

رابطه هوش تحلیلی و بیتابی روانی با رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری شهر تهران)

زهرا کرباسیان^۱، ناصرالدین کاظمی حقیقی^۲

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد جنوب تهران، ایران.

۲. دکتری روانشناسی کودکان استثنائی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، ایران. (نویسنده مسئول)

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۱-۱۴

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه هوش تحلیلی و بیتابی روانی با رضایت شغلی انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است و جامعه آماری شامل تمامی کارمندان زن و مرد شهرداری مناطق ۱۹ و ۲۰ گانه شهر تهران بود که از میان آنها یک نمونه ۱۰۵ نفری (۶۰ مرد و ۴۵ زن) به صورت نمونه‌گیری در دسترس، با اجرای پرسشنامه فهرست بیتابی روانی، فهرست رضایت شغلی و آزمون هوش تحلیلی، بر روی کارکنان به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها بر روی آنها اجرا شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره انجام گرفت. نتایج نشان داد که گرچه متغیرهای هوش تحلیلی و بیتابی روانی در مجموع، حدود ۱۲ درصد از تغییرات رضایت شغلی کارکنان را تبیین می‌کنند، اما رضایت شغلی، مستقل از هوش تحلیلی است و صرفاً به‌طور معکوس بر اساس بیتابی روانی پیش‌بینی می‌شود. بیتابی روانی، به‌تنهایی حدود هشت درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. افزون بر آن، هوش تحلیلی نیز مستقل از بیتابی روانی است. استنتاج می‌شود، رضایت شغلی زنان و مردان شاغل بستگی به بیتابی روانی آنها دارد؛ اما میزان هوش تحلیلی ایشان، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در آنها نیست. **واژه‌های کلیدی:** هوش تحلیلی، بیتابی روانی، رضایت شغلی

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۹

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی
علوم تربیتی

مقدمه

امروزه در هر کشوری صدها شغل و حرفه وجود دارد و افرادی به آن‌ها اشتغال دارند و از طریق آن‌ها زندگی خود را اداره می‌کنند آنچه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان است (سلطانی، جباری و یزدان ستا، ۱۳۹۵). مطالعه روان شناسان آشکار کرده است که شغل و محیط کار دارای اهمیت فراوانی برای هر فردی است (آنگلاچه^۱، ۲۰۱۵). گاپتا و جاش موافق‌اند که رضایت شغلی بسیار مهم است زیرا بیشتر مردم بخش اعظمی از زندگی‌شان را در محل کارشان می‌گذرانند (علی و همکاران، ۲۰۱۴). سیلوا و رادان (۲۰۱۳) رضایت شغلی را به‌عنوان احساس خشنودی که از محیط کار نشأت می‌گیرد تعریف کرده‌اند (ایتان^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). ایانسویچ بیان می‌کند که رضایت شغلی یک نگرش است که افراد درباره شغلشان دارند؛ آن از ادراک آن‌ها نسبت به شغلشان منتج می‌شود (آیدین^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). رضایت شغلی، نگرشی فردی نسبت به شغل بوده و یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارآیی، بروز خلاقیت و احساس رضایت فردی می‌گردد (کاهه و هیودی، ۱۳۹۳). رضایت شغلی، نگرشی چندبعدی است (باتا^۴، ۲۰۱۵). مالین اظهار می‌دارد که برخی کارکنان ممکن است از برخی از جنبه‌های شغلشان رضایت داشته باشند و از دیگر جنبه‌ها احساس نارضایتی کنند (ایتان و همکاران، ۲۰۱۵). به‌طور کلی می‌توان گفت رضایت شغلی مفهومی چندبعدی است که با عوامل روانی، اجتماعی و اقتصادی ارتباط دارد. بنابراین ترکیب مجموعه‌ای از عوامل مختلف سبب می‌شود فرد شاغل در لحظه معینی از شغلش احساس رضایت کند (بهلول و همکاران، ۱۳۸۹). رضایت شغلی از عوامل بسیار مهم در افزایش کارآیی و ایجاد انگیزش مثبت در فرد نسبت به کارش است. تمایل به رضایت شغلی از این بابت تأثیر می‌پذیرد که کارمندان راضی در سطح بالاتری عمل می‌کنند. کارکنانی که از شغل خود راضی هستند، کارکنانی هستند که در حقیقت مولدتر هستند (رابینز^۵، ۱۹۹۴). رضایت شغلی به ارتباطات عاطفی افراد نسبت به نقش کاری خود اطلاق می‌شود و به‌عنوان ارتباط ادراک‌شده بین آنچه که یک فرد از شغلش می‌خواهد و آنچه که به فرد ارائه می‌شود تعریف می‌شود (لاولر^۶، ۱۹۹۹). در کل ایجاد رضایت شغلی در فرد بستگی به عوامل متعددی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب می‌شود و چه‌بسا نبود یک عامل فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار می‌دهد که این عوامل عبارت‌اند از عوامل سازمانی، عوامل محیطی، ماهیت کار و عوامل فردی (حسینی‌نسب و جویانی، ۱۳۸۷). رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باور است که افراد در مورد مشاغل کنونی دارند (جنیفر و گریس^۷، ۱۹۹۹). رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی آن، منوط به ایجاد محیطی است که مدیران، مسئول و متولی آن هستند و شناسایی

1. Anghelache
2. Intan
3. Aydin
4. bota
5. Robinze
6. Lowelre
7. Jenifer & Gareth

عوامل مرتبط با رضایت شغلی و همچنین شناسایی عوامل نارضایتی شغلی و ارزیابی شغلی، از جمله اقدامات کلیدی در هر سازمانی محسوب می‌شوند. لذا رضایتمندی شغلی مسئولان و مدیران، پیش شرط رضایتمندی کارکنان آن سازمان است (بدری پشته، ۱۳۸۹). دیده شده است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند، همچنین ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند، حتی می‌توان گفت رضایت از شغل در هر رده شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان فراتر رفته، به طوری که اثرات آن در زندگی خصوصی و شخصی فرد نیز مشاهده می‌شود (رابینز، ۱۳۹۰). حاضر (۱۳۷۸)، در تحقیقی به این نتیجه رسید هنگامی که کارکنان مسئولیت می‌پذیرند و در تصمیم‌گیری‌ها به صورت پویا مشارکت می‌کنند، به طور فزاینده‌ای برانگیخته می‌شوند و روحیه‌ی مثبت حاصل از این برانگیختگی باعث رضایتمندی آن‌ها در محیط کار می‌شود. تحقیقات به عمل آمده در مورد رضایت شغلی، چند عامل مهم را مؤثر دانسته است که از میان آن‌ها می‌توان به حقوق، دستمزد، ترفیعات، خط‌مشی سازمانی، نوع شغل و محیط شغلی، گروه کاری، شرایط کاری، مدیریت مشارکتی و همچنین عوامل فردی مؤثر بر رضایت شغلی که شامل متغیرهای دموگرافیک مثل جنس، سن، تحصیلات، سابقه خدمت و... بررسی شده است. رضایت شغلی با میزان مشارکت بالای کارکنان در دستیابی به اهداف سازمان، رضایتمندی مشتریان، افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان، افزایش بهره‌وری و سوددهی سازمان رابطه دارد (چان و گرین^۱، ۲۰۰۱ و تیموری و همکاران، ۲۰۰۷). از یک سو رضایت شغلی موجب افزایش اعتماد به نفس و انجام بهتر و باعلاقه کارها و از سوی دیگر موجب بهبود ارتباطات می‌شود. همچنین از فشار روانی کارکنان کاسته (کاندنبرگ^۲ و همکاران، ۱۹۹۵) و زمینه تضمین سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی آن‌ها را فراهم می‌کند (اکسو^۳ و همکاران، ۱۹۹۶). از طرفی هم عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان، تشویش، کم‌کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی می‌گردد (کوبر و باریبال^۴، ۲۰۰۷). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افراد ناراضی از شغل، بیشتر در معرض وقوع حوادث هستند. رضایت شغلی از اهمیت روانی و اقتصادی برخوردار است و کنش متقابل سازگارپذیرتر در رابطه (انسان- شغل) رشد و بهسازی، توانایی‌های انسان را تقویت می‌کند (لورای^۵، ۱۳۸۳). تجربیات ناشی از موفقیت و یا شکست کارکنان در طول سال‌های خدمت، تصورات آن‌ها را در رابطه با توانایی‌هایشان نسبت به انجام وظایف شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد و این باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود (عبداللهی، ۱۳۸۵).

رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی متعددی است که از زوایای مختلف روان‌شناختی و جامعه‌شناختی مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج حاصله نشان می‌دهد که این ویژگی می‌تواند اثرات مخربی در زندگی افراد داشته باشد. از آنجاکه شناخت این عوامل و تأثیر آن بر کارایی کارکنان یکی از دل‌مشغولی‌های رهبران و مدیران سازمان‌ها نیز است (امین بیدختی، ۱۳۸۹).

1. G Green
2. Kaldenberg
3. X u
4. KL Barrball

هامیل^۱ (۲۰۰۲) عوامل اصلی که به طور ثابت شایستگی فرد را در مقابل ناملایمات افزایش می‌دهد، معرفی می‌کند که شامل مهارت-های حل مسئله و عملکرد هوشی خوب است. این صفات ارتقای شایستگی فرد طی رشد طبیعی را موجب می‌گردد. چنین مهارت‌هایی موجب حمایت فرد در مقابل تهدیدها، ناملایمات و مصائب زندگی نیز است. دو مؤلفه هوش تحلیلی و بیتابی روانی، نقش اساسی در رضایت شغلی دارند. هوش تحلیلی بر توانایی فهم و گிரایی در محوریابی، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سرانجام، سازمان‌دهی ساده مباحث دلالت دارد (کاظمی حقیقی، ۱۳۹۴). بیتابی روانی نیز به‌عنوان هیجان، از شیوه‌ای که افراد تبادل‌نشان با جهان را تفسیر و ارزیابی می‌کنند، ناشی می‌شود (لازاروس^۲، ۱۹۸۶). بیتابی شامل: بیمناکی، بی‌قراری، گرفتاری درونی، گردش اندیشه‌ها، تظاهرهای اندیشه و احساس تحت فشار بودن، می‌شود که در مفهوم وسیع‌تر می‌توان گفت، شدت اندیشه‌گری، فعالیت و گفت‌وگوی ذهنی در ارتباط با مسائل فکری، فرد را دچار گرفتاری درونی، دل‌مشغولی و بی‌قراری مستمر و دائمی کرده که همراه با سرگشتگی و احساس از دست دادن کامل یقین می‌شود. شک و تردید در حل مسائل، فرد را گرفتار کرده و او همواره احساس حسرت را در مورد کسانی که همیشه در حال یقین زندگی می‌کنند، با خود به همراه دارد که باعث می‌شود نسبت به حل مسائل خود دچار بیمناکی و نگرانی شده، فراموشی و ضعف حافظه، فرسودگی تدریجی، احساس دائمی خستگی، ناتوانی و احساس تنهایی وی را فراگرفته و در قالب کم‌کاری و عدم فعالیت، تحت فشار باشد و در پی آن، افزایش ضربان و تپش قلب و سردرد را، بروز دهد (کاظمی حقیقی، ۱۳۹۶).

از دیدگاه ولمن^۳ (۱۹۹۰)، نظریه ذهن دربرگیرنده انواع دانش فرد از دنیای ذهنی است. این دانش بر روی یک پیوستار قرار دارد. یک‌سوی پیوستار، دانش اندک و ابتدایی فرد درباره یک پدیده قرار دارد و هرچه این دانش به سمت دیگر پیوستار می‌رود، هماهنگ‌تر و کامل‌تر می‌شود. اشترنبرگ^۴ و همکارانش (۱۹۸۱)، باهدف بررسی نظریه ضمنی هوش در میان بزرگسالان، ضمن مصاحبه‌ای از افراد با موقعیت‌های متفاوت تخصصی، به تعریف هوش پرداختند. یافته‌های آنان نشان داد که میان دیدگاه افراد مصاحبه‌شونده در مورد تعریف هوش، همخوانی وجود داشته است و بیشتر آنان هوش را، توانایی حل مسئله (استدلال منطقی، توجه به تمام جنبه‌های یک مسئله و برقراری پیوند میان ایده‌ها)، توانایی کلامی (سیالی کلامی، صحبت کردن به صورت روشن و واضح) و داشتن مهارت اجتماعی (پذیرش دیدگاه دیگران، پذیرش اشتباهات) تعریف کرده‌اند. این پژوهشگران بیان کردند که توافق در تعریف هوش، تحت تأثیر فرهنگ مشترک و وجود نقاط افتراق ناشی از تخصص و حرفه افراد پاسخ‌دهنده است. در پژوهش دیگری، اشترنبرگ (۱۹۸۵)، به بررسی تعریف رفتارهای هوشمند از دیدگاه افراد متخصص در رشته‌های هنر، اقتصاد، فلسفه و فیزیک پرداخت. یافته‌ها نشان داد که هوشمند، فردی است که بتواند به‌خوبی از عهده حل مسئله برآید، استدلال روشن داشته باشد، به‌طور منطقی فکر کند، هدفمند باشد و

1. Hamil
2. Lazarus
3. Volman
4. Eshtenberg

به‌طور فراگیر بیندیشد. همچنین علاوه بر تعاریف مشترک از مفهوم هوش، تعاریف دیگری نیز ارائه شده است که با رشته و تخصص پاسخ‌دهندگان مرتبط است. با توجه به یافته‌های این دو پژوهش، به نظر می‌رسد که دیدگاه افراد درباره تعریف هوش و هوشمندی، تحت تأثیر فرهنگ جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند، قرار می‌گیرد. اسمیت، کندال و هیولین^۱، پنج بعد اساسی یعنی ماهیت شغل، پرداخت حقوق و مزایا، فرصت‌های پیشرفت و ترقی سرپرستان و همکاران در کار را، مهم‌ترین عوامل مؤثر در احساس افراد نسبت به کارشان می‌دانند. مطالعه ۵۰۰ پژوهش در مورد رضایت شغلی کارکنان نشان داده که بین رضایت شغلی و سلامت روحی و جسمی^۲ کارکنان رابطه وجود دارد و این مسئله به‌طور معنی‌داری با مشکلات روحی و روانی^۳، خستگی مفرط^۴، اعتمادبه‌نفس^۵، افسردگی و اضطراب^۶، رابطه داشته است (لوکا، ۱۹۹۹). از طرفی اشخاصی که میزان هوش آن‌ها زیاده‌تر است و از استعداد بالایی برخوردارند، نسبت به سایر همکاران در یک کار مشابه، تمایل بیشتری دارند که کار خود را به خاطر مشاغل سطح بالاتر ترک کنند و احتمالاً کسانی که دارای هوش و استعداد پایین‌تری هستند، فشارهای شغل را بیشتر تحمل می‌کنند (نسبی، ۱۳۹۰). همان‌طور که کاظمی حقیقی (۱۳۹۴)، در نظریه هیجان‌اندیشه، اشاره به یکپارچگی دامنه‌های شناختی و عاطفی می‌کند و لازاروس (۱۹۹۱)، نظریه هیجان خود را، نظریه شناختی-انگیزشی-رابطه‌ای می‌نامد، بی‌شک می‌توان ادعا کرد که در دل بی‌تابی روانی، مؤلفه شناختی وجود دارد که احراز آن، بی‌تابی را تنها در دنیای تعریف و توصیف، محصور نمی‌کند و به مؤلفه بی‌تابی روانی، عینیت می‌بخشد. باز می‌توان، هرچه بیشتر، با اشاره به مطالب فوق، به ارتباط هوش تحلیلی و بی‌تابی روانی و درنهایت، این ارتباط با رضایت شغلی تأکید کرد. زیرا، نه تنها مؤلفه‌های هوش تحلیلی و بی‌تابی روانی به‌عنوان دو بُعد شناخت و هیجان باهم می‌توانند در ارتباط باشند، بلکه دو بُعد شناخت و هیجان، در مؤلفه رضایت شغلی هم جایگاه خاصی دارند. باز برای تأکید و تأیید هرچه بیشتر رابطه بین سه مؤلفه هوش تحلیلی (بُعد شناخت)، بی‌تابی روانی (بُعد هیجان) و رضایت شغلی (بعد احساس)، اشاره به بیان پتینل^۷ (۲۰۱۴)، ضروری است. پتینل می‌گوید: «افکار، هیجان‌ها و احساس‌ها، سه جزء اصلی از مغز هستند». در گذشته نه‌چندان دور، قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان و یا یک جامعه انسانی، تحت تأثیر سهولت دسترسی به آن منابع مادی قرار داشت. سازمان‌های پیشتاز، سازمان‌هایی بودند که به مواد اولیه، نیروی انسانی ارزان و سایر عوامل تولید، دسترسی بیشتری داشته باشند. ولی در عصر رقابت کنونی، شرایط به‌طور کلی متحول گردیده و قدرت قالب سازمان‌ها، منابع مادی و فیزیکی نیست، بلکه این قدرت، سرمایه فکری، قدرت فکری و دانش، در عرصه‌های رقابت جهانی است (نسبی، ۱۳۹۰). بنابراین، افرادی موفق و پر قدرت هستند که از بهره‌های هوشی بالا بهره‌مند بوده و بتوانند با بهره‌گیری از هوش خدادادی و استفاده از قدرت فکر و دانش خود، بر مسائل و مشکلات زندگی غلبه کنند. در

1. Smit, Kenedall & Hiolin
2. Mental and Physical Health
3. Psychological Problems
4. Fatigue
5. Self Confidence
6. Depression and Anxiety
7. Pettinelli

عصر حاضر هر چه زمان به جلو تر می‌رود، با توجه به پیشرفت علوم و فنون، پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها پیچیده‌تر و اداره آن‌ها مشکل‌تر می‌شود (کهنسال، ۱۳۸۸). مسلماً پیوستارهای هوش تحلیلی، بیتابی روانی و رضایت شغلی، می‌تواند مهمترین پژوهش به حساب بیاید، زیرا پیوستار دیگری را به وجود می‌آورد که نه تنها موفقیت و پیشرفت فردی را شامل می‌شود، بلکه پیشرفت شرکت‌های بزرگ در جوامع را، می‌تواند جوابگو باشد و در نهایت، پیشرفت یک جامعه، هویت فردی و اجتماعی را در دنیا واضح و آشکار می‌کند، چراکه با درک هوش تحلیلی و بیتابی روانی و پی‌بردن به این دو ویژگی فردی، می‌توان زمینه‌های رضایت شغلی را فراهم کرد و تأثیر آن‌را در پیشرفت و خلاقیت شرکت‌ها و جوامع مشاهده کرد و در دنیا به هویت جامعه خویش افتخار کرد.

روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی بوده، روش آن توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری موردنظر در این پژوهش شامل تمامی کارکنان منطقه ۱۹ و ۲۰ شهرداری شهر تهران در سال ۱۳۹۷ بود. حجم جامعه موردنظر ۲۳۰ نفر بوده است. بر اساس جدول مورگان حجم نمونه آماری این پژوهش ۱۰۵ نفر در نظر گرفته شده است. برای انتخاب واحدهای مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. به نحوی که نسبت کارکنان زن و مرد در نمونه برابر با نسبت کارکنان همان مناطق در جامعه است. بدین ترتیب ۶۰ نفر مرد و ۵۵ نفر زن برای نمونه انتخاب شده‌اند. سرانجام ۱۰۵ نفر از کارکنان، پرسشنامه‌ها را به صورت کامل تکمیل نموده و داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با روش‌های آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار؛ و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی و رگرسیون چندمتغیره با نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه رضایت شغلی: فهرست رضایت شغلی، شامل ۲۹ گویه است که توسط کاظمی حقیقی (۱۳۹۶)، اجرا و همسانی درونی بسیار قابل قبول گویه‌های هر یک از مؤلفه‌ها را، در ارزیابی رضایت شغلی، تأیید کرده است. این ابزار دارای پنج عامل جذابیت فضا، تجربه‌اندوزی، تأمین، معنویت و پژوهش است. آزمودنی‌ها در مقیاس لیکرت، میزان موافقت خود را درباره شغلشان با یکی از نمرات ۱ (بسیار کم)، ۲ (کم)، ۳ (متوسط)، ۴ (زیاد) و ۵ (بسیار زیاد)، مشخص می‌کنند.

پرسشنامه هوش تحلیلی: برای آزمون هوش تحلیلی از مقیاس هوش آر-بی-کتل، مقیاس ۳ (بزرگسالان)، فرم A، استفاده می‌شود. در فرم A، ۵۰ سؤال وجود دارد و به ترتیب درجه دشواری تنظیم شده است. مقیاس هوش آر-بی-کتل، یک آزمون ناوابسته به فرهنگ و برای اندازه‌گیری عامل G است (کتل، ۱۹۷۱). مقیاس ۳ (بزرگسالان) آر-بی-کتل، به دفعات انجام شده و همچنین اعتبار، روایی و هنجاریابی آزمون هوش کتل (مقیاس ۳، فرم A)، به دفعات صورت گرفته است. رحمانی، هومن حیدرعلی و عمادالدین سرتختی (۱۳۹۱)، ضریب اعتبار آزمون را از طریق آلفای کرونباخ، ۰/۷۸۳ به دست آورده‌اند. نتایج تحلیل مؤلفه‌های اصلی و چرخشی

متمایل برای تعیین روایی سازه، منجر به استخراج چهار عامل؛ فراخوانی حافظه، دقت، ادراک و استدلال استقرایی شده است. نتایج به دست آمده با نظریه ساخت هوش سیال کتل، هماهنگ بوده است.

پرسشنامه بی تابی روانی: آزمون بیتابی روانی، توسط علیخانی (۱۳۹۶) در حوزه هیجان اندیشه طراحی شده است و شامل ۲۴ گویه است. آزمون بیتابی روانی، مجموعاً یک عامل را با ۰/۵۷. واریانس می‌سنجد که شامل بیمناکی، بی‌قراری، گرفتاری درونی، گردش اندیشه، تظاهرات اندیشه و احساس فشار بودن است. ضریب آلفای کرونباخ گویه‌های این مؤلفه، ۰/۹۳۸ و بیانگر همسانی درونی قابل قبول گویه‌هاست. این آزمون در طی بارها اجرا، تأیید شده است که ضرایب همبستگی گشتاوری به‌عنوان شاخص روایی برای مقیاس بیتابی روانی، بین ۰/۴۰ تا ۰/۷۵ است. ضریب اعتبار آلفای کرونباخ، مقیاس بیتابی روانی ۰/۹۲ و کل آزمون ۰/۸۹ است (کاظمی حقیقی، علی‌خانی، ۱۳۹۶). نمره‌گذاری این فهرست از مقیاس لیکرت، از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد)، انجام می‌گیرد.

یافته‌ها

جدول (۱) نتایج میانگین و انحراف معیار متغیرهای اصلی تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرها	کمترین نمره	بیشترین نمره	میانگین	انحراف معیار
بیتابی روانی	۴۱	۸۸	۵۸/۹۱	۲۳/۳۴
هوش تحلیلی	۵	۱۸	۱۲/۳۹	۵/۵۰
رضایت شغلی	۳۰	۶۲	۵۱/۹۲	۱۰/۹۱

با توجه به جدول ۱، پایین‌ترین نمره بین پاسخگویان در متغیر بیتابی روانی، ۴۱ و بالاترین نمره ۸۸ بوده است، همچنین میانگین نمرات پاسخگویان در این متغیر ۵۸/۹۱ و انحراف معیار آن برابر با ۲۳/۳۴ بوده است. به منظور انتخاب آزمون پارامتریک یا ناپارامتریک، ابتدا می‌باید از توزیع آماری متغیرها، اطمینان حاصل کرد. برای آزمون نرمال بودن توزیع، از آزمون کولموگروف-اسمیروف استفاده شد.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیروف برای متغیرها

متغیرها	مقدار آزمون	سطح معنی داری
بیتابی روانی	۰/۹۲۲	۰/۳۶۳
هوش تحلیلی	۰/۹۱۲	۰/۳۷۶
رضایت شغلی	۱/۲۱۵	۰/۰۸۸

چنانچه در جدول ۲ نمایان است، توزیع تمامی متغیرها با توجه به این که سطح معناداری آن‌ها بزرگتر از ۰/۰۵ است، نرمال هستند.

جدول ۳. آزمون لوین جهت بررسی تجانس واریانس‌ها

متغیرها	مقدار آماره لوین	سطح معناداری
بیتابی روانی	۰/۱۵۹	۰/۶۹۰
هوش تحلیلی	۰/۷۸۶	۰/۳۷۷
رضایت شغلی	۰/۰۱۱	۰/۹۱۸

با توجه به جدول ۳ سطح معناداری تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است می‌توان گفت که واریانس از تجانس برخوردار است.

جدول ۴ ضرایب همبستگی بین رضایت شغلی با بیتابی روانی و هوش تحلیلی

متغیرها	۱	۲	۳
بیتابی روانی	۱	۱	
هوش تحلیلی	۰/۴۶	۱	۱
رضایت شغلی	-۰/۴۷۱	۰/۴۹	۱

در جدول ۴ همبستگی میان رضایت شغلی با هوش تحلیلی و بیتابی روانی نشان داده شده است. نتایج نشان می‌دهد که بیتابی روانی با رضایت شغلی رابطه منفی معنادار و هوش تحلیلی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار دارند و این ارتباط در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است. پس از تایید نرمال بودن داده‌ها و تجانس واریانس‌ها و روابط معنادار بین متغیرها جهت بررسی سوال اصلی پژوهش آزمون رگرسیون انجام شد. خلاصه نتایج در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان پیش بینی رضایت شغلی بر اساس هوش تحلیلی و بیتابی روانی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بینی کننده	ضریب بتا	میزان t	سطح معنی‌داری	R	R^2	F
رضایت شغلی	هوش تحلیلی	۰/۲۷	۱/۹۳	۰/۰۵۹	۰/۳۳۵	۰/۱۲۶	۱۵/۱۶
	بیتابی روانی	۰/۶۰	۵/۱۸	۰/۰۰۰۱			

جدول ۵ پیش بینی رضایت شغلی را از روی هوش تحلیلی و بیتابی روانی نشان می‌دهد. نتایج رگرسیون نشان می‌دهد ضریب رگرسیون چندخطی معنادار است ($R=0.335$, $R^2=0.126$, $F(3/336)=15.16$, $P \leq 0.0001$). همچنان که جدول نشان می‌دهد ضریب همبستگی چندگانه میان ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین و رضایت شغلی ۰/۳۳۵ بود. هوش تحلیلی و بیتابی روانی ۰/۱۲۶ رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. همچنان که جدول نشان می‌دهد به ازای هر واحد افزایش در نمرات بیتابی روانی، رضایت شغلی آن‌ها ۰/۶۰ واحد کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

با مشاهده نتایج آماری می‌توان اظهار نمود، متغیرهای هوش تحلیلی و بیتابی روانی، در مجموع حدود ۱۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته رضایت شغلی کارکنان را، تبیین نموده‌اند. افزایش میزان رضایت شغلی، تحت تأثیر کاهش بیتابی روانی است، به عبارتی به ازای هر یک واحد کاهش در میزان بیتابی روانی، شاهد افزایش ۶۰٪ برابری، در رضایت شغلی هستیم. این رابطه نشان می‌دهد که رضایت شغلی به‌طور معکوس و منفی، با بیتابی روانی رابطه دارد. بنابراین، نتایج یافته‌های مربوط به سؤال اصلی نشان می‌دهد، بین هوش تحلیلی و بیتابی روانی با رضایت شغلی، رابطه معنادار وجود دارد، اما تنها بیتابی روانی قادر به تبیین رضایت شغلی است. مؤلفه بیتابی روانی، تنها مؤلفه‌ای است که در هر سنی می‌تواند بارز و آشکار شود. افراد بهنجار، در هر طیف سنی می‌توانند دارای هیجانی خاص باشند که این هیجان در بعضی اوقات، لازم و ضروری است، چراکه فرد را در حل مسائل و پیشبرد در زندگی، به حرکت وامی‌دارد که از بیان ما در این مبحث خارج است. درک بیتابی روانی به‌عنوان یک هیجان معمول و عادی، لازم و ضروری است. زیرا هم فرد را از نگرانی نسبت به حال خویش آگاه کرده و هم یک مجموعه‌ای را از برداشت غلط، نجات داده و در مسیر پیشبرد و پیشرفت، یاری می‌کند. همان‌طور که بیان شد، بیتابی روانی در مقوله هیجان و رضایت شغلی در مقوله احساس مطرح شده است و مکرراً به وجود ارتباط میان هیجان^۱ و احساس^۲ تأکید و تأیید بسیار شده است.

"ابرازگری هیجانی"، به‌عنوان یک مؤلفه اصلی در هیجان، به نمایش بیرونی هیجان، بدون توجه به ارزش (مثبت و منفی) یا شیوه‌ی (چهره‌ای، کلامی و رفتاری) آن اطلاق می‌شود (دفندر^۳، ۲۰۱۰). بیان فوق حاکی از این است که هیجان با شیوه‌هایی همچون چهره، کلام و رفتار بروز پیدا می‌کند و با پذیرفتن این واقعیت ارتباط میان بیتابی روانی و رضایت شغلی آشکارتر و بارزتر می‌شود. تعریفی که لاولر^۴ و تای^۵ (۱۹۹۹)، از احساس ارائه می‌دهند، عبارت است از:

(۱) حالت ارزیابی‌کننده منفی یا مثبت که نسبتاً کم‌عمر بوده،

(۲) عناصری شناختی و عصب‌شناختی در خود دارد،

(۳) تحت کنترل کامل انسان قرار نمی‌گیرد.

تعریف لاور و تای (۱۹۹۹)، از احساس و اشاره مستقیم به جزء شناختی آن، می‌تواند از نتیجه فوق مبنی بر وجود رابطه معکوس و منفی میان رضایت شغلی و بیتابی روانی حمایت کند. رضایت شغلی به مفهوم جذابیت فضا، تجربه‌اندوزی، تأمین، معنویت و پژوهش متأثر از بیتابی به معنای بی‌قراری، دل‌مشغولی، شک و تردید، احساس دل‌شورگی، دل‌نگرانی، بیمناکی، فرسودگی، تنهایی، ناامیدی در

1. Emotion
2. Feeling
3. Slavin
4. Lawler
5. Thye

هنگام گردش اندیشه و رویارویی با مسئله است. اما مستقل از هوش تحلیلی به معنای توانایی فهم، دریافت و گیرایی در محور یابی، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه‌های نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سازمان‌دهی ساده مباحث است و هوش تحلیلی نیز مستقل از بیتابی به معنای بی‌قراری، دل‌مشغولی، شک و تردید، احساس دل‌شورگی، دل‌نگرانی، بیمناکی، فرسودگی، تنهایی، ناامیدی در هنگام گردش اندیشه و رویارویی با مسئله است. به بیان دیگر، هوش تحلیلی به معنای توانایی فهم، دریافت و گیرایی در محور یابی، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه‌های نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سازمان‌دهی ساده مباحث مستقل از رضایت شغلی به مفهوم جذابیت فضا، تجربه‌اندوزی، تأمین، معنویت و پژوهش و بیتابی به معنای بی‌قراری، دل‌مشغولی، شک و تردید، احساس دل‌شورگی، دل‌نگرانی، بیمناکی، فرسودگی، تنهایی، ناامیدی در هنگام گردش اندیشه و رویارویی با مسئله است ولی رضایت شغلی به مفهوم جذابیت فضا، تجربه‌اندوزی، تأمین، معنویت و پژوهش متأثر از بیتابی به معنای بی‌قراری، دل‌مشغولی، شک و تردید، احساس دل‌شورگی، دل‌نگرانی، بیمناکی، فرسودگی، تنهایی، ناامیدی در هنگام گردش اندیشه و رویارویی با مسئله است به مفهوم گسترده‌تر، بیتابی روانی به معنای شدت اندیشه‌گری، فعالیت و گفت‌وگوی ذهنی در ارتباط با مسائل فکری، فرد را دچار گرفتاری درونی، دل‌مشغولی و بی‌قراری مستمر و دائمی می‌کند که همراه با سرگشتگی و احساس از دست دادن یقین است، شک و تردید در حل مسائل، فرد را گرفتار می‌کند و او در حسرت کسانی به سر می‌برد که همیشه در حال یقین زندگی می‌کنند، نسبت به حل مسائل خود، دچار بیمناکی و نگرانی می‌شود، فراموشی و ضعف حافظه کلافه‌اش می‌کند، به‌ویژه وقتی مسئله جدی است ولی حل نمی‌شود، ناامیدی از خود، احساس فرسودگی تدریجی، احساس دائمی خستگی، ناتوانی و تنهایی وی را فراگرفته و در قالب کم‌کاری و عدم فعالیت بروز می‌کند. خواب را از او می‌گیرد و او با دل‌شورگی و دل‌نگرانی احساس می‌کند که برای انجام فعالیت تحت فشار است و در پی آن، خستگی، تشنگی شدید، گرسنگی عجیب، لرزش بدن، افزایش ضربان و تپش قلب را در خود احساس می‌کند، با کاهش رضایت شغلی به مفهوم جذابیت فضا، تجربه‌اندوزی، تأمین، معنویت و پژوهش همبستگی دارد. به بیان دیگر، نارضایتی شغلی با بیتابی روانی همراهی دارد؛ یعنی در فضای شغلی که به گرفتاری کارمند رسیدگی نمی‌شود، امکان تخصص و تجربه در کار فراهم نیست، عدالت شغلی، شرایط تشویق‌آمیز، مدیریت صحیح، امکان مادی، مالی و امنیت شغلی، ثبات محیط شغلی و امکان پیشرفت در کار وجود ندارد، نیازهای معنوی ارضاء نمی‌شود کار با تحصیل تناسب ندارد، برای مطالعه و تحقیق و فعالیت کارمند ارزش‌گذاری نمی‌شود، ایستایی و یکنواختی حاکم است، طبعاً آرامش روانی در فضای سازمانی نیز حس نمی‌شود و بیتابی روانی به معنای بی‌قراری، دل‌مشغولی، شک و تردید، احساس دل‌شورگی، دل‌نگرانی، بیمناکی، فرسودگی، تنهایی، ناامیدی در هنگام گردش اندیشه و رویارویی با مسئله رخ می‌دهد اما هوش تحلیلی به معنای توانایی فهم، دریافت و گیرایی در محور یابی، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه‌های نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سازمان‌دهی ساده مباحث لزوماً نمی‌تواند این نارضایتی شغلی و بیتابی روانی را برطرف کند. از سوی دیگر وضعیت روانی که شدت اندیشه‌گری، فعالیت و گفت‌وگوی ذهنی در ارتباط با مسائل فکری، فرد را دچار گرفتاری درونی،

دل‌مشغولی و بی‌قراری مستمر و دائمی می‌کند که همراه با سرگشتگی و احساس از دست دادن یقین است، شک و تردید در حل مسائل فرد را گرفتار می‌کند و او در حسرت کسانی به سر می‌برد که همیشه در حال یقین زندگی می‌کنند، نسبت به حل مسائل خود دچار بیمناکی و نگرانی می‌شود، فراموشی و ضعف حافظه کلافه‌اش می‌کند، به‌ویژه وقتی مسئله جدی است ولی حل نمی‌شود، ناامیدی از خود، احساس فرسودگی تدریجی، احساس دائمی خستگی، ناتوانی و تنهایی وی را فراگرفته و در قالب کم‌کاری و عدم فعالیت بروز می‌کند؛ خواب را از او می‌گیرد و او با دل‌شورگی و دل‌نگرانی احساس می‌کند که برای انجام فعالیت تحت فشار است و در پی آن، خستگی، تشنگی شدید، گرسنگی عجیب، لرزش بدن، افزایش ضربان و تپش قلب را در خود احساس می‌کند مجموع چنین شرایط روانی لزوماً توانایی فهم، دریافت و گیرایی در محورهای، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه‌های نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سازمان‌دهی ساده مباحث را دچار آسیب و صدمه نمی‌کند.

همچنین در فضای شغلی که به گرفتاری کارمند رسیدگی نمی‌شود، امکان تخصص و تجربه در کار فراهم نیست، عدالت شغلی، شرایط تشویق‌آمیز، مدیریت صحیح، امکان مادی، مالی و امنیت شغلی، ثبات محیط شغلی و امکان پیشرفت در کار وجود ندارد، نیازهای معنوی ارضاء نمی‌شود کار با تحصیل تناسب ندارد، برای مطالعه و تحقیق و فعالیت کارمند ارزش‌گذاری نمی‌شود، ایستایی و یکنواختی حاکم است، طبعاً آرامش روانی در فضای سازمانی نیز حس نمی‌شود نیز لزوماً به توانایی فهم، دریافت و گیرایی در محورهای، ریشه‌یابی ساده مفاهیم، تجزیه و تحلیل مطالب، طبقه‌بندی راحت مفاهیم به شیوه‌های نوین، ارائه آسان دسته‌بندی‌های جدید از مفاهیم و سازمان‌دهی ساده مباحث، آسیب و صدمه وارد نمی‌آورد.

این پژوهش نیز همانند دیگر پژوهش‌های حوزه روانشناسی با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. مشخص نبودن میزان تحصیلات، سن و پایگاه اقتصادی اجتماعی کارکنان شرکت‌کننده و همچنین میزان صداقت شرکت‌کنندگان در پاسخ به پرسشنامه‌های خودگزارشی است که احتمال دارد در نتیجه پژوهش اثرگذار بوده باشد. یافته‌های این پژوهش، محدود به مقتضیات بررسی‌های پس‌رویداری است و قابل تعمیم به پژوهش‌های تجربی و علیتی نیست. به‌طورکلی باید گفت با توجه به اینکه برخلاف ضریب هوشی که به‌طور نسبی ثابت است، هوش تحلیلی را می‌توان از طریق آموزش افزایش داد و با رشد هوش تحلیلی کارکنان آنان مهارت‌های بین فردی لازم را کسب می‌کنند و به کارکنانی اهل بینش و درایت تبدیل می‌شوند و این تغییرات مثبت، آنان را قادر می‌سازد تا کارکنانی مولد و کارآمد شوند، مهارت‌های خود را افزایش دهند، از شغل خود راضی باشند. اگر بخواهیم کارکنانی به لحاظ کارایی و بهره‌وری در سطح مطلوب باشند، باید از یافته‌ها و اصول علمی استفاده کنیم. در سال‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها به آموزش هوش تحلیلی و عقلی توجه کرده‌اند. به همین منظور اگر سازمان شهرداری شهر تهران در کنار فراهم ساختن دیگر امکانات و تأمین نیازها و خواست‌های کارکنان اقدام به آموزش‌های هوش تحلیلی و راهکارهای مقابله با مبتیایی روانی کند در آینده شاهد رضایت شغلی بیشتر این کارکنان خواهیم بود.

منابع

- امین بیدبختی، علی اکبر. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان سمنان. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۴(۳). ۳۱-۴۶.
- بدری‌پشته، صاحب. (۱۳۸۹). *شیوه مدیریت آموزشی و رضایت شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران.
- بهلول، مهشید و جهازی، علی. (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان تعاون روستایی استان اصفهان و عوامل موثر بر آن. *فصلنامه علوم اجتماعی تعاون و روستا*، سال دوم، شماره ۲ و ۳. ۷۱-۸۹.
- رابینز، ا.پی. (۱۳۸۲). *مدیریت رفتار سازمانی*. ترجمه ع. پارسائیان و م. اعرابی. تهران: دفتر نشر پژوهش‌های فرهنگی.
- حسینی نسب، داوود و جوینی، مهناز. (۱۳۸۷). رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل. *علوم تربیتی*، سال اول، شماره (۱).
- سلطانی، شاروخ؛ جباری، غلام و یزدان‌ستا، فاروق. (۱۳۹۵). تاثیر معنویت بر رضایت شغلی نیروی انسانی ادارات دولتی جنوب استان آذربایجان غربی. *فصلنامه رسالت مدیریت دولتی*، ۷(۲۱)، ۷۳-۸۶.
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین (۱۳۹۴). آموزش و پرورش برای استعداد و تیزهوشی. تهران: تابان خرد.
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین (۱۳۹۴). *خلأقیّت*. تهران: تابان خرد (چاپ اول).
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین (۱۳۹۶). *زمینه روان‌شناسی تعاملی*. تهران: تابان خرد.
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین (۱۳۹۶). *زمینه روان‌شناسی تعاملی*. تهران: تربیت تعاملی سپهر.
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین. (۱۳۸۹). *بررسی رابطه هوش و واکنشهای هیجانی با جلوه‌های خلأقیّت در دانش‌آموزان تیزهوش*. رساله دکتری. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
- کاظمی حقیقی، ناصرالدین. (۱۳۹۳). *روان‌شناسی کودکان تیزهوش و روش‌های آموزش ویژه*. تهران: تابان خرد.
- کاهه، داوود و هیودی، طیبه. (۱۳۹۳). رضایت شغلی و سلامت روان. *فصلنامه پایش*، سال یازدهم، شماره سوم، ۴۴-۲۹.
- نسبی، نسرین. (۱۳۹۰). *رابطه بین هوش سازمانی و خلأقیّت کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور شیراز.
- Anghelache, V. (2015). Factors which determine the level of job satisfaction for kindergarten teachers. Preliminary study, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47-52.
- Ali, S. Said, N. Yunus, N. Kader, S. & Munap, D. (2014). Hackman and Oldham's job characteristics model to job. satisfaction, *procedia-social and behavioral sciences*, 46-52.

- Aydin, A. Uysal, S. & Sarier, Y. (2014). The effect of gender on job satisfaction of teachers: a meta-analysis Study, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 356-362.
- Bota, O., (2015). Job satisfaction of teachers, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 634-638.
- Intan Safinas Munir, R. Abdul Rahman, R. Malik, A. & Maamor, H. (2015). Relationship between Transformational Leadership and employees job satisfaction among the academic staff *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 885-890.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*, New York, Oxford University Press.



The relationship between analytic intelligence and psychic restlessness with job satisfaction

Abstract

In this research, the relationship between analytic intelligence and psychic restlessness with job satisfaction will be studied. The research population is consist of Tehran different municipality regions staffs among which a 105 people (60 men and 45 women) were selected and examined as samples. The instruments of this study were scale 3 R – B- Kettle intelligence test, psychic restlessness list, job satisfaction list and analytic intelligence test. To analyze the data, Pierson Correlation Coefficient and linear multivariable regression were used. The results showed that, however analytic intelligence and psychic restlessness variables totally express about 9% of staffs job satisfaction changes, but job satisfaction is something different and apart from analytic intelligence and it is merely predicted inversely based on psychic restlessness. Psychic restlessness solely expresses about 8% of job satisfaction changes. Furthermore, analytic intelligence is also independent from psychic restlessness. It is resulted that employed men and women job satisfaction is correlated with their psychic restlessness but the amount of their analytic intelligence is not able to predict their job satisfaction.

Key words: Analytic Intelligence, Psychic Restlessness, Job Satisfaction