

## رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان مدارس شهرستان اهواز با بهره‌وری آنان

### دکتر اسماعیل کاوسی

استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی،  
واحد علوم و تحقیقات (نویسنده و مسئول مکاتبات)

### ژیلا سرلک چیاویی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت امور فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی،  
واحد علوم و تحقیقات

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی «رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان بر بهره‌وری آنان» می‌باشد. جامعه مورد نظر این پژوهش را کلیه معلمان نواحی چهارگانه شهر اهواز که در سال تحصیلی ۸۷ - ۱۳۸۶ مشغول خدمت می‌باشند، تشکیل می‌دهند. این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات تحلیلی - مقطعی است. در ابتدا بر اساس جدول مورگان حجم نمونه مشخص شد که تعداد ۲۶۶ فرم پرسشنامه کامل بدست آمد. روش تحقیق در این پژوهش از نوع همبستگی است و برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش از دو پرسشنامه هوش هیجانی سیبریاشرینگ و پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد، همچنین بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی یا همدلی و خودانگیزی در کل نمونه و بدون در نظر گرفتن جنس پاسخگویان و مؤلفه مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی) در کل نمونه و با در نظر گرفتن جنس معلمان رابطه معناداری وجود دارد. بین رضایت شغلی معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد ولی تفاوت بین هوش هیجانی معلمان زن و مرد معنادار نمی‌باشد.

### واژگان کلیدی

هوش هیجانی، رضایت شغلی، آموزش و پرورش، معلمان

## مقدمه

هيجان‌هاي خود و ديگران، پذيرش ديدگاه‌هاي ساير افراد و کنترل روابط و توانش‌هاي اجتماعي است. هوش هيجاني از سوي برخي پژوهشگران شامل متغيرهاي شخصيتي است كه با شاخص‌هاي بين موقعيتي رفتار نظير همدلي، جرأت ورزي و خوش بيني ارتباط مي‌يابند. (گلمن<sup>۴</sup> ۱۹۹۵؛ بار - اون<sup>۵</sup> ۱۹۹۷) دانيل گلمن مي‌گويد در زندگي هيچ چيز بزرگي تا كنون بدست نيامده است مگر آنكه پشت آن قدرت هيجان نهفته باشد. (اسماعيلي ۱۳۸۳)

## بيان مسئله

فقدان كفايت و قابليت هيجاني مي‌تواند افراد را از دست‌يابي به پتانسيل بالقوه‌شان باز دارد. اما بعد مثبت اين قضيه آن است كه هوش هيجاني قابل يادگيري است و از لحاظ ژنتيكي ثابت نيست. امروزه هوش هيجاني در حيطه‌هاي متنوعي مورد بررسي و پژوهش قرار گرفته است. صنعت و كارگاه و مراکز شغلي از جدي‌ترين زمينه‌هاي مورد بررسي در حيطه هوش هيجاني هستند. آشكار ساختن بسياري از ارتباط‌هاي هوش هيجاني و موفقيت شغلي و حرفه‌اي و بهره‌وري، پژوهش‌گران را بر آن داشته است تا با بررسي دقيق اين قابليت در كاركنان، مديريت و كارمندان مختلف، رابطه آن را با ابعاد مختلف شغل و در نهايت افزايش توان كاري و بهره‌وري بيانند.

هوش هيجاني در محيط كار يك مزيت تلقى مي‌شود، ارتقاء شغلي هر فرد به مهارت‌هاي هوش هيجاني بستگي دارد. مثلاً خود تنظيمي<sup>۶</sup> يا خود كنترلي<sup>۷</sup> مي‌تواند يك برخورد ناخوشايند را قبل از تشديد آن پيشگيري نمايد. برخورد و مواجهه خشم آلود با رفتار پرخاشگرانه راه حل درستي نبوده و يك رفتار حرفه‌اي نيز نمي‌تواند باشد. كاربرد همدلي در خلال جريان بازيبي عملكرد قادر است پيامدهاي مثبتی در بر داشته باشد. ارزشي قابليت‌ها و نقاط ضعف و

ما در برهه‌اي از زمان به سر مي‌بريم كه نظريه‌هاي سنتي مربوط به هوش و پيشرفت دچار تغيير و تحول شده‌اند و نظريه‌هاي جديد به طور مرتب جايگزين آن‌ها مي‌شوند. نگرش جديد در ارتباط با هوش و پيشرفت اين است كه هوش هيجاني<sup>۱</sup> نسبت به IQ پيش بيني كننده مطمئن‌تري براي موفقيت فرد در زندگي و محيط كارش مي‌باشد و هوش شناختي يا IQ نمي‌تواند به تنهائي تضمين كافي براي كسب سلامتي، رضايت و گذران زندگي فردي باشد. انسان نه منطق صرف است و نه احساس و هيجان صرف، بلكه تركيبی از هر دو است و توانايي شخص براي سازگاري و چالش در زندگي به عملكرد منسجم قابليت‌هاي هيجاني و منطقي او بستگي دارد به عبارت ديگر تعقل بدون عاطفه ناتوان است و عاطفه و هيجان نيز بدون تعقل نابينا (سالووي و ماير<sup>۲</sup> ۱۹۹۰)

هوش هيجاني جديدترين تحول در زمينه فهم رابطه بين تعقل و هيجان است. عليرغم ديدگاه‌هاي اوليه، نگاه واقع بينانه به ماهيت انسان نشان مي‌دهد كه انسان نه منطق صرف است و نه احساس و هيجان صرف، بلكه تركيبی از هر دو است. بنا بر اين توانايي شخص براي سازگاري و چالش در زندگي به عملكرد منسجم قابليت‌هاي هيجاني و منطقي بستگي دارد. همان طوري كه تامكينز<sup>۳</sup> (۱۹۶۲) بيان مي‌كند، تعقل بدون عاطفه ناتوان است و عاطفه بدون تعقل نابينا است. موفقيت در زندگي توانايي شخص را در استدلال بر اساس تجارب هيجاني و ساير اطلاعات سرشار عاطفي، پاسخ به شيوه‌اي انطباقی به منابع ترسيم شده و تعقل درباره موفقيت‌هاي گذشته و حال را به مبارزه مي‌طلبند. (سالووي و ماير ۱۹۹۰).

اصطلاح هوش هيجاني اولين بار در سال ۱۹۹۰ توسط دانيل گلمن و به عنوان شكلي از هوش هيجاني مطرح شد كه شامل توانايي کنترل احساس‌ها و

خود تحت عنوان «رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان ایران خودرو» انجام شد، نشان داد که هوش هیجانی با رضایت‌مندی شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه‌ای دارد و یا هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد. همچنین به این نتیجه رسید که عامل هوش هیجانی در تبیین پراکندگی و تغییرات متغیر فرسودگی شغلی عامل تعیین کننده‌ای است و به طور کلی در حدود ۶۱ درصد از تغییرهای آن را تبیین می‌کند. نیز رابطه معناداری بین هوش هیجانی و سلامت روانی وجود دارد، به طوری که هوش هیجانی در حدود پنج درصد از تغییرهای آن را تبیین می‌کند.

در طرف مقابل فرسودگی شغلی به عنوان سندرمی مشکل 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، 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. (اسدی ۱۳۸۲)

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

قوت و تشخیص راهی برای بهبود عملکرد نیز به شیوه‌ای مؤثر روحیه‌ساز خواهد بود. (آقایار ۱۳۸۶)

در طرف مقابل، فرسودگی شغلی کارمندان و عدم رضایت شغلی آنان در سازمان‌هایی که رشد بالایی دارند می‌تواند بسیار هزینه‌بردار باشد و خسارت‌های فراوانی به بار آورد. با بالا رفتن و شدت یافتن جایگزینی کارمندان نیز، عملکرد سازمانی آسیب می‌بیند و روابط داخلی سازمان مختل می‌شود. علاوه بر این فقدان امنیت حرفه‌ای و شغلی، و نیز پایین بودن هوش هیجانی ممکن است همکاران و کارگران را بی‌تفاوت و بی‌اعتنا سازد و عملکرد آنان را به شدت کاهش دهد و در نتیجه بهره‌وری سازمانی کاهش یابد. هوش هیجانی در کمترین سطح خود قادر است مراکز شغلی را بهره‌ورتر و پویاتر سازد. پژوهش حاضر سعی دارد به بررسی روابط بین سازه هوش هیجانی و رضایت شغلی<sup>۸</sup> بپردازد.

بررسی‌های مانند بویاتزیس<sup>۹</sup> (۱۹۸۲)؛ لوسچ<sup>۱۰</sup>، سرکوویک<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۰)؛ مک کلند<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۹)؛ رزیر<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۶) - (۱۹۹۴)؛ اسپنسر<sup>۱۴</sup> (۱۹۹۳)؛ به نقل از اسدی (۱۳۸۲) نشان می‌دهد، هنگامی که مدیران توجه بیشتری به کارکنان داشته باشند و سلامت و بهزیستی آنها را به نحو مؤثرتری مورد توجه قرار دهند، هم رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد و هم عملکرد آنها بهبود می‌یابد در نتیجه سازمانی با بهره‌وری بالا دارند.

بر همین اساس برنامه‌های آموزشی بی‌شماری در زمینه آموزش روابط انسانی و در جهت بهبود اداره روابط انسانی در گروه‌های کاری، رشد خود را آغاز نموده است، که یکی از مهم‌ترین آن‌ها برنامه آموزش کنترل و اداره استرس بود که به ویژه در دهه ۱۹۸۰ میلادی محبوبیت و عمومیت یافت و قابلیت‌های خود مدیریتی<sup>۱۵</sup> را به کارکنان در جهت سازگاری و در نتیجه رضایت شغلی آنان آموزش می‌داد. در پژوهشی که توسط اسدی (۱۳۸۲) در پایان نامه کارشناسی ارشد

هوش اجتماعي عبارت است از توانايي درك ديگران و برقراري رابطه مناسب با آنها، از اين نقطه نظر فرد با هوش كسي است كه در هنگام قرار گرفتن در يك جمع بتواند احساسها و عواطف ديگران را به خوبي درك كند و با آنها رابطه خوبي برقرار نمايد. وكسلر نيز بر ابعاد غير عقلائي هوش عمومي تاكيد كرده است. عبارت زير بيانگر تاكيد وكسلر بر مفهوم هوش هييجاني است. «كوشيدهام نشان بدهم كه علاوه بر عوامل عقلائي، عوامل غير عقلائي كه تعيين كننده هوش اند وجود دارند، چنانچه مشاهده هاي آينده تايد كننده اين فرضيه باشد، نمي توان فرض كرد كه بتوان هوش كلي را بدون لحاظ كردن عوامل غير عقلائي محاسبه كرد».

(وكسلر، ۱۹۴۳، به نقل از بار - اون، ۱۹۹۷)

ليپر<sup>۲۱</sup> (۱۹۴۸ به نقل از بار - اون ۱۹۹۷) معتقد است كه تفكر هييجاني<sup>۲۲</sup> قسمتي از تفكر منطقي<sup>۲۳</sup> و هوش كلي است و به آنها كمك مي كند. (دهشيري ۱۳۸۱)

هوش هييجاني توانايي درك و فهم هييجانها و عواطف است به منظور تعميم آن به عنوان حامي اندیشه، شناخت هييجانها و دانش هييجاني تا بتوانيم آنها را نظم داده تا موجبات رشد عقلي، عاطفي و هييجاني فراهم گردد. هوش هييجاني شامل چهار مولفه مي باشد: (۱) درك يا حس حالات هييجاني و عاطفي (۲) بكارگيري از هييجانها و عواطف به عنوان حامي فكر (۳) شناخت حالات هييجاني و عاطفي (۴) مديريت و اداره، هييجانها و عواطف. (ترابي ۱۳۸۲)

مايروسالووي دريافته بودند كه افراد در تشخيص احساسها با هم متفاوت هستند و براي نخستين بار مفهوم هوش هييجاني را بسط دادند نام مشهور همراه واژه هوش هييجاني، دانيل گلنن مي باشد. گلنن در سال ۱۹۹۴ و اوایل ۱۹۹۵ بر آن شد كه كتابي در مورد سوادآموزي هييجاني تأليف كند. وي براي اين كار از تعدادي مدارس ديدن كرد تا ببيند مدارس براي رشد

در کشور ما و صنايع، ادارات و سازمانها هنوز به خوبي تفهيم و ادراك نشده است.

اين مطالعه درصدد پاسخ گويي به اين سئوالها است: آيا بين هوش هييجاني و رضاييت شغلي معلمان رابطه وجود دارد؟ آيا بين رضاييت شغلي و هر يك از مؤلفه هاي هوش هييجاني در معلمان رابطه وجود دارد؟ آيا بين رضاييت شغلي معلمان تفاوت وجود دارد؟ و آيا بين هوش هييجاني معلمان تفاوت وجود دارد؟

### اهميت و ضرورت پژوهش

آشكار است كه هر گونه تلاشي در جهت شناساندن عوامل مؤثر بر رضاييت شغلي و عوامل كاهش دهنده فرسودگي شغلي از اهميت شاياني برخوردار است. در اين راستا توجه ویژه اي به رضاييت شغلي كاركنان و معلمان به عنوان گروهی كه هم با طيف گسترده اي از دانش آموزان و هم با اولياء آنان در ارتباط هستند، نياز مي باشد و نيز از اين جهت كه متغير رضاييت شغلي با متغير هوش هييجاني در ارتباط است.

### ادبيات پژوهش

سال هاست كه با حرارت ترين نظريه پردازان هوش بهر كوشيده اند تا احساسها را به حيطه هوش وارد كنند به جاي آن كه عواطف و هوش را دو متضاد ناهمساز در نظر بگيرند از اين رو ال. اي ثرنديك<sup>۱۶</sup> روان شناس نامداري كه در دهه هاي ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ در همگاني كردن نظريه هوش بهر نقش مهمي را داشت در مقاله اي در روزنامه هارپر<sup>۱۷</sup> اظهار داشت كه «هوش اجتماعي يعني توانايي درك ديگران و عمل كردن عاقلانه در ارتباط هاي بشري». ثرنديك معتقد بود كه هوش از يك مؤلفه تشكيل نشده است چرا كه نمي توان با يك هوش توانايي هاي انسان را سنجيد. به همين دليل او سه نوع هوش را مطرح مي كند: هوش اجتماعي،<sup>۱۸</sup> هوش عيني<sup>۱۹</sup> و هوش انتزاعي،<sup>۲۰</sup> به نظر او

مداخله‌های کارگاهی با معنی اثر بخش خواهد بود، زیرا بسیاری از کارفرمایان وسیله و انگیزش لازم برای تجارب آموزشی ضروری و لازم را مهیا ساخته‌اند. صنعت آمریکا هم اکنون ۵۰ میلیون دلار صرف آموزش و تعلیم کارکنان می‌کند و بسیاری از این آموزش‌ها بر توانایی‌ها و قابلیت‌های اجتماعی و هیجانی تمرکز یافته‌اند. هنگامی که انجمن آمریکایی آموزش و توسعه، گروهی متشکل از ۵۰ کمپانی عمده و بزرگ را در مورد این که آیا در جهت ارتقای هوش هیجانی کارکنان از طریق آموزش و فعالیت‌های تحولی تلاش می‌کنند یا نه، مورد سؤال قرار داد. بیش از ۸۰ درصد آنها گزارش دادند که این امر را در برنامه خود دارند (اسدی ۱۳۸۲) چهارم: دلیل مضاعی موجود است که چرا هدف قرار دادن محیط کار به عنوان مکان و محل مداخله معنا دار و نتیجه بخش خواهد بود. بیشتر بزرگسالان قسمت اعظم ساعت‌های کاری‌شان را در محیط‌های کاری می‌گذرانند تا محیط‌های دیگر. این که ارتقاء انگیزش برای افزایش بهره‌وری و رقابت مدنظر باشد یا موفقیت شخصی و یا پیشرفت شغلی و یا حتی بهداشت و سلامت فیزیکی و بهزیستی شخصی، محیط کاری بهترین مکان برای تلاش و تحت تأثیر قرار دادن کارکنان است. (اسدی ۱۳۸۲)

رضایت شغلی<sup>۳۱</sup> یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می‌گردد. رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان فراتر رفته و اثرهای آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز مشاهده می‌شود (فرقدانی ۱۳۸۲) رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی

هیجانی دانش‌آموزان از چه روش‌هایی استفاده می‌کنند. او جهت تألیف خود بررسی‌هایی داشته است تا این که با اثر مایر و سالووی آشنا می‌شود. سرانجام کتابی در سال ۱۹۹۵ تحت عنوان هوش هیجانی توسط گلمن تألیف می‌شود وی در این کتاب که به فارسی نیز برگردانده شده اطلاعاتی پیرامون مغز هیجان‌ها و رفتار گردآوری نموده است و برخی از عقاید خود را نیز در این کتاب مطرح کرده است.

تاکید و تمرکز بر روی هوش هیجانی در محیط کار به چهار دلیل عمده و مقدماتی است که نشان می‌دهد محیط کاری مکانی موجه و منطقی برای تلاش در جهت بهبود صلاحیت و شایستگی‌های مرتبط با هوش هیجانی است. اول: چنین کفایت‌ها و صلاحیت‌هایی در بیشتر مشاغل برای عملکرد حیاتی و ضروری است. بررسی‌های انجام شده در سازمان‌ها نشان می‌دهد که در حدود دو سوم از صلاحیت‌ها و قابلیت‌های مرتبط با عملکرد عالی و مناسب، کیفیت‌های اجتماعی و هیجانی از قبیل خود کنترلی، انعطاف‌پذیری، پایداری، همدلی و توانایی سازش و به سر بردن با دیگران است. (بویاتزیس<sup>۲۴</sup> ۱۹۸۲؛ لوسچ<sup>۲۵</sup>، سرکویک<sup>۲۶</sup> ۱۹۹۰، مک کلند<sup>۲۷</sup> ۱۹۹۹، رزیر<sup>۲۸</sup> ۱۹۹۶ - ۱۹۹۴، اسپنسر<sup>۲۹</sup> ۱۹۹۳، به نقل از اسدی ۱۳۸۲) دوم: مداخله در محیط کار برای بهبود هوش هیجانی ضروری است. چرا که بسیاری از نیروهای انسانی که هم اکنون وارد عرصه کار می‌شوند، فاقد کفایت‌ها و قابلیت‌های ضروری و لازم هیجانی و اجتماعی‌اند. زمینه‌یابی ملی دیگری از کارفرمایان نشان داد که بیش از نیمی از افرادی که برای آن‌ها کار می‌کردند، فاقد انگیزش برای ادامه و حفظ گسترش در مشاغل‌شان هستند. ۴۰ درصد آن‌ها قادر نیستند به طور مشارکتی با همکاران خود کار کنند و تنها ۱۹ درصد از آن‌هایی که برای مشاغل غیر تخصصی به کار گرفته می‌شوند در عادت‌های کاری خود خویشتن‌داری<sup>۳۰</sup> کافی داشتند. (منصوری ۱۳۸۰) سوم:

كارمندان را در سازمان ابقاء مي‌كند. گروه دوم، عوامل انگيزشي هستند كه وجود اين عوامل به دليل اينكه محيط كاري غني را براي كارمندان فراهم مي‌كند و نيازهاي سطح بالاتر آنها (خودشكوفايي) را ارضاء مي‌كند، منجر به ايجاد رضائيت و انگيزش در كاركنان مي‌گردد. اما فقدان اين عامل عدم رضائيت شغلي ضعيفي را موجب مي‌شود؛ از جمله اين عوامل، موفقيت‌هاي كاري، پيشرفت و توسعه شغلي، افزايش مسؤليت‌هاي محوله، چالش انگيز بودن كار، تشخيص و شناخت افراد و قدرداني از آنها مي‌باشد. بنابر اين، فقدان عوامل بهداشتي منجر به نارضايتي مي‌گردد، اما وجودشان عامل انگيزشي قوي براي كار نيست و در مقابل، فقدان عوامل انگيزشي موجب نارضايتي خفيفي مي‌گردد، اما وجودشان رضائيت‌مندی شغلي را در بردارد. (شكركن ۱۳۷۳)

در موقعيت‌هاي شغلي، عوامل ابقاء بهداشتي و انگيزشي به ميزان‌هاي مختلف موجود مي‌باشند و بسته به اين كه در محيط كار كدام عامل تسلط داشته باشد شرايط متفاوتي را به وجود مي‌آورد. اگر هر دو عامل در يك سازمان ضعيف باشند كارمندان به كار خود بي‌علاقه هستند و ميزان مرخصي استعلاجي، تقاضاي انتقال، درخواست مرخصي بدون حقوق و استعفاء در سازمان زياد است. اگر عامل انگيزشي قوي باشد و عامل ابقاء ضعيف باشد، كاركنان به شغل خود علاقه‌مند هستند، اما شغل خود را بيش از حد ترك مي‌كنند. بر عكس، اگر عامل بقاء قوي باشد و عامل انگيزشي ضعيف، كاركنان كمتر شغل خود را ترك مي‌كنند ولي علاقه به شغلشان نيز كمتر است و اگر هر دو عامل قوي باشد، كاركنان به شغل خود علاقه‌مند بوده و كمتر شغل خود را ترك مي‌كنند. بنابر اين، عوامل بهداشتي براي ابقاء كارمندان و عوامل انگيزشي براي رضائيت‌مندی آنان ضروري است. (معمارزاده ۱۳۷۰)

افراد مي‌كند. از نظر سازماني، سطح بالاي رضائيت شغلي منعكس‌كننده جو سازماني بسيار مطلوب است كه منجر به جذب و بقاء كاركنان مي‌شود. (فردوسي پور ۱۳۸۳)

رضائيت شغلي به اين دليل اهميت پيدا كرد كه طرفداران روابط انساني، صاحب نظران و مديران را قانع ساختند كه كارگر خوشحال سودآور است. (عباس زاده ۱۳۵۰)

شرتزر<sup>۳۳</sup> رضائيت شغلي را به معنای دوست داشتن كار، شرايط كاري، وظيفه مربوط به آن و پاداشي كه در قبال آن دريافت مي‌نمايد، تعريف مي‌كند. همچنين، وي نحوه قضاوت فرد را مبني بر اين كه شرايط كاري به چه ميزان جوابگوي نيازهايش مي‌باشد، در رضائيت شغلي فرد مؤثر مي‌داند. به عقیده شرتزر، اگر فرد در ارزايي نكات مثبت و منفي كارش در يابد كه جنبه‌هاي مثبت بر جنبه‌هاي منفي غلبه دارند، احتمال دارد از شغلش احساس رضائيت كند (زندی پور ۱۳۷۱).

نظريه انگيزشي - بهداشتي<sup>۳۳</sup> هرزبرگ: فردريك هرزبرگ<sup>۳۴</sup> به پيروي از تفكر مازلو، نظريه دو عاملي انگيزشي - بهداشتي (M - H) رضائيت شغلي را بيان نمود. به عقیده وي در جوامع معاصر نيازهاي اساسي و اوليه مردم تأمين مي‌شوند، اما عاملی كه مي‌تواند در رضائيت شغلي مطرح باشد، كامروايي نيازهاي بالاتر (خودشكوفايي) است. در نظريه دو عاملي هرزبرگ يك دسته عوامل موجودند كه فقدان آنها موجب عدم رضائيت مي‌شود، اما تأمين آنها باعث ايجاد انگيزه قوي نمي‌گردد. هرزبرگ اين عوامل را عوامل بهداشتي، يا عوامل مؤثر در حفظ وضعيت موجود ناميده است. از جمله اين عوامل، مي‌توان به شرايط كاري، سطح حقوق و مزایا، امنيت كاري، نگرش كارمندان نسبت به سياست‌ها و خط مشی‌هاي سازمان، ماهيت روابط متقابل كارمندان با همكاران و سرپرستان اشاره نمود. اين عوامل در بهداشت و سلامت سازمان لازم بوده و

نیازهای مشارکت: باید آگاه بود که شماری از کارکنان بیش از دیگران آرزوی مشارکت در کار دارند، به عنوان مثال کارکنان آموخته و تراز بالا طالب مشارکت بیشترند، زیرا خود را برای یاری‌های سودمند آماده‌تر می‌دانند. اینان هنگامی که در مشارکت قرار نگیرند، به کارکرد پائین، خشنودی کمتر، عزت نفس پایین‌تر، فشار بیشتر، و دیگر نشانه‌های تنش و ناخشنودی گرایش می‌یابند؛ (مدنی ۱۳۷۱) (۱۱) کار: به این معنی که کار برای فرد مورد نظر باید از نظر شخصی جالب و معنی‌دار باشد. طبق نظریه هالند تناسب بین شخصیت فرد و شغل موجب افزایش رضایت شغلی فرد می‌گردد؛ (۱۲) میزان مهارت؛ (۱۳) سابقه خدمت: هر چه کارکنان سالمندتر می‌شوند، گرایش به رضایت شغلی بیشتری دارند. برای این حالت دلیل‌هایی وجود دارد، مانند آن که بر اثر اندوختن تجربه در کار توقع‌های آنان پائین‌تر می‌آید و سازگاری بهتری با موقعیت کاری خود پیدا می‌کنند؛ (منتظر ۱۳۶۸) (۱۴) سطح تحصیلات؛ (۱۵) فرصت‌های ترفیع: هر اندازه در یک سازمان برخورداری از فرصت‌های ترفیع بیشتر و منصفانه‌تر باشد، رضایت شغلی کارکنان از سازمان بالاتر خواهد بود و هر اندازه فرصت‌های ترفیع کمتری برای کارکنان وجود داشته باشد و یا ترفیع در یک سازمان بر اساس اصول متعارف موجود نباشد کارکنان دچار نارضایتی شغلی می‌شوند؛ (مولائی ۱۳۸۰) (۱۶) تلفیق زندگی کاری و خانوادگی: هنگامی که زندگی شخصی و کاری افراد با هم سازگار باشد آنان شادتر و راضی‌تر خواهند بود؛ (۱۷) چالش انگیز بودن شغل: که منظور از آن نوع شغل، خلاقیت، هدف دشوارتر و به کارگیری مهارت‌های شخصی فرد است. معلوم شده است که اگر کاری که مردم انجام می‌دهند چالش‌انگیز باشد و به اصطلاح یکنواخت نباشد خود را نسبت به آن متعهدتر احساس می‌کنند و بیشتر در آن درگیر می‌شوند؛ (عباس‌زاده ۱۳۵۰) (۱۸) محتوای شغل:

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی: بر رضایت شغلی کارکنان و کارکرد سازمانی عوامل مختلفی تأثیر دارد. برخی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی که توسط پژوهش‌گران ارائه شده در ذیل آمده است: (۱) دستمزد و پرداخت مالی؛ (۲) امنیت شغلی: که پس از دستمزد به احتمال، مهم‌ترین جنبه شرایط کاری است؛ (۳) ساختار سازمانی: به عنوان مثال شاغلان و به ویژه مدیران، معلمان و فروشندگان در سازمان‌های غیر بروکراتیک بیشتر احساس رضایت می‌کنند تا در سازمان‌های بزرگ و بروکراتیک؛ (مولائی ۱۳۸۰) (۴) شخصیت فردی: بعضی از افراد فطرتاً ناراضی و شاکی هستند. این نارضایتی با وجود کوشش‌هایی برای جلب رضایت آنان همچنان وجود دارد؛ (میرسپاسی ۱۳۸۰) (۵) ابهام نقش: ابهام نقش، وظایف و توقع‌های نامشخص شغلی و ملاک‌های مبهم برای کسب پاداش و ترفیع شغلی است؛ (میرسپاسی ۱۳۸۰) (۶) شرایط فیزیکی محیط کار: نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارمندان محیطی را ترجیح می‌دهند که خالی از خطر و بدون ناراحتی باشد. بنابراین، مقدار نور، سر و صدا و سایر عوامل محیطی نباید به حد افراط کم یا زیاد باشد. از این گذشته، بیشتر کارمندان ترجیح می‌دهند که محل کار به خانه‌شان نزدیک باشد و دستگاه‌ها و ماشین‌های بسیار جدید و مناسب داشته باشند؛ (سرداری ۱۳۷۹) (۷) عوامل محیطی خارج از محیط کار: از قبیل شرایط کاری، مسکن، تسهیلات خرید، تسهیلات تفریحی و هزینه زندگی؛ (۸) روابط همکاران: به اعتقاد هرزبرگ و همکاران (۱۹۵۷) روابط و مناسبت‌های همکاران مهم‌ترین عامل در تعیین رضایت‌مندی یا نارضایت‌مندی شغلی است؛ (عباس‌زاده ۱۳۵۰) (۹) سرپرستی: پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که سرپرستی با ملاحظه بیش از سرپرستی کارمدار موجب رضایت‌مندی شغلی می‌شود و سرپرستان برجسته در هر دو بعد بیشتر محبوبند؛ (عباس‌زاده ۱۳۵۰) (۱۰)

داراي استرس شغلي بالاترى هستند و از طرف ديگر زنان هم در هوش هيچاني كلي و هم در تمام مؤلفه‌هاي آن به طور معناداري داراي نمره‌هاي بالاتري هستند.

در پژوهشي كه توسط وتكين<sup>۳۵</sup> (۲۰۰۰) در زمينه بررسي رابطه بين هوش هيچاني و انواع متغيرهاي شغلي بر روي كاركنان چند شركت بزرگ در ايالت اوكلاهاماي امريكا صورت گرفت نتايج زير به دست آمد: كاركناني كه از هوش هيچاني بالاتري برخوردارند از شادابي، نشاط و سرزندگي بيشتري برخوردارند. كاركناني كه از هوش هيچاني بالاتري برخوردارند از رضاي شغلي بيشتري برخوردارند. كاركناني كه از هوش هيچاني بالاتري برخوردارند در مشاغلي كه از استقلال بيشتري برخوردار بوده و كمتر مورد امر و نهي قرار مي‌گيرند، راحت تر بوده و از عملکرد بهتري برخوردارند. كاركناني كه از هوش هيچاني بالاتري برخوردارند نسبت به زندگي خوش‌بين تر بوده و در برابر استرس و فرسودگي شغلي مقاوم‌ترند.

گانگلسي و پيترسون (۱۹۹۸) با انجام مطالعاتي بر روي ۱۷۵ دانش‌آموز دبيرستاني با استفاده از آزمون هوش هيچاني بار - اون دريافتند كه دانش‌آموزان با هوش هيچاني بالاتر در مدرسه، خانه و رابطه با دوستان نسبت به دانش‌آموزان با هوش هيچاني پايين‌تر كمتر شكست را تجربه مي‌كنند (دهشيري ۱۳۸۱).

### روش پژوهش

اين پژوهش کاربردي و از دسته مطالعات تحليلي-مقطعي است. جامعه‌ي پژوهش شامل ۱۱۰۰ نفر بودند كه در فاصله‌ي زماني آبان تا دي ماه ۱۳۸۶ از معلمان زن و مرد شاغل در آموزش و پرورش ناحيه چهارگانه شهر اهواز مشغول به فعاليت آموزشي و تدريس بوده و داراي ابلاغ رسمي آموزش و پرورش بودند. حجم نمونه‌ي آماري بر اساس جدول «Morgan» ۲۸۵ نفر

پژوهش‌ها نشان مي‌دهد كه هر چه مشاغل از محتوای بهتري برخوردار باشند روي رضاي شغلي تأثير مثبت بيشتري خواهد داشت. (زارع، ۱۳۸۰)

بعضي از نتايج و پيامدهاي عدم رضاي شغلي عبارتند از: تشويش، غيبت كاري، تأخير در كار، ترك خدمت، بازنشستگي زودرس، استعفا و ترك سازمان، اعتراض، عدم وفاداري نسبت به سازمان و اقدام منفي از قبيل كم كاري و اشتباه كاري و... (عباس‌زاده ۱۳۵۰) اسدي (۱۳۸۲) در پايان نامه كارشناسي ارشد خود تحت عنوان رابطه هوش هيچاني با فرسودگي شغلي و سلامت رواني كاركنان ايران خودرو به اين نتيجه رسيد كه عامل هوش هيچاني در تبين پراكندگي و تغييرات متغير فرسودگي شغلي عامل تعيين كننده‌اي است و به طور كلي در حدود ۶۱ درصد از تغييرهاي آن را تبين مي‌كند. همچنين رابطه معناداري بين هوش هيچاني و سلامت رواني وجود دارد، به طوري كه هوش هيچاني در حدود پنج درصد از تغييرهاي آن را تبين مي‌كند.

ترابي (۱۳۸۲) در بررسي رابطه بين هوش هيچاني و عملکرد مديران به نتايج زير دست يافت: بين هوش هيچاني (سه مورد از مؤلفه‌هاي آن يعني خودآگاهي، خودانگيزي، مهارت‌هاي اجتماعي) و عملکرد مديران رابطه معناداري وجود دارد و بين دو مؤلفه همدلي و خودكترلي و عملکرد مديران رابطه معناداري وجود ندارد.

دهشيري (۱۳۸۳) در بررسي رابطه هوش هيچاني و مديريت زمان با استرس شغلي معلمان مقطع متوسطه شهرستان يزد به نتايج زير دست يافت: هوش هيچاني و مديريت زمان به طور معناداري استرس شغلي معلمان را پيش بيني مي‌كند. همچنين نتايج تحليل نشان داد كه از بين مؤلفه‌هاي هوش هيچاني به ترتيب مؤلفه‌هاي خودكترلي، همدلي، خودآگاهي به طور معناداري در پيش بيني استرس شغلي نقش دارند. نتايج آزمون t نشان داد كه معلمان مرد به طور معناداري



تحلیل از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به کمک نرم‌افزار SPSS تعیین گردید.

#### یافته‌ها

داده‌ها طبق جدول شماره ۱ حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد. در مورد زنان: بر اساس نتایج به دست آمده ( $r_{sp} = 0/478$  و  $P < 0/01$ ) بنابراین با احتمال ۹۹ درصد رابطه معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی زنان وجود دارد. در مورد مردان: بر اساس نتایج به دست آمده این رابطه معنادار شده است ( $r_p = 0/197$  و  $P > 0/05$ ).

جدول شماره (۱): رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان زن و مرد

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

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

داده‌ها حاکی از آن بود که بین رضایت شغلی و هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی یا همدلی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی) در معلمان رابطه وجود دارد. (جدول شماره ۲) در مورد رابطه بین خودآگاهی و رضایت شغلی، ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۲۱۷ می‌باشد که با احتمال ۹۹ درصد معنادار می‌باشد. این رابطه مثبت بوده و معرف این است که هر چه خودآگاهی معلمان بیشتر باشد رضایت شغلی آنان بیشتر است. (۲) در مورد رابطه بین خودکنترلی و رضایت شغلی، ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۲۸۱  $r_p =$  است که با احتمال ۹۹ درصد معنادار می‌باشد

تعیین شد که پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی در بین مدارس ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان مناطق یاد شده، ۲۶۶ پرسشنامه کامل بدست آمد.

برای جمع‌آوری داده‌ها دو نوع پرسشنامه تنظیم شد: (۱) پرسشنامه‌ی هوش هیجانی سیبریاشترینگ (که ۳۳ سؤالی است و توسط آقای منصوری در سال ۱۳۸۰ در دانشگاه علامه طباطبایی تهران ترجمه و هنجاریابی شده است. این پرسشنامه از روایی مناسبی برخوردار بوده و پایایی آن با استفاده از آلفای کرانباخ ۰/۸۴ محاسبه شده است.) :سؤال‌ها 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.

(۲) پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ (که ۷۲ سؤالی است در قالب تئوری دو عاملی (انگیزشی - بهداشتی) فردریک هرزبرگ ارائه شده است. این پرسشنامه نیز از روایی مناسبی برخوردار می‌باشد و به جهت این که این پرسشنامه شامل ۳۶ سؤال رضایت شغلی و ۳۶ سؤال نارضایتی شغلی است، دو اعتبار با استفاده از آلفای کرانباخ به دست آورده که اعتبار پرسشنامه اول ۰/۹۳ و اعتبار پرسشنامه دوم ۰/۹۲ به دست آمده است.): این پرسشنامه حاوی سؤال‌های رضایت شغلی و سؤال‌های مرتبط با نارضایتی شغلی است که در هر کدام هم عوامل انگیزشی و هم عوامل بهداشتی موجود 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 مرحله‌ی دوم، نتایج تحلیلی ارائه گردید. در بخش

( $p = 0/0001 < 0/01$ )، پس اين رابطه مثبت بوده و معرف اين است كه هر چه خودكنترلي معلمان بيشتتر باشد رضاييت شغلي آنان نيز بيشتتر است. (3) سومين مؤلفه هوش هييجاني، هوشيارى اجتماعى يا همدلى است. ضريب همبستگى به دست آمده  $r_p = 0/236$  و با  $p = 0/0001 < 0/01$  كاملاً معنادار مى‌باشد يعنى رابطه معنادارى بين همدلى (هوشيارى اجتماعى) و رضاييت شغلي وجود دارد. (4) بين رضاييت شغلي و مهارت‌هاى اجتماعى (ارتباطى) معلمان رابطه وجود دارد. با اجراى آزمون همبستگى، ضريب همبستگى به دست آمده بين رضاييت شغلي و مهارت‌هاى اجتماعى (ارتباطى)  $0/201$  است كه با احتمال 99 درصد معنادار مى‌باشد ( $p = 0/002 < 0/01$ ) در مورد رابطه بين رضاييت شغلي و خودانگيزى رابطه معنادار بين اين دو متغير با احتمال 99 درصد وجود دارد  $r_p = 0/166$  و  $p = 0/007 < 0/01$

جدول شماره (2): رابطه بين رضاييت شغلي و هر يك از مؤلفه‌هاى هوش هييجانى در كل پاسخ‌گويان

رضاييت شغلي	هوش هييجانى	خود انگيزى	ارتباط اجتماعى	هوشيارى اجتماعى	خود كنترلي	خودآگاهى	
0/217**	0/658**	-0/052	0/331**	0/290**	0/355**	1/000	ضريب همبستگى
0/0001	0/0001	0/394	0/0001	0/0001	0/0001	0	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
0/281**	0/755**	-0/017	0/364**	0/371**	1/000	0/355**	ضريب همبستگى
0/0001	0/0001	0/778	0/0001	0/0001	0	0/0001	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
0/236**	0/649**	0/041	0/316**	1	0/371**	0/290**	ضريب همبستگى
0/0001	0/0001	0/508	0/0001	0	0/0001	0/0001	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
0/201**	0/698**	0/090	1	0/316**	0/364**	0/331**	ضريب همبستگى
0/0001	0/0001	0/143	0	0/0001	0/0001	0/0001	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
0/166**	0/242**	1/000	0/090	0/041	-0/017	-0/052	ضريب همبستگى
0/007	0/0001	0	0/143	0/508	0/778	0/394	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
0/359**	1	0/242**	0/698**	0/649**	0/755**	0/658**	ضريب همبستگى
0/0001	0	0/0001	0/0001	0/0001	0/0001	0/0001	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد
1	0/359**	0/166**	0/201**	0/236**	0/281**	0/217**	ضريب همبستگى
0	0/0001	0/007	0/0001	0/0001	0/0001	0/0001	سطح معنادارى
266	266	266	266	266	266	266	تعداد

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

داده‌ها حاکی از آن بود که بین رضایت شغلی معلمان زن و مرد تفاوت وجود دارد. نتایج حاصل از جدول شماره (۳) نشان می‌دهد که U محاسبه شده ۴۸۰۲/۵ بوده و با احتمال ۹۹ درصد معنادار شده است ( $P = ۰/۰۰۰۱$ ). به این معنی که بین رضایت شغلی معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد. با مقایسه میانگین رضایت شغلی معلمان زن و مرد وجود ندارد.

جدول شماره (۳): تفاوت رضایت شغلی معلمان زن و مرد

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

جدول شماره (۴): تفاوت هوش هیجانی معلمان زن و مرد

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

**بحث**

فرضیه پژوهشی با نتایج پژوهش‌های برخی از اولین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان زن و مرد رابطه وجود دارد. به این معنی که هر چه هوش هیجانی معلمان بیشتر بوده، رضایت شغلی آنان نیز بالاتر بوده است و بالعکس. نتایج این فرضیه پژوهشی با نتایج پژوهش‌های اسدی (۱۳۸۲) و دهشیری (۱۳۸۳) مطابقت دارد. زیرا در پژوهش اسدی به تأثیر میزان هوش هیجانی افراد در کاهش و یا افزایش فرسودگی شغلی اشاره شده است. نتایج پژوهش دهشیری بیانگر این است که هوش هیجانی به طور معناداری استرس شغلی معلمان را پیش‌بینی می‌کند. همچنین نتایج این فرضیه پژوهشی با نتایج پژوهش‌های همکاران<sup>۳۶</sup> (۲۰۰۱) که نشان می‌دهد کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند و پول<sup>۳۷</sup> (۱۹۹۷) که نشان می‌دهد بهداشت روانی هیجانی عامل پیش‌بینی کننده‌ای برای موفقیت شغلی است. (دهشیری ۱۳۸۱) کاروچی و همکاران<sup>۳۸</sup> (۲۰۰۲) که بیانگر تأثیر هوش هیجانی بر پیشرفت و بهبود فرایند تصمیم‌گیری شغلی است مطابقت دارد.

دومین یافته‌ی پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی

**نتيجه گيرى**

با استناد به تحليل‌هاى آمارى داده‌هاى حاصل از اين مطالعه، مى‌توان اظهار نمود كه « هوش هييجانى» با «رضايست شغلى» رابطه معنا دارى دارند و هر چه هر يك از مؤلفه‌هاى هوش هييجانى بالاتر باشد، رضايست شغلى معلمان بالاتر و در نتيجه بهره‌ورى بيشتر خواهد شد.

**پيشنهادات**

- ساخت مقياس ها و آزمون‌هاى با توجه به فرهنگ جامعه در زمينه هوش هييجانى؛
- انجام اين پژوهش با ابزارهاى ديگر و در سطحى گسترده‌تر و با نمونه‌اى بزرگ‌تر در سطح استان‌ها و كشور؛
- بررسى رابطه متغير هوش هييجانى با متغيرهاى ديگر از قبيل سازگارى اجتماعى، فرسودگى شغلى و ...؛
- بررسى رابطه متغير هوش هييجانى با متغير رضايست شغلى در مورد كاركنان و كارمندان ديگر.

**منابع و مآخذ**

- ۱) اسدى، جوانشير. (۱۳۸۲). بررسى رابطه بين هوش هييجانى، فرسودگى شغلى و سلامت روانى كاركنان شركت ايران خودرو، پايان نامه كارشناسى ارشد روان شناسى عمومى، دانشگاه علامه طباطبايى تهران.
- ۲) اسماعيلى، معصومه. (۱۳۸۳). بررسى تأثير آموزش مؤلفه‌هاى هوش هييجانى بر افزايش سلامت روانى، پايان نامه دكتورى تخصصى در رشته مشاوره، دانشگاه علامه طباطبايى تهران.
- ۳) ترابى، منوچهر. (۱۳۸۲). بررسى رابطه بين هوش هييجانى و عملکرد مديران ميانى گروه هتل‌هاى

(خودآگاهى، خودكترلى، هوشيارى اجتماعى، مهارت‌هاى اجتماعى و خودانگيزى) در معلمان رابطه وجود دارد. مؤلفه‌هاى خودآگاهى، خودكترلى، هوشيارى اجتماعى و خودانگيزى وابسته به جنس است يعنى در مؤلفه‌هاى خودآگاهى، خودكترلى و هوشيارى اجتماعى اين رابطه فقط در مورد زنان تأييد شده و در مؤلفه خودانگيزى اين رابطه فقط در مورد مردان تأييد شده است. در مؤلفه مهارت‌هاى اجتماعى (ارتباطى) اين رابطه وابسته به جنسيت نبوده و در هر دو گروه مردان و زنان تأييد شده است. نتيجه اين فرضيه پژوهشى با نتيجه تحقيق دهشيرى مطابقت دارد زيرا در آن پژوهش مؤلفه‌هاى خودكترلى، هوشيارى اجتماعى يا همدلى و خودآگاهى به طور معنادارى در پيش‌بنى استرس شغلى افراد نقش دارند، كه اين نتيجه دقيقاً مطابق نتايج پژوهش حاضر است ولى در مورد دو مؤلفه ديگر يعنى خودانگيزى و مهارت‌هاى اجتماعى نتايج اين دو پژوهش با يكديگر مطابقت ندارد.

سومين يافته‌ى پژوهش حاضر نشان مى‌دهد كه رضايست شغلى معلمان زن به طور معنادارى از رضايست شغلى معلمان مرد بيشتر بوده است. اين نتيجه با نتايج پژوهش دهشيرى مطابقت دارد. زيرا نتايج پژوهش دهشيرى بيانگر آن است كه معلمان مرد نسبت به معلمان زن به طور معنادارى داراى استرس شغلى بالاترى هستند.

آخرين يافته‌ى پژوهش حاضر نشان مى‌دهد كه بين هوش هييجانى معلمان زن و مرد تفاوت معنادارى وجود ندارد. نتيجه اين قسمت با نتايج پژوهش دهشيرى مطابقت ندارد. زيرا نتايج تحقيق دهشيرى نشان مى‌دهد كه معلمان زن نسبت به معلمان مرد هم در هوش هييجانى كلى و هم در تمام مؤلفه‌هاى آن به طور معنادارى داراى نمره‌هاى بالاترى هستند.

- هما ، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی عمومی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- ۴) دهشیری، غلامرضا. (۱۳۸۳). رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد، مرکز تحقیقات آموزش و پرورش استان یزد.
- ۵) دهشیری، غلامرضا. (۱۳۸۱). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی بار - اون در بین دانشجویان دانشگاه‌های تهران و بررسی ساختار عاملی آن ، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته سنجش و اندازه‌گیری، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- ۶) زارع ، محسن. (۱۳۸۰). مطالعه سهم هوش هیجانی در موفقیت تحصیلی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی بالینی، انستیتو روان پزشکی.
- ۷) سرداری، احمد. (۱۳۷۹). بررسی عوامل مؤثر در رضایت‌مندی شغلی کارکنان بنیاد شهید، طرح پژوهشی.
- ۸) شرتزر، ئی ، پروس. (۱۳۷۱). بررسی و برنامه‌ریزی زندگی تحصیلی و شغلی، ترجمه طیبه زندی پور، تهران ، نشر فردوسی.
- ۹) عباس زاده ، سید محمد. (۱۳۵۰). چگونه می‌توان وجدان کار را در افراد برانگیخت؟، مدیریت دولتی، شماره ۱۴۵ ، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۰) فردوسی پور، عاطفه. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های یادگیری وابسته به زمینه و مستقل از زمینه، تکانشی - تأملی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- ۱۱) فرقدانی، آزاده. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی دانشجویان دختر
- دوره کارشناسی دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- ۱۲) گل‌من، دانیل. (۱۳۸۰). هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا، تهران، انتشارات رشد.
- ۱۳) مدنی ، حسن. (۱۳۷۱). پژوهشی پیرامون علل بی‌انگیزگی در کارکنان ایران خودرو، با همکاری بخش توسعه و ترویج نیروی انسانی.
- ۱۴) معمارزاده ، عباس. (۱۳۷۰). ورود سازمانی، اقتصاد و مدیریت، شماره ۸ و ۹، دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۵) منتظر، زهرا. (۱۳۶۸). بررسی میزان رضایت کارکنان صنعتی از خدمات رفاهی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- ۱۶) منصوری، بهزاد. (۱۳۸۰). ترجمه و هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سبیریاشرینگ در دانشجویان دانشگاه‌های دولتی تهران ، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته سنجش، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- ۱۷) مولانی، حسین. (۱۳۸۰). بررسی میزان رضایت‌مندی شغلی کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی روده‌ن و رابطه آن با عوامل دموگرافی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و سابقه کار) ، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- ۱۸) میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۰). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، انتشارات میر.
- ۱۹) میچل ، ترنس آر. (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها ، ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات رشد.
- 20) Bar – on , R (1997). The emotional quotient Inventory (EQ – i) ; A Measure of emotional intelligence. Toronto , Canada: Multihealth system.

- | يادداشت‌ها   |  |
|--|--|
| 1 - emotional intelligence   | 21) Ciarrochi , V. Jaseph Dean , P. Fran. Anderson , Stephen (2002) Emotional intelligence moderates the relationship between strees and mental health. Journal of personality and individual differences.   |
| 2 - Salovey , D . & Mayer, J. D                                      | 22) Salovey , P. , & Mayer , J. D. (1990) . Emotional intelligence. Imagination conginition , and personality , <a href="http://trochim.human.cornell.edu/gallery/young/emotion.htm">http: // trochim. human. cornell. edu / gallery / young / emotion. htm.</a> |
| 3 - Tamkins  | 23) Schutte , Nicolas and others (2001). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations. Journal of social psychology.   |
| 4 - Goleman  | 24) Watkin , Chris (2000). Developing emotional intelligence , International journal of selection And assessment.  |
| 5 - Bar - On   |  |
| 6 - Self - Direct  |  |
| 7 - Self - Control   |  |
| 8 - Job Satisfaction   |  |
| 9 - Boyatzis   |  |
| 10 - Lusch   |  |
| 11 - Serkeuic  |  |
| 12 - Macceland   |  |
| 13 - Rosier  |  |
| 14 - Spencer   |  |
| 15 - self management   |  |
| 16 - L.E. Thorandike   |  |
| 17 - Harper Magazine   |  |
| 18 - Social Intelligence   |  |
| 19 - Concrete inteligence  |  |
| 20 - Abstract  |  |
| 21 - Leeper  |  |
| 22 - Emotional Thought   |  |
| 23 - Logical Tought  |  |
| 24 - Boyatzis  |  |
| 25 - Lusch   |  |
| 26 - Serkeuic  |  |
| 27 - Macceland   |  |
| 28 - Rosier  |  |
| 29 - Spencer   |  |
| 30 - Self - Discipline   |  |
| 31 - Job Satisfaction  |  |
| 32 - Shertzer  |  |
| 33 - Motvation – Hygiene Theory                                      |  |
| 34 - Herzberg  |  |
| 35 - watkin  |  |
| 36 - Schutte , Nicolas and others (2001)                             |  |
| 37 - Poual (1997)  |  |
| 38 - Ciarrochi , V. Jaseph Dean , P. Fran. Anderson , Stephen (2002) |  |

