

پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس خودتنظیمی هیجانی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری

اعظم رسولی پرشکوه*، نرگس باباخانی**

چکیده

در عصر جهانی‌شدن و پیشرفت سریع فن‌آوری، سرمایه انسانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌ی سازمان‌ها قلمداد شده است. درواقع از آنجاکه نیروی انسانی هر سازمان به‌عنوان مهم‌ترین منبع راهبردی در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی را ایفا نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می‌شود، تصورات و نگرش‌های آنان به شغلشان در حیات، کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است. نگرش کلی انسان‌ها به شغلشان عینیت‌بخش پدیده‌ای رفتاری است که در کتاب‌های مدیریت بر آن "خشنودی شغلی" و "رضایت شغلی" نام نهاده‌اند. درواقع رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. یافته‌های پژوهشگران حوزه سازمانی و مدیریت، حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سازمانی و محیطی، عوامل فردی نیز بر رضایت شغلی اثرگذار است که یکی از این عوامل فردی خودتنظیمی هیجانی می‌باشد؛ بنابراین هدف اصلی این پژوهش پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس خودتنظیمی هیجانی در میان کارکنان ستادی یک بانک تجاری بود که بررسی این موضوع از طریق تحلیل رگرسیون صورت گرفت و نتایج تحقیق نشان داد که خودتنظیمی هیجانی سهم بسزایی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان دارد.

کلیدواژگان: خودتنظیمی هیجانی، رضایت شغلی، کارکنان ستادی بانک تجاری.

تاریخ دریافت: ۲۳ آذر ۱۳۹۸ تاریخ پذیرش: ۲۵ بهمن ۱۳۹۸
* کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد علوم تحقیقات، تهران، ایران، رایانامه نویسنده مسئول: Azam.rasouli96@gmail.com
** دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد رودهن، تهران، ایران.

۱. مقدمه

قدر مسلم این است که موفقیت سازمان‌ها و مدیران همواره مرهون یک سری عوامل کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی کامیابی هر چه بیشتر سازمان‌ها را به دنبال خواهد داشت. مدیران در هر سازمان به‌منظور هماهنگی و افزایش کارایی کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف در رأس سازمان قرار دارند. واضح است که چگونگی اداره سازمان‌ها و عملکرد مدیران، رکود یا پیشرفت اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (میرزا قادری، ۱۳۸۶).

یکی از مهم‌ترین عواملی که سلامت روانی افراد را تأمین می‌کند، احساس رضایت و آرامش در محیط کار است (Buckman et al., 2015). انسان امروز با سازمان پیوند عمیقی یافته و ابعاد زندگی شخصی و زندگی سازمانی افراد به‌صورت شگرف درهم‌تنیده شده است. به‌طوری‌که می‌توان سازمان‌ها را خانه دوم انسان‌های سازمانی برشمرد. از آنجاکه نیروی انسانی هر سازمان به‌عنوان مهم‌ترین منبع راهبردی در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی را ایفا نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می‌شود، تصورات و نگرش‌های آنان به شغلشان در حیات، کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است. نگرش کلی انسان‌ها به شغلشان عینیت‌بخش پدیده‌ای رفتاری است که در کتاب‌های مدیریت بر آن "خشنودی شغلی" و "رضایتمندی شغلی" نام نهاده‌اند (Hülsheger et al, 2013).

مطالعات نشان می‌دهد که همه‌ساله بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در خصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغلشان نظرسنجی‌های متعددی انجام می‌دهند. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به‌عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد

گردیده است. تاکنون صدها مطالعه در خصوص رضایت شغلی در مجلات مختلف ارائه گردیده است (Porter, 1999).

رضایت شغلی هم یکی از مباحث بسیار مهم در پژوهش‌های مربوط به سازمان‌های کاری بوده و مطالعه‌ها و پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام گرفته است. به‌طور تقریبی از سال‌های ۱۹۲۰-۱۹۴۰ بود که رضایت شغلی به‌طور وسیع مطرح‌شده و موضوع بحث و پژوهش پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است، به‌طوری‌که تا سال ۱۹۹۲ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در مورد رضایت شغلی منتشر شده است. دانشمندان بسیاری به بررسی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن پرداخته‌اند. از جمله، بلونر به بحث رابطه سطح شغل و رضایت شغلی توجه می‌کند، او چهار عامل را در تبیین این موضوع ارائه داده است که عبارت‌اند از: ۱- منزلت ۲- کنترل و مهار ۳- گروه‌های کار یکپارچه ۴- جوامع حرفه‌ای (هاشم زاده، ۱۳۸۹).

طی سال‌های اخیر، تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک‌ها روزبه‌روز بیشتر می‌شود و بانک‌های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و مؤسسات اعتباری هر یک تلاش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را به دست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش‌ها و شیوه‌هایی برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهند؛ اما اکثر آن‌ها از عنصری که می‌تواند به‌عنوان یک مزیت برتر در میان رقبا، موجب موفقیت آن‌ها شود، غافل مانده‌اند. نیروی انسانی و ایجاد رضایت شغلی آنان، همان حلقه مفقوده‌ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت هر بانک لازم و رضایت شغلی، شرط موفقیت بانک‌ها است. درواقع، کارکنان یکدل و باانگیزه هستند که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به‌سوی شکست می‌شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیرویی توانمند، راضی، علاقه‌مند به کار، پویا و خالق، می‌تواند موفقیت هر بانک را رقم

زند (محمدنیا، ۱۳۹۰).

درواقع نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان واقعی است که امروزه از نظر هیچ‌کس پوشیده نیست. به‌راستی پیشرفت و استمرار حیات سازمان‌ها در گرو توجه همه‌جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است. شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان‌ها اقدامات گوناگون را می‌طلبد. یکی از این اقدامات تأمین رضایت شغلی کارکنان است (شفیعی و رضایی، ۱۳۹۵).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به‌صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به‌گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر گردد (Specter, 2000).

بعد فردی؛ که درواقع تأثیر آن در رفتار کارکنان را در حسن انجام‌وظیفه (کار) تعیین می‌کند. بعد سازمانی؛ یعنی تأثیر رضایت شغلی در متغیرهای سازمانی. مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنانشان اهمیت بدهند. اول، افراد ناراضی بیشتر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند؛ دوم، کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیشتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند؛ سوم، با افزایش رضایت شغلی، تعهد به کار (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد. بعد اجتماعی؛ یعنی تأثیری که رضایت شغلی در «رضایت کلی از زندگی» می‌گذارد. تجربه‌های شغلی خوشنودکننده می‌توانند اعتمادبه‌نفس و خوشنودی از زندگی را در فرد افزایش دهند. درواقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه‌کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند، نگرش مثبت‌تری به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه‌ی سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند (هاشم زاده، ۱۳۸۹).

یکی از عامل عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و یا رضایت از زندگی خودتنظیمی هیجانی است. توانایی در کنترل یک هیجان ویژگی مهمی است که هر فرد باید دارا باشد. هدف تنظیم هیجان تنها فرونشاندن هیجان‌های نامطلوب نیست بلکه می‌خواهد همیشه فرد در یک موقعیت آرام، هیجان‌هایش را بروز دهد. در عوض تنظیم هیجان، جریان نظارت، ارزیابی کردن و تغییر تجربه‌های هیجان را شامل می‌شود (Thompson, 2012)) پژوهش‌های متعددی نیز در زمینه رابطه بین خودتنظیمی هیجانی و رضایت از زندگی و شغل انجام شده است (باباخانی و همکاران، ۱۳۹۷؛ امیدی، ۲۰۱۴)؛ (Yigit, 2013). در این پژوهش بر اساس نظریه گارتنر (۲۰۱۰) خودتنظیمی هیجانی را به عنوان یک مفهوم چندبعدی در نظر گرفته می‌شود که شامل: آگاهی و شناخت و فهم هیجانات؛ پذیرفتن هیجانات؛ توانایی برای کنترل رفتارهای تکانشی و عملکرد بر اساس اهداف مطلوب وقتی که هیجانات منفی تجربه می‌شوند؛ توانایی در استفاده از تنظیم هیجانی که به وسیله استفاده از استراتژی‌هایی که پاسخ‌های هیجانی را در یک حالت انعطاف‌پذیر شکل می‌دهند، می‌باشد. غیبت نسبی یکی یا همه این توانایی‌ها، دشواری در تنظیم هیجانی را نشان خواهد داد. به‌طوری‌که محققان بر این باورند که تنظیم هیجانی عامل کلیدی و تعیین‌کننده در بهزیستی روانی و کارکرد اثربخش است (باباخانی و رحیمی، ۱۳۹۷). پژوهش‌های کلومسچی^۱ (۲۰۱۴)، یاهیگیل و ایکیر^۲ (۲۰۱۴) و اعتباریان و امیدپناه (۱۳۸۷) نشان داده‌اند توانایی تنظیم هیجان منجر به کاهش استرس ادراک شده و افزایش رضایت شغلی می‌شود. برخی پژوهشگران اظهار کرده‌اند که پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه سازمانی و مدیریت، حاکی از این است که می‌تواند پیش‌بین مهمی برای پیامدهای هیجان‌پذیری سازمانی و عملکرد شغلی باشد. هیجان‌پذیری ویژگی

¹Colomeischi

²Yahyagil, M. Ikier

فردی است که موجب نشان دادن واکنش‌های مشابه عاطفی و احساسی در موقعیت‌های مشابه می‌شود (Shaw et al, 2009)..

رضایت شغلی کارکنان همواره یکی از دغدغه‌های مدیران سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های خدماتی مانند بانک بوده است و علیرغم اینکه سازمان‌ها اقدامات متعددی همچون پرداخت پاداش، بهبود محیط کار، ایجاد هویت و اهمیت کار، تنوع در کار، کار گروهی و بهبود ارتباطات و ... را در راستای بهبود رضایت شغلی کارکنان انجام داده‌اند، به نتیجه مطلوب نرسیده‌اند. این موضوع با مصاحبه صورت گرفته در میان برخی از کارکنان و مدیران بانک نیز احساس می‌شود. مطالعه نظریه‌های دانشمندان و تحقیقات صورت گرفته در این زمینه حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سازمانی و مرتبط با شغل و محیط کاری عوامل مرتبط با سلامت روانی نیز وجود دارد که رضایت شخص از کار و حتی زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد که برخی از آن‌ها خودتنظیمی هیجانی است. درواقع علاوه بر فاکتورهای انگیزشی بیرونی و سازمانی عواملی مربوط به خود شخص نیز در رضایت شغلی وی اثرگذار است. نظر به اینکه تاکنون پژوهش‌های اندکی در این زمینه صورت ضرورت پرداختن به این موضوع احساس می‌شود.

پژوهش‌های بسیاری در زمینه رضایت شغلی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن در داخل و خارج کشور صورت گرفته است (هاشم زاده، ۱۳۸۹؛ باباخانی و همکاران، ۱۳۹۷؛ ایگیت، ۲۰۱۳؛ لی، ۲۰۱۷؛ امیدی، ۲۰۱۴؛ رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸؛ دودانگه و همکاران، ۱۳۹۵؛ عبدی و همکاران، ۱۳۹۲؛ جورج، ۲۰۱۲؛ آوادانی، ۲۰۱۲؛ یحیی، ۲۰۱۲؛ لی و جورج، ۲۰۱۸) ولی پژوهش‌های اندکی در زمینه بررسی خودتنظیمی هیجانی چه در داخل و چه در خارج از کشور صورت گرفته است؛ بنابراین با توجه به اینکه پژوهش‌های گذشته بیشتر در زمینه بررسی عوامل سازمانی و بیرونی مانند پاداش، حقوق و مزایا، شرایط مناسب کاری، جوسازمانی، محیط کار، ارتباطات و ... صورت گرفته است و نتایج مورد انتظار به‌طور کامل در

سازمان‌ها بالأخص سازمان‌های خدماتی مانند بانک حاصل نشده است ضرورت پرداختن به تأثیر عوامل سلامت روانی مانند خودتنظیمی هیجانی بر رضایت شغلی احساس می‌شود. با توجه به مطالب فوق هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه خودتنظیمی هیجانی و رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشد.

۲. مبانی نظری رضایت شغلی

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (زندى پور، ۱۳۶۹) با توجه به مطالب مزبور، می‌توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. ازجمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود.

فیشر^۱ و هانا^۲ رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند؛ یعنی اگر شغل موردنظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل موردنظر

¹ V.E.Fisher

² J.V.Hanna

رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می‌نماید و درصدد تغییر آن برمی‌آید. (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶)

محققان مدت‌هاست در جست‌وجوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره هستند. تاکنون آن‌ها توانسته‌اند به رشته‌ای از عوامل ثابت و مرتبط با رضایت شغلی دست یابند، اما دستیابی به یک الگوی جامع تجربی تحقق‌نیافته است. می‌توان به‌اختصار به چند عامل که در این زمینه از اهمیت بیش‌تری برخوردارند، اشاره کرد. پورتر^۱ و استیرز^۲ به چهار عامل ذیل اشاره کرده‌اند:

- ۱- عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهایی که به‌طور وسیع در مورد بیش‌تر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقا.
- ۲- عوامل بلافصل محیط شغلی؛ متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهد؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار.
- ۳- عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسئولیت) و وضوح نقش.
- ۴- عوامل فردی؛ ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتمادبه‌نفس، عزم و بلوغ) (Crion & leap, 1989).

نظریه‌های رضایت شغلی

نظریه نیازها

یکی از مهم‌ترین تئوری‌ها در زمینه انگیزش انسان را ابراهام مازلو تحت عنوان "سلسله‌مراتب نیازها" مطرح نمود که عبارت‌اند از: نیازهای فیزیولوژیکی، نیازهای

¹ W. Porter

² M. Steers

ایمنی، نیاز به عشق، نیازهای احترام، نیازهای خود شکوفائی (نیازهای آزادی تحقیق و بیان و نیاز کسب دانش و درک) مزلو معتقد بود هرگاه یک سطح از نیازهای برآورده شوند دیگر برانگیزاننده نیستند و سطوح بالاتر نیازها جهت انگیزش فرد شروع به فعالیت می‌کنند.

نیازهای فیزیولوژیکی

مهم‌ترین سطح سلسله‌مراتب نیازها، نیاز به آب و غذا و آنچه برای بقای انسان ضروری است، می‌باشند. مطابق این تئوری وقتی این نیازها ارضا شوند دیگر نمی‌توان از آن‌ها به‌عنوان انگیزه سود برد. وسیله ارضای این نیازها پول است.

نیازهای ایمنی

مازلو برای ایمنی عاطفی مطابق ایمنی فیزیکی اهمیت قائل است و بر این باور است که انسان برای نگهداری و حفظ آنچه در اختیار دارد نگران است و وقتی ارضا شد دیگر برانگیزاننده نخواهد بود. نیاز به عشق یا نیازهای اجتماعی، نیاز به پیوستگی و دلبستگی و محسوس بودن با دیگران.

نیاز به احترام

مازلو اشاره می‌کند که این سطح، هم شامل احترام به خود و هم احترام از ناحیه دیگران است.

نیازهای خود شکوفائی

خود شکوفائی آرزوی شدن هرچه بیشتر و بیشتر است. از آنچه فرد قابلیت شدنش را دارد. این سطح اوج تمام نیازهای سطوح پائین، میانی و بالایی انسان است.

نیازهای آزادی، تحقیق و بیان

وجود شرایط اجتماعی که در آن آزاد سخن گفتن مجاز است و اجرای عدالت، نیکی و صداقت تشویق می‌شود.

نیاز به کسب دانش و درک

دستیابی و طبقه‌بندی دانش محیط، نیاز کنجکاوی، یادگیری، تعمق کردن، تجربه‌اندوزی و بررسی نمودن. مازلو معتقد است که دودسته نیازهای آخر (آزادی بیان و دانش‌اندوزی) پیش‌نیازهای اساسی جهت ارضای پنج دسته نیاز دیگرند و در حقیقت راه‌هایی برای رشد و ارضای نیازهای دیگر محسوب می‌شوند (محمدپور و همکاران، ۱۳۸۷).

نظریه بهداشت - انگیزش (دو عاملی هرزبرگ)

هرزبرگ با نظرخواهی از حدود چهار هزار کارگر در خصوص نوع احساسشان درباره شغل، به این نتیجه رسید که دودسته از عوامل کاملاً متفاوت موجب دو نوع احساس درباره کار شده است، ازاین‌رو:

نخست: برخی از عوامل شغلی به رضایت خاطر منجر می‌شود، درحالی‌که دیگر عوامل ممکن است مانع نارضایتی باشند و منبع رضایت خاطر نیز نخواهند بود؛

دوم: رضایت شغلی و نارضایتی شغلی بر روی پیوستاری واحد قرار ندارند هرزبرگ یک دسته از عوامل دیگر را در ایجاد رضایت مؤثر می‌داند که نبودشان در سازمان به نارضایتی می‌انجامد. او این عوامل را عوامل انگیزشی نامیده است که عبارت‌اند از موفقیت در انجام دادن کار، شناسایی، نفس کار، مسئولیت، رشد یا پیشرفت. به نظر هرزبرگ، در جامعه معاصر نیازهای اساسی مردم برآورده شده است. ازاین‌رو، ارضای نیازهای پایین‌تر به رضایت شغلی منجر نمی‌شود. بهترین احساسی که این ارضا ایجاد می‌کند، بی‌اعتنایی به شغل است، هرچند عدم ارضای آن‌ها منجر به نارضایتی می‌شود. ازاین‌رو رضایت شغلی، تابع ارضای نیازهای بالاتر است، زیرا دستیابی و ارضای آن‌ها تا حدی دشوار است. به همین دلیل عدم ارضای این نیازها تنها به بی‌اعتنایی نسبت به شغل می‌انجامد (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

تئوری کامروایی نیاز

طبق این نظریه اگر فرد آنچه را که می‌خواهد بتواند به دست آورد خشنود می‌شود. هرچه شخص چیزی را بیشتر بخواهد وقتی آن‌ها به دست می‌آورد خشنودتر خواهد شد و هنگامی که آن‌ها به دست نیاورد ناخشنود می‌شود. در این نظریه دو الگو مورد استفاده قرار گرفته است:

۱- الگوی کاهشی

۲- الگوی ضربه‌ای

هر دو الگو فرض می‌کنند که رضایت شغلی تابعی است مستقیم، از درجه‌ای که محیط با ساختار نیازهای فرد همخوانی دارد. بر اساس الگوی کاهشی، رضایت شغلی تابعی است مستقیم و منفی، از تفاوت میان نیازهای یک شخص و درجه‌ای که محیط کار آن نیازها را فراهم می‌کند. هرچه مجموع تفاوت با در نظر گرفتن همه نیازها بیشتر باشد، خشنودی کمتر است و هرچه تفاوت کمتر باشد، خشنودی بیشتر است. در الگوی ضربه‌ای، نیازهای شخصی را در درجه‌ای که شغل از عهده ارضای آن برمی‌آید ضرب می‌کنند و سپس حاصل ضرب‌ها را برای همه نیازها جمع می‌کنند. مجموع این حاصل ضرب‌ها نشان‌دهنده میزان رضایت شغلی فرد است (محمدپور و همکاران، ۱۳۸۷).

نظریه ERG

این نظریه توسط کلایتون آلدِر مطرح شده است. وی باهدف بسط و آزمایش نظریه سلسله مراتبی مزلو، مدل اصلاح‌شده‌ای ارائه کرده که دربرگیرنده سه مجموعه از نیازهای اساسی است. این نیازها عبارت‌اند از: نیازهای زیستی، اجتماعی و رشد. وی نظریه خود را به مراحل، میل به نیازها و رضایتمندی و اینکه چگونه رضایتمندی از نیازهای اساسی تأثیر می‌پذیرد و بر تمایل به نیازهای دیگر اثر دارد، ارتباط می‌دهد. رضایتمندی به حالتی درونی اشاره دارد که در نتیجه رسیدن به چیزی که شخص

درصدد یافتن آن بوده است، پدید می‌آید. تمایل نیز یک‌حالتی درونی است و با مفاهیمی چون خواسته، شدت نیاز و انگیزه مترادف است (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

نظریه برابری و انتظار

نظریه برابری نخستین بار، توسط آدامز ارائه شد. به اعتقاد او، انسان همواره خواهان برخورد منصفانه با خود است. به عبارت بهتر، برابری باور به این نکته است که در مقایسه با دیگران، با ما منصفانه برخورد شده و نابرابری باور به این نکته است که در مقایسه با دیگران، با ما غیرمنصفانه برخورد شده است. بر اساس این نظریه، فرایند مقایسه برابری بر مبنای نسبت ورودی به خروجی انجام می‌پذیرد. ورودی آورده‌های فرد مانند سطح تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری به سازمان و نتایج چیزهایی است که فرد از سازمان دریافت می‌کند، مانند حقوق، روابط اجتماعی، شناسایی و پاداش درونی درازای آورده‌هایش. کارکنان سازمان نخست نحوه برخورد سازمان با خودشان در مقایسه با دیگران را می‌سنجند. فرد با این ارزیابی، احساس برخورد عادلانه یا ناعادلانه را درک می‌کند.

نظریه انتظار بر مبنای تعبیرات وروم (۱۹۶۴) از علم سازمانی پایه‌گذاری شده است. نظریه انتظار به مسائل مطرح شده در مکتب لذت‌جویی برمی‌گردد که در دهه ۱۹۳۰ مطرح شد و به‌منظور انگیزش کاری، مورد استفاده قرار گرفت. این نظریه بیان می‌کند که مردم به شغل‌های مختلفی که در اختیار آنان است، می‌نگرند (مانند آمدن بر سرکار در برابر نیامدن بر سرکار) و به انتخاب شغلی می‌پردازند که به تصور آنان با بیشترین احتمال به پاداش‌های مورد علاقه می‌انجامد.

خودتنظیمی هیجانی

تعریف هیجان

در مورد هیجان^۱ دو موضوع وجود دارد که در بین متخصصان و نظریه‌پردازان این حوزه توافق عمومی در مورد آن‌ها وجود ندارد: تعریف هیجان و انواع هیجان. در بخشی، یکی از علل دشوار بودن تعریف هیجان همپوشی و مشخص نبودن مرز آن با مفاهیمی نظیر: احساس^۲، عاطفه^۳، خلق^۴ و ... هرچند که بر اساس تعاریف این مفاهیم از هم جدا هستند، ولی در عمل مرز دقیقی بین آن‌ها وجود ندارد؛ بنابراین، تمایز بین حالت‌های هیجانی و غیرهیجانی دشوار است.

پژوهشگران معاصر هیجان‌ها را پایه و بنیاد رشد انسان و روابط او در نظر می‌گیرند. طی سالیان به خاطر پیچیدگی مفهوم و ماهیت هیجان نظریه‌پردازان و دانشمندان تعاریف متفاوتی از هیجان ارائه داده‌اند، اما در مجموع می‌توان گفت که هیجان رویدادی پیچیده و چندبعدی است که منجر به آمادگی برای عمل می‌شود (Key Welker, 2008). برجسته‌ترین تعریفی که پژوهش‌های متعدد آن را مبنای کار خود قرار داده‌اند، دارای یک تعریف و دیدگاه چند مؤلفه‌ای است. در این تعریف هیجان‌ها به صورت فرآیندهای چند مؤلفه‌ای و هماهنگ خرده سیستم‌های روان‌شناختی، شامل فرآیندهای عاطفی، شناختی، انگیزش تظاهرات چهره‌ای و فیزیولوژیکی پیرامونی، مطرح شده است (Damssio, 2005).

به هر حال یکی از تعاریف ساده و شاید نسبتاً قابل قبول هیجان این است: "هیجان به حالت‌های موقتی توأم با برانگیختگی یا فروریختگی گفته می‌شود که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، چهره‌ای، روانی و عملی است." هدف هیجانات واکنش موجود زنده در جهت سازگاری مناسب با موقعیت‌های به وجود آمده است. بر اساس این تعریف وقتی

¹ emotion

² feeling

³ Affect

⁴.mood

فردی خوشحال است، حالت برانگیختگی دارد که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، احساس‌های خاص درون روانی، حالت چهره‌ای خاص و رفتارهای خاص، مثل خندیدن و بالا و پایین جهیدن دارد. همچنین وقتی فردی می‌گوید که غمگین است، حالتی حاکی از فروریختگی دارد که باز دارای ویژگی‌های فیزیولوژیکی، چهره‌ای، روانی و رفتاری خاص، مثل سستی و گریه است.

انواع هیجان‌ها

در تقسیم‌بندی انواع هیجان‌ها نظر واحدی وجودی ندارد. یکی از تلاش‌های اولیه برای تقسیم‌بندی هیجان‌ها در کارهای پدر روانشناسی علمی، یعنی ویلهلم وونت، آمده است (Gorman, 2004). وی برای طبقه‌بندی هیجان‌ها از روش غالب خود، یعنی درونگری، بهره جسته است. تشخیص انواع هیجان‌ها در نظریه وی بر اساس سه بُعد صورت پذیرفته است: خوشایند/ ناخوشایند، آرامیدگی/ تنش و آرام/ برانگیخته.

لنگ، برادلی و کانیرت (۱۹۹۰)، تمامی انواع هیجان را در دو مقوله تقسیم‌بندی کردند (به نقل از کاویانی و همکاران، ۱۳۸۴). دسته اول، هیجان‌هایی که با رفتارهای روی آوردی، دلبستگی و تمایل همراه است؛ دسته دوم، شامل هیجان‌هایی است که در قالب رفتارهای اجتنابی، کنار کشیدن و فرار ظاهر می‌شوند. از این دیدگاه هیجان نوعی "آمادگی برای عمل" است و لذا می‌توان آن را در قالب هیجان‌های مثبت (خوشایند) مانند شادی و نیرومندی و هیجان‌های منفی (ناخوشایند) مانند غم، خشم و... طبقه‌بندی کرد. آن‌ها همچنین حالت برانگیختگی و جاذب بودن را از جنبه خوشایندی ناخوشایندی هیجان‌ها قابل تفکیک می‌دانند و معتقدند هیجان‌های مثبت و منفی هر دو می‌توانند در وسط محورهای برانگیختگی و جاذبه بودن مشاهده شوند (براهنی، ۱۳۸۱).

الف) ترس: واکنشی هیجانی است و از تغییر انسان که موقعیت، خطرناک و تهدیدی برای سلامتی اوست، ناشی می‌شود. درک مخاطرات و تهدیدها می‌تواند روانی یا جسمانی باشد. رایج‌ترین موقعیت‌های ترس‌آور مربوط می‌شود به پیش‌بینی صدمه جسمانی یا روانی، آسیب‌پذیری در برابر خطر، از اینکه توانایی مقابله کردن را با

موفقیت‌های قریب‌الوقوع ندارد. پیش‌بینی فرد که نمی‌تواند با تهدید یا خطر محیطی مقابله کند. به اندازه‌ی هر ویژگی واقعی خود تهدید یا خطر، به‌عنوان منبع ترس اهمیت دارد. ترس به‌عنوان یک علامت هشداردهنده برای صدمه جسمانی یا روانی قریب‌الوقوع عمل می‌کند و به‌صورت برانگیختگی سیستم عصبی خود مختار آشکار می‌شود. فردی که ترسیده می‌لرزد، عرق می‌ریزد، به دور و بر خود نگاه می‌کند و برای محافظت از خودش احساس تنش عصبی می‌کند (حسینی و خیر، ۱۳۹۰).

ب) خشم: خشم هیجاناتی فراگیری است. هنگامی که افراد جدیدترین تجربه هیجانی خود را توصیف می‌کنند، خشم هیجانی است که بیشتر به ذهن می‌آید. خشم از مانع به وجود می‌آید. مثل زمانی که فرد برداشت می‌کند که نیروهای بیرونی، در برنامه‌ها، هدف‌ها یا سلامتی او اختلال ایجاد می‌کنند. خشم همچنین از خیانت در امانت، مورد بی‌اعتنایی قرار گرفتن، مورد انتقاد ناموجه قرار گرفتن ناشی می‌شود. خشم نه‌تنها پرشورترین هیجان، بلکه خطرناک‌ترین هیجان نیز است، به‌طوری که هدف آن نابود کردن موانع در محیط است (براهنی، ۱۳۸۴).

ج) غم: منفی‌ترین و آزارنده‌ترین هیجان است. غم اصولاً از تجربیات جدایی یا شکست ناشی می‌شود. جدایی از دست دادن فردی عزیز از طریق مرگ و طلاق، چون غم خیلی ناخوشایند احساس می‌شود فرد را بالنگیزه می‌کند تا قبل از وقوع درباره آن، هر کار لازم را برای کاهش دادن شرایط غم‌انگیز انجام دهد. یکی از جنبه‌های مثبت غم این است که به‌صورت غیرمستقیم به انجام گروه‌های اجتماعی کمک می‌کند. چون جدایی از افراد عزیز موجب غم می‌شود و به‌خاطر اینکه غم هیجان ناراحت‌کننده‌ای است، پیش‌بینی آن، افراد را بالنگیزه می‌کند تا با عزیزانشان منسجم بمانند (براهنی، ۱۳۸۴).

د) شادی: تأثیر شادی برخلاف تأثیر غم است وقتی غمگین هستیم، احساس بی‌حالی و کناره‌گیری می‌کنیم، وقتی شادیم، احساس علاقه و معاشرتی بودن می‌کنیم. شادی وظیفه‌ای دوگانه دارد. اول شادی ما کمک می‌کند که برای انجام دادن فعالیت‌های

اجتماعی اشتیاق داشته باشیم، لبخندهای شادی به تعامل اجتماعی کمک می‌کنند و شکل‌گیری روابط را تقویت می‌کنند ثانیاً شادی "وظیفه آرامش‌بخش" دارد. احساس مثبت زندگی را جالب می‌کند و تجربیات زندگی ناکامی، ناامیدی و عاطفی منفی را متعادل می‌سازد (حسینی و خیر، ۱۳۹۰).

ح-تعریف تنظیم هیجان: در میان پژوهشگران در مورد تعریف تنظیم هیجان توافقی وجود ندارد. ولی، به نظر می‌رسد که پژوهشگران روی دو ویژگی مهم تنظیم هیجان تأکید می‌کنند که عبارت‌اند از درونی و بیرونی بودن تنظیم هیجان و فرایند هدف محوری^۱ تنظیم هیجان (Kopp & Neufeld, 2003)

این گروه از دانشمندان به تنظیم هیجان به‌عنوان یک فرایند درونی و بیرونی توجه دارند. در این دیدگاه، تنظیم هیجان یک فرایند مجزا می‌باشد و ترجیحاً با مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها از قبیل پاسخ‌های نوروفیزیولوژیکی، عناصر شناختی، مدیریت توجه و هیجان آشکار مربوط به رفتار مرتبط است.

دوماً، این گروه از پژوهشگران بیان می‌کنند که تنظیم هیجان یک فرایند متمرکز بر هدف است. به این معنی که افراد برای رسیدن به اهداف مهم، اغلب نیاز به تنظیم هیجان‌های خود دارند. به‌عنوان مثال، افراد به مقابله با هیجان‌های منفی جهت حفظ روابط با دیگران و تمرکز بر فعالیت‌های مهم روزانه خود نیاز دارند.

این نظرگاه با این دیدگاه که تنظیم هیجان حالت بخصوصی از خودتنظیمی است، هماهنگ می‌باشد. خودتنظیمی به‌عنوان مدیریت خود برای تغییر پاسخ‌های خواسته یا ناخواسته جهت رسیدن به اهداف آگاهانه یا غیرآگاهانه تعریف شده است (Vohs & Schemiche, 2003). شکست در تنظیم هیجان اغلب منجر به شکست در خودکنترلی می‌شود و نتایج تجربی این باور را حمایت می‌کند. به‌عنوان مثال پریشانی هیجانی تعیین‌کننده‌ی مهمی برای خرید تکانشی (جزء اختلالات کنترل تکانه طبقه‌بندی نشده)

¹Goal-oriented process

است و باعث می‌شود که افراد از فعالیت کاری اجتناب کنند و کار خویش را به تعویق بیندازند (Faber, 1992) بنابراین تنظیم هیجان و خودتنظیمی به هم مرتبط هستند.

برخی از تعاریف دیگر تنظیم هیجان در زیر آورده شده است:

داج^۱ (۱۹۸۹) تنظیم هیجان را فرآیند برانگیختگی یک حوزه پاسخ می‌داند که برای تعدیل یا تغییر در حوزه دیگر پاسخ به خدمت گرفته می‌شود.

سیچتی^۲ و همکاران (۱۹۹۱) تنظیم هیجان را عوامل برون و درون ارگانیسمی تعریف می‌کنند که از طریق آن برانگیختگی هیجانی از سر گرفته می‌شود، کنترل و تعدیل می‌شود و فرد را قادر به عملکرد سازگارانه در موقعیت‌هایی می‌کند که برانگیزاننده‌ی هیجان هستند

تامپسون^۳ (۱۹۹۴) می‌گوید: "تنظیم هیجان فرآیندی بیرونی و درونی است که مسئول بازیابی، ارزیابی و تعدیل واکنش‌های هیجانی (مخصوصاً از نظر شدت و مدت‌زمان) برای به انجام رساندن یک هدف است".

گروس (۱۹۹۸) بیان می‌کند که تنظیم هیجان فرآیندی است که از طریق آن افراد تحت تأثیر هیجان‌ها (مخصوصاً زمان و چگونگی آن هیجان‌ها) و چگونگی ابراز و تجربه‌ی آن هیجان‌ها قرار می‌گیرند.

از نظر گراتز^۴ و رومر (۲۰۰۶) تنظیم هیجان شامل چهار مفهوم است:

۱- آگاهی و فهم از هیجان‌ها

۲- پذیرش هیجان‌ها

۳- توانایی برای کنترل رفتارهای تکانشی و رفتار نمودن بر اساس اهداف موردنظر،

زمانی که هیجان‌های منفی اتفاق می‌افتند.

¹ Dodge

² Cicchetti

³Thompson

⁴ Gratz

۴- توانایی برای استفاده از راهبردهای تنظیم‌کننده هیجان (از نظر موقعیتی مناسب) و انعطاف‌پذیری در تعدیل پاسخ‌های هیجانی بر اساس اهداف فردی و تقاضاهای موقعیتی.

دودانگه و همکاران در سال (۱۳۹۵) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران" به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد.

طالبی و غباری در سال (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان تعیین رابطه تمایز یافتگی خود، هوش هیجانی و رضایت زناشویی در مراکز مشاوره شهر شاهرود به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و خود تمایز سازی و بین هوش هیجانی و رضایت زناشویی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

اعتباریان و امید پناه در سال (۱۳۸۷) در مقاله‌ای تحت عنوان "رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی" با روش کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی و رضایت شغلی با یکدیگر همبسته هستند. همچنین، بین دو مؤلفه خودتنظیمی و مهارت‌های اجتماعی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

عیدی و همکاران در سال (۱۳۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان "پیش‌بینی رضایتمندی ورزشکاران از طریق هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن" با روش تحقیق کمی و همبستگی و رگرسیون به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایتمندی ورزشکاران همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن است که دو مؤلفه خودتنظیمی و ارزیابی عواطف دیگران پیش‌بینی کننده ۵۰ درصد از واریانس رضایتمندی ورزشکاران بود.

باباخانی و همکاران در سال (۱۳۹۷) در مقاله‌ای تحت عنوان "پیش‌بینی رضایت شغلی براساس خودتنظیمی هیجانی و مکانیسم‌های دفاعی در کارمندان اداره بهزیستی استان تهران" با روش تحقیق کمی و همبستگی پیرسون به این نتیجه رسیدند که همه مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی به‌غیراز آگاهی هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنادار دارند. بین همه مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی به‌غیراز آگاهی هیجانی با مکانیسم‌های دفاعی رشد نیافته و روان آزوده رابطه معکوس و معنادار دارند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که خودتنظیمی هیجانی ۵ درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند، اما سبک‌های دفاعی، رضایت شغلی را تبیین نمی‌کنند. در بررسی تفاوت‌های جنسیتی با آزمون t نشان داده شد، مردان در مؤلفه‌های رضایت از ترفیعات، حقوق و مزایا و رضایت از شرایط محیط کار در سطح بالاتری از زنان قرار دارند؛ اما در نمره کلی رضایت شغلی بین زنان و مردان تفاوت معناداری مشاهده نشد.

محمدی و ملک محمدی در سال (۱۳۹۵) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی با وفاداری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی: اداره کل آموزش و پرورش استان گلستان" با روش تحقیق کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که تمامی ابعاد هوش هیجانی: خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و افزایش مهارت‌های اجتماعی با رضایت شغلی و وفاداری سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین کارکنان باهوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند و افرادی که نسبت به مشاغل خود وفاداری دارند نسبت به آن‌هایی که دارای وفاداری شغلی پایین‌تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند.

صفرزاد و همکاران در سال (۱۳۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل پست استان گلستان" با روش تحقیق کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که تمامی ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و افزایش مهارت‌های اجتماعی) با رضایت

شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین کارکنان باهوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند؛ و افرادی که نسبت به مشاغل خود تعهد دارند نسبت به آن‌هایی که دارای تعهد شغلی پایین‌تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند.

امیدی^۱ و همکاران در سال (۲۰۱۷) در مقاله‌ای تحت عنوان "پیش‌بینی رضایت زناشویی بر مبنای خودتنظیمی هیجانی" به این نتیجه رسیدند که آگاهی هیجانی و شفافیت هیجانی پیش‌بین مناسبی جهت رضایت زناشویی می‌باشد.

لی^۲ در سال (۲۰۱۷) در مقاله‌ای تحت عنوان "چگونه هوش هیجانی با رضایت شغلی و خستگی مفرط در مشاغل خدماتی مرتبط می‌شود" به این نتیجه رسید که خودتنظیمی هیجانی ارتباط منفی با خستگی در کار دارد و خودآگاهی هیجانی تأثیر مهم و مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

لی و همکارانش در سال (۲۰۱۳) در مقاله‌ای تحت عنوان "تأثیر خودتنظیمی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت میان کارمندان بخش اورژانس" به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی زیرشاخه‌های رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ارتباط بسیار نزدیکی با رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

جورج و ایلیاس^۳ در سال (۲۰۱۲) در مقاله‌ای تحت عنوان "هوش هیجانی و رضایت شغلی" به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد. از طرفی تجربه و وضعیت ازدواج نیز تأثیر مهمی بر این عوامل دارد.

¹ Omidi

² Lee

³ George & ilias

براکت^۱ و همکارانش در سال (۲۰۱۰) در مقاله‌ای با عنوان "توانایی خودتنظیمی هیجانی، خستگی و رضایت شغلی میان معلمان بریتانیایی" به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی هیجانی باعث کاهش خستگی مفرط و افزایش رضایت شغلی میان معلمان می‌گردد.

۳. روش پژوهش

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. تحقیق توصیفی همانگونه که از نامش به‌وضوح می‌توان دریافت توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها موضوعات مختلف می‌باشد. این تحقیق از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی است که به‌صورت میدانی به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته شد.

نمونه‌گیری، فرایند گزینش و انتخاب تعدادی از اعضاء جامعه است، به‌طوری‌که با بررسی نمونه و درک خصوصیات یا ویژگی‌های آزمودنی‌های نمونه، قادر به تعمیم ویژگی‌ها یا خصوصیات به عناصر جامعه باشیم (دانایی فر و همکاران، ۱۳۸۳). با عنایت به این موضوع روش نمونه‌گیری مناسب جهت این پژوهش نمونه‌گیری در دسترس می‌باشد.

جهت جمع‌آوری اطلاعات در ادبیات و پیشینه تحقیق از روش گردآوری اطلاعات به روش کتابخانه‌ای از ابزارهایی نظیر کتاب، مقاله و اینترنت و به روش میدانی از ابزارهایی نظیر پرسشنامه DERS خودتنظیمی هیجانی (شامل ۶ زیرمقیاس و ۳۶ گویه) و پرسشنامه مینه سوتا (شامل ۶ زیرمقیاس و ۱۹ گویه) جهت رضایت شغلی استفاده شده است.

پرسشنامه‌ها دارای دو بخش مشخصات فردی افراد شامل (سن، جنس، سطح تحصیلات، سابقه خدمت) و سؤالات است و پرسشنامه‌ها سؤال معکوس ندارد.

¹Brackett

روایی و پایایی ابزار سنجش:

منظور از روایی این است که مقیاس و محتوای ابزار با سؤالات مندرج در ابزار دقیقاً موضوع متغیرها و مورد مطالعه را بسنجد. یعنی آیا خصیصه‌ای که می‌خواهد اندازه‌گیری شود، اندازه‌گیری می‌شود یا خیر؟ (حافظ نیا، ۱۳۸۶).

بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت (سرمدی، ۱۳۸۵).

پرسشنامه رضایت شغلی در مطالعات بسیاری نظیر پژوهش بابازاده و همکاران در بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر اصفهان استفاده شده است و روایی محتوایی آن توسط چند نفر از خبرگان و اساتید تأیید شده است. گرتز و روئمر نیز در سال (۲۰۰۴) به وسیله تحلیل عاملی وجود ۶ عامل پرسشنامه خودتنظیمی هیجانی DERS را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که این مقیاس از همسانی درونی بالایی، ۰٫۹۳، برخوردار می‌باشد.

منظور از اعتبار (پایایی)، میزان دقت شاخص‌ها و معیارهایی است که در راه سنجش پدیده مورد نظر تهیه شده‌اند (ساروخانی، ۱۳۷۳). در این تحقیق برای بررسی همسانی درون آزمون از آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول (۱) سنجش آلفای کرونباخ

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد سؤالات	تعداد آزمودنی‌ها
رضایت شغلی	۰/۹۴۶	۱۹	۲۷۷
خودتنظیمی هیجانی	۰/۷۹۸	۳۶	۲۷۷

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار آلفای کرونباخ برای متغیر رضایت شغلی برابر با ۰/۹۴۶ و متغیر خودتنظیمی هیجانی ۰/۷۹۸ می‌باشد که از مقدار لازم آن که ۰/۷۰ است بالاتر است. پس می‌توان گفت که اجزای درون متغیرها دارای همبستگی عالی هستند.

به منظور جمع‌آوری داده‌ها با مراجع حضوری محقق به ادارات ستادی ۲۷۷ پرسشنامه متناسب با حجم نمونه در هر واحد میان کارکنان توزیع گردید. در این پژوهش جهت توصیف داده‌های جمع‌آوری شده از انواع شاخص‌های آماری توصیفی از جمله جداول فراوانی، درصد فراوانی، انواع نمودارها استفاده شد. به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها استفاده شد. برای آزمودن فرضیه از روش آماری استفاده شده است. بدین صورت که خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیر پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته و وارد معادله‌ی رگرسیون شدند. جامعه مورد بررسی شامل ۲۷۷ نفر بودند و یافته‌ها نشان می‌دهد که:

- از نظر جنسیت با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۱۷ نفر (۴۲ درصد) از پاسخگویان را زنان و ۱۶۰ نفر (۵۸ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند.
- از نظر سن با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۳ نفر (۴/۶ درصد) از پاسخگویان در رده سنی ۲۰-۲۵ سال، ۴۷ نفر (۱۶/۹ درصد) در رده سنی ۲۶-۳۰ سال، ۱۳۹ نفر (۵۰/۲ درصد) در رده سنی ۳۱-۳۵ سال و ۷۸ نفر (۲۸/۳ درصد) در رده سنی ۳۵ سال به بالا قرار دارند.
- از نظر میزان تحصیلات با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۶ نفر (۱۳ درصد) از پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۱۰۲ نفر (۳۶/۸ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۳۹ نفر (۵۰/۲ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۵۱ نفر (۱۵/۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و ۴ نفر (۱/۲ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر می‌باشند.
- از نظر سابقه‌ی خدمت با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۲ نفر (۴/۳ درصد) از پاسخگویان ۵ سال و کمتر، ۹۳ نفر (۳۳/۵ درصد) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۲۷ نفر (۴۵/۸ درصد) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۴۵ نفر (۱۶/۲ درصد) بیشتر از ۱۵ سال سابقه خدمت دارند.

جدول شماره ۲) یافته‌های توصیفی مقیاس‌ها و زیر مقیاس‌های مورد مطالعه در گروه نمونه

مقیاس و زیر مقیاس‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایت شغلی	۲۷۷	۵۴/۱۴	۱۴/۹۴	۲۱	۹۰
زیر مقیاس رضایت شغلی	۲۷۷	۱۱/۲۱	۱/۳۲	۴	۱۵
	۲۷۷	۱۴/۳۵	۱/۳۴	۴	۱۹
	۲۷۷	۱۳/۶۵	۱/۲۵	۳	۱۴
	۲۷۷	۱۱/۶۳	۱/۳۳	۲	۹
	۲۷۷	۹/۷۸	۱/۶۳	۵	۱۸
	۲۷۷	۱۱/۲۴	۱/۶۴	۷	۱۵
	۲۷۷	۱۷/۱۱	۲/۳۲	۱۱	۲۷
زیر مقیاس خودتنظیمی هیجانی	۲۷۷	۱۵/۲۸	۱/۱۷	۷	۲۱
	۲۷۷	۱۷/۴۳	۲/۴۸	۸	۲۵
	۲۷۷	۱۸/۰۲	۰/۸۶	۱۵	۲۹
	۲۷۷	۲۴/۴۲	۲/۶۸	۱۴	۴۶
	۲۷۷	۱۶/۹۴	۲/۹۴	۸	۲۷
	۲۷۷	۲۴/۴۲	۲/۶۸	۱۴	۴۶

همانگونه که در جدول ۲ نشان می‌دهد نمرات افراد گروه نمونه در مقیاس رضایت شغلی دارای میانگین ۵۴/۱۴ می‌باشد در مقیاس خودتنظیمی هیجانی میانگین افراد گروه نمونه ۸۲/۴۵ می‌باشد و بیشترین میانگین مربوط به خرده مقیاس دسترسی محدود به راهبرد هیجانی (۲۴/۴۲) و کمترین مربوط به خرده مقیاس دشواری رفتار هوشمند (۱۵/۲۸) می‌باشد.

۴. یافته‌ها

برای آزمودن فرضیه از تحلیل رگرسیون استفاده شده است، بدین صورت که خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیر پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شدند. جدول ۳ شاخص‌های آماری مدل رگرسیون و جدول ۴

ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی توسط متغیر خودتنظیمی هیجانی را نشان می‌دهد.

جدول (۳) مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
خودتنظیمی هیجانی	۳۸۸۰/۷۳	۱	۳۸۸۰/۷۳	۱۹/۸۱	۰/۰۰۱

متغیر مستقل: خودتنظیمی هیجانی

متغیر ملاک: رضایت شغلی

جدول (۴) ضرایب رگرسیون خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت	۸/۶۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۳۶	۰/۱۳	۱۳/۹۹
خودکارآمدی	-۰/۳۶	-۴/۴۵	۰/۰۰۱			

همان‌طور که نتایج موجود در جدول ۴ نشان می‌دهد خودتنظیمی هیجانی به‌طور معناداری پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی در کارکنان ستادی بانک تجاری می‌باشد ($p < 0/001$ و $B = -0/36$). همچنین این نتایج نشان می‌دهد که حدود ۱۳ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می‌شود؛ به عبارت دیگر افرادی که خودتنظیمی هیجانی بالاتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند. جدول ۵ شاخص‌های آماری مدل رگرسیون و جدول ۶ ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی توسط مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی را نشان می‌دهد.

جدول ۵) مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	۸۳۵۶/۴۷	۶	۱۳۹۲/۷۵	۷/۳۷	۰/۰۰۱

جدول ۶) ضرایب رگرسیون مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۶/۳۲	۰/۰۰۱	۰/۳۸	۰/۱۹	۱۲/۴۴
عدم پذیرش پاسخ	۰/۳۵	-۲/۵۳	۰/۰۴۳			
دشواری رفتار هوشمند	۰/۱۳	۰/۷۵	۰/۰۵۲			
دشواری کنترل تکانه	۰/۴۲	۲/۱۳	۰/۰۱			
فقدان آگاهی	۰/۲۷	-۱/۳۳	۰/۰۰۴			
دسترسی محدود به راهبرد هیجانی	۰/۸۴	۰/۶۹	۰/۱۳۴			
عدم وضوح هیجانی	۰/۶۶	۰/۲۱	۰/۰۰۱			

همانگونه که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد به‌منظور بررسی تأثیر مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی بانک تجاری از روش تحلیل رگرسیون، یک مدل ارائه شده است. از بین مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی،

مؤلفه‌ی عدم پذیرش پاسخ در سطح ۰/۰۰۵ به‌طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی بانک تجاری می‌باشند و همچنین مؤلفه‌های فقدان آگاهی و عدم وضوح هیجانی در سطح ۰/۰۱ به‌طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در گروه نمونه می‌باشد و تنها متغیرهای دسترسی محدود به راهبرد هیجانی، دشواری کنترل تکانه و دشواری رفتار هوشمند تأثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان ستادی بانک تجاری نداشته است. در مجموع ۱۹ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط فقدان آگاهی، عدم وضوح هیجانی و عدم پذیرش پاسخ تبیین می‌شود، به عبارت دیگر کارکنان ستادی بانک تجاری که خودتنظیمی هیجانی بهتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش بر اساس نظریه گارتنر (۲۰۱۰) خودتنظیمی هیجانی را به‌عنوان یک مفهوم چندبعدی در نظر گرفته می‌شود که شامل: آگاهی و شناخت و فهم هیجانات؛ پذیرفتن هیجانات؛ توانایی برای کنترل رفتارهای تکانشی و عملکرد بر اساس اهداف مطلوب وقتی که هیجانات منفی تجربه می‌شوند؛ توانایی در استفاده از تنظیم هیجانی که به‌وسیله استفاده از استراتژی‌هایی که پاسخ‌های هیجانی را در یک حالت انعطاف‌پذیر شکل می‌دهند، می‌باشد. غیبت نسبی یکی یا همه این توانایی‌ها، دشواری در تنظیم هیجانی را نشان خواهد داد. به‌طوری‌که محققان بر این باورند که تنظیم هیجانی عامل کلیدی و تعیین‌کننده در بهزیستی روانی و کارکرد اثربخش است (باباخانی و رحیمی، ۱۳۹۷).

برای آزمودن این فرضیه از تحلیل رگرسیون استفاده شده است، بدین‌صورت که خودتنظیمی هیجانی به‌عنوان متغیر پیش‌بین و رضایت شغلی به‌عنوان متغیر ملاک وارد معادله‌ی رگرسیون شدند. نتایج موجود در جدول ۴-۱۵ نشان می‌دهد خودتنظیمی هیجانی به‌طور معناداری پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشد ($p < 0/001$ و $B = -0/36$). همچنین این نتایج نشان می‌دهد که

حدود ۱۳ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می‌شود؛ به عبارت دیگر افرادی که خودتنظیمی هیجانی بالاتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند. در همین راستا باباخانی و همکارانش (۱۳۹۷) پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس خودتنظیمی هیجانی و مکانیسم‌های دفاعی در کارمندان اداره بهزیستی استان تهران، ایگیت و همکارانش (۲۰۱۴) استراتژی‌های تنظیم عواطف به عنوان پیش‌بین رضایت از زندگی در میان دانشجویان دانشگاه، لی و همکارانش (۲۰۱۳) تأثیر خودتنظیمی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت میان کارمندان بخش اورژانس، براکت و همکارانش (۲۰۱۰) توانایی خودتنظیمی هیجانی، خستگی و رضایت شغلی میان معلمان بریتانیایی نیز به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی هیجانی باعث کاهش خستگی مفرط و افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌گردد.

انسان موجودی است که از رفتار پیچیده برخوردار است به گونه‌ای که گاه و بی‌گاه از بیان واقعیت در شرایطی که فکر می‌کند ممکن است به نفع او نباشد، خودداری کند. به این علت تحقیقات علوم انسانی با مشکلاتی مواجه است. در این تحقیق نیز نظیر هر تحقیق دیگری محدودیت‌هایی وجود داشت که بر کمیت و کیفیت داده‌ها تأثیرگذار بوده‌اند. محدودیت‌های تحقیق عبارت بودند از:

۱. در جامعه ما پژوهش و تحقیق جایگاه رفیع و واقعی خود را پیدا ننموده و به این امر مهم کمتر توجه گردیده است و بیشتر مورد بی‌مهری واقع شده است، در نتیجه، مشکلات بسیاری برای محققین و دانشجویان ایجاد می‌کند که باعث طولانی شدن زمان اجرای طرح‌های مطالعاتی و گاه بی‌نتیجه ماندن آن‌ها شده و در نهایت موجب بالا رفتن هزینه فرصت طرح‌ها و پژوهش‌ها می‌گردد که از آن جمله می‌توان به بی‌حوصلگی پاسخ‌دهندگان، مشغله کاری، حاکمیت روح محافظه‌کاری و ترس از عواقب پر کردن پرسشنامه، بعضی مواقع کتمان واقعیت، نگاه بازاری به تحقیق، ناامید بودن به نتایج تحقیق و عبث پنداشتن کار تحقیقی و... اشاره نمود.

۲. محدودیت ذاتی پرسشنامه، زیرا پرسشنامه ممکن است نتواند نظرات جامعه آماری را به درستی منعکس کند.

۳. عدم وجود دسترسی به منابع کتابخانه‌ای، مقالات، مجلات و سایت‌های معتبر علمی و خارجی که موجب اتلاف وقت و هزینه گردیده است.

۴. محدودیت روش جمع‌آوری داده‌ها: ابزار بکار رفته در این تحقیق پرسشنامه بود و افراد ممکن است به دلایل مختلف واقعیت‌ها را منعکس نکنند، برای رفع این کمبود بهتر بود از مصاحبه و مشاهده یا سایر موارد در صورت امکان استفاده شود که به دلیل محدودیت‌های زمانی، منابع و امکانات این امر میسر نشد.

با توجه به تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته و نتایج حاصل از تحقیق و با نظر به بحث و بررسی درباره نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق و نگاهی به تحقیقات دیگران، پیشنهاداتی در جهت افزایش رضایت شغلی از طریق بهبود خودتنظیمی هیجانی ارائه می‌شود که به شرح زیر است:

در یک جمع‌بندی با توجه به نظرات صاحب‌نظران توصیه می‌شود به منظور بهبود رضایت شغلی در سازمان‌ها، مدیران و مسئولان با استفاده از رفتارهای پیشگیرانه از جمله نظرسنجی مستمر از کارکنان، آسیب‌شناسی شخصیتی و رفتاری کارکنان و برگزاری جلسات با آن‌ها را در دستور کار خود قرار داده، نتایج حاصل از آن‌ها را در اختیار مدیریت عالی سازمان به منظور توجه جدی به عوارض و کاستی‌ها قرار دهند. برگزاری جلسات با کارکنان و اخذ پیشنهادها و تبدیل آن به طرح‌های اجرایی به منظور بهبود رضایت شغلی نیز می‌تواند یکی دیگر از توصیه‌ها باشد. از طرفی جهت بهبود خودتنظیمی هیجانی کارکنان پیشنهاد می‌شود:

با توجه به اهمیت توانایی تنظیم هیجانات بر میزان رضایت شغلی کارکنان می‌توان با بهره‌گیری از راهنمایی و تکنیک‌های درمانی روان‌شناسان و مشاوران در بانک جهت افزایش آگاهی و کسب مهارت‌های تنظیم هیجانی و به کارگیری مکانیسم‌های رشد یافته در جهت ارتقاء رضایت شغلی و اهداف فردی و سازمانی استفاده نمود.

منابع

۱. شفیعی، الهام و رضایی، فاطمه (۱۳۹۵). بررسی رابطه رضایت شغلی و کیفیت زندگی با رضایت از بازنشستگی در کارمندان بازنشسته. فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، سال ۷، شماره ۲۷، ۱۸۹-۲۱۰.
۲. راستگو، فاطمه و باباخانی، نرگس (۱۳۹۵). ارتباط بین خودتنظیمی هیجانی باکیفیت زندگی در نوجوانان و جوانان همزاد چندتایی. ویژه‌نامه سومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی و علوم تربیتی، ۷۰-۴۶۵.
۳. شفیعی‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای. چاپ ۸، رشد.
۴. خدایاری فرد، محمد و عابدینی، یاسمین (۱۳۸۹). نظریه‌ها و اصول خانواده‌درمانی. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۵. طالبی، مریم و غباری بناب، باقر (۱۳۹۱). تعیین رابطه تمایز یافتگی خود، هوش هیجانی و رضایت زناشویی در مراکز مشاوره شهر شاهرود. زن و مطالعات خانواده، سال ۵، شماره ۱۸، ۱۵-۳۲.
۶. دودانگه، سجاد؛ ذاکریان، ابوالفضل؛ دهقانی، محمد؛ قاضی طباطبایی، سید محمود و پیرمند، رضا (۱۳۹۵). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران. بهار/شت و ایمنی کار، دوره ۶، شماره ۱، ۳۱-۴۳.
۷. اعتباریان، علی‌اکبر و امیدپناه، علی (۱۳۸۷). هوش هیجانی و رضایت شغلی با یکدیگر همبسته هستند. همچنین، بین دو مؤلفه خودتنظیمی و مهارت‌های اجتماعی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، دوره ۲، شماره ۸، ۵۵-۶۶.
۸. عیدی، حسین؛ عباسی، همایون؛ بخشی چناری، امین و فدایی، معصومه (۱۳۹۲). پیش‌بینی رضایتمندی ورزشکاران از طریق هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن. مطالعات روان‌شناسی ورزشی، شماره ۶، ۳۷-۴۸.

۹. باباخانی، نرگس و رحیمی منجزی، ناهید (۱۳۹۷). پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس خودتنظیمی هیجانی و مکانیسم‌های دفاعی در کارمندان اداره بهزیستی استان تهران. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۰، شماره ۲۴، ۸۰-۹۸.
۱۰. محمدی، نسیم و ملک محمدی، محسن (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش هیجانی با وفاداری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی: اداره کل آموزش و پرورش استان گلستان. کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت.
۱۱. حسینی هاشم زاده، داوود (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک صنعت و معدن، مدیریت دولتی، شماره ۵، ۱۷-۳۶.
۱۲. محمدنیا، اشرف (۱۳۹۰). رضایت شغلی شرط موفقیت بانکها، شماره ۱۱۶، ۵۴-۵۷.
۱۳. زندی پور، طیبه و مهرآور مومنی، جاوید (۱۳۹۶). بررسی رابطه رضایت زناشویی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲، شماره ۷، ۱۱۳-۱۲۹.
۱۴. اتکینسون و همکاران. (۱۳۸۱). زمینه روانشناسی. ترجمه: براهنی و همکاران. تهران: انتشارات رشد.
۱۵. حسینی، فریده السادات و خیر، محمد (۱۳۹۰). نقش ارزیابی شناختی در تبیین رابطه ابعاد فرزندپروری با هیجانات تحصیلی ریاضی و تنظیم هیجانی، مطالعات آموزش و یادگیری، دوره ۳، شماره ۱، ۱۷-۴۶.
۱۶. محمدپور، احمد؛ سلطان پناه، هیرش و گلباغ اسدی، شیرین (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، گرایش تولید و عملیات، زمستان ۸۷.
۱۷. دانایی فر، حسن؛ الوانی، سید مهدی و آذر، عادل (۱۳۹۸). روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. اشراقی. ۲۷۶.

۱۸. سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، ایه (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ دوازدهم. تهران: انتشارات آگه.

19. Hülsheger, U. R. Alberts, H. J. Feinholdt, A. & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), pp. 310.

20. Lee, h. Choi, m. Moon, t. (2013). Impact of Self-Regulation on Job Satisfaction and Turnover Intention among Emergency Medical Workers. Researchgate.

21. Lee, h. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International review of administrative*.



22. Bracket, m. palomera, r. mojsa, j. Reyes, c. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. *psychology in the Schools*, 47(4), pp. 406 – 417.
23. George, j, Ealias, a. (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study. Researchgate.
24. Buckman, D, (2017). Job Satisfaction: A Study of the Relationship between Right-To-Work Policy and Public School Teachers' Perceptions. *ICPEL education leadership review*, 18(1), pp. 21-43
25. Spector, P.E. (2000). *Industrial and organisational Psychology-Research and practice*. (2nd ed.). USA : John Wiley & Sons, Inc.
26. Trentacosta, ch. shaw, d. (2009). Emotional Self-Regulation, Peer Rejection, and Antisocial Behavior: Developmental Associations from Early Childhood to Early Adolescence. *J Appl Dev Psychol*. 2009 May 1, 30(3): 356–365.
27. Damasio, R. A. Bechara, A. (2005). The somatic marker hypothesis: a neural theory of economic decision. *Games Econ. Behav*, 52, 336–372.
28. Kopp, c. Neufled, s. (2003). Emotional development during infancy, Series in affective science. *Handbook of affective sciences*, pp. 347–374.
29. Faber, R. J. (1992). Clinical screener for compulsive buying. *Journal of consumer research*, 19, pp. 459-469.



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی