

پیش بینی ابعاد رضایت شغلی بر مبنای مؤلفه‌های هوش هیجانی -

اجتماعی در زنان و مردان

دکتر فرشته موتابی^۱، دکتر لادن فتی^۲، شیما شکیبی^۳، دکتر عصمت باروتی^۴، سودابه طایری^۵

چکیده

به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی- اجتماعی و رضایت شغلی و نیز تعیین مؤلفه‌های هوش هیجانی- اجتماعی پیش‌بینی کننده رضایت شغلی در زنان و مردان، ۲۷۴ زن و ۱۲۹ مرد از کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در ۱۴ استان کشور که برای شرکت در کارگاه مهارت‌های زندگی دعوت شده بودند، قبل از شرکت در کارگاه، به پرسشنامه‌های هوش‌بهر هیجانی- اجتماعی بار-اون و رضایت شغلی پاسخ دادند. یافته‌های این پژوهش نشان دادند که در زنان احترام به خود، روابط بین فردی و ابراز وجود، رضایت شغلی را به‌طور کلی پیش‌بینی کرده و دو متغیر احترام به خود و روابط بین فردی پیش‌بینی کننده رضایت از ماهیت کار، ابراز وجود پیش‌بینی کننده رضایت از سرپرست و احترام به خود و انعطاف‌پذیری پیش‌بینی کننده رضایت از حقوق بودند. رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی در زنان توسط متغیر روابط بین فردی و رضایت از همکاران نیز توسط متغیر تحمل استرس قابل پیش‌بینی بود.

در مردان رضایت شغلی به‌طور کلی توسط تحمل استرس و شادکامی قابل پیش‌بینی بود و تحمل استرس به‌تنهایی پیش‌بینی کننده رضایت از ماهیت کار نیز بود. خوش‌بینی رضایت از سرپرست را در مردان پیش‌بینی می‌کرد و خودآگاهی هیجانی و آزمون واقعیت قادر به پیش‌بینی رضایت از حقوق در مردان بودند. متغیر پیش‌بینی-کننده رضایت از ترفیع در مردان آزمون واقعیت بود و انعطاف‌پذیری و تحمل استرس رضایت همکاران را پیش-

۱. دکترای روان‌شناسی بالینی، استادیار دانشگاه شهید بهشتی- پژوهشکده خانواده fmootabi@yahoo.com

۲. دکترای روان‌شناسی بالینی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

۳. دانشجوی دوره دکترای روان‌شناسی بالینی

۴. دانشیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

۵. کارشناس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

بینی می‌کردند. نتایج این پژوهش الگویی برای مداخله در هوش هیجانی- اجتماعی کارکنان دولت به تفکیک جنسیت پیشنهاد می‌کند که از این طریق می‌توان رضایت شغلی افراد را در ابعاد مختلف افزایش داد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، هوش هیجانی اجتماعی، زنان، مردان

مقدمه

منابع انسانی دارای تحصیلات عالی در هر جامعه، یکی از شاخص‌های اصلی توسعه آن جامعه به‌شمار می‌آیند (میرسپاسی، ۱۳۷۸). افزایش بهره‌وری این منابع تابع عوامل چندی از جمله رضایت شغلی این افراد است. رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است که نشان‌دهنده چگونگی احساس افراد نسبت به شغل‌شان به‌طور کلی و جنبه‌های متفاوت آن می‌باشد (سپکتور^۱، ۲۰۰۰). رضایت شغلی حاصل ارزیابی فرد از شغل خویش است و هوش هیجانی- اجتماعی این ارزیابی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (شکیبیا، فتی و اصغرنژاد، ۱۳۸۴).

رضایت شغلی به چند دلیل مورد توجه پژوهشگران حوزه توسعه منابع انسانی قرار گرفته است. نخست این که مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند، دوم، ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند و سوم، رضایت از کار پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (کمپ^۲، ۲۰۰۵). به این ترتیب، کارمند ناراضی، علاوه بر آشفتگی و تنش که در کار تحمل می‌کند، برای سازمان و به بیان دقیق‌تر برای جامعه، هزینه‌هایی به بار خواهد آورد. این موضوع به ویژه در باره‌ی مشاغل تخصصی‌تر که به آموزش زیادتری احتیاج دارند، مصداق بیشتری دارد (رابینز^۳، ۱۳۷۷). عدم رضایت شغلی منجر به تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، شکایت، اعتصاب، باندبازی، بازنشستگی زودرس، عدم تعهد به گروه و کناره‌گیری روانی از کار می‌شود (فروند^۴، ۲۰۰۵). در حالی که برعکس رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند (مقیم، ۱۳۸۳).

- 1 . Spector
- 2 . Camp
- 3 . Robins
- 4 . Freund

به طور کلی دو رویکرد در مطالعات رضایت شغلی وجود دارد. رویکرد کلی^۱، رضایت شغلی را یک احساس کلی و یکپارچه نسبت به شغل تلقی می‌کند (وانگ^۲ و راسل^۳، ۲۰۰۵). اما رویکرد دیگر یعنی رویکرد چند وجهی^۴ به جنبه‌های متفاوت کار مثل پاداش‌ها (حقوق یا سایر منافع)، سایر افراد (سرپرستی یا همکاران)، شرایط کاری و ماهیت کار توجه دارد. رویکرد چند وجهی امکان بررسی تصویر کامل‌تری از رضایت شغلی را فراهم می‌آورد. هر فرد سطوح متفاوتی از رضایت شغلی را در هر وجه داراست. یک فرد ممکن است از حقوق و سایر مزایای مادی بسیار ناراضی باشد اما از سرپرستی و ماهیت کارش رضایت داشته باشد (سیکتور، ۲۰۰۰).

رضایت شغلی تابع متغیرهای چندی از جمله هوش هیجانی- اجتماعی است. حجم زیادی از مطالعات ارتباط بین هوش هیجانی- اجتماعی و گستره وسیعی از متغیرها را که به طور کامل با مقیاس‌های سنتی هوش قابل پیش‌بینی نبودند، نشان داده‌اند (برای مرور این مطالعات به بار-اون^۵، ۲۰۰۶ مراجعه کنید) که یکی از این متغیرها رضایت شغلی می‌باشد. هوش هیجانی- اجتماعی عبارت است از حیطه‌ای از ظرفیت‌های غیرشناختی، کفایت‌ها و مهارت‌ها که بر توانمندی فرد برای موفقیت در تطابق با خواسته‌ها و فشارهای محیطی، اثر می‌گذارد (بار-اون، a ۱۹۹۷). هوش هیجانی با دو مدل اصلی یعنی مدل توانایی و مدل مرکب تبیین شده‌است. مدل توانایی هوش هیجانی- اجتماعی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها تلقی می‌کند که منجر به تعامل سازگاران بین هیجانات و شناخت می‌شود، در حالی که مدل مرکب دامنه وسیعی از صفات و استعدادها را مورد توجه قرار می‌دهد. مدل مرکب هوش هیجانی- اجتماعی به طور عمومی دربرگیرنده توانایی‌های ذهنی و صفات شخصیتی از قبیل صمیمیت، پشتکار، انگیزه و خوش‌بینی می‌باشد. مدل چند عاملی هوش هیجانی- اجتماعی بار-اون (b ۱۹۹۷) یک رویکرد مرکب محسوب می‌شود. بار-اون پنج حیطه اصلی را که می‌توانند نقشی در موفقیت در زندگی داشته باشند معرفی می‌کند که عبارتند از کارکرد درون‌فردی، مهارت‌های بین‌فردی، سازگاری، مدیریت

1. general approach
2. Wang
3. Russell
4. facet approach
5. Bar- On

استرس و خلق عمومی (گانون^۱ و رانزین^۲، ۲۰۰۵). در پژوهش‌های انجام شده در باره‌ی این مدل، پنج عامل و ۱۵ مقیاس برای هوش هیجانی- اجتماعی تعریف شده‌است.

هوش هیجانی- اجتماعی از لحاظ نظری به رضایت عمومی ارتباط داده شده است (برای مثال بار-اون، ۱۹۹۷ a و ۲۰۰۶؛ گلمن، ۱۹۹۸؛ مایر^۳، کاروسو^۴ و سالووی^۵، ۱۹۹۹). لاک^۶ (۱۹۶۹، به نقل از کارملی^۷، ۲۰۰۳) رضایت و نارضایتی شغلی را واکنش‌های هیجانی پیچیده نسبت به شغل تعریف کرد. مفهوم پردازی رضایت شغلی به عنوان پاسخ‌های هیجانی و خلقی به ابعاد موقعیت، نشان‌دهنده آن است که رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری با سازه هوش هیجانی- اجتماعی دارد.

هوش هیجانی- اجتماعی و رضایت شغلی هردو با جنسیت رابطه دارند، هرچند پژوهش‌های انجام شده در مورد ارتباط بین هوش هیجانی- اجتماعی و جنسیت نتایج متفاوتی را نشان داده‌اند. برای مثال سیورگ^۸ (۲۰۰۱) مشاهده کرد که زنان هوش هیجانی- اجتماعی بالاتری نسبت به مردان دارند، در حالی که بار-اون (۲۰۰۶) معتقد است که زنان و مردان در برخی از عامل‌های هوش هیجانی- اجتماعی تفاوت دارند. به این ترتیب اگرچه هوش هیجانی- اجتماعی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی شایسته‌ی توجه پژوهشی است، ولی چنین پژوهشی باید با در نظر داشتن جنسیت افراد انجام شود.

به‌طور خلاصه، نظریه هوش هیجانی- اجتماعی چارچوب جدیدی از مدل پیشگیری اولیه در بهداشت روانی ارائه می‌کند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های هیجانی و اجتماعی به عنوان مدلی از مداخله که به تعبیری تقویت هوش هیجانی^۹ نامیده می‌شود، نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط فردی و اجتماعی، ایفا می‌کند (گلمن، ۲۰۰۰ و ۱۹۹۵؛ بار-اون، ۲۰۰۶). با توجه به این که رضایت شغلی، تعهد سازمانی^{۱۰}، توان تولید و بهره‌وری با سلامت روان مرتبط

1. Ganon
2. Ranzijn
3. Mayer
4. Caruso
5. Salovay
6. Locke
7. Carmeli
8. Sjoberg
9. emotional intelligence enhancement
10. organizational commitment

هستند، می‌توان برنامه‌هایی را در زمینه رشد سازمانی و انسانی کردن فعالیت شغلی از طریق ارتقای بهداشت روان و افزایش هوش هیجانی به اجرا درآورد (کالیمو^۱، البطوی^۲، پ کوپر^۳، ۱۳۷۹). این اقدامات باید با توجه به نقش جنسیت به‌عنوان یک عامل اثرگذار هم در حوزه رضایت شغلی و هم در حیطه هوش هیجانی، صورت گیرد.

با توجه به آنچه گفته شد، هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی- اجتماعی و رضایت شغلی و نیز تعیین مؤلفه های هوش هیجانی- اجتماعی پیش بینی کننده‌ی رضایت شغلی در زنان و مردان بود.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع همبستگی بود و با استفاده از روش رگرسیون چندگانه گام‌به‌گام انجام شد. در این پژوهش هوش هیجانی- اجتماعی به‌عنوان پیش‌بینی کننده و رضایت شغلی به‌عنوان پیش‌بینی شونده مورد بررسی قرار گرفتند.

نمونه و روش نمونه‌گیری

از کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در ۱۴ استان کشور به روش نمونه‌گیری در دسترس ۴۱۲ نفر (۲۷۴ زن و ۱۲۹ مرد) با میانگین سنی (۶/۷۸) ۳۵/۲۳ انتخاب شدند. این افراد کسانی بودند که برای شرکت در کارگاه مهارت‌های زندگی دعوت شده بودند و قبل از شرکت در کارگاه، به‌صورت داوطلبانه به پرسشنامه‌های این پژوهش پاسخ دادند. ۷۵٪ مردان (۹۶ نفر) و ۷۳/۳٪ زنان (۱۹۸ نفر) متاهل بودند. مشخصات شغلی این افراد در جدول ۱ ارائه شده است.

رتال جامع علوم انسانی

1. Kalimo
2. El-Batawi
3. Cooper

ابزارهای پژوهش

به منظور جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های هوش‌بهرهیجانی-اجتماعی بار-اون^۱ (EQ-i) و شاخص توصیف شغل^۲ (JDI) استفاده شد. ویژگی‌های روانسنجی این پرسشنامه‌ها به این شرح است.

پرسشنامه هوش‌بهرهیجانی: این پرسشنامه که بر اساس مدل هوش هیجانی-اجتماعی بار-اون، توسط خود وی ساخته شده است، یک مقیاس خودگزارشی برای ارزیابی رفتارهای مرتبط با هوش هیجانی و اجتماعی است (بار-اون، ۱۹۹۷). پرسشنامه هوش‌بهرهیجانی-اجتماعی بار-اون از ۱۳۳ آیتم تشکیل شده و هر آیتم نمره‌ای بین ۱ تا ۵ می‌گیرد. این ابزار دارای ۵ مقیاس مرکب است که مجموعاً از ۱۵ خرده‌مقیاس تشکیل شده‌اند. پنج مقیاس مرکب پرسشنامه (EQ-i) عبارتند از: ۱- هوش هیجانی-اجتماعی درون فردی (شامل خرده‌مقیاس‌های خود آگاهی هیجانی، ابراز وجود، احترام به خود، خودشکوفایی و استقلال)؛ ۲- هوش هیجانی-اجتماعی بین فردی (شامل خرده‌مقیاس‌های همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط بین فردی)؛ ۳- هوش هیجانی-اجتماعی مدیریت استرس (شامل خرده‌مقیاس‌های تحمل فشار روانی و کنترل تکانه)؛ ۴- هوش هیجانی-اجتماعی توان‌سازی (شامل خرده‌مقیاس‌های حل مسأله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری) و ۵- هوش هیجانی-اجتماعی خلق عمومی (شامل خرده‌مقیاس‌های خوش‌بینی و شادکامی). در ایران ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از روش بازآزمون به‌طور متوسط برابر با ۰/۷۳ به دست آمد. ضرایب پایایی خرده‌مقیاس‌ها نیز از ۰/۵۸ (ابراز وجود)، تا ۰/۸۹ (تحمل فشار روانی) گزارش شده‌است (دهشیری، ۱۳۸۲). همچنین میزان پایایی با روش همسانی درونی محاسبه و میانگین ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۳ به دست آمد که بالاترین میزان برای خرده‌مقیاس احترام به خود (۰/۸۵) و کمترین میزان برای خرده‌مقیاس مسئولیت‌پذیری اجتماعی (۰/۴۹) بود (تیرگری، ب ۱۳۸۳). در پژوهش حاضر از این پرسشنامه برای اندازه‌گیری هوش‌بهرهیجانی-اجتماعی استفاده شده است.

1 . Emotional Quotient Inventory (the EQ-i)

2 . Job descriptive index (JDI)

شاخص توصیف شغل: این پرسشنامه که توسط اسمیت^۱، کندال^۲ و هیولین^۳ (۱۹۶۹)، به نقل از سپکتور، (۲۰۰۰) ساخته شده است، رویکردی چند وجهی به رضایت شغلی دارد. عبارات این پرسشنامه، رضایت شغلی را از پنج وجه ماهیت کار، سرپرستی، حقوق، ترفیع و پیشرفت و همکاران، مورد مطالعه قرار می‌دهد. این پرسشنامه در ایران توسط شکرکن (۱۳۶۹)، به نقل از ویسی، (۱۳۷۸) ترجمه شده و توسط براهنی (۱۳۷۴)، به نقل از ویسی، (۱۳۷۸) با افزوده شدن چند عبارت و تعدیل برخی دیگر از عبارات، برای پژوهش‌های روانشناختی قابل استفاده شد. این پرسشنامه در حال حاضر ۸۳ عبارت دارد که با سیستم لیکرت از ۰ تا ۲ نمره‌گذاری می‌شود. عطار (۱۳۷۴) ضرایب پایایی **JDI** به روش دو نیمه کردن را برای خرده مقیاس ماهیت کار ۰/۷۴، سرپرستی ۰/۸۵، حقوق ۰/۷۵، ترفیع ۰/۸۳، همکاران ۰/۸۹ و کل پرسشنامه ۰/۸۶ گزارش نمود. وی همچنین ضرایب پایایی به روش باز آزمون به فاصله یک هفته را ۰/۸۱ برای ماهیت کار، ۰/۸۳ برای سرپرستی، ۰/۷۷ برای حقوق، ۰/۷۸ برای ترفیع، ۰/۸۶ برای همکاران و ۰/۸۷ برای کل پرسشنامه بدست آورد. ویسی (۱۳۷۸) نیز ضرایب پایایی **JDI** را، در خرده مقیاس‌های ماهیت کار ۰/۶۲، سرپرست ۰/۷۳، حقوق ۰/۸۷، ترفیع ۰/۷۸، همکاران ۰/۵۹ و کل پرسشنامه ۰/۷۵ گزارش نموده است. در این پژوهش از این پرسشنامه برای سنجش رضایت شغلی و ابعاد پنج‌گانه آن استفاده شده است.

روش اجرای پژوهش

پژوهشگران با حضور در ۱۴ استان کشور از افرادی که برای شرکت در کارگاه مهارت‌های زندگی حاضر شده بودند، دعوت به همکاری در پژوهش نمودند. شرکت در این پژوهش داوطلبانه بود و مشخصات شناساننده افراد درخواست نمی‌شد. به افراد توضیح داده شد که از این اطلاعات استفاده پژوهشی خواهد شد و اطلاعات به صورت گروهی مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، اطلاعات حاصله توسط برنامه SPSS تجزیه و تحلیل شد.

- 1 . Smith
- 2 . Kendall
- 3 . Hullin

یافته های پژوهش

برای تحلیل یافته‌های این پژوهش ابتدا افرادی که بیشتر از ۱۰٪ یکی از پرسشنامه‌ها را خالی گذاشته بودند حذف شدند. سپس خانه‌های خالی پرسشنامه‌های کسانی که کمتر از ۱۰٪ از ماده‌ها را بی‌جواب گذاشته بودند با میانگین همان ماده در کل نمونه پر شد. پس از انجام فرایند فوق، تحلیل‌های اصلی این پژوهش با حذف مورد به مورد داده‌های ناقص صورت گرفته‌اند و به همین دلیل درجات آزادی تحلیل‌ها یکسان نمی‌باشند.

میانگین و انحراف استاندارد نمرات افراد در مقیاس‌های پرسشنامه‌های بار-اون و شاخص توصیف شغل به تفکیک جنسیت در جداول ۲ و ۳ ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد نمره‌های مقیاس‌های پرسشنامه بار-اون به تفکیک جنسیت

مقیاس		زن		مرد		کل	
میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
۱۳/۲۴	۱۰۸/۵۶	۱۳/۱۲	۱۰۹/۱۰	۱۳/۱۹	۱۰۸/۷۳		
۱۴/۱۷	۱۰۵/۶۵	۱۴/۷۶	۱۰۷/۷۹	۱۴/۴۳	۱۰۶/۴۱		
۱۳/۴۰	۱۰۳/۳۵	۱۵/۱۸	۱۰۹/۱۳	۱۴/۲۵	۱۰۵/۱۵		
۹/۸۵	۱۰۰/۹۴	۱۰/۳۰	۱۰۳/۳۹	۱۰/۰۲	۱۰۱/۷۳		
۱۲/۰۸	۱۰۲/۷۷	۱۲/۹۱	۱۰۳/۴۷	۱۲/۳۴	۱۰۲/۹۹		
۱۱/۵۰	۱۰۴/۷۷	۱۲/۱۸	۱۰۵/۹۴	۱۱/۷۲	۱۰۵/۱۳		
۱۱/۳۴	۱۰۰/۹۶	۱۰/۳۰	۱۰۴/۸۶	۱۱/۱۵	۱۰۲/۲۲		
۱۰/۹۸	۱۰۸/۹۸	۱۳/۵۷	۱۱۱/۳۴	۱۱/۹۱	۱۰۹/۷۵		
۱۳/۰۴	۱۰۶/۴۶	۱۲/۸۸	۱۰۷/۰۱	۱۲/۹۷	۱۰۶/۶۴		
۱۰/۹۳	۸۷/۰۸	۱۱/۷۷	۸۸/۴۵	۱۱/۲۱	۸۷/۵۲		
۱۳/۸۷	۱۰۳/۸۳	۱۴/۹۸	۱۰۵/۸۰	۱۴/۳۵	۱۰۴/۴۷		
۱۴/۱۳	۱۰۲/۴۳	۱۲/۸۶	۱۰۷/۱۹	۱۳/۹۰	۱۰۳/۹۶		
۱۴/۶۲	۹۹/۳۳	۱۳/۲۹	۱۰۴/۷۷	۱۴/۴۱	۱۰۱/۰۸		
۱۵/۷۱	۱۰۳/۰۳	۱۱/۷۰	۱۰۷/۹۶	۱۴/۷۱	۱۰۴/۶۲		
۱۱/۴۴	۱۰۰/۷۶	۱۱/۷۱	۱۰۵/۳۵	۱۱/۷۱	۱۰۲/۲۴		
۱۱/۸۰	۹۹	۱۲/۸۶	۱۰۴/۶۹	۱۲/۴۲	۱۰۰/۸۴		

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد نمره‌های مقیاس‌ها و نمره کل پرسشنامه شاخص توصیف شغل به

تفکیک جنسیت

مقیاس	زن		مرد		کل	
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
رضایت از ماهیت کار	۱۷/۲۳	۱۱۱/۵۷	۱۶/۲۳	۱۱۳/۸۲	۱۶/۹۱	۱۱۲/۳۹
رضایت از سرپرست	۱۴/۸۶	۶۵/۹۲	۱۳/۲۲	۶۷/۹۱	۱۴/۳۹	۶۶/۶۱
رضایت از حقوق	۸/۶۷	۲۴/۹۵	۸/۴۹	۲۵/۱۷	۸/۶۵	۲۵
رضایت از ترفیع و پیشرفت	۸/۸۵	۳۱/۰۴	۷/۷۹	۳۳/۴۴	۸/۵۵	۳۱/۷۹
رضایت از همکاران	۱۳/۴۵	۶۲/۵۱	۱۲/۴۷	۶۲/۷۷	۱۳/۰۹	۶۲/۶۵
رضایت شغلی	۴۲/۶۵	۲۹۵/۹۶	۳۸/۵۶	۳۰۲/۱۱	۴۱/۳۷	۲۹۸/۴۴

به منظور تعیین متغیرهای هوش هیجانی- اجتماعی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی، رگرسیون چندگانه با روش گام‌به‌گام برای مردان و زنان به‌طور جداگانه اجرا شد. جدول ۴ ضرایب همبستگی پیرسون دو پرسشنامه را به تفکیک جنسیت و جداول ۵ و ۶ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه گام‌به‌گام زنان و مردان را نشان می‌دهد.

جدول ۳. همبستگی میان ابعاد رضایت شغلی و مقیاس‌های هوش هیجانی- اجتماعی در زنان و مردان***

رضایت از ماهیت کار	رضایت از سرپرست	رضایت از حقوق	رضایت از ترفیع	رضایت از همکاران	رضایت شغلی	
** -۰/۲۳۵	* -۰/۱۱۳	-۰/۱۰۲	-۰/۰۸۳	-۰/۰۵۵	** -۰/۱۹۶	خودآگاهی هیجانی
** -۰/۳۲۵	-۰/۱۶۶	* -۰/۲۱۵	-۰/۱۰۸	* -۰/۱۹۹	* -۰/۲۳۱	ایزاز وجود
** -۰/۲۶۷	** -۰/۲۵۷	* -۰/۱۵۱	** -۰/۱۹۱	* -۰/۱۵	** -۰/۳۱۶	احترام به خود
** -۰/۳۰۵	* -۰/۲۰۵	-۰/۲۹	-۰/۱۴۳	** -۰/۳۱۶	** -۰/۳۲۲	خود شکوفایی
* -۰/۳۷۰	-۰/۱۰۱	** -۰/۲۵۶	* -۰/۱۵۸	* -۰/۱۵۲	** -۰/۳۲۲	استقلال
** -۰/۲۹۴	-۰/۱۵۱	-۰/۰۶۷	-۰/۰۲۲	* -۰/۳۱۴	** -۰/۲۳۳	
** -۰/۱۸۶	-۰/۰۷۴	* -۰/۱۲۳	-۰/۰۳۸	-۰/۰۱۳	* -۰/۱۳۸	
** -۰/۳۶۳	-۰/۱۶۹	-۰/۰۰۴	* -۰/۱۸۴	** -۰/۳۵۴	** -۰/۳۶۳	
-۰/۰۶۱	-۰/۰۹۷	-۰/۰۳۲	-۰/۰۳۲	-۰/۰۲۶	-۰/۰۸	
-۰/۱۵۷	* -۰/۲۲۷	-۰/۰۲	-۰/۱۲۹	** -۰/۲۴۹	** -۰/۲۴۶	

*.۱۱۵۱	-.۱۶۲	-.۱۰۲	-.۱۰۰۱	*.۱۱۲۸	**-.۱۲۰۱	همدلی
*.۱۲۲۷	*.۱۱۹	-.۱۱۲۵	-۱.۰۸۷	*.۱۲۱۱	*.۱۲۱۰	
**-.۱۳۱۹	**-.۱۱۷۴	**-.۱۰۱۹۵	-.۱۰۲۵	**-.۱۲۱۵	**-.۱۳۷۵	روابط بین فردی
**-.۱۲۷۳	**-.۱۲۷۶	-.۱۱۴۷	-۱.۱۴۸	*.۱۲۲۱	**-.۱۲۶۷	
*.۱۱۲۲	-.۱۰۶۹	-۱.۰۴	-۱.۰۱۱	*.۱۱۲۲	**-.۱۱۶۹	مسئولیت پذیری
*.۱۲۷۴	*.۱۲۲۸	*.۱۲۲۹	-۱.۰۰۱	-.۱۱۷۴	*.۱۲۲۷	
**-.۱۱۸۸	-.۱۰۲۸	**-.۱۱۷۷	-.۱۰۹۴	*.۱۱۳۲	**-.۱۱۹۲	حل مسأله
**-.۱۴۲۸	**-.۱۳۴۲	*.۱۲۱۹	-.۱۰۱۶	**-.۱۲۹۳	**-.۱۴۲۹	
**-.۱۳۳۱	*.۱۱۲۹	-.۱۱۰۵	-.۱۱۰۸	*.۱۱۲۹	**-.۱۲۵۱	آزمون واقعیت
**-.۱۴۲۸	**-.۱۴۰۹	**-.۱۲۴۶	-.۱۰۳۴	**-.۱۲۶۴	**-.۱۳۸	
**-.۱۲۱۲	*.۱۱۴۵	-.۱۰۸۵	-.۱۰۳۳	-.۱۰۹۸	**-.۱۲۶۷	انعطاف پذیری
**-.۱۲۴۲	**-.۱۴۵۸	*.۱۱۹۴	-۱.۰۷۷	**-.۱۳۰۴	**-.۱۳۵۷	
**-.۱۳۲۱	**-.۱۱۷۸	**-.۱۱۶۹	*.۱۱۸۲	*.۱۱۵۸	**-.۱۳۴۱	تحمل استرس
**-.۱۴۶۹	**-.۱۴۲۵	**-.۱۲۴۴	-۱.۰۲۴	**-.۱۲۴۲	**-.۱۴۸۸	
*.۱۱۴۶	-.۱۱۱۴	-.۱۰۶۵	-.۱۰۵۴	-.۱۹۰	*.۱۱۳۶	کنترل تکانه
**-.۱۳۶۱	**-.۱۳۸۶	*.۱۱۸۲	-.۱۰۱۶	*.۱۱۹	**-.۱۳۱۴	
**-.۱۲۸۴	**-.۱۱۶۶	*.۱۱۵۳	**-.۱۱۹	-.۱۰۹۸	**-.۱۳۱۵	شادکامی
**-.۱۴۵۶	**-.۱۴۰۵	**-.۱۲۳۴	-.۱۰۱۳	**-.۱۳۰۸	**-.۱۴۰۵	
**-.۱۳۰۴	-.۱۱۱۸	**-.۱۱۶۱	**-.۱۱۹۸	**-.۱۱۶۶	**-.۱۳۳۶	خوش بینی
**-.۱۴۲۸	**-.۱۲۹۸	**-.۱۲۳۸	-۱.۰۱۶	**-.۱۳۱۲	**-.۱۴۵۸	
**-.۱۳۴۲	*.۱۱۵۷	**-.۱۱۶۷	**-.۱۱۷۸	**-.۱۱۹۵	**-.۱۳۸۲	نمره کلی هوش
**-.۱۴۹۳	**-.۱۴۵۵	**-.۱۲۴۲	-۱.۰۲۵	**-.۱۳۱	**-.۱۴۷۷	هیجانی

**P=۰/۰۵

* P=۰/۰۱

*** ضرایبی که زیر آنها خط کشیده شده است، مربوط به زنان است.

نمره کلی هوش هیجانی - اجتماعی در زنان ارتباط مثبت و معنی داری با نمره کلی رضایت شغلی ($r = ۰/۳۴۲, p < ۰/۰۱$) و هریک از ابعاد رضایت شغلی دارد. میزان این رابطه در مردان ($r = ۰/۴۹۳, p < ۰/۰۱$) بوده و در مورد تمام ابعاد رضایت شغلی غیر از رضایت از حقوق معنادار است.

از آنجا که هدف از پژوهش بررسی نیازهای راهنمایی و مشاوره شغلی هر دو جنس بود، سعی شد در دانشکده‌ها تعداد نمونه برحسب جنسیت یکسان باشد. ابزار استفاده شده در این پژوهش مقیاس سنجش نیازهای راهنمایی و مشاوره شغلی محقق ساخته بود. برای ساخت این پرسشنامه

پس از تعریف دقیق سازه مورد نظر حیطه های آزمون که شامل خودشناسی (علايق، مهارت‌ها، اهداف، ارزش‌ها و استعداد شغلی) و شناخت بازار کار (راهبردهای جستجوی شغل، روش‌های کاریابی و روش‌های کارآفرینی) است، تعیین شد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۴. رگرسیون چندگانه پیش‌بینی رضایت شغلی براساس مقیاس‌های هوش هیجانی - اجتماعی در زنان

متغیر	مقیاس‌های پیش‌بینی کننده	R	R ²	Df	F	P	β	P	α
رضایت از ماهیت کار	احترام به خود روابط بین فردی	۰/۴۸۸	۰/۲۳۸	۲۵۷	۴۰/۰۷۵	۰/۰۰۱	۰/۳۲۹ -۰/۲۳۴	۰/۰۰۱ ۰/۰۰۱	۳۹/۹۷۴
رضایت از سرپرست	ابراز وجود	۰/۲۵۷	۰/۰۶۶	۲۶۲	۱۸/۵۶۷	۰/۰۰۱	۰/۲۵۷	۰/۰۰۱	۳۷/۴۳۱
رضایت از حقوق	احترام به خود انعطاف پذیری	۰/۲۸۷	۰/۰۸۳	۲۶۱	۱۱/۷۴۵	۰/۰۰۱	۰/۳۴۲ -۰/۱۵۶	۰/۰۰۱ ۰/۰۲۹	۱۲/۲۰۸
رضایت از ترفیع و پیشرفت	روابط بین فردی	۰/۱۹۵	۰/۰۳۸	۲۶۲	۱۰/۳۸۶	۰/۰۰۱	۰/۱۹۵	۰/۰۰۱	۱۵/۶۵۷
رضایت از همکاران	تحمل استرس	۰/۱۷۸	۰/۰۳۲	۲۶۲	۸/۵۵۲	۰/۰۰۴	۰/۱۷۸	۰/۰۰۴	۴۵/۱۸۵
رضایت شغلی	احترام به خود روابط بین فردی ابراز وجود	۰/۳۹۴	۰/۱۵۵	۲۶۰	۱۵/۸۸۳	۰/۰۰۱	۰/۱۶۶ ۰/۱۶۵ -۰/۱۵۴	۰/۰۱۷ ۰/۰۱۷ ۰/۰۲۶	۱۲۹/۶۱۱

جدول ۵. رگرسیون چند گانه پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس مقیاسهای هوش هیجانی - اجتماعی در مردان

متغیر	مقیاسهای پیش‌بینی کننده	R	R2	df	F	P	β	P	α
رضایت از ماهیت کار	تحمل استرس	۰/۵۰۷	۰/۲۵۷	۱۲۰	۴۱/۵۶۰	۰/۰۰۱	۰/۵۰۷	۰/۰۰۱	۴۷/۸۵۹
رضایت از سرپرست	خوش بینی	۰/۳۰۲	۰/۰۹۱	۱۲۰	۱۲/۰۵۷	۰/۰۰۱	۰/۳۰۲	۰/۰۰۱	۳۳/۸۴۸
رضایت از حقوق	خود آگاهی هیجانی واقعبین سنجی	۰/۲۹۷	۰/۰۸۸	۱۲۰	۵/۸۲۲	۰/۰۰۴	۰/۲۵۷	۰/۰۰۱	۳۴/۹۱۷
رضایت از ترفیع و پیشرفت	واقعبین سنجی	۰/۲۴۶	۰/۰۶۱	۱۲۱	۷/۸۰۷	۰/۰۰۶	۰/۲۴۶	۰/۰۰۶	۱۹/۹۳۷
رضایت از همکاران	تعطاف پذیری تحمل استرس	۰/۱۵۰۶	۰/۲۴۷	۱۲۰	۲۰/۷۰۲	۰/۰۰۱	۰/۳۱۳	۰/۰۰۱	۸۱/۱۶۷
رضایت شغلی	تحمل استرس شادکامی	۰/۵۲۹	۰/۲۸	۱۲۱	۳۴/۰۵۵	۰/۰۰۱	۰/۳۱۶	۰/۰۰۱	۹۸/۹۱۳

همان‌گونه که در جداول فوق ملاحظه می‌شود، در زنان، احترام به خود، روابط بین‌فردی و ابزاز وجود، قادر به تبیین ۱۵/۵٪ واریانس رضایت شغلی بود ($p < ۰/۰۰۱$)، $F(۳,۲۶۰) = ۱۵/۸۸$.

$R^2 = 0/155$). مدل رگرسیون خطی رضایت شغلی به عنوان متغیر پیش‌بینی‌شونده در مردان شامل تحمل استرس و شادکامی بود که $0/28$ واریانس رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کردند ($R^2 = 0/280, F(2, 121) = 34/05, p < 0/001$).

در ادامه، مجموعه‌ای از تحلیل‌های رگرسیونی در مورد هر یک از پنج بعد رضایت شغلی به تفکیک انجام شد تا توانایی مقیاس‌های هوش هیجانی-اجتماعی در تبیین آنها تعیین شود. در مدل رگرسیونی پیش‌بینی کننده رضایت از ماهیت کار در زنان دو متغیر احترام به خود و روابط بین‌فردی وارد مدل شدند و $0/238$ واریانس این متغیر را پیش‌بینی کردند، ($0/001 < p, 40/07 = F(2, 257) (R^2 = 0/238$). این در حالی است که در مردان رضایت از ماهیت کار را متغیر تحمل استرس به تنهایی پیش‌بینی می‌کرد ($0/001 < p, 41/56 = F(1, 120) (R^2 = 0/257$).

علاوه بر این، در حالی که ابزار وجود در زنان $0/616$ رضایت از سرپرست را تبیین می‌نماید ($0/001 < p, 18/57 = F(1, 262) (R^2 = 0/257$). خوش‌بینی متغیر پیش‌بینی کننده‌ای است که $0/91$ رضایت از سرپرست را در مردان پیش‌بینی می‌کند ($0/001 < p, 12/06 = F(1, 120) (R^2 = 0/091$).

در زنان احترام به خود و انعطاف‌پذیری، در کل $0/83$ رضایت از حقوق را پیش‌بینی می‌نمودند ($0/001 < p, 11/74 = F(2, 261) (R^2 = 0/083$). این مدل در مردان شامل متغیرهای پیش‌بینی کننده خودآگاهی هیجانی و آزمون واقعیت بود ($0/004 < p, 5/82 = F(2, 120) (R^2 = 0/188$ که در کل $0/818$ رضایت از حقوق را تبیین می‌نمودند.

در ارتباط با رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی در زنان، مدل شامل متغیر روابط بین فردی بود ($0/001 < p, 10/39 = F(1, 262) (R^2 = 0/038$ که $0/318$ ترفیع را پیش‌بینی می‌نمود. متغیر پیش‌بینی‌کننده رضایت از ترفیع در مردان آزمون واقعیت بود ($0/006 < p, 7/81 = F(1, 121) (R^2 = 0/161$ که $0/61$ رضایت از ترفیع را پیش‌بینی می‌نمود.

رضایت از همکاران نیز متغیری بود که تحمل استرس $0/212$ آن را در زنان تبیین می‌نمود، ($0/004 < p, 18/55 = F(1, 262) (R^2 = 0/032$). این در حالی است که در مردان انعطاف‌پذیری و تحمل استرس $0/257$ رضایت همکاران را پیش‌بینی می‌کرد ($0/001 < p, 18/57 = F(1, 262) (R^2 = 0/257$).

بحث و نتیجه گیری

با توجه به آنچه که ذکر شد، ۴۱۲ نفر از کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در ۱۴ استان به صورت داوطلبانه به پرسشنامه های هوش هیجانی- اجتماعی و رضایت شغلی پاسخ دادند.

نتایج حاکی از آن بود که هوش هیجانی- اجتماعی می تواند ابعاد مختلف رضایت شغلی را در زنان و مردان پیش بینی کند. این یافته با الگوی ارتباط بین هوش هیجانی- اجتماعی و رضایت عمومی (بار- اون، ۱۹۹۷ a و ۲۰۰۶؛ گلمن، ۱۹۹۸؛ مایر، کاروسو و سالووی، ۱۹۹۹) و رضایت از زندگی (بار- اون، ۱۹۹۷ a؛ سیاروجی^۱، چن^۲ و کاپوتی^۳، ۲۰۰۰؛ مایر، سالووی و کاروسو، ۲۰۰۰؛ پالمر^۴، دونالدسون^۵ و استو^۶، ۲۰۰۲) همسو است هرچند که در زنان و مردان الگوی متفاوت مشاهده شد. در زنان نمره کلی هوش هیجانی- اجتماعی پیش بینی کننده همه ابعاد رضایت شغلی است، در حالی که در مردان نمره کلی هوش هیجانی پیش بینی کننده بعد رضایت از حقوق نیست ولی سایر ابعاد را پیش بینی می کند.

در زنان سه مؤلفه احترام به خود، روابط بین فردی و ابراز وجود می توانند ۱۵/۵٪ از واریانس رضایت شغلی کلی را پیش بینی کنند. روابط بین فردی یکی از مؤلفه های مهم پیش بینی کننده ابعاد مختلف رضایت شغلی در زنان است که نه تنها رضایت شغلی به طور کلی بلکه رضایت از ماهیت کار و رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی را نیز پیش بینی می کند. این در حالی است که در مردان روابط بین فردی مؤلفه تعیین کننده ای در هیچ یک از ابعاد رضایت از کار به شمار نمی رود. این یافته همسو با یافته های فراتحلیل بار-اون (۲۰۰۶) است که معتقد است زنان دارای مهارت های بین فردی بیشتری نسبت به مردان هستند و به دلیل بازخوردهای بیشتری که در این رابطه می گیرند، دارای خود آگاهی هیجانی و همدلی بیشتر، روابط بین فردی عمیق تر و مسئولیت پذیری بیشتر هستند. در واقع روابط بین فردی برای زنان نقش تعیین کننده تری دارد تا برای مردان. به این ترتیب میتوان چنین استنباط کرد که با توجه به نقش روابط

1. Ciarrochi
2. Chan
3. Caputi
4. Palmer
5. Donaldson
6. Stough

بین فردی در زندگی زنان، در محیط کاری نیز مؤلفه روابط اجتماعی بخش مهمی از رضایت شغلی زنان را تشکیل می دهد.

در زنان مؤلفه ابراز وجود علاوه بر رضایت شغلی کلی، پیش‌بینی کننده رضایت از سرپرست نیز می‌باشد. این یافته‌ها این احتمال را مطرح میکند که با آموزش مهارت‌های مربوط به روابط بین-فردی، بخصوص ابراز وجود به کارمندان زن می‌توان رضایت شغلی کلی را افزایش داده و باعث افزایش رضایت آن‌ها از سرپرست خود شد.

در زنان تحمل استرس، رضایت از همکاران را پیش‌بینی می‌کند. چنین به نظر میرسد که به دلیل اهمیت ویژه روابط بین فردی برای زنان، توانایی مدیریت استرس‌های ناشی از ارتباطات بین فردی، عامل تعیین کننده ای در رضایت فرد از روابط اجتماعی و در محیط کار، روابط با همکاران است. همچنین این احتمال مطرح میشود که توانایی مدیریت استرس‌های ناشی از رقابت بین افراد در محیط‌های کاری، به رضایت بیشتر فرد از ارتباطاتش با همکاران منجر میشود.

در زنان، احترام به خود نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در رضایت شغلی کلی و برخی از ابعاد آن، یعنی رضایت از ماهیت کار و رضایت از حقوق، دارد. همچنین، انعطاف‌پذیری نیز یکی از مؤلفه‌های تعیین کننده رضایت از حقوق می‌باشد. به این ترتیب چنین به نظر میرسد که در زنان نوع نگاه فرد به خویشتن و احترامی که برای خویش قایل است، همراه با انعطاف‌پذیری، یک مؤلفه پیش‌بینی کننده رضایت از حقوق و ماهیت کار، صرف نظر از میزان حقوق و یا کیفیت واقعی کار است. برعکس، عدم احترام به خویشتن یا انعطاف ناپذیری، می‌تواند با نارضایتی از ماهیت کار و میزان حقوق رابطه داشته باشد، حتی اگر میزان حقوق بالا یا ماهیت کار قابل قبول باشد. این یافته با نظر سوزا-پوزا^۱ و سوزا-پوزا (۲۰۰۰) هماهنگ است. آن‌ها معتقدند میزان رضایت شغلی تحت تأثیر قابل ملاحظه ادراک فرد از خویشتن است. البته انجام پژوهش‌های بیشتری برای تبیین این یافته ضروری به نظر میرسد.

در مردان دو مؤلفه تحمل استرس و شادکامی به‌تنهایی ۲۸٪ از واریانس رضایت شغلی کلی را پیش‌بینی می‌کنند. تحمل استرس علاوه بر رضایت شغلی کلی، می‌تواند رضایت از کار و رضایت از همکاران را نیز پیش‌بینی کند. این یافته‌ها هم‌سو با نتایج پژوهش دکر^۲ و بورگن^۳ (۱۹۹۳) می-

1 . Souza-Poza
2 . Decker
3 . Borgen

باشد. آن‌ها نشان دادند که استرس بیشتر پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کمتر می‌باشد. از طرف دیگر براساس یافته‌های این مطالعه جنسیت جزو متغیرهای تعیین‌کننده در این زمینه می‌باشد. مطالعات دیگری نیز که نشان می‌دهند آموزش مدیریت استرس در محیط کار موجب افزایش انعطاف‌پذیری و سازگاری، حل مسأله کارآمد و احترام به خود می‌شود (فتی، بوالهروی و کاظم‌زاده، ۱۳۸۵؛ کلاین^۱ و اسنو^۲، ۱۹۹۴؛ گادفری^۳، باندز^۴، کراوس^۵، وینر^۶ و توث^۷، ۱۹۹۰؛ بار-اون، ۲۰۰۶، ۱۹۹۷)، می‌توانند تائیدی بر یافته‌های مطالعه حاضر محسوب شوند.

یک یافته دیگر این پژوهش این بود که در مردان، رضایت از سرپرست با خوش‌بینی ارتباط دارد. پژوهش‌های علی لازم است که این یافته را تبیین کند اما این فرض مطرح است که مردان برای رضایت داشتن از مافوق باید بتوانند نوع انتظارات مافوق و نوع روابط با وی را خوشبینانه تبیین کنند.

یافته‌های این تحقیق نشان داد که در مردان رضایت از حقوق توسط خودآگاهی هیجانی و آزمون واقعیت پیش‌بینی می‌شود. پژوهش‌های بسیاری نیز حاکی از این بوده‌اند که خود آگاهی هیجانی باعث افزایش پذیرش فرد از خود و دیگران می‌شود که این مطلب باعث افزایش آگاهی فرد از هیجان‌ها، نگرانی‌ها و نیازهای خود و دیگران می‌شود. این آگاهی تعاملات افراد با همکاران را در محیط کار ارتقا داده و مانع از بروز بسیاری سو برداشت‌های بین‌فردی می‌شود که ارتباط مثبت و معنی‌داری با عملکرد فرد در محیط کار دارد (بار-اون، ۱۹۹۷، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۶؛ بار-اون و همکاران، ۲۰۰۵؛ رادمن^۸ و بار-اون، ۲۰۰۳؛ هندلی^۹، ۱۹۹۷).

آزمون واقعیت در مردان پیش‌بینی‌کننده رضایت از حقوق و رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی است. چنین به نظر می‌رسد که توان فرد در پذیرش شرایط موجود و درک واقع بینانه (و نه تحریف شده) از محدودیت‌های موجود منجر به پذیرش بخش عمده‌ای از شرایط کاری نظیر

1. Keline
2. Snow
3. Godfrey
4. Bonds
5. Kraus
6. Wiener
7. Toth
8. Ruderman
9. Handley

پرداخت‌ها و ترفیع و در نتیجه افزایش رضایت شغلی میشود. همچنین در مردان انعطاف‌پذیری می‌تواند رضایت از همکاران را پیش‌بینی کند.

به‌طور کلی و در یک نتیجه‌گیری کلی، یافته‌های این پژوهش نشان دادند که رضایت شغلی در زنان با ابعاد هوش درون‌فردی و بین‌فردی و در مردان با ابعاد توانایی تنظیم خلق عمومی و مدیریت استرس رابطه دارد. یافته‌های کلی پژوهش حاضر در مورد زنان در محیط کار و در رابطه با پیش‌بینی رضایت شغلی، تاحدودی متفاوت از نتایج حاصل از مرور بار-اون (۲۰۰۶) بر پژوهش‌هایی است که در مورد هوش هیجانی انجام شده‌اند. طبق نتایج این مطالعه مروری، درحالی که زنان دارای مهارت‌های بین‌فردی بیشتری نسبت به مردان هستند و آگاهی درون‌فردی بالایی نیز دارند، اما در توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای مهار و مدیریت این هیجان‌ها و آگاهی‌ها کمبودهایی دیده می‌شود که با کاهش دادن توانایی تنظیم خلق عمومی و مدیریت استرس منجر به کم شدن رضایت شغلی در آنها می‌شود. از طرف دیگر همین مطالعه مروری، چنین نتیجه‌گیری میکند که مردان دارای مهارت‌های درون‌فردی بیشتری نسبت به زنان هستند و به همین دلیل توانایی بیشتری در مدیریت هیجان‌ها، سازگاری، انعطاف‌پذیری و حل مسأله دارند. یافته‌های پژوهش حاضر در مورد مردان نیز حاکی از این بود که توانایی تنظیم خلق عمومی و مدیریت استرس در مردان بیشتر از زنان قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی به‌طور کلی است. با این وجود، در یافته‌های این پژوهش که اختصاصاً به تفاوت‌های هوش هیجانی مردان و زنان در محیط کار و در رابطه با رضایت شغلی می‌پردازد، این مسأله قابل تأمل می‌باشد که شاید توانمندی‌های بالاتر زنان در مهارت‌های درون‌فردی و بین‌فردی، باعث درگیری آنها در حجم بالاتری از اطلاعات، تعاملات، تأثیرات و هیجان‌های درون‌فردی و بین‌فردی می‌شود که مدیریت آنها مستلزم مهارت‌های بیشتر است.

در تبیین یافته‌های این پژوهش باید توجه داشت که این یافته‌ها از مناطق مختلف کشور جمع‌آوری شده‌اند و این احتمال وجود دارد که با تفکیک استان‌ها رابطه بین متغیرهای به‌نحو دیگری آرایش یابد؛ هرچند مطالعاتی که تأثیر قومیت را در امریکای شمالی مورد مطالعه قرار داده‌اند، تفاوت معنی‌داری را در بین اقوام مختلف از نظر هوش هیجانی مشاهده نکرده‌اند (بار-اون a ۱۹۹۷، ۲۰۰۰، ۲۰۰۶، ۲۰۰۴، بار-اون و پارکر^۱، ۲۰۰۰). همچنین باید توجه داشت که

افراد گروه نمونه این پژوهش به طور متوسط از تحصیلات بالایی برخوردار بودند و این احتمال وجود دارد که در پژوهش‌هایی که در جمعیت‌های عمومی‌تر کارمندان به اجرا درمی‌آیند و یا زنان و مردان به تفکیک مورد بررسی قرار نمی‌گیرند، نتایج به دست آمده تا حدودی متفاوت باشد (برای مثال شکیبیا، فتی و اصغرنژاد، ۱۳۸۴).

در نهایت می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که برنامه‌های ارتقای هوش هیجانی به منظور افزایش رضایت شغلی، باید برای مردان و زنان به طور جداگانه برنامه‌ریزی شود. در زنان به نظر می‌رسد تأکید بیشتر باید بر افزایش احترام به خود، افزایش مهارت‌های مربوط به روابط بین‌فردی و ابراز وجود، انعطاف‌پذیری و تحمل استرس باشد و در مردان تأکید باید بیشتر بر تحمل استرس، افزایش شادکامی، خوش‌بینی، خودآگاهی هیجانی، و آزمون واقعیت باشد.

قدردانی

این پژوهش با حمایت مالی دفتر مشاور وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در امور زنان اجرا شده است و بدینوسیله از سرپرست آن دفتر سرکار خانم دکتر عصمت باروتی و کارشناسان آن دفتر خانم‌ها دکتر هما قرایی، سودابه طایری و عاطفه خوشنواز قدردانی می‌گردد.

منابع

- تیرگری، ع. (الف ۱۳۸۳). هوش هیجانی و سلامت روان: رویکردها، راهبردها و برنامه‌های پیشگیری در بهسازی زندگی ناشویی. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۴، ۹۷-۱۱۴.
- تیرگری، ع. (ب ۱۳۸۲). رابطه ساختاری هوش هیجانی با سازگاری زناشویی و تدوین و کاربرد برنامه مداخله تقویت هوش هیجانی جهت کاهش ناسازگاری زناشویی. پایان‌نامه دکترای روانشناسی بالینی. انستیتو روانپزشکی تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- دهشیری، غ.ر. (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسشنامه بهره‌هیجانی بار-اون ($EQ-i$) در بین دانشجویان دانشگاه‌های تهران و بررسی ساختار عاملی آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد سنجش و اندازه‌گیری، دانشگاه علامه طباطبائی.
- رابینز، ا.ج. (۱۳۷۷). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها (جلد دوم). ترجمه ع. پارسائیان، ش.م. اعرابی، سید محمود. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- شکیبیا، ش. فتی، ل. و اصغرنژاد فرید، ع.ا. (۱۳۸۴). بررسی رابطه تیپ‌های روانشناختی و هوش هیجانی با رضایت شغلی کارمندان دولت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی. انستیتو روانپزشکی تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- عطار، ح. (۱۳۷۴). بررسی رابطه استرس شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی. انستیتو روانپزشکی تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

- فتی، ل؛ بوالهروی، ج. و کاظم‌زاده عطوفی، م. (۱۳۸۴). *انریخشی آموزش مدیریت استرس به کارکنان اداری: کارآزمایی بالینی با گمارش تصادفی و پی‌گیری سه‌ماهه*. گزارش پژوهشی ارائه شده به وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی دفتر امور زنان.
- کالیمو، ر؛ البطوی، م. و کویر، ک.ال. (۱۳۷۹). *مدیریت عوامل روانی-اجتماعی در محیط کار*. ترجمه م.ت. براهنی، تهران: رسانش.
- مقیم، م. (۱۳۸۳). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*. چاپ سوم. تهران: نشر ترمه.
- میرسپاسی، ن. (۱۳۷۸). *تناسب نوع شخصیت و نوع شغل: تدبیری که کمترین توجه مدیران به آن جلب شده است*. دانش مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۴۴، ۲۷-۳.
- ویسی، م. (۱۳۷۸). *بررسی رابطه بین استرس شغلی، خشنودی شغلی و سلامت روان با توجه به اثر تعدیل‌کننده سرسختی و حمایت اجتماعی*. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی. انستیتو روانپزشکی تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

- Bar-On, R. (1997a). *Bar-On emotional quotient inventory*. Toronto: Multi-Health System Inc.
- Bar-On, R. (1997b). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On and J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. In Glenn Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, pp. 111-142.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bar-On, R.; Handley, R. & Fund, S. (2005). The impact of emotional and social intelligence on performance. In Vanessa Druskat, Fabio Sala, and Gerald Mount (Eds.), *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bar-On, R. & Parker, J.D.A. (2000). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version (EQ-i:YV) Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Camp, S.D. (2005). *Assessing the effect of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event History Approach*. USA: Sage Publication Inc.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 8, 788-813

- Ciarrochi, J.; Chan, A.Y.C. & Caputi, P. (2000). *A critical evaluation of the emotional intelligence construct Personality and Individual Differences, 28*, pp. 539-61.
- Decker, P.J. & Borgen, F.H. (1993). Dimensions of work appraisal: stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counselling Psychology, 40*, 470-478.
- Freund, A. (2005). Commitment and job satisfaction as predictors of turnover intentions among welfare workers. *Administration in social work, the quality journal of Human Service Management, 2*, 5-23.
- Gannon, N. & Ranzijn, R. (2005). Does EI predict unique variance in life satisfaction beyond IQ and personality? *Personality and Individual differences, 38*, 1353-1364.
- Godfrey, K.J.; Bonds, A.S.; Kraus, M.E.; Wiener, M.R. & Toth, C.S. (1990). Freedom from stress: A meta-analytic view of treatment and intervention programs. *Applied H.R.M. Research, 1*, 67-80.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). Emotional Intelligence. In B.J. Sadock & V.A. Sadock (Eds.). *Kaplan and sadock's comprehensive textbook of psychiatry (7th ed.)*. Philadelphia: Williams & Wilkins.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Handley, R. (1997). AFRS rates emotional intelligence. *Air Force Recruiter News*.
- Kline, M.L. & Snow, D.L. (1994). Effects of a worksite coping skills intervention on the stress, social support, and health outcomes of working mothers. *Journal of Primary Prevention, 15*, 105-121.
- Mayer, J.; Caruso, D. & Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, Intelligence, 27*, pp. 267-98.
- Mayer, J., Salovey, P. and Caruso, D. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability^o, in Bar-On, R. and Parker, J.D.A. (Eds), *The Handbook of Emotional Intelligence*. Jossey-Bass, New York, NY.
- Palmer, B., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences, 33*, 1091-1100.
- Ruderman, M. & Bar -On, R. (2003). *The impact of emotional intelligence on leadership*. Unpublished manuscript.
- Sjöberg, L.(2001). *Emotional intelligence and life adjustment: A validation study*. Center for economic psychology, stockholm School of economics, Sweden. SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No 2001:8
- Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A. A. (2000). Taking Another Look at the Gender/ Job-Satisfaction Paradox. *KYKLOS, 53*, 135-152.
- Spector, P. (2000). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: John Wiley & Sons.

Wang, M. & Russell, S. (2005). Measurement Equivalence of the Job Descriptive Index across Chinese and American Workers: Results from Confirmatory Factor Analysis and Item Response Theory. *Educational and Psychological Measurement*, 4, 709-732.

