

رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه‌های 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 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 مولفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و هوشیاری اجتماعی این رابطه فقط در مورد زنان تأیید شده و در مولفه 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 از زمان به سر می‌بریم که نظریه‌های سنتی مربوط

مطمئن‌تری برای موفقیت فرد در زندگی و محیط کارش

می‌باشد و هوش شناختی نمی‌تواند به تنهایی تضمین کافی

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

هوش هیجانی است که منجر به موفقیت و پیشرفت می‌شود. هر چه شغل پیچیده‌تر 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 زمینه‌ی ارزشی تحت عنوان «کارمندان ما ارزشمندترین دارایی‌های ما هستند» مد نظر می‌باشد (۳). با توجه به رسالت دانشگاه‌ها در تربیت نسل جوان و پرورش جامعه‌ی مولد و محقق به ویژه اهداف مهمی که دانشگاه‌های علوم پزشکی بر عهده دارند؛ از جمله: ۱. فراهم آوردن امکانات تأمین بهداشت و درمان کلیه‌ی 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 توسعه‌ی پایدار کشور. ۳. افزایش بهره‌وری 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 سازه‌ی هوش هیجانی و رضایت شغلی بپردازد.

از زمان ظهور سازه‌ی هوش هیجانی در ادبیات روان‌شناسی، این سازه در حیطه‌های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته؛ از جمله کار و کارگاه. در واقع پژوهش‌گران مختلف همواره سعی داشته‌اند، رابطه این سازه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی و در نهایت رضایت شغلی به دست آورند. به‌عنوان مثال پژوهش‌های متعددی نشان داده‌اند که هوش هیجانی با رضایت‌مندی شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه‌ای دارد و با هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد. در طرف مقابل فرسودگی شغلی به‌عنوان سندرمی متشکل از سه جزء نیز امروزه در کانون توجه پژوهش‌گران و روان‌شناسان صنعتی است اجزای این سندرم عبارتند از: فرسودگی جسمی (خستگی و فقدان نیرو)، فرسودگی هیجانی (افسردگی،

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 قابلیت‌های هیجانی و منطقی او بستگی دارد به عبارت دیگر تعقل بدون عاطفه ناتوان است و هیجان نیز بدون تعقل نابینا (۱).

اصطلاح هوش هیجانی اولین بار در سال ۱۹۹۰ توسط دانیل گلمن^۱ و به‌عنوان شکلی از هوش هیجانی مطرح شد که شامل توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خود و دیگران، پذیرش دیدگاه‌های سایر افراد و کنترل روابط و توانش‌های اجتماعی است. هوش هیجانی از سوی برخی پژوهش‌گران شامل متغیرهای شخصیتی است که با شاخص‌های بین موقعیتی رفتار نظیر همدلی، جرأت‌ورزی و خوش بینی ارتباط می‌یابند (۲).

فقدان کفایت و قابلیت هیجانی می‌تواند افراد را از دستیابی به پتانسیل بالقوه‌شان 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 حیطه‌های متنوعی مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است صنعت و کارگاه و مراکز شغلی از جدی‌ترین زمینه‌های مورد بررسی در حیطه‌ی 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 سال‌های اخیر چنین توانایی‌هایی با عنوان هوش هیجانی برچسب خورده‌اند. 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 پژوهش‌ها نشان داده است که مهارت‌ها و تخصص‌ها به تنهایی عملکرد درخشانی را آشکار نمی‌سازد بلکه بیشتر سطوح بالای

^۱ Goleman

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

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

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

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 می‌دهند. ابزارهای پژوهش:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ»: هوش هیجانی از نظر مفهومی عبارت است از توانایی نظارت بر احساس‌ها و هیجان‌های خود و دیگران، توانایی تشخیص و تفکیک احساس‌های خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباط خود و دیگران (۵). هوش هیجانی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» کسب می‌کند.

مؤلفه‌های هوش هیجانی:

۱ - خود آگاهی^۱: توانایی شناخت احساس‌ها، نقاط ضعف و قوت خویش و عوامل به وجود آورنده نوع احساس‌ها. خود آگاهی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال‌های ۶، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۴، ۲۷، ۳۲، ۳۳) کسب می‌کند.

۲ - خود کنترلی^۲: «توانایی ابراز احساس‌ها است، به طوری که جریان تفکر و ارتباط‌های سالم را ممکن سازد. خود کنترلی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال‌های ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۳۰) کسب می‌کند.

۳ - هوشیاری اجتماعی (همدلی^۳): توانایی درک احساس‌ها دیگران و به کارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد نیاز برای افرادی که در پیرامون خود قرار گرفته‌اند. همدلی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال‌های ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵، ۲۹) کسب می‌کند.

۴ - مهارت‌های اجتماعی^۴ (ارتباطی): «توانایی مدیریت روابط خود با دیگران». مهارت‌های ارتباطی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال‌های ۷، ۸، ۱۳، ۱۹، ۲۸) کسب می‌کند.

۵ - خودانگیزی^۵: شامل افزایش احساس مسؤولیت، توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام و عطف توجه و کاهش تکانش‌گری و افزایش خویشتن‌پنداری می‌شود. خودانگیزی از نظر عملیاتی نمره‌ای است که فرد در پرسشنامه هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (سؤال‌های ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۳۱، ۳۱، ۳۹) کسب می‌کند.

معرفی مقیاس هوش هیجانی سیبر یاشرینگ فرم اصلی این آزمون دارای دو قسمت و ۷۰ سؤال می‌باشد که به علت ناهمخوانی با فرهنگ ما از قسمت دوم استفاده نشده است. در قسمت اول سؤال‌های مربوط به ابعاد هوش هیجانی می‌باشد که نمره هر کدام از آن‌ها جداگانه محاسبه می‌شوند. این مؤلفه‌ها عبارتند از: خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی یا هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی، هر آزمودنی شش نمره جداگانه دریافت می‌کند که یک نمره کل و پنج نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها می‌باشد.

پاسخ‌ها به صورت پنج درجه‌ای و ترتیبی است (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، به ندرت، هیچ وقت)، در بعضی از سؤال‌ها چنانچه آزمودنی گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می‌گیرد و در بعضی سؤال‌ها به صورت بالعکس می‌باشد. اگر آزمودنی در سؤال‌های ۱، ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۸، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۳۱ و ۳۳ گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می‌گیرد و چنانچه گزینه ب، ج، د و ه را انتخاب کند به ترتیب نمره ۲، ۳، ۴ و ۱ می‌گیرد. نمره‌گذاری سؤال‌های دیگر بالعکس می‌باشد.

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

مهارت‌های اجتماعی	همدلی (هوشیاری اجتماعی)	خودکنترلی	خودآگاهی	خود انگیزی
۷	۳	۲	۶	۱
۸	۴	۵	۱۰	۹
۱۳	۱۷	۱۱	۱۲	۱۵
۱۹	۲۲	۱۶	۱۴	۲۰
۲۸	۲۵	۱۸	۲۴	۲۱
	۲۹	۲۳	۲۷	۲۶
		۳۰	۳۲	۳۱
			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 هنجاریابی 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 هنجاریابی 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	خودکنترلی
۰/۵۴	۷	۴۰	خود انگیزی
۰/۵۱	۶	۴۰	هوشیاری اجتماعی (همدلی)
۰/۵۰	۵	۴۰	مهارت‌های اجتماعی

³ Job Satisfaction

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 $SK = -۱/۰۱۲$ بنابراین از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج مربوط به آن در جدول شماره (۴) آمده است. براساس نتایج به دست آمده $r_{sp} = ۰/۴۷۸$ و $P = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۱$ 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. $(SK = ۰/۳۴۳)$ $(SK = ۰/۰۴۰)$ ، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد براساس نتایج به دست آمده این رابطه معنی‌دار شده است $(P = ۰/۱۹۷ > ۰/۰۵)$ و $P = ۰/۰۳۱ > ۰/۰۵$ ، 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 هر یک از عبارات با علامت ضریب 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 کرانباخ 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

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

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 می‌باشد ($p = ۰/۰۰۰۱ < ۰/۰۱$) (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 معنی‌دار 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 است.

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

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

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

ولی با تفکیک جنس آزمودنی‌ها این رابطه پایدار نمانده است، به‌عبارت 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

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

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

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 $r_p = 0.166$ و $p < 0.07$ (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 $r_{sp} = 0.138$ و $p > 0.097$ (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) 0.201 است که با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد $0.01 < p = 0.02$ (جدول شماره ۵). این رابطه با کنترل متغیر جنس نیز پایدار می‌باشد. در بین زنان مقدار $r_{sp} = 0.221$ و $p = 0.008$ و چون کمتر از 0.01 می‌باشد این رابطه معنی‌دار می‌باشد (جدول شماره ۶). رابطه بین رضایت شغلی و مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) مردان نیز با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد $r_p = 0.271$ و $p < 0.003$ (جدول

کارکنان مرد رابطه بین این دو متغیر با احتمال ۹۹ درصد معنی‌دار شده است $P = 0/003 < 0/01$ و $rp = 0/271$ (جدول شماره ۷) مورد مردان معنی‌دار می‌باشد. معنی‌دار شده است ولی با کنترل متغیر جنس این رابطه فقط در 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 LAMN ویتنی	سطح معنی‌داری
زن	۱۴۵	۱۶۰/۸۸	۲۳۳۲۷/۵۰	۴۸۰۲/۵۰۰	۰/۰۰۰۱
مرد	۱۲۱	۱۰۰/۶۹	۱۲۱۸۳/۵۰		

۹۹ درصد معنی‌دار شده است ($P = 0/0001$). بنابراین فرض صفر رد و فرض تحقیق تأیید می‌گردد به این معنی که بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود دارد. یعنی با مقایسه میانگین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد مشخص می‌شود که رضایت شغلی زنان بیشتر از مردان می‌باشد. فرضیه چهارم: بین هوش هیجانی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود دارد.

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 به منظور سنجش تفاوت رضایت شغلی زنان و مردان به دلیل این که توزیع نمره‌های مربوط به زنان نرمال نبود ($SK = -1/012$) بنابراین از معادل ناپارامتری آزمون T یعنی آزمون LAMN 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 LAMN ویتنی	سطح معنی‌داری
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 ($SK = -1/012$) از آزمون LAMN ویتنی استفاده شد، براساس نتایج U به دست آمده ۸۲۲۷/۵ و $P = 0/383 > 0/05$ 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 پیش‌بینی‌کننده‌ای 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 دوره‌های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی برای کلیه کارکنان دانشگاه در زمینه مهارت‌های زندگی و از جمله هوش هیجانی ۲- تهیه منابعی به صورت مکتوب همراه با دستورالعمل‌های قابل اجرا و کاربردی در زمینه آموزش مؤلفه‌های مربوط به هوش هیجانی به کارکنان ۳- آموزش روش‌های خودکنترلی در زمینه کنترل خشم و اضطراب و برخورد مناسب با دانشجویان و خودآگاهی با تأکید بر شناخت و تمییز احساس‌های مناسب و افکار منطقی از احساس‌های نامناسب و افکار غیرمنطقی در کارکنان دانشگاه‌ها

تشکر و قدردانی

در پایان از جناب آقای و سرکار خانم دکتر فروزان کریمی و ملیحه خانی برای ارائه‌ی مشاوره‌ی فنی و تخصصی و از آقایان دکتر حیدر عزیز نژاد، فضل‌الله یوسفی روشن و خانم‌ها حمیده محدثی، شمسی قنبرپور، دکتر زینب هاشمی، فرشته نارویی و همکاران محترم در دانشگاه‌های مورد مطالعه به خاطر همکاری صمیمانه شان در گردآوری پرسش‌نامه‌ها، و نیز از آن دسته از کارکنان محترم‌شان که با تکمیل پرسش‌نامه پژوهشگران را مشمول لطف خود قرار دادند صمیمانه سپاسگزاری و قدردانی می‌گردد.

References:

1. Mayer, J. D, Salovey P. The intelligence of emotional intelligence. (1993).
۲. گلمن د. هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، تهران، انتشارات رشد؛ (۱۳۸۰).
۳. تعالی ح. بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری کارکنان بانکهای کشور [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی؛ (۱۳۷۴).
۴. آئین نامه مصوب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. تهران: معاونت آموزشی وامور دانشگاهی، دبیرخانه شورای عالی برنامه ریزی علوم پزشکی؛ (۱۳۸۲).
5. Mayer, J. D. & salovey, P. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied & preventive psychology, <http://trochim.human.cornell.edu/gallery/young>. (1995).
۶. منصوری ب. ترجمه و هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبریاشرینگ در دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران. [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی؛ (۱۳۸۰).

۷. ترابی م. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل‌های هما. [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی؛ (۱۳۸۲).
۸. معمارزاده ع. ورود سازمانی. اقتصاد و مدیریت، شماره ۸ و ۹، دانشگاه آزاد اسلامی. (۱۳۷۰).
۹. اسدی ج. بررسی رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت ایران خودرو. [پایان نامه]. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی؛ (۱۳۸۲).
۱۰. دهشیری غلامرضا. رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد. [پایان نامه]. یزد: مرکز تحقیقات آموزش و پرورش؛ (۱۳۸۳).
11. Mayer. J. D, Salovey P. What is emotional intelligence? Emotional Development And Emotional Intelligence: Implications for Education, NewYork: Basic Books. (1997).
12. Watkin, Chris Developing emotional intelligence, International journal of selection and assessment. (2000).