

تأثیر هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان شان

دکتر عباس مقبل باعرض* دکتر عادل آذر** رضا عباس آبادی***

چکیده

امروزه علم به قدرت و توانایی احساسات و هیجانات در زندگی انسان پی برده است و در حال کشف و تبیین جایگاه آن در فعالیت‌ها و رفتارهای انسان است. در سالیان اخیر مطالعات از سوی هوش به هوش هیجانی سوق یافته است، به طوری که از دهه‌ی ۹۰ میلادی، این مفهوم وارد حوزه‌ی مدیریت شده است. تحقیقات نشان داده‌اند که مدیران با هوش هیجانی بالا، مدیران و رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و تعهد محقق می‌کنند. رضایت شغلی نیز یکی از مهمترین عوامل مورد توجه محققان و سازمان‌ها است. از این‌رو، تحقیق پیش‌رو به دنبال طراحی و اجرای مدلی برای بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. به همین منظور با توجه به مدل هوش هیجانی بارآن و عوامل موثر بر رضایت شغلی از سوی اسمیت، کندال و هالین، مدلی طراحی شده و توسط داده‌های جمع‌آوری شده با پرسشنامه‌ی EQi (با آلفای کرانباخ ۰/۸۸) و JDI (با آلفای کرانباخ ۰/۷۷)، اجرا شد. مدل اجرایی از نظر برازش مناسب تشخیص داده نشد. به همین دلیل مطابق نظر محقق و تحقیقات قبلی، روابط دو طرفه‌ای میان ماهیت کار، علاقمندی به کار و همکاران و همچنین میان روابط درون فردی، روابط میان فردی و مدیریت تنش برقرار شد. مدل اصلاحی از نظر برازش مورد پذیرش قرار گرفته و مدل نیز ۰/۴۲ گزارش گردید. همچنین فرضیه تحقیق، "هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان موثر است." نیز تأیید گردید.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی، تحلیل مسیر

مقدمه

امروزه گوی رقابت را مدیرانی خواهند ربود که به طور مؤثری با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند چرا که موفقیت هر سازمان به مسائل انسانیش مرتبط است

* نویسنده مسئول - استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس

** دانشیار دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس

*** کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه تربیت مدرس

(زهرایی، ۱۳۸۵: ۱۳-۳۴). به طوری که امروزه هوش هیجانی^۱ و رضایت شغلی^۲ از مولفه‌های موثر در مدیریت سازمان و منابع انسانی هستند. هوش هیجانی یکی از منابع غنی اطلاعاتی است که با ارائه‌ی آن در سال ۱۹۹۰ توسط مایر و سالووی^۳ تبدیل به یکی از ابزارهای نوین مدیریتی شد (میکوگفتار، ۱۳۸۵: ۴۲). یکی دیگر از مسائل قابل تامل در حیطه‌ی مدیریت، رضایت شغلی است. رضایت شغلی نوعی سازگاری عاطفی با کار و شرایط کاری است (متحان، ۱۳۸۵: ۱۰-۴۰). باید توجه داشت که رضایت شغلی، مسئله‌ی منحصر به سازمان‌ها نیست، بلکه اثرات آن در تمامی زندگی فرد قابل مشاهده است. با توجه به جدید بودن موضوع هوش هیجانی و لزوم توجه روز افزون به رضایت شغلی؛ آگاهی از سطح هوش هیجانی مدیران و یافتن رابطه‌ای بین این مفاهیم کانون توجه مطالعه‌ی حاضر می‌باشد. به عبارتی این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سوال است که "آیا بین هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟". فرضیه مرتبط با این سوال بدین گونه طراحی می‌شود که: "هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانشان موثر است."

پیشینه تحقیق

۱- رضایت شغلی

بررسی رضایت شغلی و تأثیرات آن بر سازمان سابقه‌ای طولانی دارد و تاکنون مورد بحث و بررسی صاحب نظران زیادی بوده است (عطاریان، ۱۳۸۶: ۵-۳۷). شایان ذکر است که رضایت شغلی نوعی احساس و نگرش پویا است که با واقعیت‌ها تفاوت دارد (محقق مطلق، ۱۳۷۹: ۱۵-۱۶). تحقیقات زیادی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را بررسی کرده اند، اما از نظر اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی شامل: حقوق و دستمزد، ترفیع، همکاران، سرپرستان، علاقه به کار و ماهیت کار می‌باشند (زهرایی، ۱۳۸۵: ۹۴-۹۶). حقوق و دستمزد، نقش مهمی را در تعیین رضایت شغلی بازی می‌کنند و منظور از آن کفایت و حس عادلانه بودن آن از سوی افراد است (حسینی، ۱۳۸۲؛ اکبری، ۱۳۸۶).

^۱- Emotional Intelligence

^۲- Job Satisfaction

^۳- Mayer & Solvey

تحقیقات متعددی رابطه‌ی بین حقوق و رضایت شغلی را تایید کرده‌اند (اصل سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۵۹-۶۳؛ درویش، ۱۳۸۶: ۱۱۷-۱۴۰؛ لو، ویل و باریبال^۱، ۲۰۰۷: ۵۷۴-۵۸۸؛ نیلسن و اسمیت^۲، ۲۰۰۸: ۱۹۲۱-۱۹۳۶). البته برخی از محققین چنین رابطه‌ای را رد کرده‌اند (لی و همکاران^۳، ۲۰۰۸: ۲۴۹-۲۵۷). افراد در محیط کار تنها به دنبال حقوق و مزایا نیستند، بلکه مایل هستند که محیط کار نیازهای دیگر آنان مانند نیاز اجتماعی را پاسخ‌گو باشد. چرا که آنان در جهت انجام وظایف خود، ناگزیر به تعامل با همکاران خود هستند. چگونگی و کیفیت این تعاملات در رضایت آنان از شغلشان موثر است (اصل سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۵۹-۶۳؛ لو، ویل و باریبال، ۲۰۰۷: ۵۷۴-۵۸۸). به نظر کونور و همکاران (۱۹۹۵)، سرپرستی مهمترین عامل رضایت شغلی است (کرامتی، ۱۳۸۶: ۹-۲۶). سرپرستی، نگرش کارکنان درباره‌ی توانایی‌های فنی و مدیریتی مدیران می باشد (عطاریان، ۱۳۸۶: ۵-۳۷). تحقیقات نشان داده است که رفتار با ملاحظه‌ی سرپرستان (حسینی، ۱۳۸۲: ۱؛ ناظمی، ۱۳۸۶؛ لو، ویل و باریبال، ۲۰۰۷: ۵۷۴-۵۸۸) و شیوه‌های مدیریتی و رهبری سرپرستان (بجرک^۴ و همکاران، ۲۰۰۸: ۷۴۷-۷۵۷) با رضایت شغلی رابطه مثبت دارند. افراد مشاغل چالشی را بیشتر دوست دارند یعنی شغل‌هایی که با توجه به فرصت‌های موجود بتوانند از توانایی‌ها و مهارت‌های خود استفاده کنند. به نظر محققین چالشی بودن به تنوع کاری، مولد بودن و مشکل بودن نسبی اهداف وابسته است (عطاریان، ۱۳۸۶: ۵-۳۷). تحقیقات نشان می‌دهد شغل‌های غیر چالشی باعث نارضایتی شغلی می‌شوند (کرامتی، ۱۳۸۶: ۹-۲۶). همچنین افراد دوست دارند، مشاغلی را بر عهده بگیرند که روشن و صریح باشند و از بازخور مناسب برخوردار باشند (عطاریان، ۱۳۸۶: ۵-۳۷؛ کرامتی، ۱۳۸۶: ۹-۲۶). علایق و نیازها از شخصیت‌های افراد ناشی می‌شود و به دلیل این که افراد از نظر شخصیتی متفاوت هستند، از نظر علایق نیز دارای تفاوت‌هایی می‌باشند. هرچه تناسب بیشتری بین علایق و شخصیت با شغل وجود داشته باشد، فرد رضایت بیشتری دارد. اما در این زمینه تحقیقات زیادی صورت نگرفته است (کارتپ و همکاران^۵، ۲۰۰۷: ۵۴۷-۵۶۰). همچنین

^۱- Lu, While & Barriball

^۲- Smyth & Nielsen

^۳- Lee et al

^۴- Bjork et al

^۵- Karatepe et al

سازمان‌ها باید امکان ترفیع و ارتقاء مقام را برای کارکنان خود فراهم کنند، تا علاوه بر استفاده از تجارب آنان، باعث بهبود رضایت شغلی شوند. محققین وجود رابطه میان ترفیع با رضایت شغلی را تأیید کرده‌اند (عطاریان، ۱۳۸۶: ۵-۳۷؛ مجیدی، ۱۳۷۷: ۲-۱۹).
 عدم رضایت شغلی تأثیرات مختلفی بر سازمان می‌گذارد؛ باعث ترک سازمان (بازنشستگی و استعفاء) (بجرک و همکاران، ۲۰۰۷: ۷۴۷-۷۵۷؛ ارشدی و شکرکن، ۱۳۸۶: ۱۲۹-۱۴۸)، غیبت (اصل سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۵۹-۶۳؛ نیلسون و اسمیت، ۲۰۰۸: ۱۹۲۱-۱۹۳۶) و رفتارهای متخلفانه و ضد سازمانی (محقق مطلق، ۱۳۷۹: ۳۸) می‌شود. تحقیقات نشان داده‌اند که سلامتی (نیلسون و اسمیت، ۲۰۰۸: ۱۹۲۱-۱۹۳۶؛ اسکالی، تودوسیو و واسیلیو^۱، ۲۰۰۸: ۱۹۰۸-۱۹۲۱) و طول عمر (ارشدی و شکرکن، ۱۳۸۶: ۱۲۹-۱۴۸) کارکنان راضی بیشتر است.

۲- هوش هیجانی

هوش هیجانی از نظر بار آن، مجموعه توانایی‌های غیر شناختی و مهارت‌هایی هستند که بر توانایی‌های فرد در مقابله با فشارها و تقاضاهای محیطی تاثیر گذاشته و در نهایت باعث موفقیت فرد در زندگی می‌شوند (محسن علیق، ۱۳۸۶: ۱۳-۱۴). در این تعریف به سازگاری با دیگران، کنترل و تنظیم هیجانات تأکید زیادی شده است (هاشمی، ۱۳۸۶: ۲۵-۵۸). بار آن مولفه‌های هوش هیجانی را به مولفه‌های: درون فردی، بین فردی، سازگاری، مدیریت تنش و همچنین خلق و خوی عمومی تقسیم کرده است (محسن علیق، ۱۳۸۶: ۱۳-۱۴). مولفه‌ی درون فردی، توانایی‌های تشخیص و کنترل هیجانات درونی فرد است (محسن علیق، ۱۳۸۶: ۱۳-۱۴). تحقیقات نشان داده‌اند که مولفه‌ی درون فردی با پریشانی و اضطراب رابطه دارد (ونگ و انگ^۲، ۲۰۰۷: ۲۱۹۳-۲۲۰۴). مولفه‌ی بین فردی، به توانایی فرد برای سازگاری با دیگران و همچنین مهارت‌های اجتماعی اشاره دارد و با مشکلات رفتاری، مشکلات خانوادگی، سازگاری (ونگ و انگ، ۲۰۰۷: ۲۱۹۳-۲۲۰۴) و روابط موثر با دیگران (اکرامی، ۱۳۸۳: ۲۶-۲۸) رابطه‌ی قوی دارد. مولفه‌ی سازگاری که به معنای انعطاف‌پذیری در مقابل موقعیت‌های خطیر و همچنین یافتن سازگارترین راه‌حل‌ها است

^۱ - Skalli, Theodossiou & Vasileiou

^۲ - Wong & Ang

(محسن علیقی، ۱۳۸۶: ۱۳-۱۴)، با عدم احساس لذت از زندگی و افسردگی (اکرامی، ۱۳۸۳: ۲۱۹۳-۲۲۰۴) مرتبط است. مدیریت تنش یکی دیگر از مولفه‌های هوش هیجانی بارآن است که به معنای تحمل و توانایی کنترل استرس‌ها و فشارها می‌باشد (بابایی و مومنی، ۱۳۸۴: ۳۶-۴۰). مدیریت تنش با خلق منفی و با کنترل عصبانیت رابطه دارد (اکسترمرا، دوران و ری^۱، ۲۰۰۷: ۱۰۶۹-۱۰۷۹). خلق و خوی عمومی، به معنای نگرشی مثبت به زندگی همراه با حفظ این نگرش و توانایی احساس رضایت از زندگی است و با استرس رابطه‌ی معکوس دارد (اکسترمرا، دوران و ری، ۲۰۰۷: ۱۰۶۹-۱۰۷۹؛ بهرامی، ۲۸۵-۲۸۷).

تحقیقات محققین نشان می‌دهد که پنجاه تا هفتاد درصد توانایی‌های کارکنان مرتبط به هوش هیجانی است (چیمن ۱۳۸۶: ۵-۴۳؛ گلמן، ۱۳۸۳: ۲۰-۷۸). تحقیقات متعددی روی تأثیر هوش هیجانی بر متغیرهای سازمانی و مدیریتی انجام شده‌اند (لیونز و اسکینیدا^۲، ۲۰۰۵: ۶۹۳-۷۰۳). تحقیقات نشان می‌دهند که هوش هیجانی با رضایت شغلی (حسنخویی، ۱۳۸۵؛ لندا و همکاران^۳، ۲۰۰۸: ۱۸۸۱-۹۰۱؛ گلروز و همکاران^۴، ۲۰۰۸: ۱-۱۲؛ کافتیوس و زامپتکی^۵، ۲۰۰۸: ۷۱۲-۷۲۲)، تعهد سازمانی (گلروز و همکاران، ۲۰۰۸: ۱-۱۲)، اثربخشی کارکنان (مختاری پور و سیادت، ۱۳۸۴: ۱۸-۲۰)، موفقیت (چیمن، ۱۳۸۶: ۵-۴۳؛ گلמן، ۱۳۸۳: ۲۰-۷۸)، توانایی پیشرفت شغلی (چیمن، ۱۳۸۶: ۵-۴۳)، عملکرد (گلמן، ۱۳۸۳: ۵-۴۳؛ لیونز و اسکینیدا، ۲۰۰۵: ۶۹۳-۷۰۳؛ لندا و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۸۸-۹۰۱؛ برادبری و گریوز، ۱۳۸۴: ۲۳-۵۴؛ شی و وانگ^۶، ۲۰۰۷: ۲۷۷-۲۸۷)، بهره‌وری، سهم بازار، درآمد سازمان، صرفه‌جویی (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۴۲-۵۹)، فروش (برادبری و گریوز، ۱۳۸۴: ۲۳-۵۴؛ آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۴۲-۵۹؛ شفیع زاده، ۱۳۸۴)، رابطه مثبت و با استرس و فرسودگی (اکسترمرا، دوران و ری، ۲۰۰۷: ۱۰۶۹-۱۰۷۹؛ لندا و همکاران، ۲۰۰۸: ۹۰۱-۸۸۸) و ترک سازمان (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۴۲-۵۹) و اخراج (اکرامی، ۱۳۸۳: ۲۶-۲۸) رابطه منفی دارد.

¹ - Extremera, Duran & Rey

² - Lyons & Schneida

³ - Landa et al

⁴ - Guleruz et al

⁵ - Kafetsios & Zampetaki

⁶ - Shi & Wang

هوش هیجانی با وجود آن که در تمام رده‌های سازمان مؤثر است، اما بیشترین اهمیت آن در رده‌های مدیریتی است (بابایی و مومنی، ۱۳۸۴: ۳۶-۴۰). تحقیقات نشان می‌دهند که هوش هیجانی مدیران با عواملی مانند عملکرد سازمان، نگرش مثبت کاری، رضایت شغلی کارکنان (سی، ترام و اهارا، ۲۰۰۶: ۴۶۱-۴۷۳) رابطه‌ی مثبت و با نرخ جابجایی کارکنان (آقاییار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۶: ۴۲-۵۹) رابطه‌ی منفی دارد.

۳- هوش هیجانی و رضایت شغلی

مطابق نظریات کلاسیک، برخی از محققین اعتقاد داشتند که رهبران و مدیران سازمان‌ها باید بدون توجه به عواطف و هیجانات تصمیم‌گیری و عمل کنند (مرتضوی و ناظمی، ۱۳۸۴: ۱۶۷-۱۸۹) اما محققین امروزه بر چنین نظریاتی خط بطلان کشیده‌اند. به طوری که به هیجانات به عنوان یک منبع اطلاعاتی می‌نگرند و هوش هیجانی را یکی از عوامل مهم و مؤثر بر سازمان می‌دانند. همچنین رضایت شغلی عامل و شاخص مهمی در سازمان است که در ادامه به رابطه این دو عامل در تحقیقات گذشته پرداخته خواهد شد. تحقیقی بر روی کارکنان رستورانی مشخص کرده که هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانشان مؤثر است (سی، ترام و اهارا، ۲۰۰۶: ۴۶۱-۴۷۳). در تحقیقی مشخص شده که هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت دارند (گروز و همکاران، ۲۰۰۸: ۱-۱۲). همچنین حسنجویی (۱۳۸۵) در بررسی مدیران مدارس شهرستان بیرجند دریافت که رضایت شغلی و هوش هیجانی مرتبط هستند.

طراحی مدل

مطابق با سؤال تحقیق و فرضیه مرتبط با این سؤال یعنی: هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر است؛ این تحقیق به دنبال طراحی مدلی است تا به کمک آن، به بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان پرداخته شود. بنابراین مدل عملیاتی طراحی شد که نشان می‌دهد هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانشان تأثیر می‌گذارد. برای هوش هیجانی، مدل بار آن و برای رضایت شغلی عوامل مد نظر اسمیت، کندال و هالین برگزیده شده‌اند. مطابق با مدل بار آن مولفه‌های هوش هیجانی در مدل عملیاتی شامل: سازگاری، مدیریت تنش، روابط میان فردی، روابط درون

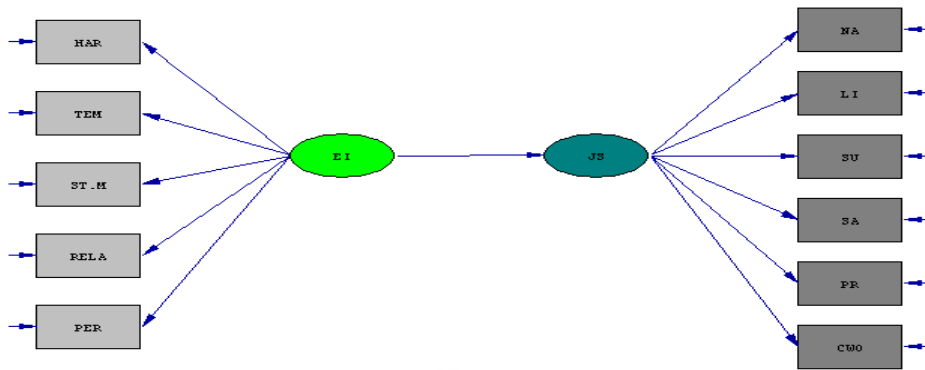
فردی و خلق و خوی عمومی و مولفه‌های رضایت شغلی شامل علاقمندی به کار، ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیع می‌باشد. مدل عملیاتی تحقیق به صورت نمودار ۱ می‌باشد.

روش تحقیق

مطالعه‌ی حاضر تحقیقی توصیفی و کاربردی است که به دنبال ارتباط بین مفاهیم هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان توسط تحلیل مسیر است، تا مدلی برای تحقیقات بعدی طراحی شود. به منظور اجرای مدل، پرسشنامه هوش هیجانی بارآن (EQi) بین مدیران توزیع شد. این پرسشنامه شامل نود سؤال با طیف لیکرت است (زهرایی، ۱۳۸۵: ۹۰-۹۴؛ دوستار، ۱۳۸۵: ۱۷۶-۱۷۹) که مطابق مدل بارآن می‌باشد. به طور همزمان، پرسشنامه‌ی رضایت شغلی توصیفی^۱ بین کارکنان توزیع شد. این پرسشنامه‌ی سه مولفه‌ای شامل عوامل مد نظر اسمیت، کندال و هالین می‌باشد (زهرایی، ۱۳۸۵: ۹۰-۹۴). بعد از جمع‌آوری داده‌ها، مدل توسط نرم افزارهای SPSS و Lisrel اجرا و آزمون شد. مراحل تحقیق به شرح نمودار ۲ است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

^۱ - Job Descriptive Inventory (JDI)



SA	JS
PR	EI
CWO	NA
HAR	LI
TEM	SU
RELA	ST.M
	PER

نمودار ۲: مراحل اجرای تحقیق

مطالعات کتابخانه‌ای < طراحی مدل < جمع‌آوری داده‌ها < اجرای مدل < تصحیح مدل

پایایی و روایی

پایایی^۱ ابزار سنجش، با این امر ارتباط دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط برابر تا چه حد نتایج یکسانی بدست می‌دهد. از مهمترین روش‌های محاسبه پایایی، آلفای کرانباخ است (مهرگان، اصغری زاده و صفری، ۱۳۸۷: ۱-۳۶). در این تحقیق، آلفای کرانباخ برای پرسشنامه‌ی EQi برابر ۰/۸۸ و برای پرسشنامه‌ی JDI برابر ۰/۷۷ محاسبه شده است. مطابق نظر محققین حداقل مقدار آلفای کرانباخ باید ۰/۷ باشد (قاجانی و پاکدین، ۱۳۸۸: ۱-۱۰). لذا پایایی پرسشنامه‌ها در این تحقیق قابل قبول است. از طرف دیگر ابزار سنجش،

^۱ - Reliability

باید روایی داشته باشد؛ یعنی بسنجد که تا چه حد ابزار سنجش میزان مفهوم یا خصیصه‌ی مورد نظر را اندازه‌گیری می‌کند (مهرگان، اصغری زاده و صفری، ۱۳۸۷: ۳۶-۴۷). متخصصان صاحب نظر روایی این دو پرسشنامه را تأیید کرده‌اند.

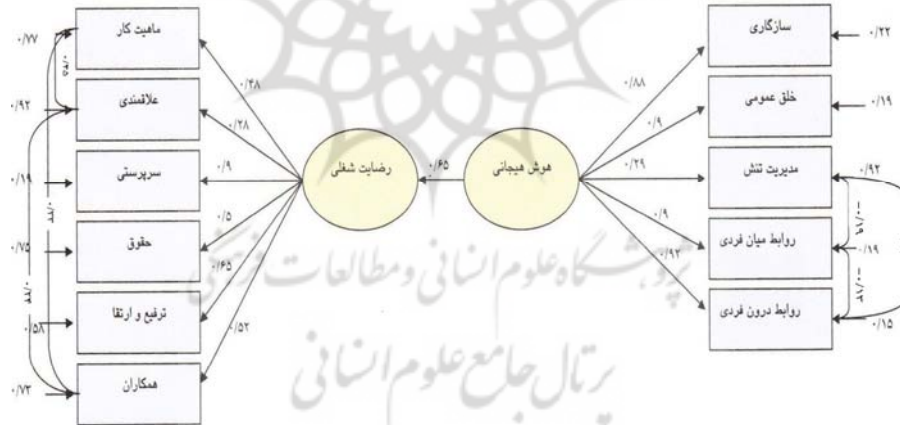
جامعه آماری

جامعه‌ی آماری تحقیق، کارکنان شرکت عمرانی می‌باشند که حداقل مدرک دیپلم دارند. در این تحقیق نمونه آماری، همان جامعه آماری است. از حدود ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شده، ۱۳۰ پرسشنامه عودت داده شده است. از میان ۱۳۰ نمونه، ۲۷ نفر از مدیران و مابقی کارکنان شرکت می‌باشند. ۹۲/۶٪ مدیران و ۸۵/۶٪ کارکنان مرد هستند. حدود ۷۱٪ از مدیران و حدود ۷۸٪ از کارکنان در رده سنی ۲۰-۳۰ سال قرار دارند. ۸۱/۵٪ دارای مدرک کارشناسی و بالاتر هستند، در حالی که ۱۸/۵٪ کارکنان دارای مدرک دیپلم یا کارشناسی هستند.

بررسی مدل هوش هیجانی مدیران - رضایت شغلی کارکنان

مطابق مدل طراحی شده، داده‌های جمع‌آوری شده به نرم‌افزار لیزرل وارد شدند. با وجود این که از سوی نمودار t ، تمامی روابط در سطح معنا داری ۰/۰۹۹، مؤثر هستند، اما بررسی شاخص‌های برازش نشان دادند که مدل برازش مناسبی ندارد. مقدار x^2 / df که تعدیل یافته‌ی x^2 است؛ به عنوان یک معیار، بهتر است که کمتر از ۳ باشد (مهرگان، اصغری زاده و صفری، ۱۳۸۷: ۳۶-۴۷) اما در مدل مذکور مقداری برابر ۳/۵۱ دارد. مقدار مناسب شاخص RMSEA که آزمون انحراف درجه آزادی است، مطابق نظر هیو و بنتلر (۱۹۹۱)، ۰/۰۶ می باشد (هومن، ۱۳۸۴). که مقدار این شاخص در این مدل، ۰/۱۶ است. شاخص NFI که تحت تاثیر مفروضات نیست و برخی محققین مقادیر بیش از ۰/۸ آن را عالی دانسته‌اند (هومن، ۱۳۸۴: ۲۳۵-۲۴۵). در مدل مذکور ۰/۸۱ است. شاخص NNFI همانند NFI است، با این تفاوت که برای پیچیدگی مدل جریمه پرداخته خواهد شد (هومن، ۱۳۸۴: ۲۳۵-۲۴۵). مقدار این شاخص حداقل باید ۰/۹ باشد، اما در مدل مقداری برابر ۰/۸۵ دارد. شاخص GFI نشان دهنده‌ی این است که تا چه حد مدل از نبودنش بهتر است (هومن، ۱۳۸۴: ۲۳۵-۲۴۵)، مقدار این شاخص حداقل باید ۰/۹ باشد، اما

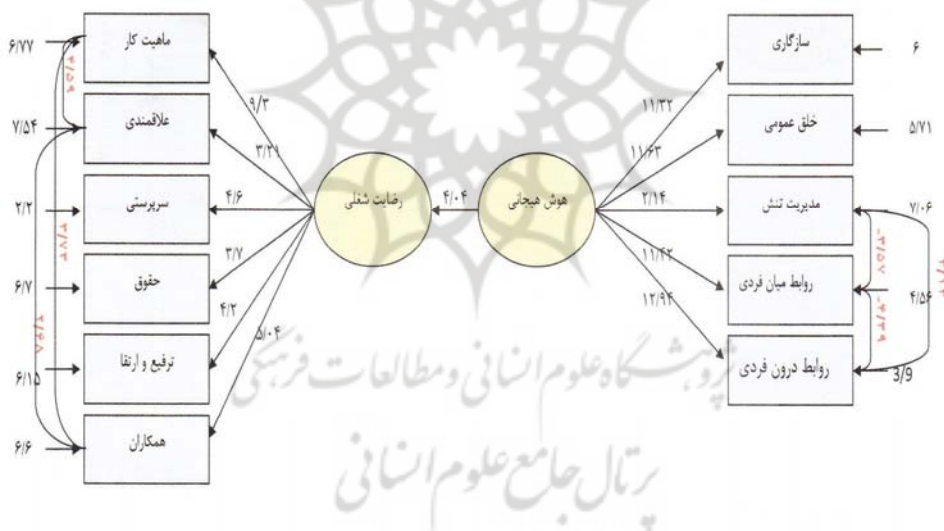
در این مدل ۰/۷۹ گزارش شده است. لذا به منظور اصلاح مدل با توجه به نظر متخصصان و تجارب محقق، روابط دو طرفه‌ی میان ماهیت کار، علاقمندی به کار و همکاران از مؤلفه‌های رضایت شغلی و میان روابط میان فردی، روابط درون فردی و مدیریت تنش از مؤلفه‌های هوش هیجانی برقرار شد. روابط دو طرفه با وجود تایید وجود رابطه میان مؤلفه‌ها، مشخص نمی‌کنند کدام مؤلفه علت و کدام معلول است. نمودار ضرایب استاندارد اصلاحی (نمودار ۳) نشان می‌دهد که به ازای یک واحد افزایش هوش هیجانی مدیران، ۰/۶۵ واحد رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. مطابق ضرایب استاندارد، مهمترین مؤلفه‌ی رضایت شغلی هوش هیجانی، روابط درون فردی با ضریب ۰/۹۲ و مهمترین مؤلفه‌ی رضایت شغلی سرپرستی با ضریب ۰/۹ می‌باشد. همچنین ضرایب روابط دو طرفه نشان دهنده‌ی همبستگی مؤلفه‌ها است. به طوری که همبستگی میان همکاران و علاقمندی به کار ۰/۲۴، میان همکاران و ماهیت کار ۰/۳۳، میان ماهیت کار و علاقمندی ۰/۴۵، میان روابط میان فردی و روابط درون فردی ۰/۱۳-، میان روابط میان فردی و مدیریت تنش ۰/۱۹- و در نهایت میان روابط درون فردی و مدیریت تنش ۰/۱۳ گزارش شده است.



نمودار ۳- نمودار ضرایب مسیر استاندارد برای مدل اصلاحی

اعداد عمود بر مؤلفه‌ها نشان دهنده‌ی خطا هستند. به طوری که نشان می‌دهد، ۰/۷۷ واریانس ماهیت کار، ۰/۹۲ واریانس علاقمندی به کار، ۰/۱۹ واریانس سرپرستی، ۰/۷۵

واریانس حقوق، ۰/۵۸ واریانس ترفیع و ارتقاء، ۰/۷۳ واریانس همکاران توسط رضایت شغلی کارکنان تبیین نمی‌شود. همچنین ۰/۲۲ واریانس سازگاری، ۰/۱۹ واریانس خلق و خوی و عمومی، ۰/۹۲ واریانس مدیریت تنش، ۰/۱۹ واریانس روابط میان فردی، ۰/۱۵ واریانس روابط درون فردی توسط هوش هیجانی تبیین نمی‌شوند. نمودار ۴، نشان دهنده‌ی نمودار مقادیر t مدل اصلاحی است. این نمودار نشان می‌دهد که در سطح ۰/۹۹ تمامی روابط فوق موثر هستند. میزان برای مدل اصلاحی ۰/۴۲ گزارش شده است که بدین معنی است که هوش هیجانی مدیران ۰/۴۲ واریانس رضایت شغلی RMSEA یا آزمون انحراف درجه آزادی ۰/۰۶، شاخص NFI که تحت تاثیر مفروضات نیست؛ ۰/۹۴ محاسبه شده است. این در حالی است که شاخص NNFI با ۰/۹۵ و شاخص خوبی برازش یا GFI با مقدار ۰/۹۱ مشخص شده است. تمامی شاخص‌ها نشان می‌دهند که مدل برازش مناسبی دارد.



نمودار ۴- نمودار مقادیر t برای مدل اصلاحی

مطابق نمودار مقادیر t ، فرضیه تحقیق: "هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانشان مؤثر است"، با $t=4.04$ در سطح ۰/۹۹ تأیید می‌شود.

نتیجه گیری

اثربخشی سازمان‌ها مستلزم برخورداری و حفظ کارکنان متخصص می‌باشد. مؤثر بودن و راضی بودن کارکنان به مهارت‌های مدیران و ارتباط آنان با کارکنانشان بستگی دارد. به طوری که رهبران و مدیران موفق و مؤثر در یک موضوع اساسی با یکدیگر شباهت دارند، آنان همگی از میزان بالای هوش هیجانی برخوردار هستند (دوستار، ۱۳۸۵: ۵۷-۶۸). یافته‌های این تحقیق به مدیران کمک می‌کند تا با کسب مهارت‌های هوش هیجانی، به رهبران مؤثرتری تبدیل شوند و حداقل رضایت کارکنانشان را از شغلشان افزایش دهند. چرا که مدیران با کسب توانایی‌های شناختی و مدیریت احساسات و هیجانات و همچنین با ارتباط مناسب با کارکنان مانع یاس، ناامیدی، نارضایتی و حتی خروج کارکنان از سازمان‌ها می‌شوند. شایان ذکر است، اگرچه هوش (IQ) و مهارت‌های شناختی در مدیریت مؤثر هستند اما هوش هیجانی نیز از شروط لازم مدیریت انسان است. چرا که هوش هیجانی مهارت‌هایی در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا کارکنان خود را بهتر درک کرده و در نتیجه ارتباط بهتری با آنان برقرار کنند، طبق مدل تقویت هوش هیجانی بویاتزیس، هوش هیجانی قابل آموزش و یادگیری است. لذا سازمان‌ها باید برنامه‌های ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی مدیران را طراحی و اجرا کنند. چرا که مطابق با یافته‌های تحقیق مذکور، هوش هیجانی نه تنها باعث افزایش و رضایت شغلی کارکنان می‌شود، بلکه باعث می‌شود که سازمان از مزایای رضایت شغلی نفع برده و از مضرات عدم رضایت شغلی کارکنان رهایی یابد.

منابع فارسی

- ۱- ارشادی، نسرین. شکرکن، حسین (۱۳۸۶)، بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب-منطقه اهواز، مجله علوم تربیتی و روان شناسی، شماره ۱ و ۲، ۱۳۸۶: ۱۴۸-۱۲۹.
- ۲- اصل سلیمانی، حسین و همکاران (۱۳۸۶)، بررسی رضایت شغلی اعضا هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل موثر بر آن، مجله دانشکده پزشکی، شماره ۱، دوره ۶۵، ۱۳۸۶: ۶۳-۵۹.
- ۳- اکبری، علیرضا (۱۳۸۶)، رضایت شغلی و بهره‌وری، روزنامه حمایت، ۲۳ مهر.
- ۴- امتحان، حبیب‌الله (۱۳۸۵)، شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان پایور مراکز آموزشی درجه‌داری ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۵- بهرامی، فاطمه (بی تا)، هوش عاطفی نقش آن در تحکیم پیوند زناشویی، پیوند. ۲۸۷-۲۸۵.
- ۶- حسنجویی، سیما (۱۳۸۵)، بررسی رابطه هوش هیجانی و مهار شغلی با رضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند سال ۸۵-۱۳۸۴، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد، دانشگاه الزهرا.
- ۷- چنگیزی، اردشیر (۱۳۸۰)، اثرات نظام تشویق و تنبیه بر رضایت شغلی کارشناسان دانشگاه تربیت مدرس، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۸- حسینی، سید رضا (۱۳۸۲)، رضایت شغلی، روزنامه حمایت، نهم آذر.
- ۹- درویش، حسن (۱۳۸۶)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۶، ۱۳۸۶: ۱۴۰-۱۱۷.
- ۱۰- دوستار، محمد (۱۳۸۵)، تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک‌های رهبری مورد مطالعه: سازمان صدا و سیما جمهوری

اسلامی ایران، رساله دکتری مدیریت رفتاری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۱۱- رفیعی، مجتبی (۱۳۸۲)، بررسی رضایت شغلی و ارتباط آن با عملکرد کارکنان، تعاون، شماره ۱۴۱، ۱۳۸۲: ۷۸-۷۵

۱۲- زهرایی، شقایق (۱۳۸۵)، تاثیر آموزش برخی مولفه های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شرکت مهندسی و ساخت تاسیسات دریایی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه الزهرا.

۱۳- صادقی، عباس. فتحي، بهمن (۱۳۸۱)، بررسی رابطه جو سازمانی و رضایت شغلی معلمان در شهرستان ماسوله در استان گیلان.

[Online], <www.aftab.ir/articles> [۱۳۸۸/۶/۱۲]

۱۴- عطاریان، سعید (۱۳۸۶)، رابطه اخلاق سازمانی و رضایت شغلی در بین مدیران شعب بانک ملت در سطح شهرستان قم، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، پایان‌نامه دانشگاه علامه طباطبایی.

۱۵- مجیدی، عبدالله (۱۳۷۷)، تاثیر جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۱۶- محسن علیق، امیه (۱۳۸۳)، مطالعه بین فرهنگی هوش هیجانی، فرآیندهای نظام هیجانی و توانمندی روانی- اجتماعی بین دانشجویان ایرانی و لبنانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۱۷- محقق مطلق، مریم (۱۳۷۹)، بررسی رابطه‌ی بین شخصیت و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، پایان‌نامه دانشگاه تربیت مدرس.

۱۸- ناظمی، ارسطو (۱۳۸۶)، نقش عوامل سازمانی در رضایت شغلی، روزنامه حمایت، ۳ آذر.

۱۹- نیکوگفتار، منصوره (۱۳۸۵)، "نقش آموزش هوش هیجانی در پیشرفت تحصیلی و سلامت عمومی دانش آموزان، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۲۰- هاشمی، عصمت (۱۳۸۶)، بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با کمرویی در نوجوانان، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

منابع انگلیسی

- 1- Bjork, I.T., et al, (2007), Job Satisfaction In A Norwegian Population Of Nurses: A Questionnaire Survey, International Journal Of Nursing Studies, No 44, 747-757.
- 2- Bowling, N.A. , (2007), Is The Job Satisfaction-job Performance Relationship Spurious? A Meta-analytic Examination, Journal Of Vocational Behavior. No. 71, 167-185.
- 3- Extremera, N. , A. Duran, L. Rey, (2007), Perceived Emotional Intelligence And Dispositioned Optimism-Pessimism: Analyzing Their Role In Predicting Psychological Adjustment Among Adolescents, Personality And Individual Differences, No. 42, 1069-1079.
- 4- Karatepe, O.M., et al., (2006), The Effects Of Selected Individual Characteristics On Frontline Employee Performance And Job Satisfaction, Tourism Management , No. 27, 547-560.
- 5- Landa, J.M.A. et al., (2008), The Relationship Between Emotional Intelligence, Occupational Stress And Health In Nurses: A Questionnaire Survey. International journal of nursing studies, No. 45 , 888-901.
- 6- Lee, H.Y. et al., (2008). Job Satisfaction And Trust In Health: Insurance Review Agency Among Korean Physicians. Health Policy, No. 87, 249-257.
- 7- Lovett, S., T. Coyle, R. Adams, (2004), Job Satisfaction And Technology In Mexico. Journal Of World Business, No. 39, 217-232.
- 8- Lu, H., A.E. While, K.L. Barriball (2007), Job Satisfaction And Its Related Factors: A Questionnaire Survey Of Hospital Nurses In Mainland China, International Journal Of Nursing Studies. No. 44, 574-588.
- 9- Lyons, J.B. , T.R. Schneida, (2005), The Influence Of emotional Intelligence On Performance. Personality And Individual Difference, No. 39, 693-703.
- 10- Nielsen, I. , R. Smyth, (2008), Job Satisfaction And Response To Incentives Among Chinas Urban Workforce, The Journal Of Socio-economics, No. 37, 1921-1936

11-Skalli,A., I. Theodossiou, E. Vasileiou,(2008), Job As Lancaster Goods: Facets Of Job Satisfaction And Overall Job Satisfaction, The Journal Of Socio-economics, No. 37, 1906-1920.

12-Wong,S.S , R.P. Ang, (2007), Emotional Competencies And Maladjustment In Singaporean Adolescents, Personality And Individual Difference , No. 43, 2193-2204.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی