شغلی به دلایل از جمله: کوچک بودن حجم نمونه پژوهش (۶۳) برای اجرای طرح همبستگی و استفاده از نمونه غیر تصادفی به دلیل محدودیت های سازمانی باشد وجود موارد فوق سبب پائین بودن واریانس نتایج شده و در نهایت منجر به عدم همبستگی و ارتباط معنادار بین رضایت شغلی و دو مؤلفه ارزیابی و ابراز هیجان و بهره برداری هیجان شد.

تبیین احتمالی دیگری که می توان در مورد عدم تأیید فرضیه های مذکور و عدم همخوانی با پیشینه های پژوهش در نظر گرفت آن است که نتایج این پژوهش به خودی خود نقضی بر پیشینه های مذکور باشد. بر اساس پژوهش ونگ و لو (۲۰۰۲) اگرچه هوش هیجانی با سطوح بالا بسیار خوب است و منجر به افزایش رضایت شغلی کارکنان می شود. اما این نکته حائز اهمیت است که میزان هوش هیجانی کارکنان با شرایط شغلی آنها تناسب و مطابقت داشته باشد و در صورتی که در ماهیت شغلی آنها هوش هیجانی نقش مهمی نداشته باشد، پیامد آن از بین رفتن منابع و زمان است. به نظر می رسد این نکته در مورد جمعیت مورد بررسی صادق است.

محدودیت ها

محدود بودن افراد گروه نمونه (۶۳) برای اجرای طرح همبستگی که احتمال می رود سبب سوگیری در نتایج شد، استفاده از آزمون خودسنجی هوش هیجانی که این آزمون نیز از انتقادهایی که متوجه همه مقیاس های خود گزارش دهی است مبرا نیست و عدم همکاری سازمان در انتخاب نمونه تصادفی و عدم همکاری کافی پاسخ دهندگان در تکمیل پرسشنامه ها.

پیشنهادها

سازماندهی پژوهش هایی در نمونه ای با حجم بیشتر جهت تعمیم نتایج، استفاده از آزمون های عملکردی^{۹۰} هوش هیجانی مانند آزمون هوش هیجانی مه یر، سالوی و کارسو،^{۹۱} (MSCEIT) به منظور ارتقاء سطح اعتبار نتایج پژوهش و تشکیل کارگاه های آموزشی به منظور ارتقا هوش هیجانی برای افزایش رضایت شغلی کارکنان.

تشکر و قدردانی

در نهایت ذکر این نکته را بر خود واجب می دانم که از زحمات بی دریغ استاد گرامی دکتر محترم نعمت طاوسی کمال تشکر را داشته باشم.

⁹⁰ - Performance Test

⁹¹ - Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

منابع:

- اسد اله پور، م.، بخشی پور، ع. و زارعان، م. (۱۳۸۵). رابطه هوش هیجانی با شخصیت و پیشرفت تحصیلی. مجموعه مقالات سومین سمینار سراسری بهداشت روانی، ۳۴-۳۰.
- اسدی، ج.، برجعلی، ا. و جمهری، ف. (۱۳۸۷). رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو. فصلنامه تازه ها و پژوهشهای مشاوره، ۲۲، ۵۸-۴۱.
- اصلانخانی، م.، عبدلی، ب.، زمانی ثانی، ح. و فتحی رضایی، ز. (۱۳۸۸). هوش هیجانی در ورزشکاران معلول. فصلنامه روان شناسان ایرانی، ۶ (۲۱)، ۲۴-۱۵.
- اکبری زردخانه ای، س.، رستمی، ر. و زارعان، م. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی و مکانیزم های دفاعی با اعتیاد. فصلنامه روان شناسان ایرانی، ۴ (۱۵)، ۳۰۴-۲۹۳.
- حسنخوئی، س. (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و مهارت شغلی با رضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی دانشگاه الزهرا.
- سیارچی، ژ.، فورگاس، ژ. و مه یر، ج. (۱۳۸۶). هوش عاطفی در زندگی روزمره، ترجمه ا. نوری امام زاده و ح. نصیری. اصفهان: هشت بهشت. (تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۱).
- علی نیا کروئی، ر.، دوستی، ی.، دهشیری، غ. و حیدری، م. و. (۱۳۸۸). سبک های شوخ طبعی، بهزیستی فاعلی و هوش هیجانی در دانشجویان. فصلنامه روان شناسان ایرانی، ۴ (۱۸)، ۱۷۵-۹۹.
- هومن، ح. ع. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- هومن، ح. ع. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد کردن مقیاس رضایت شغلی. نشریه مدیریت دولتی، ۵۳، ۵۴، ۲۲-۱.
- یوسفی، ف. (۱۳۸۵). رابطه هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی در دانشجویان. فصلنامه روان شناسان ایرانی، ۳ (۹)، ۱۴-۵.

- Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, I. S. (2006). *A life worth living: Contributions to positive psychology*: <http://books.google.com>. (5/3/2010)
- Enolia, M. S., & Adebisi, K. (2001). Emotional intelligence and goal setting: An investigation into interventions to increase motivation to work among visually impaired students in Nigeria. *Journal of Visual Impairment*, 25 (3), 249-253.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Journal of Personality and Individual Differences*, 44, 712-722.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., Kluger, A. N. (1998). This positional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of applied psychology* vol. 83. 17-34
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Finding, and Implications. *Journal of Psychological Inquiry*, 15 (3), 197-215.
- Salovey, P., Brackett, M. R., & Mayer, J. D. (2004). *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey Model*: <http://books.google.com>. (5/3/2010)



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

- Sy, T., Tram, S., & Ohara, L. A. (2006).** Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461-473.
- Wong, C. S., & Law, S. L. (2002).** The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Journal of The Leadership Quarterly*, 13, 243 – 274.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.