

## بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران

سجاد دودانگه<sup>۱</sup> - سید ابوالفضل ذاکریان<sup>۲\*</sup> - محمد دهقانی<sup>۲</sup> - سید محمود قاضی طباطبایی<sup>۴</sup> - رضا پیرمند<sup>۵</sup>

*zakerian@sina.tums.ac.ir*

تاریخ دریافت: ۹۴/۹/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۱/۲۷

### مکیده

**مقدمه:** هوش هیجانی به عنوان توانایی شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود و رضایت شغلی به عنوان احساسات و نگرش‌های مثبت نسبت به شغل خود، از جمله شاخص‌های مهم و تأثیرگذار در محیط کار می‌باشند. از اینرو، این پژوهش با هدف بررسی اثر میزان هوش هیجانی کارکنان بر میزان رضایت شغلی ایشان، در یکی از پالایشگاه‌های نفت تهران صورت پذیرفت.

**روش کار:** این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات تحلیلی-مقطعی می‌باشد. جامعه این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان صنعت مورد نظر بود که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب گردیدند. در این پژوهش از پرسشنامه ۹۰ سؤالی هوش هیجانی Bar-On و پرسشنامه ۷۰ سؤالی رضایت شغلی JDI، و نیز از نرم افزارهای LISREL8.72 به منظور برآورد اثر علی بین متغیرهای پژوهش و SPSS18 برای محاسبه شاخص‌های توصیفی و مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش استفاده شد.

**یافته‌ها:** مطابق نتایج بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد، عبارتی میزان هوش هیجانی بالاتر، با افزایش میزان رضایت شغلی افراد همراه است. زیرمقیاس‌های مسئولیت پذیری و خودابرازی در آزمون هوش هیجانی و زیرمقیاس‌های مسئول مستقیم و حقوق و مزایا در آزمون رضایت شغلی، به ترتیب در هر آزمون دارای بیش‌ترین و کم‌ترین امتیاز بودند. همچنین براساس نتایج، میزان رضایت شغلی کارکنان به موازات افزایش سطح تحصیلات آنان افزایش یافته و بیش‌ترین مقدار این متغیر در گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال بدست آمد.

**نتیجه‌گیری:** هوش هیجانی به عنوان یک متغیر روانشناختی، میزان رضایت شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و با توجه به ارتباط مستقیم این دو متغیر با یکدیگر، با آموزش و افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان، می‌توان میزان رضایت شغلی ایشان و بالطبع میزان راندمان و بهره‌وری را در محیط کار افزایش داد.

≡ **کلمات کلیدی:** هوش هیجانی، رضایت شغلی، مدل معادلات ساختاری، پالایشگاه نفت تهران

۱- کارشناس ارشد مهندسی بهداشت حرفه‌ای

۲- دانشیار، گروه مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد آمار اقتصادی اجتماعی

۴- دانشیار، گروه جمعیت‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۵- رییس اداره ایمنی پالایشگاه نفت تهران، تهران، ایران

### مقدمه

مشاغل مختلف اعم از مشاغل صنعتی، خدماتی، اداری و غیره در محیط کار توسط پارامترهای شغلی متعددی تحت تأثیر قرار گرفته و اغلب بواسطه همین پارامترها نیز سنجیده می‌شوند. از جمله این پارامترها می‌توان به مشخصات فیزیکی محیط کار، سطح ارتباطات، نوع وظیفه، نیازهای کار، شیوه‌های مدیریتی و غیره اشاره نمود. در تمامی محیط‌های کاری می‌توان با رعایت قوانین و برقراری استانداردهای لازم از طریق اعمال تغییرات در عوامل تشکیل دهنده محیط کار، نسبت به برقراری یک محیط کار متناسب و متعادل اقدام نمود. ولیکن، هم‌چنان که مشاهده می‌گردد، اعمال این تغییرات تضمینی برای ایجاد یک محیط کار ایمن و دارای رفاه نبوده و بعضاً کارکنان در چنین محیط‌هایی نیز از وضعیت شغلی خود ناراضی بوده و محیط کار خود را نامناسب می‌بینند. این پرسش که چرا حتی در محیط‌های کاری دارای استانداردهای شغلی بالا نیز، هم‌چنان با نارضایتی عده‌ای از کارکنان مواجه هستیم، محققان را بر آن واداشته است که تحقیقاتی را در زمینه شناسایی شاخص‌های کنترل کننده کیفیت محیط‌های کار آغاز کنند.

امروزه در محیط‌های کار با رویکردهای مدیریتی و عملیاتی متفاوتی مواجه هستیم و با گذشت زمان و پیشرفت محققان در شکل دهی و اثبات فرضیه‌های علمی جدید، شاخص‌های جدیدی نیز برای بررسی محیط‌های کاری از جنبه‌های گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرند. یکی از این شاخص‌ها، شاخص میزان هوش هیجانی کارکنان می‌باشد [1].

در دهه ۸۰ میلادی، دو روان‌شناس آمریکایی به نام‌های پیتر سالوی و جان مه‌یر مطالعاتی راجع به ویژگی‌های کیفی انسان مانند هم‌دلی، خودآگاهی،

کنترل هیجان و عواطف انجام دادند که بعدها و در دهه ۹۰ میلادی، این مفاهیم تحت عنوان هوش هیجانی از سوی دکتر دانیل گلمن مطرح شد [2]. دکتر گلمن معتقد است که در نهاد هر بشر دو هوش مستقل وجود دارد: هوش عقلانی و هوش هیجانی. این دو هوش در عین استقلال، با یکدیگر همکاری متقابلی دارند و برآیند کنش متقابل میان آن‌ها تعیین کننده اعمال و رفتار ماست. بنابراین عملکرد هر دو هوش دارای اهمیت بوده و در واقع مکمل یکدیگر می‌باشند [3]. دکتر بارون هوش هیجانی را مجموعه‌ای از استعداد‌های غیرشناختی و مهارت‌هایی می‌داند که باعث افزایش توانایی فرد در سازگاری با مقتضیات محیطی و فشارها می‌گردد. بارون ضمن دعوت به تغییر نگرش‌ها، معتقد است که یک ارتباط مستقیم میان هوش هیجانی، عملکرد و بهره‌وری وجود دارد [2].

تا کنون تحقیقات گسترده‌ای در زمینه هوش هیجانی و بررسی ارتباط آن با متغیرهای مختلف انجام پذیرفته است. یکی از چالش برانگیزترین حوزه‌های کاربرد هوش هیجانی، نقش آن در زمینه اعتلای محیط‌های کار می‌باشد.

آقایار و شریفی هوش هیجانی را به‌عنوان رویکردی نوین برای ارزیابی و درک رفتارها، نگرش‌ها و مهارت‌ها دانسته و معتقدند که هوش هیجانی و رشد کارکنان دست در دست یکدیگر دارند [2]. براساس پژوهشی که توسط برادبری و گریوز در دانشگاه کوئینزلند استرالیا انجام شد، مشخص گردید که ۹۰٪ کارکنانی که عملکرد شغلی عالی داشتند، از هوش هیجانی بسیار بالایی نیز برخوردار بودند. این بدان معناست که هوش هیجانی و موفقیت شغلی ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و به تعبیری هوش هیجانی نقش

### روش کار

این پژوهش کاربردی و از دسته مطالعات تحلیلی-مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۲۰۰ نفر از کارکنان صنعت مذکور بود، که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۰۰ نفر محاسبه گردید. به منظور نمونه گیری با استفاده از روش نمونه گیری طبقه‌ای تصادفی، با توجه به تعدد واحدهای مکان مورد مطالعه، هر واحد بعنوان یک طبقه در نظر گرفته شد و با توجه به درصد افراد واحد مورد نظر نسبت به کل واحدها، به همان نسبت نیز از آن واحد افراد نمونه انتخاب شدند. کل افراد انتخاب شده مرد بوده و در یک فاصله زمانی ۳ ماهه نسبت به تکمیل پرسشنامه ها و جمع آوری اطلاعات اقدام گردید. در این تحقیق، از مدل معادلات ساختاری برای تعیین روابط موجود و از آزمون T برای تعیین معناداری ضرایب مسیر و ضرایب ساختاری استفاده شده است. هم‌چنین به منظور مقایسه میزان هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با توجه به سطح تحصیلات و سن آنان، کل افراد مورد مطالعه در ۳ گروه سنی کم‌تر از ۳۰ سال، ۳۰ تا ۴۵ سال و بیش‌تر از ۴۵ سال و نیز از نظر سطح تحصیلات در ۴ گروه دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس دسته بندی گردیدند. به منظور مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش، از تحلیل واریانس با آزمون F (فیشر) استفاده گردید. لازم به ذکر است که افراد نمونه همگی از حداقل سن ۱۸ سال و حداقل سطح تحصیلات دیپلم برخوردار بودند.

#### ابزارهای پژوهش

۱- پرسشنامه هوش هیجانی Bar-On: این پرسشنامه شامل ۹۰ سؤال بوده و نخستین پرسشنامه فرافرهنگی ارزیابی هوش هیجانی

بسیار پررنگی را در موفقیت‌های شغلی ایفا می‌کند [۴]. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، امروزه هوش هیجانی به‌عنوان یک ویژگی روانشناختی انسان، نقش مهمی در شکل‌گیری محیط‌های کاری بهینه و کارآمد دارد. تأثیرگذاری هوش هیجانی در محیط‌های کار از طریق بررسی ارتباط آن با دیگر شاخص‌های مهم محیط کار صورت می‌پذیرد، که از آن جمله می‌توان به شاخص رضایت شغلی اشاره نمود. برآورد میزان رضایت شغلی کارکنان، یکی دیگر از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی محیط‌های کار و عملکرد افراد شاغل در آن محیط می‌باشد. رضایت شغلی به مفهوم ساده بیان‌کننده میزان علاقه فرد به شغل خود بوده و به‌عبارت دیگر به معنای اختلاف بین میزان و شدت نیازهای فرد و میزان برآورده شدن آن نیازها در شغل می‌باشد.

رضایت شغلی نیز به‌عنوان مفهومی پیچیده و چند بعدی، از عوامل مهم موفقیت شغلی و افزایش کارایی به‌شمار می‌آید [5]. رضایت شغلی به‌دلیل پیش‌بینی رفتارهای سازمانی نقش مهمی در مطالعات و مدیریت رفتارهای انسانی ایفا می‌کند. رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و روانی و روحیه کاری می‌گردد [6].

بنابراین هر دو شاخص، هوش هیجانی و رضایت شغلی، متغیرهایی هستند که در شکل‌دهی و اعتلای یک محیط کار استاندارد نقش مهمی را ایفا می‌کنند. از اینرو این تحقیق با هدف بررسی تأثیر میزان هوش هیجانی کارکنان بر میزان رضایت شغلی ایشان و با این فرضیه که بین میزان هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی افراد ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد، در یکی از پالایشگاه‌های نفت تهران صورت پذیرفت.

می‌شود. براساس مطالعات انجام شده توسط اسمیت و همکاران ضریب پایایی این پرسش‌نامه ۰/۶۲ تا ۰/۸۹ گزارش شده است، آن‌ها همچنین نتایج این آزمون را با سایر آزمون‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی مقایسه کرده و آن را معتبر دانستند [8]. در ایران نیز برای این پرسشنامه، در پژوهش غنی بر روی معلمان، ضریب پایایی کل ۰/۸۵ و ضریب اعتبار کلی ۰/۴۶ و در مطالعه عطار بر روی کارکنان یک مجتمع صنعتی، ضریب پایایی و ضریب اعتبار کلی ۰/۷۵ گزارش شده است [9].

در این پژوهش، نرم افزار LISREL 8.72 به منظور برآورد اثر علی بین متغیرهای پژوهش به کار گرفته شده است. در این نرم افزار علاوه بر مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش، ضریب مسیر بین متغیرهای پنهان نیز برآورد می‌شود [10]. هم‌چنین از نرم افزار SPSS 18 برای محاسبه شاخص‌های توصیفی و نیز برای مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش در گروه‌های سنی و تحصیلی مختلف استفاده شده است.

### ≡ یافته‌ها

#### بررسی نتایج آزمون‌ها

شاخص‌های توصیفی بدست آمده برای هر دو آزمون هوش هیجانی و رضایت شغلی در قالب جداول شماره ۱ و ۲ ارائه گردیده است. با توجه به جدول شماره ۱، جامعه مورد مطالعه با میانگین ۳/۱۸ (در یک مقیاس ۵ امتیازی) از میزان رضایت شغلی متوسطی برخوردار می‌باشد. در آزمون رضایت شغلی، زیر مقیاس‌های مسئول مستقیم و همکار، بیش‌ترین مقدار عددی را به خود اختصاص داده و بیش‌ترین

است. مقیاس هوش هیجانی بارون دارای پنج مقیاس یا جنبه و پانزده زیرمقیاس می‌باشد:

- مقیاس مهارت‌های درون فردی شامل زیرمقیاس‌های خودآگاهی هیجانی، خودابرازی، عزت نفس، خودشکوفایی و استقلال
- مقیاس مهارت‌های بین فردی شامل زیرمقیاس‌های همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و روابط بین فردی
- مقیاس مقابله با فشار (کنترل استرس) شامل زیرمقیاس‌های تحمل فشار روانی و کنترل تکانش
- مقیاس سازگاری شامل زیرمقیاس‌های انعطاف‌پذیری، حل مسأله و واقع‌گرایی
- مقیاس خلق کلی شامل زیرمقیاس‌های شادمانی و خوش بینی

در این آزمون نمره گذاری تمامی سؤالات بر روی طیف ۵ درجه‌ای لیکرت صورت می‌پذیرد. پایایی این پرسش‌نامه براساس میزان آلفای کرونباخ برای کل آزمون ۹۳٪ و به روش زوج-فرد ۹۹٪ و با سطح معناداری  $P < 0/0001$  گزارش شده است. ۹ نوع مطالعه روایی صوری، محتوایی، عاملی، سازه، همگرا، واگرا، گروه ملاک، تشخیصی و پیش بین نیز بر روی این پرسش‌نامه انجام شده است [7].

۲- پرسشنامه رضایت شغلی JDI: این پرسشنامه که توسط اسمیت و هیولین ساخته شده است، یکی از رایج‌ترین و دقیق‌ترین ابزارهای ارزیابی رضایت شغلی است. این آزمون ۷۰ سؤال داشته و شامل ۶ زیرمقیاس ماهیت شغل، سرپرست (مسئول مستقیم)، همکار، ارتقاء، حقوق و مزایا و شرایط محیط کار می‌باشد. در این پرسشنامه، به پاسخ‌های داده شده به هر عبارت، در طیف لیکرت نمره‌ای بین ۱ تا ۵ داده

جدول ۱. شاخص‌های آماری و مقادیر بدست آمده در مدل پژوهش برای آزمون رضایت شغلی

P-Value	مقدار T	مقدار برآورد استاندارد شده	بیشینه	کمینه	انحراف معیار	میانگین	شاخص	
							زیر مقیاس	
<0/01	۰	۰/۸۲	۵	۱/۰۵	۰/۷۳۲	۳/۳۴	SAT1	شغل
<0/01	۷	۰/۵۴	۵	۱	۰/۹۲۸	۳/۷۲	SAT2	مسئول مستقیم
<0/01	۶/۸۵	۰/۵۳	۵	۱	۰/۹۲۲	۳/۵۴	SAT3	همکار
<0/01	۹/۵۷	۰/۷۲	۵	۱	۱/۱۱	۲/۸۱	SAT4	ارتقاء
<0/01	۸/۴۶	۰/۶۴	۴/۸۹	۱	۰/۸۱۹	۲/۴۷	SAT5	حقوق و مزایا
<0/01	۹/۴۴	۰/۷۱	۵	۱	۰/۹۳۶	۳/۲۱	SAT6	شرایط کار
<0/01	۴/۱۸	۰/۳۵	۴/۹۴	۱/۴۹	۰/۶۹۳	۳/۱۸	SAT	رضایت شغلی

جدول ۲. شاخص‌های آماری و مقادیر بدست آمده در مدل پژوهش برای آزمون هوش هیجانی

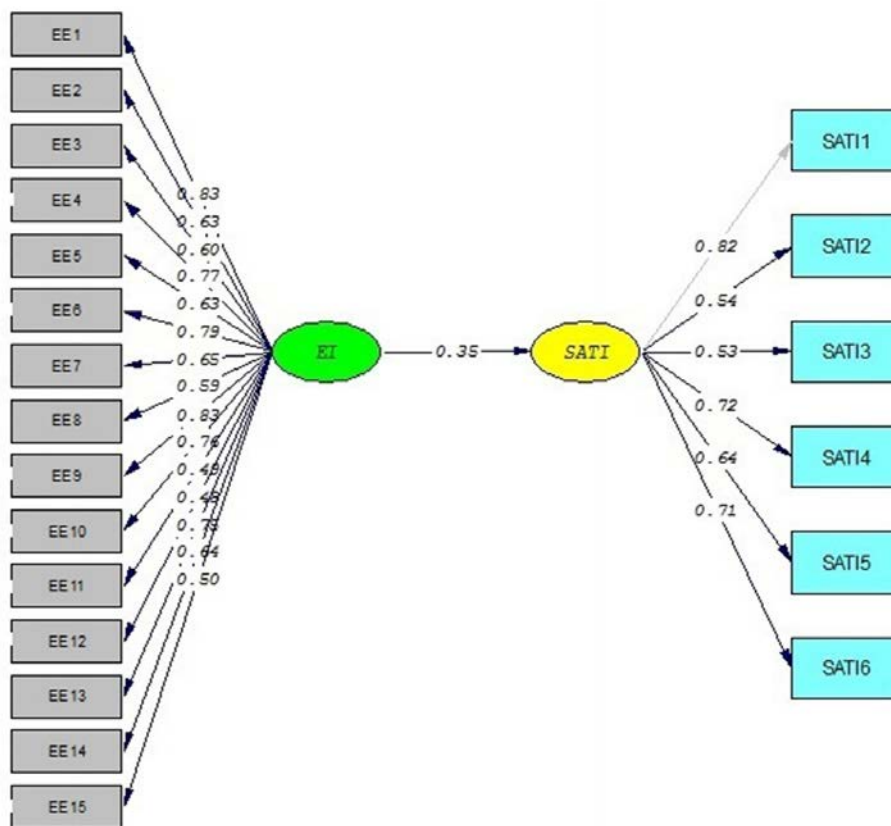
P-Value	مقدار T	مقدار برآورد استاندارد شده	بیشینه	کمینه	انحراف معیار	میانگین	شاخص	
							زیر مقیاس	
<0/01	۱۳/۵۶	۰/۸۳	۵	۲/۳۳	۰/۵۴۳	۴/۰۲	EE1	حل مسأله
<0/01	۹/۲۳	۰/۶۳	۵	۱/۶۷	۰/۸۴۲	۳/۹۱	EE2	خوشبختی
<0/01	۸/۶۴	۰/۶۰	۵	۱/۵	۰/۵۴۵	۳/۵۴	EE3	استقلال
<0/01	۱۱/۹۸	۰/۷۷	۵	۲/۱۷	۰/۶۰۴	۳/۵۶	EE4	تحمل فشار روانی
<0/01	۹/۲۲	۰/۶۳	۵	۱/۶۷	۰/۶۲۴	۳/۸۴	EE5	خودشکوفایی
<0/01	۱۲/۵۸	۰/۷۹	۵	۲	۰/۵۵۵	۳/۶۶	EE6	خودآگاهی هیجانی
<0/01	۹/۶۹	۰/۶۵	۵	۱/۶۷	۰/۶۰۷	۳/۵۳	EE7	واقع گرایی
<0/01	۸/۴۶	۰/۵۹	۵	۲	۰/۶۲۹	۳/۹۸	EE8	روابط بین فردی
<0/01	۱۳/۵۸	۰/۸۳	۵	۲/۱۷	۰/۶۰۰	۳/۹۵	EE9	خوش بینی
<0/01	۱۱/۷۹	۰/۷۶	۵	۲	۰/۵۵۳	۳/۹۳	EE10	عزت نفس
<0/01	۶/۸۶	۰/۴۹	۵	۱	۰/۷۸۲	۳/۳۲	EE11	کنترل تکانش
<0/01	۶/۶۶	۰/۴۸	۵	۲	۰/۵۵۳	۳/۴۳	EE12	انعطاف پذیری
<0/01	۱۱/۷۲	۰/۷۹	۵	۲/۱۷	۰/۷۶۶	۴/۲۹	EE13	مسئولیت پذیری
<0/01	۹/۴۱	۰/۶۴	۵	۱/۱۷	۰/۵۳۱	۳/۸۶	EE14	همدلی
<0/01	۷/۰۶	۰/۵۰	۵	۱/۶۷	۰/۵۸۱	۳/۲۵	EE15	خودابرازی
<0/01	۴/۱۸	۰/۳۵	۴/۳۸	۲/۷۹	۰/۴۳۷	۳/۷۳	EI	هوش هیجانی

متعادل و متقابل را مدنظر قرار داده و زیر مقیاس همکار، میزان تعاون، صمیمیت، وفاداری، ترغیب و مسئولیت پذیری همکاران را بررسی می‌کند. همچنین زیر مقیاس‌های حقوق و مزایا و ارتقاء،

اثرگذاری را در شکل‌گیری میزان رضایت شغلی جامعه داشته‌اند. زیر مقیاس مسئول مستقیم، ویژگی‌های مسئول مستقیم کارکنان، از جمله هوش، درایت، صلاحیت، شایستگی و ارتباط

جدول ۳. میزان هوش هیجانی و رضایت شغلی افراد با توجه سطح تحصیلات و گروه‌های سنی

رضایت شغلی			هوش هیجانی			رضایت شغلی				هوش هیجانی				آزمون
شخص	گروه	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	میانگین
														۳/۱۵
														۳/۲۲
														۳/۰۶
														۳/۷۰
														۳/۷۵
														۳/۷۲
														۳/۴۳
														۳/۴۸
														۳/۲
														۳/۱۳
														۳/۷۵
														۳/۷۹
														۳/۷۸
														۳/۷۳
														۳/۴۴
														۰/۷۱
														۰/۷۵
														۰/۵۸
														۰/۴۵
														۰/۴۶
														۰/۳۶
														۰/۳۹
														۰/۵۷
														۰/۷۳
														۰/۷۲
														۰/۱۱
														۰/۴۲
														۰/۴۲
														۰/۴۴
														<0/05
														> 0/05
														<0/05
														> 0/05
														آزمون F



شکل ۱. ارتباط متغیرهای مورد بررسی در مدل و زیرمقیاس‌هایشان با استفاده از مقادیر برآورد استاندارد شده

همان طور که در جدول شماره ۲ ملاحظه می‌گردد، میانگین امتیاز آزمون هوش هیجانی، در این مطالعه نشان از بهره مندی جامعه مورد نظر از هوش هیجانی نسبتاً مطلوبی دارد (۳/۷۳) در مقیاس ۵ امتیازی). بررسی زیر مقیاس‌های هوش

پایین ترین اعداد (کمتر از حد متوسط) را به خود اختصاص داده اند. در زیر مقیاس حقوق و مزایا، میزان خشنودی فرد از دستمزد و مزایای شغلی دریافتی و در زیر مقیاس ارتقاء، ترفیعات شغلی عادلانه و مستمر مورد بررسی قرار می‌گیرند.

هیجانی نشان می‌دهد که، اگرچه این زیر مقیاس‌ها اختلاف چشم‌گیری با یکدیگر ندارند، با وجود این زیر مقیاس‌های مسئولیت‌پذیری و حل مسئله، دارای امتیاز بالاتری می‌باشند. مسئولیت‌پذیری به‌عنوان توانایی بروز خود به‌عنوان یک عضو دارای حس همکاری، مؤثر و سازنده در گروه و حل مسئله به‌عنوان توانایی تشخیص و تعریف مشکلات، به همان خوبی خلق کردن و تحقق بخشیدن راه‌حل‌های مؤثر و بالقوه، تعریف می‌شود. در نقطه مقابل زیر مقیاس خودابرازی به‌عنوان توانایی ابراز احساسات، باورها و افکار صحیح و دفاع از مهارت‌های سازنده و بر حق خود، دارای کم‌ترین امتیاز می‌باشد.

در جداول شماره ۱ و ۲ مقادیر برآورد،  $T$  و  $P$ -Value نیز ارائه شده‌اند. مقادیر برآورد، ارتباط بین متغیرهای مدل را نشان داده و با استفاده از آنها می‌توان جهت رابطه را تشخیص داد. بطور معمول مقادیر برآورد استاندارد شده باید کمتر از ۱ باشند و اگر این مقادیر بیش از ۰/۵ باشند، مطلوبیت آن‌ها برای اندازه‌گیری متغیر پنهان را نشان می‌دهد. مقدار  $T$  نیز بیان‌کننده معناداری ضرایب می‌باشد. با در نظر گرفتن خطای ۰/۰۵، اگر مقدار  $T$  بیش از ۱/۹۶ باشد، رابطه مورد نظر معنی‌دار بوده و در صورتی که کمتر از این مقدار باشد، رابطه معنی‌دار تلقی نمی‌شود. همچنین برای ارزیابی این که آیا نتایج آزمایش به دلیل تصادف و شانس رخ داده یا خیر، از  $P$ -Value استفاده می‌شود. اگر مبنای تصمیم‌گیری را خطای ۰/۰۵ در نظر بگیریم و  $P$ -Value کمتر از این مقدار شود، می‌توان نتیجه گرفت که اختلاف مشاهده شده تصادفی نبوده است و اگر در مورد معنی‌داری یک ضریب رگرسیونی یا مسیر بحث شود، نتیجه گرفته می‌شود که رابطه بین دو متغیر تصادفی

نبوده و معنی‌دار است. در جدول شماره ۳ نیز تأثیر سن و سطح تحصیلات کارکنان، بر دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی ارائه گردیده است. از آنجاییکه تعداد گروه‌های سنی و گروه‌های تحصیلی از ۲ بیشتر است، از آزمون  $F$  (فیشر) برای تعیین معناداری روابط استفاده شده است.

همان‌طور که در جدول شماره ۳ قابل مشاهده است، سطح معنی‌داری آزمون  $F$  برای هوش هیجانی در گروه‌های تحصیلی بیش‌تر از ۰/۰۵ است، یعنی تفاوت معنی‌داری بین افراد نمونه با سطح تحصیلات مختلف، از نظر هوش هیجانی وجود ندارد. در مقایسه سطوح رضایت شغلی در افراد با تحصیلات مختلف، سطح معنی‌داری آزمون  $F$  کمتر از ۰/۰۵ است، یعنی رضایت شغلی افراد با تحصیلات مختلف، متفاوت است و گروه دارای مدرک لیسانس و بالاتر رضایت شغلی بیشتری نسبت به فوق‌دیپلم و پایین‌تر دارند. همچنین، سطح معنی‌داری آزمون  $F$  برای هوش هیجانی در گروه‌های سنی بزرگتر از ۰/۰۵ است، بنابراین هوش هیجانی گروه‌های سنی مختلف، تفاوت معنی‌داری با هم ندارند. ولی سطح معنی‌داری آزمون  $F$  برای رضایت شغلی در گروه‌های سنی، کوچکتر از ۰/۰۵ است؛ بدین معنا که رضایت شغلی در گروه‌های سنی متفاوت است و بیشترین میزان رضایت شغلی از آن گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال است. این گروه سنی شامل افرادی است که نه‌چندان تازه‌کار بوده و نه می‌توان آن‌ها را بسیار باتجربه دانست.

بررسی فرضیه پژوهش: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۴. برخی از مقادير برازش مدل پژوهش

مقادير در اين مطالعه	مقادير سفارش شده	عنوان	شاخص های برازش
۲/۷۸	< ۳		$\chi^2/df$
۰/۷۳	$\geq ۰/۹$	شاخص نيكویی برازش تعديل شده	Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)
۰/۰۷۴	< ۰/۰۸	ریشه میانگین مجذورات خطا	Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)
۰/۹۳	$\geq ۰/۹$	شاخص برازشی نرم شده	Normed Fit Index (NFI)
۰/۹۱	$\geq ۰/۹$	شاخص برازشی نرم نشده	Non-Normed Fit Index (NNFI)
۰/۹	$\geq ۰/۹$	شاخص برازش مقایسه ای	Comparative Fit Index (CFI)
۰/۹	$\geq ۰/۹$	شاخص برازش افزایشی	Incremental Fit Index (IFI)
۰/۹۲	$\geq ۰/۹$	شاخص نيكویی برازش	Goodness of Fit Index (GFI)

متغير رضایت شغلی بوده و در نقطه مقابل زیر مقیاس های همکار و مسئول مستقیم کمتر از سایر زیر مقیاس ها مبین متغير رضایت شغلی محاسبه شده می باشند. براساس نتایج جدول شماره ۲، در میان ۱۵ زیر مقیاس هوش هیجانی، زیر مقیاس های خوش بینی، حل مسأله و خودآگاهی هیجانی، بیش از سایرین بیان کننده میزان هوش هیجانی محاسبه شده بوده و در نقطه مقابل هوش هیجانی محاسبه شده، کمترین میزان وابستگی را با زیر مقیاس های انعطاف پذیری، کنترل تکانش و خودبرازی نشان می دهد. همان طور که در جداول شماره ۱ و ۲ ملاحظه می گردد، در این تحقیق تمامی مقادير برآورد استاندارد شده مطلوب بوده و این بدین معنی است که پرسشنامه های مورد استفاده، مناسب بوده اند.

بررسی اعتبار مدل پژوهش: به منظور اعتبارسنجی و سنجش برازش مدل پژوهش، از یکسری شاخص های برازندگی استفاده می شود، که تعدادی از این شاخص ها در جدول شماره ۴

فرضیه مذکور در قالب شکل شماره ۱ و جداول شماره ۱ و ۲ بررسی شده است. شکل شماره ۱، بیانگر ارتباط موجود بین دو متغير هوش هیجانی و رضایت شغلی و نیز ارتباط هر یک از دو متغير با زیرمقیاس هایش، براساس مقادير برآورد استاندارد شده می باشد. همان طور که مشاهده می گردد، این مقدار برای ارتباط بین دو متغير هوش هیجانی و رضایت شغلی برابر با ۰/۳۵ می باشد، که بیانگر وجود یک ارتباط مستقیم (مثبت) بین این دو متغير است. هم چنین مقدار T برای این ارتباط برابر با مقدار ۴/۱۸ بدست آمده است. بنابراین ارتباط مستقیم هوش هیجانی و رضایت شغلی، معنادار بوده و به جامعه مورد نظر قابل تعمیم است. در شکل شماره ۱، اعدادی که از طریق فلش های خارج شده از هر متغير بسمت زیرمقیاس های متغير مرتبط می شوند، بیان کننده میزان وابستگی هر متغير به زیرمقیاس هایش می باشند. با توجه به جدول شماره ۱، زیر مقیاس شغل بیش از سایر زیر مقیاس ها بیان کننده



ارایه گردیده است [11].

به طور کلی شاخص‌های برازندگی به ۳ دسته مطلق (بیان کننده واریانس خطا)، نسبی (مقایسه مدل با سایر مدل‌های ممکن) و تعدیل یافته (بیان کننده چگونگی ترکیب برازندگی و صرفه جویی و یا ایجاد با هم) تقسیم می‌شوند. جدول شماره ۴، مقادیر شاخص‌های برازشی و مقادیر بحرانی (سفارش شده) آن‌ها را بیان می‌کند. با توجه به این جدول، در اکثر موارد شاخص‌های برازندگی در ناحیه پذیرش مدل قرار گرفته و بطور کلی می‌توان نتیجه گرفت که مدل برازشی، مناسب بوده است.

### بحث

این مطالعه به منظور ارزیابی تأثیر میزان هوش هیجانی کارکنان بر میزان رضایت شغلی ایشان صورت پذیرفت. هوش هیجانی بعنوان یک متغیر روانشناختی نوین و بدیع بسیاری از ویژگی‌های شغلی افراد را تحت تأثیر قرار داده و در بسیاری از حوزه‌های شغلی بعنوان یک عامل مهم و پیش بینی کننده مطرح می‌باشد. از اینرو در این مطالعه نیز رابطه هوش هیجانی با متغیر رضایت شغلی در قالب یک مدل نظری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. انتخاب این متغیرها و شکل‌گیری مدل نظری مورد بررسی، بر پایه این فرضیه مطرح گردید که بین میزان هوش هیجانی کارکنان و میزان رضایت شغلی ایشان یک ارتباط مستقیم وجود دارد. تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی نتایج در این تحقیق موردی و مقطعی نشان داد که این فرضیه تأیید می‌شود

و می‌توان گفت که بین میزان هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم وجود دارد (با مقدار برآورد استاندارد شده ۰/۳۵). عبارت دیگر، هوش هیجانی بالا با میزان رضایت شغلی درک شده بالا نیز همراه می‌باشد. بررسی مقدار T نیز نشان می‌دهد که این ارتباط کاملاً معنادار بوده و به جامعه آماری مورد نظر قابل تعمیم است (مقدار  $T=18/4$ ).

نتایج این پژوهش، با نتایج تعدادی از مطالعات پیشین نیز مطابقت دارد. حقیقت جو و همکاران، در بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان، ضمن تأیید رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، عنوان کرده‌اند که هرچه هوش هیجانی کارکنان بیشتر باشد، میزان رضایت شغلی ایشان نیز بیشتر است [12]. ایلیاس و همکاران، در یک مطالعه همبستگی نشان دادند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی ارتباط مثبتی وجود دارد. از طرفی در این پژوهش همچنین از عوامل تجربه و سابقه کاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی افراد نام برده شده است [13]. در تحقیق دیگری از سارنی و همکاران بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالت اوکلاهما و کالیفرنیا، مشخص گردید که کارکنان با هوش هیجانی بالاتر با نشاط تر و سرزنده تر بوده و از میزان رضایت شغلی بیش‌تری برخوردار می‌باشند [14]. در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان، قونیم و همکاران ضمن تأیید ارتباط مستقیم میان هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان، عنوان کرده‌اند که تأثیر مثبت

شغلی بسیار پایین بود و بعبارتی علی رغم وجود جو مثبت همکاری و سازندگی در محیط کار، افراد از بازخوردهای دریافتی راضی نبودند. این در حالیست که در آزمون هوش هیجانی، افراد کمترین امتیاز را در توانایی خودابرازی کسب کردند. بنابراین توانایی پایین افراد در ابراز باورها، افکار و مهارت‌های خود که از مهم‌ترین دلایل عدم پیشرفت شغلی نیز می‌باشد، در پایین بودن میزان رضایت افراد از ترفیعات و مزایای شغلی دریافتی شان مزید بر علت گردیده و به وضوح قابل مشاهده است.

### نتیجه گیری

براساس نتایج به دست آمده در این مطالعه، هوش هیجانی و رضایت شغلی دارای ارتباط مستقیم و معناداری هستند، یعنی میزان هوش هیجانی بالاتر، با میزان رضایت شغلی بالاتری نیز همراه می‌باشد. بنابراین با آموزش و ارتقاء مهارت‌های هوش هیجانی کارکنان می‌توان رضایت شغلی و کارآیی آنان و نیز راندمان محیط‌های کاری را افزایش داد.

این مطالعه بصورت مقطعی و با این امید انجام پذیرفت که دریچه‌ای جدید در زمینه پیش بینی رفتارهای شغلی کارکنان در محیط‌های کاری گشوده شود، تا بتوان با شناسایی حالات عاطفی و هیجانی افراد به افزایش راندمان، بهره‌وری و اعتلای محیط کار کمک کرد. بنابراین با انجام مطالعات تکمیلی می‌توان با اطمینان بیشتری در مورد نتایج بدست آمده و

هوش هیجانی بر میزان رضایت شغلی، منجر به عملکرد شغلی بهتر و بالا رفتن کیفیت کاری خواهد شد [15]. بازوند و همکاران نیز در بررسی ارتباط هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، نشان دادند بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود داشته و کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، از سطح رضایت شغلی بالاتری نیز برخوردار خواهند بود [16].

بررسی زیرمقیاس‌های هر دو آزمون نشان از وجود یک ارتباط معنادار مابین این زیرمقیاس‌ها دارد. در این پژوهش نشان داده شد که زیرمقیاس‌های مسئولیت پذیری و حل مسأله از آزمون هوش هیجانی، به موازات زیرمقیاس‌های مسئول مستقیم و همکار در آزمون رضایت شغلی، از امتیاز بالاتری برخوردارند. در واقع کارکنان بواسطه بهره مندی از میزان مسئولیت پذیری اجتماعی و نیز توانایی حل مسأله بیشتر، از میزان همکاری و سازندگی بیشتری نیز برخوردار بوده و در جهت رفع موانع و مشکلات کاری گام‌های ثمر بخش و مؤثری را برمی‌دارند؛ که این ویژگی بارز بدست آمده، با میزان رضایت مندی بالای کارکنان از سرپرستان و همکاران خود در این پژوهش همراه می‌باشد. بعبارت دیگر این ارتباط بیانگر وجود روابط کاری خوب در بین کارکنان می‌باشد که نتیجه آن بصورت افزایش حس همکاری، مسوولیت پذیری و نیز رضایت مندی از همکاران و سرپرستان نمود یافته است. همچنین، در این تحقیق میزان رضایت افراد از میزان حقوق و مزایای دریافتی خود و ارتقاءهای

### تشریح و قدردانی

در پایان از واحد تحقیق و توسعه شرکت نفت تهران که زمینه اجرای این مطالعه را فراهم نمودند، سرکار خانم لیلا حکیمیان که در ساماندهی اطلاعات ما را یاری نمودند و نیز کلیه کارکنان محترم شرکت نفت تهران به ویژه کارکنان محترم واحد ایمنی، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نماییم.

اقدامات مورد نیاز اظهار نظر کرد. با توجه به تعداد محدود مدل‌های مشابه، مدل مورد مطالعه در این پژوهش، براساس بررسی میدانی مطالعات گذشته و براساس تشخیص محققین طراحی شد، در حالی که متغیرهای دیگری همچون استرس شغلی، فرسودگی شغلی و تنش شغلی نیز می‌توانند در مطالعات بعدی مورد استفاده قرار بگیرند.

### REFERENCES

- [1] Goleman D. Working with emotional intelligence. Tehra: Roshd; 2013. 456 p.
- [2] Aghayar S, Sharifi Daramadi P. Emotional intelligence. Tehran: Sepahan; 2007. 204 p.
- [3] Goleman D. Emotional intelligence: why it can matter more than IQ. Tehran: Roshd; 2012. 424 p.
- [4] Bradberry T, Griaves J. Emotional intelligence. Tehran: Savalan; 2013. 284 p.
- [5] Shafiabadi A. Occupational and professional counseling and guidance about career choice theories. Tehran: Roshd; 1993.
- [6] Gharabaghi H. The relationships between personality traits (factors) of workers and their job satisfaction in Teraktor Sazi Iran. Tabriz University; 2004.
- [7] Sa'atchi M, Kamkari K, Asgarian M. Psychological tests. Tehran: Virayesh; 2010. 394 p.
- [8] Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement; a strategy for the study of attitudes. Chicago: Chicago, Ill., Rand McNally; 1969. 194 p.
- [9] Maraee M. A Survey of Job Satisfaction of Cultural Sector Employees in Isfahan. 2000.
- [10] Ghazi Tabatabaie M. Covariance Structure Models or LISREL Models in the Social Sciences. J Fac Humanit Soc Sci Tabriz Univ. 1995;2:98-117.
- [11] Azar A, Khadivar A. Application of Multivariate Statistical Analysis in Management. Tehran: Negah danesh; 2014. 488.
- [12] Haghigatjoo Z, Shafighpour M, Ansari H, Haghigatjoo Z. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Women and Men in Universities of Medical Sciences. Fac Nurs Midwifery, Orumieh Univ. 2008;6(4):158-69.

- [13] Ealias A, George J. Emotional Intelligence and Job Satisfaction : A Correlational study. J Commer Behav Sci. 2012;1(4):37-42.
- [14] Sarni. Emotional intelligence in the Prediction of Placement Success in the company Business incentives. Multi – Health Systems. Toronto, Canada: Multi – Health Systems; 2000.
- [15] Ghoniem A, Elkhoully S, Mohsen G, Ibrahim M. Impact of Emotional Intelligence and Gender on Job Satisfaction among Egyptian Government Sector Employees. J Soc Sci. 2011;3(1):22-7.
- [16] Bazvand K, Kashef MM, Esmeili M. The Relationship between Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Physical Education Organization Workers in Lorestan. J Sport Manag. 2013;5(4):125-43.

## The relationship between employees' emotional intelligence and their job satisfaction using structural equation model in one of the oil industries in Tehran

*S. Dodangeh<sup>1</sup>, S.A. Zakerian<sup>2\*</sup>, M. Dehghani<sup>3</sup>, S.M. Ghazi Tabatabaie<sup>4</sup>, R. Pirmand<sup>5</sup>*

<sup>1</sup> *M.Sc. of Occupational Health Engineering, Tehran, Iran*

<sup>2</sup> *Associate Professor, Department of Occupational Health Engineering, School of Public Health AND Institute of Health Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran*

<sup>3</sup> *M.Sc. of Social-Economical Statistics, Tehran, Iran*

<sup>4</sup> *Associate Professor, Department of Demography, School of Social Science, Tehran University, Tehran, Iran*

<sup>5</sup> *Head of Safety Office in Tehran's Oil Refinery, Tehran, Iran*

### Abstract

**Introduction:** Emotional intelligence as the ability to understand and control feelings and emotions, and job satisfaction as positive attitudes of employees towards their jobs is amongst the effective indicators in the workplaces. Therefore, this research investigated the effect of emotional intelligence of employees on their job satisfaction in one of the Oil refineries in Tehran..

**Material and Method:** This research is a practical and cross-sectional study. The statistical population consisted of 300 employees selected by stratified random sampling method. Bar-On questionnaire (90-item) and JDI questionnaire (70-item) were used in order to measure emotional intelligence and job satisfaction, respectively. LISREL8.72 software was employed to estimate causal effect between study variables and calculation of descriptive indices and comparison of variables were done by means of SPSS software version 18.

**Result:** According to results, there was a direct association between emotional intelligence of employees and their job satisfaction. In other words, the higher emotional intelligence, the higher rate of job satisfaction. Of the 15 sub-scales of emotional intelligence, Responsibility and Self-expression obtained the highest and the lowest scores, respectively. Furthermore, Supervisor and Salaries were ranked as the highest and the lowest valued subscales of job satisfaction. According to the results, employees job satisfaction level are improved in parallel to increase of education level and the maximum score of this variable was belonged to the age group of 30-45 years.}

**Conclusion:** Emotional intelligence, as a psychological variable, affects the worker's job satisfaction. Considering the direct relationship between these two variables, by training and increasing the emotional intelligence of employees, job satisfaction and consequently their efficiency and productivity can be improved in the workplaces.

**Key words:** *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Structural Equation Model, Tehran Oil Refinery*

\* Corresponding Author Email: [zakerian@sina.tums.ac.ir](mailto:zakerian@sina.tums.ac.ir)