

رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ

علی اکبر امین بیدختی، دانشیار دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه سمنان^۱، محسن رحیمی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه سمنان^۲، مهدی اکبری، دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه مازندران^۳

۱- دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی - دانشگاه سمنان - سمنان - ایران mAliaminbeidokhti@yahoo.co

۲- دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی - دانشگاه سمنان - سمنان - ایران Mrahimi2009@gmail.com

۳- دانشکده علوم انسانی - دانشگاه مازندران - مازندران - ایران Mahdiakbari86@gmail.com

چکیده: پژوهش حاضر، درصدد بررسی رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ است. این پژوهش با یک طرح پژوهشی همبستگی و گذشته نگر در پی این است که مشخص کند تا چه اندازه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی کل کارکنان، کارکنان زن و مرد شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ با رضایت شغلی شان رابطه وجود دارد. به منظور تحقق اهداف پژوهش و گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه ۹۰ سوالی هوش هیجانی بارآن، ۵۷ عبارتی ویژگی‌های شخصیتی آیزنگ و ۳۶ سوالی رضایت شغلی هرزبرگ استفاده شده است. ۲۷۴ نفر از کارکنان شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. نتایج به دست آمده بیانگر آن است که ضریب تبیین رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در نمونه کارکنان مرد شرکت توزیع تهران بزرگ ($R^2=0/58$)، کارکنان زن ($R^2=0/44$) و همه کارکنان ($R^2=0/49$) می‌باشد. نتایج ضرایب بتا نیز نشان داد متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان مرد و زن است. از این رو پیشنهاد می‌شود به متغیر هوش هیجانی بیشتر توجه شود و با برگزاری دوره‌های انگیزشی، مشاوره فردی و گروهی هوش هیجانی کارکنان را بهبود بخشید تا به طور غیر مستقیم با افزایش هوش هیجانی، رضایت شغلی کارکنان را ارتقا داد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی.

تاریخ ارسال مقاله : ۱۳۹۴/۱۱/۰۷

تاریخ پذیرش مقاله : ۱۳۹۵/۰۸/۲۲

نام نویسنده‌ی مسئول : علی اکبر امین بیدختی

نشانی نویسنده‌ی مسئول: سمنان - مهدی شهر - دانشکده روانشناسی

مقدمه

نزدیک به یک قرن است که روان‌شناسان کار به صورت گسترده در تلاش برای شناسایی عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی می‌باشند. افرادی همانند: بینه و سیمون، ژندایک، ماکس وبر، هانری فایول و هریس، الشات و هامکر و ... به این مهم پرداخته‌اند. از میان عوامل مؤثر بر موفقیت، مدت‌ها «هوش» به عنوان اصلی‌ترین عامل موفقیت و پیشرفت در نظر گرفته می‌شد، اما امروزه با تغییر در دیدگاه‌های نظری در خصوص عوامل تشکیل‌دهنده هوش نمی‌توان آن را پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای موفقیت محسوب نمود [۴]. طی دو دهه ۱۹۸۰ تا ۲۰۰۰ هوش به‌عنوان یک توانایی ذهنی عمومی مدنظر نبود بلکه یک نوع منحصر به فردی از هوش غیرشناختی با عنوان «هوش هیجانی»^۳ با اهمیت تشخیص داده لذا نظریه‌ها علی‌رغم تفاوت‌هایی که در تعاریف، سازه‌ها و فرایندها و مکانیزم‌های خود دارند بر نقش تعیین‌کننده انگیزش و رابطه آن با توانایی‌های شناختی تاکید می‌ورزند. به همین دلیل این مطالعه در صدد شناسایی میزان ارتباط هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ به تفکیک جنسیت برآمده است.

مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت و یا عدم رضایت کارکنان سهم زیادی در انجام وظایف محوله، برخورد با ارباب رجوع و بهره‌وری سازمان خواهد داشت. از طرف دیگر، نظر به اینکه ادبیات مربوط به مدیریت در خارج از ایران نشان داده که متغیر هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی رابطه معنی داری با رضایت شغلی کارکنان دارد و با توجه به این‌که مطالعه در ایران با این ترکیب متغیرها صورت نپذیرفته است، براین اساس، محقق سعی در شناسایی رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان توزیع برق تهران بزرگ به تفکیک جنسیت دارد.

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

بررسی متغیرهایی که در حوزه‌های مختلف با رضایت شغلی رابطه دارند، یکی از موضوعات اساسی پژوهش در حرفه‌های شغلی است. نزدیک به یک قرن است که روانشناسان کار، به صورت گسترده در تلاش برای شناسایی عوامل پیش‌بینی‌کننده موفقیت شغلی و رضایت شغلی می‌باشند. افرادی همانند: بینه و سیمون، ژندایک، ماکس وبر، هانری فایول و هریس، الشات و هامکر و سایرین، به این مهم پرداخته‌اند. از میان عوامل مؤثر بر موفقیت، هوش، مدت‌ها به عنوان اصلی‌ترین عامل موفقیت و پیشرفت در نظر گرفته می‌شد، اما امروزه با تغییر دیدگاه‌های نظری در خصوص عوامل تشکیل‌دهنده هوش، نمی‌توان آن را پیش‌بینی‌کننده موفقیت محسوب نمود [۴]. هر سازمان و مشاغل آن نیز با توجه به فرهنگ کلی کارکنان، روابط درون و

به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمان و صنعتی در موقعیت‌های مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دیگر سو، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روانشناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. یکی از جدیدترین نظریه‌ها در این باره متعلق به ترز^۱ (۲۰۰۰) است. وی در نظریه خود تحت عنوان «جستجوی معنا در محیط کار» تلاش کرده از دیدگاه روانشناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده و آنها را مطلوب سازد شناخته و راه‌های عملی ساختن آنها را تبیین کند

هوش هیجانی، مجموعه توانایی‌های مربوط به هیجان‌ها و پردازش اطلاعات هیجانی است. این توانایی‌ها عموماً مربوط به ادراک، تنظیم و اداره هیجان‌ها و قابلیت استفاده یا پیدا کردن علتی برای هیجان‌ها در افکار است [۱]. هرگاه افراد تعهد لازم به یکدیگر را نداشته باشند، در شناسایی و مدیریت احساسات خود و دیگران، با مشکلات جدی مواجه می‌شوند. ماحصل این فرآیند، کاهش آستانه تحمل، افزایش پرخاشگری و تمامی چیزهایی است که می‌تواند موجب کاهش رضایت شغلی گردد. رضایت شغلی یکی از شاخص‌های تعیین‌کننده غیبت و ترک خدمت در افراد سازمان می‌باشد. بدین معنی که هر میزان کارمند از شغل خود راضی باشد، احتمال غیبت و استعفا او کمتر است.

یکی دیگر از متغیرهای مهم در رضایت شغلی کارکنان، توجه به ویژگی‌های شخصیتی آنها است [۲]. هر شغل، وظایف و توانایی و نگرش خاصی را می‌طلبد. در کشورها اغلب استخدام‌ها براساس آزمون‌های کتبی و اطلاعات تخصصی و مصاحبه و گزینش عمومی صورت می‌گیرد. در کنار آزمون‌های کتبی و اطلاعات تخصصی و مصاحبه و گزینش عمومی که میزان اطلاعات و معلومات فرد سنجیده می‌شود، همواره علاقه و نگرش و شخصیت فرد مورد بی توجهی قرار می‌گیرد. بارکر و کوی^۲ (۲۰۰۳) هفت ویژگی شخصیتی یک کارمند یا مدیر موفق را فروتنی، اشتیاق، یکپارچگی، دل‌رحمی، خوش‌مشربی، علاقه و دانش بیان می‌کنند [۳].

^۱ - Terez

^۲ - Barker & Coy

^۳ - Emotional Intelligence

بیرون سازمانی، عملکرد و رفتار خود شخصیت یا هویتی خاص دارد. نقش فرهنگ هم در شخصیت مهم است و تأثیر هر یک از این پدیده‌ها به صورتی در عواطف و رفتار او متجلی می‌شود. با این حال اگر شخصیت داوطلبان قبل از استخدام در نظر گرفته شده و تناسب آن با شغل مربوط به آن مشخص شود، علاقه مندی و هماهنگی آنها با کاری که انجام خواهند داد سبب می‌شود تا سایر مشکلاتی که در ابتدا به آنها اشاره شد، برای آنان کم رنگ جلوه کند. نتایج بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد که مقیاس‌های مربوط به ارزیابی شخصیت پیش بینی کننده خوبی برای عملکرد شغلی هستند. مشاغل نیز فضای شخصیتی متفاوتی دارند و افراد علاقه مندند در مشاغل هماهنگ با شخصیت خود کار کنند. در این صورت حاصل آن علاقه مندی و رضایت بالاتر است. کسانی که در محیط شغلی و شرایط سازمانی متناسب با هوش هیجانی و نوع شخصیت خود قرار دارند، راضی ترند و احتمال استعفا و فرار آنها در مقایسه با کسانی که در محیط شغلی نامناسب قرار دارند به مراتب کمتر است [۲].

مرور ادبیات پژوهش

از رضایت شغلی تعاریف زیادی به عمل آمده که به عنوان نمونه می‌توان به دو مورد زیر اشاره کرد: رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل، آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساس مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند [۵]. رضایت شغلی یکی از شاخص‌های تعیین غیبت و ترک خدمت در افراد سازمان می‌باشد. بدین معنی که هر میزان کارمند از شغل خود راضی باشد، احتمال غیبت و استعفای او کمتر است. به طور کلی رضایت از طریق تفاوت بین مقدار بازدهی که شخص باید به دست آورد و بازدهی که عملاً به دست می‌آورد، مشخص می‌گردد. یعنی هرچه این تفاوت کمتر باشد، رضایت شغلی بیشتر خواهد بود. از طرف دیگر مقدار بازده مورد انتظار فرد از انجام دادن کار سازمان، طبق تحقیقات انجام شده، به شدت تحت تأثیر تصور او بر میزان بازده به دست آمده به وسیله دیگران در وضع مشابه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، اولاً افراد به فکر ایجاد توازن بین آنچه روی کار می‌گذارند و آنچه از آن به کار می‌گیرند، هستند. ثانیاً، نوع تراز و توازن خود را با تراز و توازن نظیر در مورد دیگران مقایسه می‌نمایند و اگر در مقایسه، بازده خود را غیرکافی دانسته، عوامل نارضایتی در آنها ظاهر خواهد شد [۶]. از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی، کاهش نارضایی و ایجاد رضایت شغلی و سازمانی برای کارکنان می‌باشد [۶].

طی چهار دهه ۱۹۳۰ تا ۱۹۷۰ در منابع انسانی، روانشناسی صنعتی سازمانی و روانشناسی کار در ملاک‌های شغلی توانایی عمومی ذهن (هوشبهر ذهنی)^۱ و استعداد مهم بوده است. در این دوران بیشتر به توانایی ذهنی تأکید شد. اما با ظهور پست‌مدرنیسم در دهه ۱۹۸۰ تا (۲۰۰۰) دیگر هوش به عنوان یک توانایی ذهنی عمومی مدنظر نبود بلکه نوع منحصر به فردی از هوش «هوش هیجانی»^۲ با اهمیت تشخیص داده شد. لذا نظریه‌ها علی‌رغم تفاوت‌هایی که در تعاریف، سازه‌ها و فرآیندها و مکانیزم‌های خود دارند، بر نقش تعیین کننده انگیزش و رابطه آن با توانایی‌های شناختی تأکید می‌ورزند. از هوش هیجانی به عنوان یک چشم‌انداز جدید به قابلیت‌های انسانی، تعاریف متعددی ارائه شده است. مایر و سالووی به عنوان پیشگامان پژوهش در زمینه هوش هیجانی، با در نظر گرفتن آن به عنوان زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی، آن را توانایی جمع-آوری اطلاعات عاطفی به ویژه اطلاعاتی که شامل درک، تجزیه و تحلیل، فهم و نحوه کنترل هیجان است، می‌دانند. مایر و سالووی، هوش هیجانی را نوعی از پردازش هیجانی می‌دانند که شامل توجه به هیجان‌ها، ارزیابی صحیح و دقیق از آن در خود و دیگران، نظم-بخشی سازش یافته هیجان‌ها و ابزار مناسب آنها می‌باشد [۷]. در همین راستا گلن هوش هیجانی را توانایی حفظ انگیزه، پایداری در مقابل ناملایمات، کنترل در مقابل تکانش‌ها، همدلی با دیگران و امیدوار بودن می‌داند [۷]. از طرفی بارآن در تعریف خود از هوش هیجانی آن را دسته‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد [۸].

کوپر و ساواف (۱۹۹۷؛ به نقل از بارآن، ۲۰۰۰) هوش هیجانی را بر حسب سواد هیجانی، تناسب هیجانی، عمق هیجانی تعریف کرده‌اند. منظور از سواد هیجانی، دانشی است که فرد از ماهیت و کنش احساسات خود دارد، تناسب هیجانی، انعطاف‌پذیری و شدت احساسات و هیجان‌ها است. عمق هیجانی، استعدادی برای رشد و تقویت و یا عمق بخشیدن به هیجان‌ها و کیمیاگری هیجانی، توانایی استفاده از احساسات و هیجان‌ها برای خلاقیت می‌باشد. تاکر (۲۰۰۰؛ به نقل از چان، ۲۰۰۳) با استفاده از نظرات مایر و سالووی، هوش هیجانی را توانایی درک عواطف خود و دیگران و تمیز بین آنها، برای جهت‌دهی فکر و عمل تعریف کرد [۹]. لیزا گاردنر در تعریف هوش هیجانی، هوش هیجانی را توانایی فرد در شناسایی و ابزار هیجان‌ها در خود و دیگران می‌داند [۷].

بنا به تعریف بارآن (۲۰۲) از هوش هیجانی، این مفهوم در ۵ حیطه دارای ۱۵ مولفه است:

۱) حیطه درون فردی؛ شامل ۵ مولفه خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، استقلال و خودشکوفایی

¹ Intelligence quotient

² Emotional Intelligence

برای درک بهتر رفتار انسان در محیط کار لازم است شخص را در یک الگوی منسجم و کلی مورد مطالعه قرار داد. عناصر اصلی این الگو عبارتند از:

نتیجه \longleftrightarrow رفتار \longleftrightarrow شخصیت \longleftrightarrow موقعیت
 شکل شماره ۱- الگوی رفتار انسان (قنبری پناه، ۱۳۹۰)

این الگو نشان می‌دهد که موقعیت بر شخصیت فرد تاثیر می‌گذارد و شخصیت فرد که تحت تاثیر موقعیت است بر رفتار فرد تاثیر می‌گذارد و رفتار نیز بر نتیجه تاثیر می‌گذارد. این الگو برای هر فعالیت انسانی کاربرد دارد. زیرا همواره رفتار انسان تابع شخصیت و موقعیت می‌باشد. از دهه ۱۹۷۰ درباره شخصیت نظریه‌های متعدد و گوناگون از جان. بی واتسون^۵، نظریات گشتالت^۶، پیاز^۷ و لوین^۸، بندورا^۹، ماهونی^{۱۰} و آرنکوف^{۱۱} آورده شده است. نظریه‌های مربوط به شخصیت هرچند که باهم فرق دارند، در بعضی موارد و اصول نزدیک و تا حدی همانند هستند. از این رو چنین به نظر می‌رسد که می‌توان آنها را با توجه عامل یا عواملی که در هر کدام مهم‌تر از عوامل دیگر پنداشته شده‌اند، طبقه‌بندی کرد. ولی هیچ طبقه‌بندی-ای به خصوص در مورد نظریه‌های مربوط به شخصیت نمی‌تواند خالی از عیب و نقص باشد و قطعی محسوب شود. سازمان‌های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از دیگر سازمان‌ها تأمین می‌کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده-آل آن قابل مبادله نیست نیروی انسانی است به طوری که می‌توان گفت مهم‌ترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است [۱۰]. در جریان سال‌های اخیر روسای کارگزینی و روانشناسان مشاور، بیش از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگی‌های شخصیتی^{۱۲} داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش‌های کاملاً دقیق و رضایت‌بخشی را الزامی اعلام کرده‌اند. تحقیقات هونت و بروو درباره هزاران کارگر موسسات مختلف نشان می‌دهد که عوامل شخصیتی بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می‌کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلیل غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می‌شود.

از آنجا که ویژگی‌های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنها عمل می‌کنند، می‌توان با شناسایی این ویژگی‌ها برای پیش‌بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت

(۲) حیطة برون‌فردی؛ شامل ۳ مولفه همدلی، روابط میان‌فردی و مسئولیت‌پذیری

(۳) حیطة سازگاری؛ شامل ۳ مولفه حل مساله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری

(۴) حیطة کنترل استرس؛ شامل ۲ مولفه تحمل فشار و کنترل تکانه

(۵) حیطة خلق کلی؛ شامل ۲ مولفه خرسندی و خوش‌بینی [۸].

پتريدز^۱ و همکاران (۲۰۰۴) نشان دادند که هوش هیجانی همبستگی مثبتی با توانایی‌های شناختی و عملکرد تحصیلی داشت و این همبستگی بعد از کنترل عوامل شخصیت، به صورت معنادار باقی می‌ماند. علاوه بر این دانش آموزانی که نمرات هوش هیجانی بالایی کسب کردند به احتمال کمتری مرتکب غیبت‌های غیر موجه شدند، کمتر از مدرسه اخراج شدند و رفتارهای سازگارانه‌ی بیشتری از خود نشان دادند. محققان در این زمینه که مهارت‌های هیجانی چقدر در موفقیت مؤثرند با یکدیگر اختلاف نظر دارند، ولی حتی بدبینانه‌ترین آن‌ها معتقدند که اهمیت مهارت‌های هیجانی در مقایسه با مهارت‌های شناختی یکسان هستند. جاکوس و مک آنوی (۲۰۰۵) پتريدز^۲ (۲۰۱۱) و پیکارد (۲۰۱۱) و پیکارد (۲۰۱۳) در پژوهش‌های خود نشان دادند نوع و جایگاه فعالیت مغزی زنان و مردان در رابطه با هوش شناختی تفاوت دارد (در هنگام فعالیت هوش عمومی، الگوی فعالیت مغزی مردان کاهش می‌یابد ولی در زنان افزایش پیدا می‌کند) درحالی‌که تفاوت هوش هیجانی در زنان و مردان با تفاوت در سطح فعالیت‌های مغزی آن‌ها همراه نیست. ناسی^۳ (۲۰۱۱) نشان داد کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، جرأت سطح بالایی در امور واقعی روزمره دارند که عملکرد و رضایت آنها را بهبود می‌بخشد. شمس‌الدین و عبدالرحمان^۴ (۲۰۱۴) نشان دادند که رابطه‌ی معناداری بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی وجود دارد.

شخصیت هر کس تحت‌تأثیر هزاران پدیده فرهنگی قرار می‌گیرد و تأثیر هر یک از این پدیده‌ها به صورتی در عواطف و رفتار او متجلی می‌شود. نتایج بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد که مقیاس‌های مربوط به ارزیابی شخصیت پیش‌بینی‌کننده خوبی برای عملکرد شغلی هستند [۱۰]. مشاغل نیز، فضای شخصیتی متفاوتی دارند و افراد علاقه‌مندند در مشاغل هماهنگ با شخصیت خود کار کنند. در این صورت حاصل آن علاقه‌مندی و رضایت بالاتر است. کسانی که در محیط شغلی و شرایط سازمانی متناسب با نوع شخصیت خود قرار دارند، راضی‌تراند و احتمال استعفا و فرار آنها در مقایسه با کسانی که در محیط شغلی نامناسب قرار دارند، به مراتب کمتر است.

5 - Watson

6 - Gestalt

7 - Piaget

8 - Levin

9 - Bandura

10 - Mahonni

11 - Arenkov

12 - Job Characteristics

1 - Petrids

2 - Petrides

3 - Nasee

4 - Shamsuddin & Abdul Rahman

هدف کلی این تحقیق، تعیین میزان رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ می‌باشد. به این منظور فرضیه‌های زیر مورد تدوین و بررسی قرار گرفته است:

فرضیه اول: هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه دارد.
فرضیه دوم: هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه دارد.

فرضیه سوم: هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی همه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه دارد.
روش تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی و غیرآزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار داشته و از نظر روش نیز در دسته تحقیقات همبستگی محسوب می‌گردد. پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی گذشته‌نگر با طرح همبستگی می‌باشد که در آن روابط زمانی و پیش‌بین بین متغیرها مورد بررسی قرار می‌گیرد. ضمن اینکه در فرآیند این تحقیق از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی نیز به عنوان اجزاء جدانشدنی تحقیقات علمی بهره برداری شده و از ابزار پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است.

جامعه آماری تحقیق را کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ تشکیل می‌دهند. این شرکت ۱۹۳۰ کارمند دارد که از بین آنها ۷۳۰ کارمند قرارداد دائم و ۱۲۰۰ کارمند پیمانکاری اداری هستند که از بین این تعداد ۱۷۲۵ نفر کارمند مرد و ۲۰۵ کارمند زن هستند. با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، تعداد نمونه با فرمول کوکران ۲۳۶ نفر برآورد شد. ابتدا شرکت توزیع برق تهران بزرگ به ۵ خوشه جنوب شرق و زیرمجموعه، جنوب غرب و زیرمجموعه، شمال شرق و زیرمجموعه، شمال غرب و زیرمجموعه و ستاد راهبردی تقسیم شد و از بین آنها تعداد نمونه به‌طور تصادفی انتخاب شد و پرسشنامه بین آنها توزیع شد. در این مطالعه ۳۰۰ پرسشنامه توزیع شد که در نهایت تنها اطلاعات ۲۷۴ نفر معتبر بوده و وارد تجزیه و تحلیل شدند. بنابراین ۲۷۴ نفر نمونه این مطالعه را تشکیل می‌دهند.

$$n = \frac{2.5^2 (|-1.28| + |1.65|)^2}{.4^2} = 235.16 \cong 235$$

روش و ابزار گردآوری داده‌ها

در این تحقیق برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از دو روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شده است. بدین صورت که در روش میدانی از پرسشنامه و مصاحبه و در روش کتابخانه‌ای، از ابزار فیش‌برداری استفاده به‌عمل آمد.

پرسشنامه هوش هیجانی: پرسشنامه اول مربوط به متغیر هوش هیجانی است که از پرسشنامه ۹۰ سوالی هوش هیجانی بارآن استفاده شد. بارآن در سال ۱۹۹۷ مدلی چندعاملی برای هوش

افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه‌جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد [۱۱].

باتوجه به آنچه مطرح شد بررسی ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی و ارتباط آنها با عملکرد شغلی اهمیت زیادی دارد. زیرا محققان در چند سال اخیر بر این نقطه اتفاق نظر دارند که اولاً الگوی پنج‌عاملی شخصیت می‌تواند برای توصیف مهم‌ترین جنبه‌های شخصیت مورد استفاده قرار بگیرد، همچنین ساختار پنج‌عاملی از لحاظ معیارها و فرهنگ‌ها و منابع ارزیابی عمومیت دارد. ثانیاً الگوی پنج‌عاملی در بسیاری از عرصه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی به ویژه در ارتباط با عملکرد شغلی مورد پژوهش و بررسی قرار گرفته است [۱۲]. در فراتحلیلی که توسط بریک و مونت (۱۹۹۱) صورت گرفت، به این نتیجه رسیدند که باوجدان بودن بهترین ویژگی شخصیتی پیش‌بینی عملکرد شغلی است و برون-گرایی و روان‌رنجوری نیز پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای خشنودی شغلی هستند. کارک^۱ و همکاران (۲۰۰۳) در تحلیلی ارتباط بین هر کدام از پنج حیطه شخصیت و عملکرد شغلی را مورد بررسی قرار دادند و وجدانی بودن را به‌عنوان قوی‌ترین همبستگی با عملکرد شغلی یافتند [۱۳]. بیرنه و همکاران (۲۰۰۵) نیز به بررسی رابطه بین عملکرد شغلی و ویژگی شخصیتی پرداختند. نتایج نشان داد که وجدانی بودن، عملکرد شغلی را به صورت معناداری پیش‌بینی می‌کند [۱۴]. توماس^۲ (۲۰۰۴) در بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی ۳۶۳۰ کارمند به‌دست آورد که با کنترل سن و دیگر متغیرهای جانبی رابطه قوی بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی وجود دارد [۱۴]. جانز^۳ و همکاران (۲۰۰۴) در نخستین بررسی رابطه بین عملکرد شغلی مدیران درجه اول و تعهد عاطفی آنها و دوام تعهد و رضایت شغلی در یک شرکت بزرگ خدمات غذایی گزارش کردند که بین تعهد سازمانی و تعهد عاطفی با عملکردهای شغلی کارمندان رابطه معناداری وجود دارد. اسمیت^۱ (۲۰۰۴) اثرات اثرات ویژگی‌های شخصیتی سرپرستان را بر نگرش‌های زیردستان در ۱۳۱ مدیر و ۴۶۷ زیردست بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که شخصیت مدیران با نگرش زیردستان در ارتباط است. سطوح بالای توافق‌پذیری، ثبات عاطفی و برون‌گرایی مدیران و سطوح پایین وجدان کاری آنها با میزان رضایت زیردستان نسبت به مدیران، رضایت کلی، تعهد عاطفی و ترک شغل زیردستان در ارتباط هستند [۱۴].

روش تحقیق، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

¹⁻ Kark & Shamir & Chen

²⁻ Thomas

³⁻ Jahns

¹ Smith

جدول ۱ پایایی از طریق آلفای کرونباخ متغیرها

| متغیرها | هوش هیجانی | ویژگی شخصیتی | رضایت شغلی |
|---------------|------------|--------------|------------|
| آلفای کرونباخ | ۰/۸۷ | ۰/۸۲ | ۰/۸۸ |

هیجانی تدوین کرده است. از نظر وی هوش هیجانی شامل «مجموعه‌ای از توانایی‌ها، کفایت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را برای کسب موفقیت در مقابله با احتیاجات و فشارهای محیطی تحت تاثیر قرار می‌دهد». بارآن هوش هیجانی را مشتمل بر ۵ مولفه می‌داند که با استفاده از پرسشنامه بهره هیجانی بارآن سنجیده می‌شود و این ۵ مولفه دارای ۱۵ خرده مقیاس است.

آقایار (۱۳۸۶) روایی همگرای این سازه را با هوش هیجانی مایر و سالوی (۰/۸۵) گزارش نموده است [۷]. پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ (۰/۹۲) توسط مطلبی و همکاران (۱۳۸۸) گزارش شده است [۱۵]. در مطالعه حاضر نیز پایایی از طریق آلفای کرونباخ هوش هیجانی بارآن (۰/۸۷) به دست آمده که از وضعیت مناسبی در قیاس با مطالعات مشابه برخوردار است (جدول ۱).

پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی: در این مطالعه از پرسشنامه شخصیت آیزنگ استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۵۷ عبارت و برای سنین ۱۶ سال به بالاست و علاوه بر سه عامل درون‌گرایی - برون‌گرایی^۱، روان‌رنجورخویی^۲ و روان‌پریشی‌گرایی^۳، دروغ‌پردازی^۴ را نیز می‌سنجد [۱۶]. فراهانی (۱۳۹۱) روایی سازه آن را در سطح بالای (۰/۹۴) و پایایی آن را ۰/۸۴ گزارش داده است. در مطالعه حاضر نیز پایایی ویژگی شخصیتی از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۲ به دست آمده است که از وضعیت مناسبی در قیاس با مطالعات مشابه برخوردار است (جدول ۱).

پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ: برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه ۳۶ سوالی رضایت شغلی هرزبرگ (۲۰۰۹) استفاده شده که توسط دانت^۵ و همکاران در سال ۱۹۶۶ در قالب تئوری دو عاملی فردریک هرزبرگ ارائه شده است. پرسشنامه مذکور حاوی ۳۶ سؤال می‌باشد که در مقابل هر عبارت یک مقیاس ۷ درجه‌ای وجود دارد و از پاسخ‌گو خواسته شده تا عبارت‌ها را به دقت بخواند و میزان موافقت خود را با هر یک از عبارت‌ها با علامت ضربدر در هر یک از درجه‌های ۱ تا ۷ مشخص نماید. درجه یک، کمترین و درجه هفت، بیشترین موافقت آنان را نشان می‌دهد. امین‌بیدختی و صالح-پور (۱۳۸۶) در زمینه روایی ابزار گزارش نمودند که با رجوع به

| جدول ۲ ضرایب همبستگی پیرسون و رگرسیون فرضیه اول | | | |
|---|------------|------------------|------------|
| متغیرها | هوش هیجانی | ویژگی‌های شخصیتی | رضایت شغلی |
| هوش هیجانی | ۱ | ۰/۶۲* | ۰/۷۴* |
| ویژگی‌های شخصیتی | ۰/۶۲* | ۱ | ۰/۶۰* |
| رضایت شغلی | ۰/۷۴* | ۰/۶۰* | ۱ |
| تعداد کل نمونه | ۱۹۸ | ۱۹۸ | ۱۹۸ |
| * (p < 0/05) | | | |
| 1- Dant | | | |

محاسبه دقیق ویژگی‌های روان‌سنجی سؤال‌ها و به ویژه بار عاملی آن، تمام سؤال‌ها حداقل بار عاملی ۰/۵۵ داشته و این وضعیت، معرف روایی درونی ابزار پژوهش است. آلفای کرونباخ آن نیز ۰/۹۴ گزارش شده است [۱۷]. در این مطالعه نیز پایایی از طریق آلفای کرونباخ ویژگی شخصیتی ۰/۸۸ به دست آمده است (جدول ۱).

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون توسط نرم‌افزار SPSS^{۲۱} تحت ویندوز استفاده شده است. با توجه به اینکه اغلب مطالعات مشابه در این حوزه در سطح آلفای پنج صدم صورت گرفته، سطح معناداری این مطالعه با مرور پیشینه ($\alpha = 0/05$) انتخاب شده است. با استفاده از نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده، فرضیه‌های تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

فرضیه اول پژوهش: بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه معنی‌داری وجود دارد.

مطابق نتایج، برای دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی دانشجویان ضریب همبستگی پیرسون ۰/۷۴ و برای دو متغیر ویژگی‌های شخصیتی و رضایت شغلی ضریب همبستگی پیرسون ۰/۶۰ و برای دو متغیر هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی نیز ضریب همبستگی پیرسون ۰/۶۲ به دست آمده که در سطح $P < 0/05$ معنی‌دار است، بنابراین، فرض صفر رد شده ولی فرض یک را نمی‌توان رد نمود و «وجود رابطه معنی‌دار بین دو متغیر» نتیجه‌گیری می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی و بین دو متغیر ویژگی‌های شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه معنی‌داری در جهت مثبت وجود دارد. یعنی با افزایش نمره‌ها در میزان هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در رضایت شغلی کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ نیز نمره‌ها افزایش می‌یابد و بالعکس. بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر رابطه همبستگی ساده هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی و با رضایت شغلی کلیه کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ تایید می‌شود (جدول شماره ۲).

نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای پیش‌بین (هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی) و متغیر ملاک (رضایت شغلی) برابر (MR=0/76) می‌باشد که حاکی است ۵۸ درصد از واریانس نمره متغیر رضایت شغلی کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ به کمک متغیرهای پیش‌بین یعنی هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی قابل تبیین می‌باشد. به عبارت دیگر ۵۸ درصد از واریانس متغیر رضایت شغلی نمونه کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ

وجود دارد (جدول شماره ۶).

جدول ۶ ضریب همبستگی پیرسون متغیرهای پژوهش فرضیه دوم

| رضایت شغلی | ویژگی‌های شخصیتی | هوش هیجانی | رضایت شغلی |
|----------------|------------------|------------|------------------|
| ۰/۶۴* | ۰/۴۹* | ۱ | هوش هیجانی |
| ۰/۴۴* | ۱ | ۰/۴۹* | ویژگی‌های شخصیتی |
| ۱ | ۰/۴۴* | ۰/۶۴* | رضایت شغلی |
| ۷۴ | ۷۴ | ۷۴ | تعداد کل نمونه |
| * $p < 0/05$) | | | |

جهت بررسی همبستگی چندگانه بین متغیرها از رگرسیون چندگانه یا روش ورود همزمان^۱ استفاده شد. بدین منظور متغیرهای هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شدند. ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای پیش‌بین و متغیر ملاک برابر با ۰/۶۶ می‌باشد که ضریب تبیین حاصل از آن گویای آن است

جدول ۴ تحلیل آنوا مجموع مجذورات پیش‌بینی و باقی‌مانده

| F | میانگین مجذورات | درجه آزادی | مجموع مجذورات | |
|-------------|-----------------|------------|---------------|----------------|
| ۱۴۳/۵۷ | ۱۶/۹۱ | ۲ | ۳۳/۸۲ | پیش‌بینی شده |
| | ۰/۱۱۸ | ۱۹۵ | ۲۴/۷۴ | باقی‌مانده |
| | | ۱۹۷ | ۵۸/۵۷ | کل |
| معنی‌داری * | | | | * $p < 0/05$) |

که ترکیب دو متغیر هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی نمونه کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۴۴ درصد از واریانس نمره متغیر رضایت شغلی آنان را تبیین و پیش‌بینی می‌کند. ۵۶ درصد دیگر به متغیرهای دیگر موثر بر رضایت شغلی مربوط می‌باشد (جدول شماره ۷).

جدول ۷ خلاصه تحلیل ضرایب همبستگی و ضرایب تبیین فرضیه دوم

| مدل | همبستگی | مجذور همبستگی | خطای استاندارد |
|---|------------|---------------|----------------|
| یک | ۰/۶۶ | ۰/۴۴ | برآورد ۰/۳۳ |
| مقادیر تغییر | | | |
| آزمون F | درجه آزادی | | درصد معنی‌داری |
| ۲۵/۷۹ | یک | دو | * $p < 0/05$) |
| | ۲ | ۷۱ | |
| متغیر پیش‌بینی: هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی متغیر پیش‌بینی شده: رضایت شغلی * $p < 0/05$) | | | |

جهت معنی‌دار بودن همبستگی چندگانه بین متغیرها تحلیل واریانس یک‌راهه (آنووا) به عمل آمد. نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرها و در نتیجه رگرسیون حاصل از

توسط هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی تبیین و پیش‌بینی می‌شود (جدول شماره ۳).

جدول ۳ تجزیه و تحلیل رگرسیونی پیش‌بینی متغیر رضایت شغلی

از طریق هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی

| مدل یک | ضریب همبستگی چندگانه | ضریب تبیین | مجذور همبستگی تعدیل شده |
|---------------------|----------------------|------------|-------------------------|
| ۰/۷۶ | ۰/۵۸ | ۰/۵۷ | |
| مقادیر تغییر | | | |
| تغییر مجذور همبستگی | آزمون F | درجه آزادی | |
| ۰/۵۷ | ۱۴۳/۵۷ | یک | دو |
| | | ۲ | ۲۷۱ |
| | | | * $p < 0/05$) |

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه جدول ۳ می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه و در نهایت رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد ($F=143/57$; $p < 0/05$). همان‌طور که مشخص است، همبستگی چندگانه میان متغیرها از میزان همبستگی ساده هریک از متغیرها با متغیر ملاک بیشتر بوده است (جدول شماره ۴) مقدار عرض از مبدا و شیب خط متغیرهای هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی متغیر وابسته رضایت شغلی معنی‌دار است. هوش هیجانی با ضریب بتای ۰/۶۰ نسبت به ویژگی‌های شخصیتی، پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای رضایت شغلی نمونه کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ به حساب می‌آید ($T=4/0$, $B=0/60$; $p < 0/05$) (جدول شماره ۵)

جدول ۵. تحلیل ضرایب رگرسیون فرضیه اول پژوهش

| متغیر | ضریب استاندارد نشده | | ضریب استاندارد شده | |
|------------------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------|
| | B | انحراف استاندارد | Beta | T |
| اثر اصلی | ۷/۱۸ | ۰/۱۸ | | معنی‌داری ۰/۰۰۱ |
| هوش هیجانی | ۰/۶۵ | ۰/۰۶۳ | ۰/۶۰ | ۴/۰۰ |
| ویژگی‌های شخصیتی | ۰/۵۵ | ۰/۰۵۰ | ۰/۲۳ | ۱۰/۳۸ |

فرضیه دوم پژوهش: بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه معنی‌داری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون متغیر هوش هیجانی با متغیر رضایت شغلی کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۰/۶۴ و ضریب همبستگی ویژگی‌های شخصیتی با متغیر رضایت شغلی کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۰/۴۴ و ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی ۰/۴۹ به دست آمده که همه ضرایب در سطح ($p < 0/05$) معنی‌دار است، بنابراین «وجود رابطه معنی‌دار بین دو متغیر» نتیجه‌گیری می‌شود. پس با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین متغیرهای هوش هیجانی با متغیر رضایت شغلی و بین ویژگی‌های شخصیتی با متغیر رضایت شغلی نمونه کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه مثبت معنی‌داری

ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای پیش‌بین (هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی) و متغیر ملاک (رضایت شغلی) کلیه

جدول ۸ تحلیل آنوا مجموع مجذورات پیش‌بینی و باقی‌مانده

| معنی‌داری | F | میانگین مجذورات | درجه آزادی | مجموع مجذورات | |
|-----------|-------|-----------------|------------|---------------|--------------|
| | | ۲/۸۳ | ۲ | ۵/۶۶ | پیش‌بینی شده |
| ۰/۰۰۱ | ۲۵/۷۹ | ۰/۱۱ | ۷۱ | ۷/۳۵ | باقی‌مانده |
| | | | ۷۳ | ۱۳/۰۱ | کل |

کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ برابر (MR=0/70) می‌باشد که حاکی است ۴۹ درصد از واریانس نمره متغیر رضایت شغلی کلیه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ به کمک متغیرهای پیش‌بین یعنی هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی قابل تبیین و قابل توجیه می‌باشد. تبیین و پیش‌بینی ۵۱ درصد باقی‌مانده به عوامل دیگر بستگی دارد (جدول شماره ۱۱).

جدول ۱۱ خلاصه تحلیل ضرایب همبستگی و ضرایب تبیین فرضیه سوم

| مدل | همبستگی | مجذور همبستگی | انحراف استاندارد |
|---------------------|---------|---------------|------------------------|
| یک | ۰/۷۰ | ۰/۴۹ | برآورد ۰/۲۸ |
| مقادیر تغییر | | | |
| تغییر مجذور همبستگی | آزمون F | درجه آزادی | درصد معنی‌داری آزمون F |
| ۰/۴۹ | ۱۳/۰۸ | یک | ۰/۰۰۱ |
| | | دو | |
| | | ۲۷ | |

متغیر پیش‌بینی: هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی متغیر پیش‌بینی شده: رضایت شغلی * (p < 0/05)

نتایج آزمون تجزیه و تحلیل واریانس یک‌راهه تفاوت معنی‌داری مجموع مجذورات پیش‌بینی شده و باقی‌مانده نشان می‌دهد که ضریب همبستگی چندگانه و در نهایت رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد (F (2,271)=17/95؛ p < 0/05) و همبستگی چندگانه میان متغیرها از میزان همبستگی ساده هریک از متغیرها با متغیر ملاک بیشتر است (جدول شماره ۱۲). نتایج ضرایب رگرسیون چندگانه مدل نشان می‌دهد که عرض از مبدا و شیب خط رگرسیون برای فرضیه سوم نیز معنی‌دار است. ضریب بتای محاسبه شده بیانگر این است که متغیرهای پیش‌بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی پیش‌بینی‌کننده معنادار رضایت شغلی هستند؛ اما متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی نمونه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ است (T=3/96, B=) 0/67؛ (p < 0/05)؛ (جدول شماره ۱۳).

جدول ۱۳ تحلیل ضرایب رگرسیون چندگانه فرضیه سوم

| مدل | متغیر | | ضریب استاندارد نشده | ضریب استاندارد شده |
|-----|-------|--------|---------------------|--------------------|
| | B | انحراف | | |
| یک | | | Beta | T |

نظر آماری معنی‌دار است (F (2,71) =25/79؛ p < 0/05)؛ (جدول شماره ۸).

نتایج بررسی ضرایب رگرسیون نشان می‌دهد که عرض از مبدا و شیب خط رگرسیون معنی‌دار است. ضرایب بتا نشان می‌دهد متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است (T=5/38, B= 0/57؛ p < 0/05)؛ (جدول شماره ۹).

جدول ۹ تحلیل ضرایب رگرسیون چندگانه فرضیه دوم

| مدل | متغیر | ضریب استاندارد نشده | | ضریب استاندارد شده | |
|-----|------------------|---------------------|------------------|--------------------|--------|
| | | B | انحراف استاندارد | Beta | T |
| یک | اثر اصلی | ۶/۷۵ | ۰/۳۸ | | ۱۷/۹۹۴ |
| | هوش هیجانی | ۰/۶۰ | ۰/۱۱ | ۰/۵۷ | ۵/۳۸ |
| | ویژگی‌های شخصیتی | ۰/۱۴ | ۰/۰۹ | ۰/۱۶ | ۳/۱۵ |

فرضیه سوم پژوهش: بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کلیه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه معنی‌داری وجود دارد.

ضریب همبستگی ساده پیرسون متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی نمونه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۰/۷۰ و همبستگی ساده ویژگی‌های شخصیتی و متغیر رضایت شغلی نمونه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۰/۴۴ به‌دست آمد که در سطح (p < 0/05) معنی‌دار می‌باشند، بنابراین فرضیه پژوهشی مبنی بر «وجود رابطه معنی‌دار بین دو متغیر» نتیجه‌گیری می‌شود. با

جدول ۱۲ تحلیل آنوا مجموع مجذورات پیش‌بینی و باقی‌مانده

| معنی‌داری | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | F |
|-----------|---------------|------------|-----------------|---|
| | ۴۸/۱۰ | ۲ | ۲۴/۰۵ | |
| ۱۷/۹۵ | ۳۶۲/۰۳ | ۲۷۱ | ۱/۳۴ | |
| | ۴۱۰/۱۳ | ۲۷۳ | | |
| ۰/۰۰۱ | معنی‌داری | | | |

اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین متغیرهای هوش هیجانی با متغیر رضایت شغلی و بین ویژگی‌های شخصیتی با متغیر رضایت شغلی نمونه کلیه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه ساده مثبت معنی‌داری وجود دارد (جدول شماره ۱۰).

جدول ۱۰ ماتریس همبستگی هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی

| متغیر | هوش هیجانی | ویژگی‌های شخصیتی | رضایت شغلی |
|------------------|------------|------------------|------------|
| هوش هیجانی | ۱ | ۰/۵۹* | ۰/۷۰* |
| ویژگی‌های شخصیتی | ۰/۵۹* | ۱ | ۰/۴۴* |
| رضایت شغلی | ۰/۷۰* | ۰/۴۴* | ۱ |
| تعداد کل نمونه | ۲۷۴ | ۲۷۴ | ۲۷۴ |

* (p < 0/05)

| | | | | |
|-------|------|-----------|------|------------------|
| | | استاندارد | | |
| ۱۳/۴۲ | | ۰/۴۶ | ۶/۱۵ | اثر اصلی |
| ۳/۹۶ | ۰/۶۷ | ۰/۱۵ | ۰/۶۰ | هوش هیجانی |
| ۲/۲۸ | ۰/۱۵ | ۰/۱۰ | ۰/۳۰ | ویژگی‌های شخصیتی |
| | | معنی‌داری | | |
| | | ۰/۰۰۱ | | |

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که هوش هیجانی با ضریب بتای ۰/۶۰ نسبت به ویژگی‌های شخصیتی با بتای ۰/۲۳، پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای رضایت شغلی نمونه کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ به حساب می‌آید. نتایج مطالعات مختلف نیز نشان داده که متغیر هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در میزان رضایت و عدم رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد. همبستگی مثبت بین هوش هیجانی و رضایت از روابط اجتماعی بوده است. افرادی که در زیرمقیاس مدیریت هیجانی نمرات بالاتری گرفته بودند با احتمال بیشتری روابط خود را با دیگران مثبت ارزیابی می‌کردند. آزمودنی‌هایی که می‌توانند هیجانات دیگران را درک کنند و هیجانات خود را مدیریت کنند، پاسخ‌های کمتری نسبت به موقعیت‌های فشارزا نشان می‌دهند و افکار خودکشی کمتری در آنها دیده می‌شود، کمتر افسرده می‌شوند، کمتر در تنهایی به سر می‌برند، همدلی بیشتری ابراز می‌کنند و در هنگام مشکلات، حمایت اجتماعی بیشتری دریافت می‌کنند. نتایج مطالعه پتریوز (۲۰۱۴) حاکی از این بود که هوش هیجانی همبستگی مثبتی با توانایی‌های شناختی و عملکرد تحصیلی داشت و این همبستگی بعد از کنترل عوامل شخصیت، به صورت معنی‌دار باقی می‌ماند. علاوه بر این افرادی که نمرات هوش هیجانی بالایی کسب کردند به احتمال کمتری مرتکب غیبت‌های غیرموجه شدند، کمتر اخراج شدند و رفتارهای سازگارانه بیشتری از خود نشان دادند [۱۸]. راندریا (۲۰۰۸) نشان داد که هوش هیجانی در موفقیت کاری افراد بسیار بااهمیت‌تر از هوش شناختی است، زیرا مدیرانی که خودکنترلی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی دارند در انجام کار و وظیفه موفق‌ترند. نتایج مطالعه هفرنان^۲ و همکاران نشان دادند که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و عاطفی و اعتماد، همبستگی معنادار وجود دارد [۱۹]. نتایج مطالعه شمس-الدین و عبدالرحمان^۳ (۲۰۱۴) نشان دادند رابطه معناداری بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی وجود دارد. با افزایش هوش هیجانی، عملکرد شغلی افزایش می‌یابد و به تبع آن رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. نتایج مطالعه نشان داد می‌توان با ارتقاء هوش هیجانی، عملکرد شغلی و رضایت شغلی کارکنان سازمان را افزایش داد. ابعاد هوش هیجانی در عملکرد و رضایت شغلی را افزایش می‌دهد [۲۰]. ناسی^۴ (۲۰۱۱) نشان داد اگر هوش هیجانی تقویت گردد، توانایی

درک ارزیابی دیگران نیز افزایش می‌یابد. این به آن معنی است که کارکنان با افزایش هوش هیجانی، خود را در جایگاه مشتریان و ارباب رجوع قرار می‌دهند و هیجان‌ها و احساسات خود را مدیریت و تنظیم می‌کنند [۲۱]. کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، جرأت سطح بالایی در امور واقعی روزمره دارند که عملکرد و رضایت آنها را بهبود می‌بخشد [۲۰].

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بتای استاندارد متغیر هوش هیجانی (۰/۵۷) بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی (۰/۱۶) قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی است. نتایج این مطالعه از طرفی با نتایج مطالعات در حوزه رضایت شغلی کارکنان خانم‌های ایرانی تا حد زیادی زاویه دارد. از دلایل این زاویه می‌توان تفاوت‌های نسلی و شرایط فرهنگی دهه هشتاد و نود ذکر نمود. برای مثال با نتایج مطالعات عفتی (۱۳۷۳) و زاهدی (۱۳۸۲) و منصوری (۱۳۸۰) و گروسی و قربان‌زاده (۱۳۸۶) همسو نمی‌باشد؛ عفتی (۱۳۷۳) نشان داده که ازدواج در سنین پایین، سطح پایین سرمایه انسانی و سطح مهارت‌های زنان نسبت به مردان از علل اصلی پایین بودن نسبت اشتغال زنان در ایران است. زاهدی (۱۳۸۲) نیز مطرح می‌کند که باورهای فرهنگی نسبت به زنان و موقعیت اجتماعی آنها از جمله اسناد مسئولیت‌های اقتصادی خانواده به مردان، ارزشمند بودن صفاتی نظیر عدم خطرپذیری برای زنان، توجه زنان به مسایل ریز و حاشیه‌ای، باور به عاطفی بودن زنان و عدم جسارت و شجاعت آنها می‌تواند به عنوان مانع ارتقای شغلی زنان مطرح شود. گروسی و قربان‌زاده (۱۳۸۶) نشان دادند اکثریت پاسخ‌دهندگان نگرش مثبتی نسبت به اشتغال زنان و توانایی‌های شغلی آنها نداشتند؛ عواملی همچون تعداد اعضای خانواده، نگرش نسبت به اشتغال زنان، وضعیت تأهل، میزان حقوق و وضعیت اقتصادی خانواده بر رضایت شغلی زنان تاثیر داشته و متغیرهای نوع سازمان محل کار و وضعیت استخدام نیز بر امکان ارتقاء شغلی زنان تاثیرگذار بوده است.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که متغیرهای پیش‌بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیت و متغیر ملاک (رضایت شغلی) کلیه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ ۴۹ درصد از واریانس نمره متغیر رضایت شغلی کلیه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ را تبیین می‌کند. تبیین و پیش‌بینی ۵۱ درصد باقی‌مانده به عوامل دیگر بستگی دارد. تحلیل ضرایب رگرسیون چندگانه مدل نشان داد که عرض از مبدا و شیب خط رگرسیون برای فرضیه سوم نیز معنی‌دار است. ضریب بتای محاسبه شده نشان می‌دهند که متغیرهای پیش‌بین هوش هیجانی (۰/۶۷) و ویژگی‌های شخصیتی (۰/۱۵) پیش‌بینی‌کننده معنادار رضایت شغلی هستند؛ اما متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی نمونه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ است.

نتایج این مطالعه نشان داد که ضریب تبیین رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در نمونه کارکنان مرد شرکت

¹ - Runderia

² - Hefernan

³ Shamsuddin& Abdul Rahman

⁴ - Nasee

تولید می‌کنند. یکی از رویکردهای توسعه ظرفیت‌ها و قابلیت‌های منابع انسانی برای تولید ارزش، «آموزش مبتنی بر قابلیت‌های شغلی» است. در آموزش مبتنی بر قابلیت، قابلیت‌های مربوط به هر یک از مشاغل تعیین و دانش، مهارت، رفتار، ویژگی‌های شخصیتی مربوط به هر یک از قابلیت‌ها مشخص می‌گردد. سپس برنامه‌های توسعه و آموزش فردی در راستای کسب این قابلیت‌ها برای هر یک از کارکنان سازمان تدوین و اجرا می‌شود. در این میان یکی از گام‌های اساسی آموزش مبتنی بر قابلیت برخورداری از مدل قابلیت است که چنین مدلی می‌تواند برای اهداف مختلفی از قبیل انتخاب و استخدام نیرو، نیازسنجی و برنامه‌ریزی آموزش، توسعه کارکنان و مدیریت عملکرد کاربردهای گسترده‌ای داشته باشد [۱۸]، [۱۹] و [۲۰]. اسکات و ژافه در مورد اینکه چرا کارکنان را توانمند سازیم می‌نویسند: سازمان، هم از درون و هم از بیرون مورد هجوم قرار می‌گیرد. از جنبه بیرونی، رقابت شدید در سطح جهانی، تغییرات سریع باورنکردنی، تقاضای جدید برای کیفیت و خدمات و محدودیت منابع، پاسخ‌گویی سریع را از سازمان‌ها می‌طلبند. از جنبه درونی، کارکنان احساس می‌کنند که با آنان صادقانه برخورد نمی‌شود و مایوس و سرخورده می‌شوند [۲۳] و [۲۴].

همان‌گونه که در ابتدا اشاره شد، تحقیق حاضر به منظور سنجش رابطه میان هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ صورت گرفت که نتیجه این آزمون همسو با سایر تحقیقات نشان داد که میان هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیت با رضایت شغلی هم در میان کارکنان زن و هم در کارکنان مرد شرکت توزیع برق تهران بزرگ رابطه معنی‌داری وجود دارد و حتی ضرایب تبیین بالایی را به دست داده است. لذا مدیران محترم شرکت توزیع برق تهران بزرگ می‌بایست با نگاهی ویژه به این موضوع توجه و عنایت لازم را مبذول فرمایند. در این خصوص مدیران محترم استانی و نیز روسای مراکز شهرستان می‌بایست ابتدا به مولفه‌های هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی و نیز متغیر رضایت شغلی تفکر و تعمق نمایند که آیا به این عوامل در سازمان خود توجه لازم را داشته‌اند و آیا میزان استقرار آنها در سطح مرکز و استان مطلوب و مناسب می‌باشد یا خیر. متغیرهای تحقیق حاضر که استاندارد می‌باشند، می‌توانند راهنمای عمل خوبی برای مدیران باشند. مدیران ابتدا می‌بایست شناخت کاملی از هر یک از این متغیرها داشته باشند و در مرحله بعد، با توجه به مولفه‌های تشکیل دهنده هر یک، چگونگی استقرار آنها را مدنظر قرار دهند. برخی محققان نیز پیشنهاد می‌کنند که در انجام وظایف شغلی، دوره‌های آموزشی متناوب برگزار شود تا کارکنان با شرکت در این دوره‌ها تمرین‌های ویژه‌ای در ارتقاء هوش هیجانی‌شان داشته باشند و با شرکت در این دوره‌ها بتوانند هیجان‌های خود و دیگران را در ارتباط با مشتریان مدیریت کنند [۲۰]، [۲۱]، [۲۳] و [۲۴] نتایج مطالعه اسدیپور (۱۳۸۶) و امید ارجنگی و همکاران (۱۳۹۲)

توزیع برق تهران بزرگ ($R^2=0/58$)، کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ ($R^2=0/44$)، و همه کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ ($R^2=0/49$) به دست آمده است که با نتایج مطالعه مایر و همکاران (۲۰۰۰) همسو می‌باشد اما با نتایج مطالعه کریک (۲۰۰۲) همسو نیست. در پژوهشی که توسط مایر و همکاران (۲۰۰۰) به عمل آمد مشخص شد افرادی که نمره بیشتری در همدلی دارند، انطباق عاطفی بهتری داشته، معاشرتی‌تر هستند و در میان مردم محبوبیت بیشتری دارند. این افراد در پاسخ‌دهی به محیط اجتماعی و ایجاد و حفظ یک شبکه اجتماعی حمایتی برای فرد موفق‌ترند [۲۱]. کریک (۲۰۰۲) نشان داد دختران نمره‌های بالاتری در هوش هیجانی داشتند و با افزایش سن، افزایش در نمرات هوش هیجانی دیده نشد؛ همچنین نتیجه گرفتند که مجموعه توانایی‌هایی در فرد مرتبط با هیجان‌ها و خلق و خوی بوده که هوش هیجانی را می‌سازند و در عملکرد تحصیلی و رفتارهای سازگارانه اهمیت زیادی دارند. نتایج جانبی دیگر این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی با ویژگی‌های شخصیتی رابطه معنی‌داری دارد. نتایج این مطالعه با نتایج مطالعه اسکات و همکاران (۲۰۰۱)؛ کارسو و همکاران (۲۰۰۲)؛ پیرن (۲۰۰۳) و کریک (۲۰۰۲) کاملاً همسو می‌باشد و با نتایج مطالعه عفتی (۱۳۷۳) و زاهدی (۱۳۸۲)؛ منصور (۱۳۸۰) و مطلبی و همکاران (۱۳۸۸) همسو نیست. اسکات و همکاران (۲۰۰۱) در هفت مطالعه جداگانه به بررسی هوش هیجانی و روابط بین‌فردی پرداختند؛ آنها دریافتند که افراد با هوش هیجانی بالا، از قدرت خودکنترلی بالایی برخوردارند و نگاه همدلانه بیشتری نسبت به یکدیگر دارند. کارسو و همکاران (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای دریافتند که هوش هیجانی می‌تواند در رهبری و روابط بین‌فردی در کار نقش مثبتی داشته باشد. تحقیقات پیرن (۲۰۰۳) نیز بیانگر آن است که گرایش‌های هیجانی مثبت نظیر شادمانی، خوش‌بینی و مثبت‌نگری با عملکرد شغلی افراد، دارای رابطه مثبت و برعکس گرایش‌های هیجانی منفی با عملکرد شغلی منفی دارای رابطه معکوس است. تحقیقات کریک (۲۰۰۲) حاکی از این بود که دختران نمره‌های بالاتری در هوش هیجانی داشتند و با افزایش سن، افزایش در نمرات هوش هیجانی دیده نشد. مطلبی و همکاران (۱۳۸۸) نشان دادند که بین اعتماد با مولفه‌های هوش هیجانی باران رابطه مثبتی با وجود دارد؛ همچنین بین هوش هیجانی مدیران از نظر مدرک تحصیلی، تفاوت معنی‌داری در سطح آلفای پنج صدم وجود نداشت، اما بین هوش هیجانی مدیران برحسب جنسیت تفاوت بین میانگین نمره مولفه انعطاف، معنی‌دار بوده است و زنان بیشتر از مردان انعطاف داشته‌اند [۱۵].

سازمان‌هایی که برنامه نظام‌مند و استراتژیک برای توسعه سرمایه‌ها و دارایی‌های نامشهود دارند، ارزش بیشتری برای مشتریان

¹ Temperament

نیز نشان داد که آموزش هوش هیجانی منجر به هوش هیجانی می‌شود و افزایش هوش هیجانی منجر به بهبود روابط اجتماعی و عملکرد فرد می‌شود [۲۵] و [۲۶].

با توجه به نتایج حاصل از مطالعه پیشنهاد می‌گردد :

- در راستای آموزش به کارکنان زن شرکت توزیع برق تهران بزرگ درخصوص مهارت‌های سازگاری، هیجانی و تاثیر آن بر رضایت، تمهیداتی اندیشیده شود که کارکنان زن به سهولت به مراکز ارائه‌دهنده خدمات مشاوره و روانشناسی سازمانی دسترسی داشته باشند.
- در راستای آموزش به کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ درخصوص مهارت‌های سازگاری و تاثیر آن بر رضایت، تمهیداتی اندیشیده شود که کارکنان به سهولت به مراکز ارائه‌دهنده خدمات مشاوره و روانشناسی سازمانی دسترسی داشته باشند.
- با توجه به نتایج حاصل از مطالعه پیشنهاد می‌گردد برای مقابله با آسیب‌های روانی و خانوادگی کارکنان (منظور کارکنان با خانواده‌های دچار آسیب) مهارت‌های هیجانی، ارتباطی و اجتماعی و افزایش عزت نفس انجام پذیرد تا کارکنان از تمام امکانات خود برای حفظ بنیان خانواده استفاده نمایند.
- با توجه به نتایج مطالعه پیشنهاد می‌گردد نهادها و ارگان‌های مسئول در امور روانشناسی و سلامت، آموزش همگانی به خانواده‌ها از طریق وسایل ارتباط جمعی نظیر صدا و سیما و ... ارائه دهند و به اقدامات پیشگیرانه موثر اهتمام ورزند.

- [۱۵] مطلبی، ف.؛ فروغی، ا. ع.؛ شاه طالبی، ب. (۱۳۸۸). رابطه بین هوش هیجانی مدیران و توانایی آنان در جلب اعتماد معلمان در دوره ابتدایی. دانش و پژوهش در علوم تربیتی. برنامه درسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. شماره بیست و دوم. ص ۶۳۸۴.
- [۱۶] تاد، جودیت و بوهارت، آرتور. (۴). اصول روان‌شناسی بالینی و مشاوره، ترجمه مهرداد فیروزبخت (۱۳۹۲)، تهران، رسا، چاپ پنجم.
- [۱۷] امین بیدختی، ع. ا. و صالح پور، م. (۱۳۸۶). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش. مجله دانشور رفتار. سال چهاردهم، شماره ۲۶. ص ۳۱۳۸.
- [18] Petrids, K. V. (۲۰۱۴). The role of trait matter & Emotional Intelligence intelligence in vocational performance. . Personality and Individual Difference. no 89. 189209.
- [19] Hefferman M., Griffin M., McNulty R., Fitzpatrick J. (2010) Self compassion and emotional intelligence in nurses. International Journal of Nursing Practice. 16 366373.
- [20] Shamsuddin, N., & Abdul Rahman, R. (۲۰۱۴). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. Procedia Social and Behavioral Sciences. ۱۲۹ . ۷۵ – ۸۱.
- [21] Nasee, Z. (2011). Impact of emotional intelligence on team performance in Higher Education Institutes. International Online Journal of Educational Sciences. 3 (1). 3046.
- [22] Mayer, I. D, Salovey, P & Caruso, D. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. Emotion Vol 1, Issue 3, 232-242
- [23] Wilson, j. (2014). The Knowledge and use of Emotional Intelligence by Registered Nurses and healthcare support workers in an Acute Hospital setting. RCN research conference.
- [24] Fadaei, N. & Akhlaghi, F., & Kenari, R. (2014). Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Employees of Shahre Rey Islamic Azad University. MAGNT Research Report (ISSN. 14448939). Vol. 2 (5). PP: 329338.
- [۲۵] اسدیپور، ا. (۱۳۸۶). اثربخشی مولفه های آموزش هیجانی از طریق روش درون گردی جذب و انطباق بر ارتقا سلامت روانی دانشجویان. مجموعه مقالات چهارمین سمینار سراسری بهداشت روانی دانشجویان. ص ۱۷۲۰.
- [۲۶] امیدواری ارجنکی، ص.، کردنوقایی، ر.، و قربعلی، ا. (۱۳۹۲). «تأثیر آموزش هوش هیجانی بر تقویت هوش هیجانی دانش آموزان آموزش ابتدایی». دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. سال چهاردهم، شماره ۱. پیاپی ۵۱. ص ۵۱۳.
- [1] Mayer, J. D & Salovey, . p. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V 2. 0. Emotion. 3 (1). 97105.
- [2] Cavazotte, Flavia., Moreno, Valter. , Hickmann, Mateus. (2012). Effects of leader intelligence, personality and emotional intelligence on transformational leadership and managerial performance. The Leadership Quarterly 23. 443–455.
- [3] Barker, C. & Coy, R. (2003). The 7 Heavenly Virtues of Leadership, Management Today Series, McGraw-ill.
- [۴] ثمری، علی اکبر؛ طهماسبی، فهیمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان. نشریه اصول بهداشت روانی. دوره 9 شماره 35-36 : صص 121 تا 128.
- [۵] مقیمی ، سیدمحمد. (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردهای پژوهشی. تهران: ترمه.
- [۶] میرسپاسی، امیر، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران ، انتشارات میر، 1381
- [۷] آقاییار، سیروس، (۱۳۸۶)، «توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۵، مردادماه، انتشارات گروه مدیریت، تهران.
- [8] Bar-on, R. (2000). Emotional and Social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ – I), In Bar-on, R & Parkrr, D. A. (Eds). The hand book of emotional intelligence. San Francisco, California. jossey baass.
- [۹] علی اکبری دهکردی، مهناز (۱۳۸۶). (شناسایی و مقایسه گروه‌های ترکیبی نه گانه سنخ‌های جنسیتی زنان شاغل شهر اهواز و همسران آنان از لحاظ سلامت روانی، رضایت زناشویی و هوش هیجانی (رساله دکتری)، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.
- [10] Cascio, W. F., aguinis, H. (2005). Applied psychology in human resource in personality. Position in the organization. and job satsi faction. Vol. 14.
- [۱۱] رایبیز، استیفن پی.، (۱۳۹۱)، مدیریت رفتار سازمانی، علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی (مترجمان)، دوره سه جلدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- [12] Barrick, M. & mount, m (1991). The big five personality dimensions and job perfor mance: A meta –analysis. Journal of personality psychology. 44. 126.
- [13] Kark, R . Shamir, B. Chen, G. (2003). The two faces of trans formational leadership: empowerment and dependency. Journal of Applied psychology. Vol. 88. ho 2, pp 255296.
- [۱۴] نعمی، عبدالزهر (۱۳۸۴). بررسی سبک‌های رهبری و خشنودی شغلی در کارکنان شرکت فولاد خوزستان، پایان نامه جهت اخذ مدرک دکترای روان‌شناسی شهید چمران اهواز.