

## بررسی رابطه بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی کارکنان

دکتر رمضان حسن زاده<sup>۱</sup>

سید مرتضی ساداتی کیادهی<sup>۲</sup>

فاطمه سلیمانی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف: هدف کلی این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی و روحیه کاری کارکنان است. روش: روش پژوهش از نوع همبستگی است جامعه و نمونه آماری: کارکنان رسمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر می‌باشند و ابزار گردآوری داده‌ها: و ابزار مورد استفاده شامل پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی برادبری و گریوز، پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی و یسوی و کروم و پرسشنامه محقق ساخته روحیه کاری بوده است. روش تجزیه و تحلیل: برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (جداول توزیع فراوانی، نمودارها و درصد) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، تحلیل واریانس دو راهه ANOVA و رگرسیون چند متغیره) استفاده شده است. یافته‌های پژوهش: 1- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. 2- بین هوش هیجانی و روحیه کاری کارکنان رابطه وجود دارد. 3- بین روحیه کاری و رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان رابطه وجود دارد. 4- هوش هیجانی در کارکنان زن و مرد متفاوت است. بحث و نتیجه‌گیری: نتایج این بررسی نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در این جامعه آماری رابطه معناداری وجود ندارد، بین روحیه کاری و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد و تحصیلات و

---

<sup>1</sup> دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی ساری

<sup>2</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

<sup>3</sup> کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و .. جنسیت بر هیچ کدام از متغیرهای مورد مطالعه تأثیری ندارد. بین روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد.

## کلید واژه‌ها:

هوش هیجانی-رضایت شغلی-روحیه کاری-جنسیت-مدرک تحصیلی.

## مقدمه:

مشکلات رفتاری و اختلال‌های روانی، عدم رضایت شغلی، روحیه پایین در محیط کار و بی‌انگیزشی از مهم‌ترین پدیده‌های سازمانی عصر ماست. نتیجه بررسی‌های صاحب نظران حکایت از آن دارد که اغلب این مشکلات به نداشتن رشد اجتماعی و ضعف در مهارت‌های اجتماعی برمی‌گردد. بدین معنا که آنها نمی‌دانند چگونه و تا چه حدی با دیگران ارتباط برقرار کنند. به نظر آنها فردی از نظر اجتماعی رشد یافته محسوب می‌شود که بتواند به راحتی با مردم زندگی کند و سازگاری داشته باشد. سالووی<sup>1</sup> توصیف مبنایی خود را از هوش هیجانی بر اساس نظریات گاردنر<sup>2</sup> دربارهٔ استعداد‌های فردی قرار می‌دهد و این توانایی‌ها را به 5 حیطه اصلی گسترش می‌دهد: 1- شناخت عواطف شخصی 2- به کار بردن درست هیجان‌ها 3- شناخت عواطف دیگران 4- برانگیختن خود 5- حفظ ارتباط.

البته افراد از نظر توانایی خود در هر یک از این حیطه‌ها، با یکدیگر تفاوت دارند و ممکن است بعضی از ما مثلاً در کنار آمدن با اضطراب‌های خود کاملاً موفق باشیم اما در تسکین دادن ناآرامی‌های دیگران چندان کارآمد نباشیم. بدون شک زیربنای اصلی سطح توانایی ما، عصبی است اما چنانچه خواهیم دید، مغز به طور چشم‌گیری شکل‌پذیر است و همواره در حال یادگیری

<sup>1</sup> - Salevey

<sup>2</sup> - Gardner

است. گلمن<sup>۱</sup> (1995)، هوش هیجانی را چنین توصیف می‌کند: هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند. باران<sup>۲</sup> (1997) هوش هیجانی را اینطور تعریف می‌کند: یک دسته از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی که توانایی موفقیت خود را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد. بنابراین هوش هیجانی یکی از عوامل مهم در تعیین موفقیت فرد در زندگی است و مستقیماً بهداشت روانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دو راهبرد نظری کلی در زمینه هوش هیجانی وجود دارد: دیدگاه اولیه از هوش هیجانی که آن را به عنوان نوعی از هوش تعریف می‌کند که دربرگیرنده، عاطفه و هیجان است. دیدگاه دوم که به دیدگاه مختلط مشهور است و هوش هیجانی را با دیگر توانمندی‌های شخصیتی مانند انگیزش ترکیب می‌کند. دو روانشناس آمریکایی، پیتر سالووی و جان مایر<sup>۳</sup>، اولین کسانی بودند که این اصطلاح را به کار بردند و کارهای آکادمیک آنها در این زمینه پایه را برای کارهای بعدی فراهم کرد. به نظر سالووی و مایر در هوش هیجانی 4 جنبه اساسی وجود دارد: 1- شناخت هیجانها 2- درک هیجانها 3- تنظیم هیجانها 4- استفاده از هیجانها. نظریه گلمن خیلی وسیع‌تر و فراگیرتر از نظریه سالووی و مایر بود. توصیف گلمن از هوش هیجانی که در طول سالهای تحول یافته است چهار زمینه را دربر می‌گیرد: خودآگاهی - خود مدیریت - آگاهی اجتماعی - مدیریت رابطه.

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (جنیفر<sup>۴</sup> و گریس<sup>۵</sup>، 1999). رضایت شغلی یعنی

1 - Goleman

2 - Bar-on

3 - Mayer

4 - Jennifer

5 - Gareth

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و ..  
 احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند. فیشر<sup>۱</sup> نارضایت شغلی را عامل درونی می‌داند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه، شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت او از کار خود ابراز نارضایتی می‌نماید و درصد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). گینز برگ<sup>۲</sup> و همکارانش (۱۹۵۱) که رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند: ۱- رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود: اول احساس لذتی که صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عاید انسان می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی از مسئولیتهای اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد. ۲- رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی مثل شرایط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می‌توان نام برد و عوامل درونی که خصوصیات و حالت فردی را شامل می‌گردند در مقایسه با عوامل بیرونی از ثبات بیشتری برخوردارند. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است. روحیه مجموعه‌ای از احساسات و طرز فکر آدمی است. در مواردی روحیه را با رضایتمندی شغلی مترادف کرده‌اند. چند نمونه از تعاریف روحیه کاری عبارتند از: ۱- روحیه عبارت است از شیوه اندیشه، نحوه برداشت افراد و گروه‌های کارکنان از محیط کارشان و نیز کوشش و همکاری و میل روحبخشی که کارکنان برای رسیدن به هدفهای سازمان از خود نشان می‌دهند (پرهیزکار، ۱۳۷۵).

<sup>۱</sup> - Fisher

<sup>۲</sup> - Ginzberg

2- روحیه کیفیتی است محسوس ولی نمی‌توان آن را به چشم مشاهده کرد. همچنین نمی‌توان به طور مجزا از سایر عوامل و کیفیات به آن پرداخت. روحیه ضعیف از میزان تولید می‌کاهد در حالیکه روحیه قوی سبب افزایش تولید می‌شود و روحیه قوی زمانی در افراد بوجود می‌آید که به کار خود دلبستگی داشته و موجبات رضایت خاطرشان فراهم باشد (کیمبل و ایلز؛ ترجمه طوسی، 1370). افخمی (1386) در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش به این نتایج دست یافت که: برای دارندگان مدرک لیسانس، هوش هیجانی با تعهد سازمانی ارتباط معکوس دارد، برای دارندگان مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه‌ی مستقیم دارد. هوش هیجانی با رضایت شغلی ارتباطی ندارد. وکیلی (1385)، در تحقیقی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران و کارکنان دانشگاه پیام نور منطقه 9 بر روی 148 کارمند و 33 مدیر انجام داد. به این نتایج دست یافت که: بین مؤلفه‌های درون فردی با سلامت سازمانی مدیران و کارکنان با سطح احتمال 5٪ و  $r=0/62$  رابطه معناداری وجود ندارد. بین مؤلفه‌های میان فردی با سلامت سازمانی مدیران و کارکنان با سطح احتمال 5٪ و  $r=0/55$  رابطه معناداری وجود ندارد. بین مؤلفه‌های میان فردی با سلامت سازمانی مدیران و کارکنان با سطح احتمال 5٪ و  $r=1/13$  رابطه معناداری وجود ندارد. بین مؤلفه‌های خلق و خوی عمومی با سلامت سازمانی مدیران و کارکنان با سطح احتمال 5٪ و  $r=0/23$  رابطه معناداری وجود ندارد. هادی‌زاده مقدم و همکاران (1388)، مطالعه‌ی ای با عنوان بررسی ارتباط هوش هیجانی با گرایش کارآفرینانه (مطالعه موردی: سازمان‌های وابسته به شرکت نفت) انجام دادند. در این مطالعه، گرایش کارآفرینانه کارکنان (در سطح سازمانی)، به عنوان متغیر وابسته و هوش هیجانی، به عنوان متغیر مستقلی، که ممکن است با گرایش کارآفرینانه ارتباط داشته باشد، در نظر گرفته شده است. میزان هوش هیجانی 60 نفر از کارکنان سازمان‌های وابسته به شرکت

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و ..  
نفت، با استفاده از پرسش نامه هوش هیجانی شرینگ، که ابعاد خودآگاهی، خودتنظیمی، خودبرانگیختگی، همدلی و ارتباط اجتماعی را شامل است، سنجیده شد و همچنین گرایش کارآفرینانه آنان توسط پرسش نامه گرایش کارآفرینانه محقق ساخته که شامل 3 بعد ریسک پذیری، نوآوری و پیش گامی است با استفاده از روش های آماری تحلیل واریانس فریدمن و ماتریس همبستگی اسپیرمن و روش رگرسیون گام به گام، مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل، از رابطه مثبت و قوی میان 2 متغیر هوش هیجانی و گرایش کارآفرینانه ( $r=0.773, p<0.01$ ) حکایت داشت. اسدی و همکاران در مطالعه ای با عنوان رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو دریافتند عامل هوش هیجانی نقش تعیین کننده ای در تبیین تغییرات و پراکندگی متغیر فرسودگی شغلی ایفا می کند و به طور کلی در حدود 61% از تغییرات آن را تبیین می کند. همچنین در این تحقیق وجود رابطه مثبت بین عامل هوش هیجانی و عامل سلامت روان به خوبی تایید شد و بررسی ها علاوه بر رابطه معنادار بین زیرعوامل های هر دو عامل نشان داد که هوش هیجانی در حدود 50% از تغییرات و پراکندگی عامل سلامت روان را تبیین می کند، اما رابطه بین عامل های سلامت روان و فرسودگی شغلی در تحلیل رگرسیون معنادار به دست نیامد (اسدی و همکاران، 1386).

نقی زاده و همکاران در مطالعه ای با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به این نتایج دست یافتند: تفاوت معنی داری در میزان هوش هیجانی و تنش شغلی در دو جنس مشاهده شد ( $P<0.05$ ). همچنین رابطه معکوس معنی داری بین هوش هیجانی با تنش شغلی مشاهده گردید ( $P<0.05$ ). مولفه های هوش هیجانی، بویژه خود آگاهی، همدلی، خودانگیزی در پیش بینی تنش شغلی نقش

معنی‌داری داشت. به این ترتیب برخورداری از زیر مولفه های هوش هیجانی منجر به کاهش تنش شغلی خواهد شد (نقی زاده و همکاران، 1388).

استاک و لی<sup>۱</sup> (2003)، در تحقیقی به عنوان ارتباط بین هوش هیجانی، بهره هوشی، صفات شخصیتی، رتبه کاری و عملکرد بر روی 94 نفر متخصص کارمند به این نتایج دست یافتند که: هوش هیجانی، نسبت به صفات شخصیتی و بهره هوشی، عملکرد شغلی را بهتر و بیشتر پیش‌بینی می‌کند. علاوه بر این کنترل هیجانی و مدیریت هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد کارکنان (کار گروهی، انگیزشی، پیشرفت در دیگران) دارد. هیجانهای مستقیم شناختی به طور مثبتی با عملکرد تجارتي (توسعه تجاری و انجام دادن کارها برای بهبود تجارت فردی) مرتبط است. فهم و درک هیجانهای مشتری به طور مؤثری با نوع برقراری ارتباط (سرویس‌دهی به ارباب رجوع) با آنها مربوط می‌باشد. یک تیم پژوهش استرالیایی (1999) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد 44 تیم در مدت 9 هفته به این نتایج دست یافت که: در شروع تیم‌های با هوش هیجانی بالا به طور معناداری عملکرد بهتری نسبت به تیم‌های با هوش هیجانی پایین داشتند. در پایان 9 هفته مطالعه عملکرد تیم‌های با هوش هیجانی پایین با عملکرد تیم‌های با هوش هیجانی بالاتر همسان بود و هوش هیجانی به عنوان عامل شتاب دهنده عملکرد تیم عمل می‌کند. و به تیم امکان می‌دهد، سریعتر و مؤثرتر، یک گروه منسجم تشکیل دهد. به ظاهر تیم‌های با هوش هیجانی پایین‌تر به زمان بیشتری نیاز دارند تا بیاموزند چگونه به عنوان یک گروه به نحو مؤثر کار کنند (کیاروچی، جوزف و همکاران؛ ترجمه نجفی زند، 1385).

جنینگ و همکارانش<sup>۲</sup> (2007) در مطالعه‌ای دریافته‌اند که با بهبود هوش هیجانی کارکنان میزان فروش محصولات نیز افزایش می‌یابد. نتیجه تحقیق

1. Stough - lee  
1. Jennings, S. & Palmer, B. R.

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و ..  
 برون‌دین و همکارانش<sup>۱</sup> (2008) نشان داد مدیران با هوش هیجانی بالا نقش مهمی در میزان عملکرد کارکنان دارند. نتیجه مطالعه گوید باخ<sup>۲</sup> (2009)، با عنوان تاثیر هوش هیجانی در عملکرد تیمی پرستاران نشان داد که تنظیم هیجانی نقش مهمی در عملکرد شغلی پرستاران دارد. نتیجه مطالعه رامو و همکارانش<sup>۳</sup> (2009) نشان داد که هوش هیجانی و هوش اجتماعی هر دو نقش تعیین کننده‌ای در میزان عملکرد شغلی کارکنان دارد. نتایج مطالعات موممی<sup>۴</sup> (2009) نشان می‌دهد هوش هیجانی مدیران نقش مهمی در به وجود آمدن جو سازمانی مناسب در سازمان دارد. از بین مولفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی بیشترین تاثیر را در به وجود آوردن جو مناسب سازمانی دارند. دشیپاند<sup>۵</sup> (2009) در مطالعه‌ای با عنوان تصمیم‌گیری اخلاقی پزشکان و پرستاران در بیمارستان دریافت کارکنانی که دارای مهارت‌های هوش هیجانی بالاتر در مولفه‌های همدلی و خود مدیریتی هستند، تصمیمات اخلاقی بیشتری می‌گیرند. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی می‌تواند با عث یادگیری بیشتر و عملکرد بهتر شود.

وانگ و همکاران<sup>۶</sup> (2010) مطالعه‌ای با عنوان تاثیر هوش هیجانی مدیران و معلمان در میزان رضایت شغلی معلمان انجام دادند. نتایج نشان داد هوش هیجانی مدیران در میزان موفقیت معلمان نقش مهمی دارد. همچنین هوش هیجانی تاثیر مهمی در رضایت شغلی معلمان دارد.

گودسه و همکاران<sup>۷</sup> (2010) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین شخصیت، هوش هیجانی و روش‌های حل مناقشات در میان متخصصان

2. Brundin, E. , Patzelt, H. , & Shepherd, D. A

3. Quoidbach, J. , & Hansenne, M.

4. Ramo, L. G. , Saris, W. E. , & Boyatzis, R. E

5. Momemi, N

6. Deshpande, S. P. (2009).

<sup>6</sup> Wong, C. S. , Wong, P. M. , & Peng, K. Z.

<sup>7</sup> Godse, A. S. , & Thingujam, N. S.



تکنولوژی اطلاعات (IT) پرداختند. این مطالعه بر روی 81 نفر از متخصصان IT در هند انجام شد. یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی ارتباط مستقیمی با روش‌های حل مناقشات دارد. به این ترتیب که افراد با هوش هیجانی بالا، از روش‌های بهتری برای حل مناقشات در محیط کار استفاده می‌کنند.

ژوزف<sup>1</sup> و همکاران (2010) در مطالعه‌ای به تجزیه و تحلیل نتیجه چند تحقیق جهت مشخص نمودن رابطه بین هوش هیجانی، عملکرد شغلی، توانایی شناختی، شخصیت، نژاد و جنس پرداختند. نتیجه تحقیق نشان داد که هوش هیجانی برای پیش بینی عملکرد شغل‌های مهیج بسیار مناسب می‌باشد.

با توجه به سوابق پژوهشی در مورد متغیرهای تحقیق فرضیه‌های تحقیقات شامل:

- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین هوش هیجانی و روحیه کاری کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین روحیه کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.
- تحصیلات (کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد) و جنسیت بر رضایت شغلی کارکنان اثر دارند.
- هوش هیجانی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.
- روحیه کاری در کارکنان زن و مرد متفاوت است.
- رضایت شغلی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

## روش:

روش پژوهش از نوع همبستگی است. پژوهش حاضر از نظر هدف نوعی پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. در پژوهش حاضر، کارکنان رسمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر (به استثنای کارکنان زیر دیپلم) به عنوان جامعه آماری مورد مطالعه قرار می‌گیرند که تعداد آن‌ها 208 نفر می‌باشد. حجم نمونه آماری در این پژوهش براساس بهره‌گیری از جدول مورگان و کرجسی در کل 136 نفر می‌باشد که به دو طبقه مردان و زنان تقسیم شدند. انتخاب اعضای نمونه به طور تصادفی و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بوده است. ابزار پژوهش شامل: 1- پرسشنامه آزمون استاندارد هوش هیجانی برادبری و گریوز 2- پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی و سیوکی و کروم. 3- پرسشنامه روحیه کاری (پرسشنامه‌ای که قبلاً توسط مریم حسن پور امیری (1377) تنظیم و مورد استفاده قرار گرفته بود و روایی و پایایی آن مورد تأیید اساتید راهنما و مشاور مربوطه قرار گرفت). آزمون هوش هیجانی برادبری و گریوز حاوی 28 سؤال می‌باشد و مدت پاسخگویی آن حدود 7

دقیقه در نظر گرفته شده است. هر سؤال با توجه به گزینه انتخاب شده نمره خاصی دارد که با روشی محاسبه شده و با یکدیگر جمع می‌شوند. در این آزمون علاوه بر نمره کل هوش هیجانی، نمرات هوش هیجانی به تفکیک چهار مهارت اصلی آن یعنی خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه نیز مشخص می‌گردد. آزمون استاندارد رضایت شغلی ویسوکي و کروم، حاوی 39 سوال از پنج جنبه مختلف شغل است که برای هر جنبه تعدادی معیار وجود دارد تا احساسات فرد را نسبت به شغلش مورد سنجش قرار دهد. این جوانب عبارتند از ماهیت کار که سوال 1-10 مربوط به این قسمت است. سرپرست که سوالات 11-18 را به خود اختصاص می‌دهد. همکار که سوالات 19-28 مربوط به این جنبه از رضایت شغلی است. ارتقاء که سوالات 29-33 را شامل می‌شود. پرداخت که سوالات 34-39 این جنبه را شامل می‌شود. پرسشنامه روحیه کاری حاوی 25 سؤال می‌باشد که روحیه‌های مشارکتی، مسئولیت‌پذیری، خود کنترلی نظام ارزشی و ابتکار و نوآوری کارکنان به عنوان متغیرهای مورد مطالعه در نظر گرفته شده است. این پرسشنامه سه گزینه‌ای بوده و جواب‌ها دارای نشانه روحیه زیاد، کم، اصلاً می‌باشد. به این صورت که در همه سوالات، گزینه الف بیانگر عدم وجود روحیه کاری (اصلاً) و گزینه ب بیانگر روحیه کاری کم و گزینه ج بیانگر روحیه کاری زیاد می‌باشد. در این تحقیق از دو روش آماری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود: 1- آمار توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی، رسم نمودارها، محاسبه درصدها. 2- آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، ANOVA، تحلیل واریانس دو راهه و رگرسیون چند متغیره. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

### یافته‌ها:

فرضیه اول - بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول 1- همبستگی بین میزان هوش هیجانی و رضایت شغلی

متغیرها	N	df	$r_m$	$r_b$	$\alpha$
هوش هیجانی	108	106	0/004	0/195	0/05
رضایت شغلی	108	106	0/004	0/195	0/05

تفسیر: چون ضریب همبستگی محاسبه شده  $r = (0/004)$  در سطح اطمینان 95 درصد و درجه آزادی 106 از ضریب همبستگی جدول بحرانی  $r = (0/195)$  کوچکتر است بنابراین فرضیه پژوهش رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود ندارد. فرضیه دوم - بین هوش هیجانی و روحیه کاری کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول 2- ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه دوم

متغیرها	N	df	$r_m$	$r_b$	$\alpha$
هوش هیجانی	108	106	0/612	0/195	0/05
روحیه کاری	108	106	0/612	0/195	0/05

تفسیر: چون ضریب همبستگی محاسبه شده  $r = (0/612)$  در سطح اطمینان 95 درصد و درجه آزادی  $df = 106$  از ضریب همبستگی جدول بحرانی  $r = (0/195)$  بزرگتر است بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین هوش هیجانی و روحیه کاری همبستگی وجود دارد.

فرضیه سوم - بین روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه دارد.

جدول 3- فاصله آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه سوم

متغیرها	N	df	$r_m$	$r_b$	$\alpha$
روحیه کاری	108	106	0/143	0/195	0/05
رضایت شغلی	108	106	0/143	0/195	0/05

تفسیر: چون ضریب همبستگی محاسبه شده ( $r = 0/143$ ) در سطح اطمینان 95 درصد و درجه آزادی  $df = 106$  از ضریب همبستگی جدول بحرانی ( $r = 0/195$ ) کوچکتر است بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین روحیه کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود ندارد.

فرضیه چهارم - بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول 4- فاصله آزمون رگرسیون چند متغیری برای فرضیه چهارم

F	MS	df	SS	منابع تغییرات
1/710	97/656	2	1835/312	رگرسیون (reg)
	536/575	105	56340/35	باقیمانده (res)
		107	58175/67	کل

تفسیر: چون  $f$  محاسبه شده ( $f_m = 1/710$ ) در سطح اطمینان 95 درصد و با درجات آزادی 105 و  $df = 2$  از  $F$  جدول بحرانی  $f = 3/96$  کوچکتر است بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد.

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و ..  
 فرضیه پنجم - تحصیلات و جنسیت بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

جدول 5- خلاصه آزمون تحلیل واریانس دو راهه (ANOVA)

$\alpha$	F	MS	df	SS	منابع تغییرات
0/05	0/209	116/486	3	349/458	اثر عامل A (تحصیلات)
0/05	0/329	183/246	1	183/246	اثر عامل B (جنسیت)
0/05	1/299	723/359	3	2170/077	اثر تعامل A × B
			7	2702/781	کل

تفسیر: براساس نتایج جدول، ملاحظه می‌شود که با توجه به F حاصل از تعامل AB، فرضیه تحقیق رد می‌شود و فرضیه صفر تأیید می‌شود چون  $F_{AB}$  محاسبه شده ( $F_{AB}=1/299$ ) با درجات آزادی 3 و  $df = 1$  از جدول بحرانی ( $f=34/12$ ) کوچکتر است. بنابراین نتیجه می‌گیریم تحصیلات و جنسیت با هم بر روی رضایت شغلی تأثیر معنادار ندارند. البته هر یک از متغیرهای تحصیلات و جنسیت به تنهایی نیز با توجه به نتایج جدول تأثیری بر روی رضایت شغلی ندارند.

فرضیه ششم - هوش هیجانی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

جدول 6- خلاصه آزمون t مستقل برای فرضیه ششم

$\alpha$	t	df	Mean	N	شاخص آماری
0/05	0/407	106	299/391	69	مرد
			301/949	39	زن

تفسیر: چون t محاسبه شده ( $t=0/407$ ) در سطح اطمینان 95 درصد و درجه آزادی  $df=106$  از t جدول بحرانی ( $t=1/658$ ) کوچکتر است بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که هوش هیجانی در کارکنان زن و مرد متفاوت نیست.

فرضیه هفتم: - روحیه کاری در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

جدول 7- فاصله آزمون t مستقل

$\alpha$	t	df	Mean	N	شاخص آماری
0/05	0/207	106	55/6522	69	مرد
			56	39	زن

تفسیر: چون t محاسبه شده ( $t=0/207$ ) با درجه آزادی 106 با سطح اطمینان 95 درصد از t جدول بحرانی ( $t=1/658$ ) کوچکتر است. بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که روحیه کاری در کارکنان زن و مرد متفاوت نیست.

فرضیه هشتم - رضایت شغلی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

جدول 8- فاصله آزمون t مستقل

$\alpha$	t	df	Mean	N	شاخص آماری
0/05	0/469	106	133/739	69	مرد
			131/538	39	زن

تفسیر: با توجه به t محاسبه شده ( $-0/469$ ) با سطح اطمینان 95 درصد و درجه آزادی  $df=106$  از t جدول بحرانی ( $1/658$ ) کوچکتر است بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می‌شود و نتیجه می‌گیریم که رضایت شغلی در کارکنان زن و مرد متفاوت نیست.

## بحث و نتیجه گیری:

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود ندارد. در تحقیقی هم توسط افخمی (1386) در خصوص ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام شد این نتیجه حاصل شد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه‌ای وجود ندارد مگر در مقاطع کارشناسی ارشد و بالاتر. نتایج نشان داده که بین هوش هیجانی و روحیه کاری رابطه معنادار وجود دارد. اوکینزکا - بولیک (2005) در مطالعه‌ای که به عنوان هوش هیجانی در محیط کار انجام داد نتایج ثابت کرد هوش هیجانی یک عامل ضروری در تعیین موفقیت در زندگی و سلامت روانی و مقابله با استرس شغلی و سایر تأثیرات منفی روی سلامت روانی کارکنان است. نتایج نشان داده است که بین روحیه کاری و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود ندارد. اما در تحقیق بسطامی عواملی مانند رضایت شغلی نیز بر روحیه تأثیر داشتند البته به صورت غیرخطی و در تحقیق صفری (1384) که با عنوان رابطه بین رضایت شغلی و انگیزه پیشرفت معلمان مرد انجام شد از یافته‌های مهم تحقیق وی این بود که یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی میزان سابقه معلمان بود که هر چه سابقه کاری بیشتر می‌شد میانگین امتیاز رضایت شغلی پایین بود. بررسی آماری نشان داد که بین هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی همبستگی معناداری وجود ندارد. ولی در تحقیق بسطامی عواملی مانند رضایت شغلی، روابط انسانی ... با روحیه رابطه مثبت و معنادار داشتند. نتیجه اینکه تعامل تحصیلات و جنسیت با هم و هر یک از متغیرها به تنهایی نیز تأثیر ندارد. تحصیلات و جنسیت کارکنان هیچ تأثیری بر رضایت شغلی جامعه تحقیق مورد نظر نداشته است. در حالیکه در تحقیقی که توسط اسماعیل برقی در شهرستان مشهد با عوامل مؤثر بر رضایت شغلی معلمان ابتدایی این شهرستان در سال تحصیلی 76-75 انجام شده اثبات کرد که بین جنسیت و رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و زنان رضایت شغلی بیشتری نسبت به مردان ابراز داشته‌اند. نتایج نشان دادند که هوش هیجانی در



کارکنان زن و مرد متفاوت نیست. در مورد جنسیت تحقیقات حاکی از آن هستند که ضریب هوش هیجانی زنان به طور کلی چهار امتیاز بالاتر از مردان است بیشترین اختلاف در مدیریت رابطه است که زنان 10 امتیاز بیشتر از مردان بدست می‌آورند (برادبری و گریون، 2005؛ ترجمه گنجی، 1384). نتایج نشان دادند که روحیه و رضایت شغلی کارکنان زن و مرد متفاوت نیست. در فرضیه‌های 6، 7، 8 به تأثیر جنسیت بر هر یک از متغیرهای هوش هیجانی، روحیه کاری و رضایت شغلی پرداخته شده است و با آزمون این فرضیات، ارتباط معناداری بین آنها مشاهده نشده است. اما در تحقیق جواد یوسفیان (1383)، با عنوان بررسی وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی در معلمان زن و مرد استان یزد، رضایت شغلی بالاتر معلمان زن نسبت به معلمان مرد گزارش شده است. رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (جنیفر و گریس، 1999). رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند. فیشر نارضایت شغلی را عامل درونی می‌داند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه، شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت او از کار خود ابراز نارضایتی می‌نماید و درصد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، 1376). روحیه مجموعه‌ای از احساسات و طرز فکر آدمی است. در مواردی روحیه را با رضایتمندی شغلی مترادف کرده‌اند. چند نمونه از تعاریف روحیه کاری عبارتند از: 1- روحیه عبارت است از شیوه اندیشه، نحوه برداشت افراد و گروه‌های کارکنان از محیط کارشان و نیز کوشش و همکاری و میل روحبخشی که کارکنان برای رسیدن به هدفهای سازمان از خود نشان می‌دهند (پرهیزکار، 1375). جنینگ و همکارانش (2007) در مطالعه‌ای دریافته‌اند که با بهبود هوش هیجانی کارکنان میزان فروش محصولات نیز افزایش می‌یابد.

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و .. نتیجه تحقیق برون‌دین و همکارانش (2008) نشان داد مدیران با هوش هیجانی بالا نقش مهمی در میزان عملکرد کارکنان دارند. نتیجه مطالعه گوید باخ (2009)، با عنوان تاثیر هوش هیجانی در عملکرد تیمی پرستاران نشان داد که تنظیم هیجانی نقش مهمی در عملکرد شغلی پرستاران دارد. نتیجه مطالعه رامو و همکارانش (2009) نشان داد که هوش هیجانی و هوش اجتماعی هر دو نقش تعیین کننده ای در میزان عملکرد شغلی کارکنان دارد. نتایج مطالعات موممی (2009) نشان می‌دهد هوش هیجانی مدیران نقش مهمی در به وجود آمدن جو سازمانی مناسب در سازمان دارد. از بین مولفه‌های هوش هیجانی، خودآگاهی و آگاهی اجتماعی بیشترین تاثیر را در به وجود آوردن جو مناسب سازمانی دارند. دثپاند (2009) در مطالعه‌ای دریافت کارکنانی که دارای مهارت‌های هوش هیجانی بالاتر در مولفه‌های همدلی و خودمدیریتی هستند، تصمیمات اخلاقی بیشتری می‌گیرند. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی می‌تواند با عث یادگیری بیشتر و عملکرد بهتر شود. نتایج وانگ و همکاران (2010) نشان داد هوش هیجانی مدیران در میزان موفقیت معلمان نقش مهمی دارد. همچنین هوش هیجانی تاثیر مهمی در رضایت شغلی معلمان دارد. گودسه و همکاران (2010) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین شخصیت، هوش هیجانی و روشهای حل مناقشات پرداختند. یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی ارتباط مستقیمی با روش‌های حل مناقشات دارد. به این ترتیب که افراد با هوش هیجانی بالا، از روشهای بهتری برای حل مناقشات در محیط کار استفاده می‌کنند.

### کتابنامه:

- افتخمی، پریسا. (1386). بررسی ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دفتر آموزش و پژوهش استانداری تهران.
- اسدی، جوانشیر، برج علی، احمد، جمهری، فرهاد، (1386)، رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو، تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، تابستان 1386.
- بسطامی، حسین. (1374). بررسی عوامل مؤثر در روحیه و رابطه آن با عملکرد کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی - شاهرود. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی.
- برادبری، تراویس؛ گریوز، جین. (1384). هوش هیجانی مهارتها و آزمون‌ها (ترجمه مهدی گنجی). تهران: ساوالان (تاریخ انتشار به زبان اصلی، 2005).
- پرهیزکار، کمال. (1375). تئوریهای مدیریت. تهران: اشراقی، (چاپ سوم)
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (1376). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای. تهران: رشد.
- کیاروچی، جوزف؛ مورگاس جوزف پ، سیرجان. (1385). هوش هیجانی در زندگی روزمره (ترجمه جعفر نجفی زند). تهران: لحن.
- گلمن، دانیل. (1380). هوش هیجانی، توانایی محبت کردن و محبت دیدن (ترجمه نسیرین پارسا). تهران: رشد. (تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی، 1995).
- نقی زاده، حسن، توکلی محسن، میری، محمدرضا، اکبرزاده، حسین، (1388)، بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، زمستان 1388

بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رومیه کاری و ..

- وکیلی، خاتون. (1384). رابطه هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران و کارکنان دانشگاه پیام نور منطقه 9. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد واحد ساری.

- هادی زاده مقدم اکرم، رامین مهر حمید، حسینی سیدسجاد، (1388)، بررسی ارتباط هوش هیجانی با گرایش کارآفرینانه مطالعه موردی: سازمان های وابسته به شرکت نفت، توسعه کارآفرینی ؛ 1(4):139-162

-Brundin, E. , Patzelt, H. , & Shepherd, D. A. (2008). Managers' emotional displays and employees' willingness to act entrepreneurially. *Journal of Business Venturing*, 23(2), 221-243 .

-Deshpande, S. P. (2009). A study of ethical decision making by physicians and nurses in hospitals. *Journal of Business Ethics*, 90, 387-397.

-Godse, A. S. , & Thingujam, N. S. (2010). Perceived emotional intelligence and conflict resolution styles among information technology professionals: Testing the mediating role of personality. *Singapore Management Review*, 32(1), 69-83.

-Jennings, S. & Palmer, B. R. (2007). Enhancing sales performance through emotional intelligence development. *Organisations and People*, 14(2), 55-61.

-Joseph, D. L. , & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95, 54-78 .

-Momemi, N. (2009). The relation between managers' emotional intelligence and the organizational climate they create. *Public Personnel Management*, 38(2), 35-48.

-Quoidbach, J. , & Hansenne, M. (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, 25(1), 23-29.

- Ramo, L. G. , Saris, W. E. , & Boyatzis, R. E. (2009). The impact of social and emotional competencies on effectiveness of Spanish executives. *Journal of Management Development*, 28(9), 771-793 .
- Wong, C. S. , Wong, P. M. , & Peng, K. Z. (2010). Effect of middle-level leader and teacher emotional intelligence on school teachers' job satisfaction. *Educational Management Administration & Leadership*, 38(1), 59-70.
- website
- [www.rtm.mpotehran.ir/library/p-a.thm](http://www.rtm.mpotehran.ir/library/p-a.thm).
- <http://database.Irandoc.ac.ir>