

# بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان

مراد رضایی دیزگاه<sup>۱</sup> - فردین مهراییان<sup>۲\*</sup> - محسن جانی پور<sup>۳</sup>

mehrabian@gums.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۷/۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۷/۱۹

## مکیده

**مقدمه:** رضایت شغلی احساسی است که موجب بهبود بهره وری، افزایش انگیزه و توان مندی کارکنان می شود. لذا شناخت عوامل موثر بر آن و توجه به هوش هیجانی می تواند زمینه افزایش رضایت شغلی را فراهم نماید. هدف این تحقیق بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی است.

**روش کار:** این پژوهش به صورت توصیفی و مقطعی انجام گرفته است. جامعه تحقیق حاضر کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان بوده که تعداد آن ها ۴۱۳ نفر می باشد و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۰ نفر تعیین شد. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد و برای سنجش روایی از روایی محتوا و برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و از شاخص های آمار توصیفی و مدل سازی معادلات ساختاری برای تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار لیزرل بهره برداری شد.

**یافته ها:** نتایج نشان می دهد که هوش هیجانی بر ناهماهنگی هیجانی، فرسودگی هیجانی، تلاش هیجانی، رضایت شغلی، نقصان موفقیت فردی، مسخ شخصیت و ناهماهنگی هیجانی بر فرسودگی هیجانی، نقصان موفقیت فردی، رضایت شغلی، مسخ شخصیت و تلاش هیجانی بر فرسودگی هیجانی، رضایت شغلی، نقصان موفقیت فردی و فرسودگی هیجانی بر مسخ شخصیت، نقصان موفقیت فردی، رضایت شغلی و در نهایت نقصان موفقیت فردی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

**نتیجه گیری:** با توجه به محرز شدن رابطه بین رضایت شغلی با فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و ناهماهنگی هیجانی لازم است تا مدیران برنامه هایی جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان و احساس خود کارآمدی اجرا نموده و زمینه کاهش فرسودگی شغلی را فراهم نمایند.

**کلمات کلیدی:** رضایت شغلی، هوش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت، فرسودگی هیجانی، تلاش هیجانی، نقصان موفقیت فردی

تلاش هیجانی، نقصان موفقیت فردی

۱- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت، رشت، ایران

۲- دانشیار، گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، مرکز تحقیقات بهداشت و محیط زیست، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

## مقدمه

شغل هر فرد باید تأمین کننده قسمت عمده ای از نیازهای مادی، روانی و اجتماعی او باشد، اما برخی از انسان ها به علت مشکلات اقتصادی، ضعف مدیریت، عدم برنامه ریزی صحیح و به ویژه توجه نکردن به لزوم ارضاء نیازهای اساسی، دچار احساس ناراضی می شوند. یکی از سازمان هایی که رضایت کارکنان در آن از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، سازمان های خدمات درمانی و واحدهای وابسته به آن هاست. سازمان های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه ای که در زمینه پیش گیری مراقبت و درمان بر عهده دارند از جایگاه ویژه ای در جامعه برخوردار می باشند و ناراضی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارائه شده و در نهایت ناراضی مشتریان آن ها خواهد شد و توجه به نظرات و خواسته های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است.

رضایت شغلی یکی از وسیع ترین موضوعاتی می باشد که در زمینه ی ادبیات مدیریت مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است (۱). رضایت شغلی به نگرش ها و نظرات کارکنان نسبت به شغل شان یا محیط مربوطه و واکنش هیجانی کلی آن ها در مقابل نقش های شغلی مربوط می شود و یکی از اثربخش ترین و موثرترین شاخص های خشنودی حرفه ای یا شغلی است (۲). رضایت شغلی می تواند به عنوان یک وضعیت احساسی و عاطفی مطلوب ناشی از ارزیابی و تخمین شغل شخص برای دست یابی یا تسهیل رسیدن به موفقیت و ارزش های شغلی دیده شود (۳). رضایت شغلی نتیجه انتظارات و تجارب از یک شغل بوده و به میزان زیادی غیرفردی و ذهنی و درونی است (۴). رضایت شغلی عاملی است که بر کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر گذار است. بسیاری

از کارکنان به دلیل عدم رضایت از کار، شغل خود را ترک می کنند (۵). این متغیر از طریق اندازه گیری احساس فرد نسبت به دوست داشتن و راضی بودن از کار سنجیده می شود (۶). رضایت شغلی به عنوان احساسات و نگرش های مثبت نسبت به شغل خود، از جمله شاخص های مهم و تأثیرگذار در محیط کار می باشد (۷). محققان عوامل بسیار زیادی را در ارتباط با رضایت شغلی مورد بررسی قرار داده اند، اما بر اساس تحقیق لی و چیانگ، هوش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، تلاش هیجانی، فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی به عنوان عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی معرفی شده است (۶).

یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی وجود داشته باشد (۸). این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند، می تواند تهدید بزرگی به شمار آید (۹) فرسودگی شغلی مشکلی بالقوه در تمام مشاغل به شمار می آید که کارکنان آن با مشتریان، ارباب رجوع و قوانین دست و پاگیر دولتی سر و کار دارند. نکته ی مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه های مستقیم و غیر مستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می شود. ترک خدمت هزینه های زیادی برای سازمان به دنبال دارد (۱۰). فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی تعریف نمود و فرسودگی هیجانی مبتنی بر خستگی روانی و فیزیکی، همراه با افت سطح انگیزش فرد در محیط کار محسوب

با مشتری قابل سنجش است (۶). تلاش هیجانی می‌تواند به عنوان درک منابع سرمایه گذاری شده تعریف شود در زمانی که نیازهای هیجانی شغل برآورده می‌شوند. در واقع تلاش هیجانی را می‌توان به یک ساختار دو بُعدی با یک بُعد صریح و یک بعد ضمنی مفهوم سازی کرد. این متغیر از طریق اندازه گیری سازه های تلاش برای درک احساسات واقعی مشتری برای کمک به او، احساس ناخرسندی از رفتارهای خلاف واقع و خلاف هیجان به مشتری، تلاش برای نشان دادن ارتباط مناسب و تعامل سازنده با مشتری، تلاش برای تغییر در احساسات واقعی برای سازگاری با مشتری، نیاز به بروز هیجانانگیز برای مشتری و تلاش برای عرضه تصویر مطلوب از سازمان به مشتری قابل سنجش است (۳).

مسخ شخصیتی یک تغییر در درک یا تجربه ی خود فرد است که در نتیجه منجر به احساس بی طرفی است که به شخص دست می‌دهد و در واقع یک تجربه از جهان خارجی است که به نظر عجیب و یا غیر واقعی است. این متغیر از طریق اندازه گیری سازه های بحث با مشتریان سازش ناپذیر، احساس بی علاقه نسبت به دیگران در مواجهه با شغل، تغییر احساسات به خاطر در اختیار داشتن شغل مورد نظر و عدم توجه به مشتریان قابل سنجش است (۱۳).

نقصان موفقیت فردی به از دست دادن یا کاهش احساسات رقابتی و موفقیت در کار اشاره دارد. این متغیر از طریق اندازه گیری سازه های درک صحیح از چگونگی احساس مشتریان، توجه اثربخش به حل مشکلات مشتریان، احساس و نگرش مثبت نسبت به زندگی با توجه به شغل مورد نظر، ایجاد جو مطلوب برای مشتریان و کسب

می‌شود. فرسودگی احساسی حالتی است که از طریق تقاضاهای احساسی و فیزیولوژیکی در افراد ایجاد می‌شود و با کاهش عمل کرد شغلی ارتباط دارد (۱۱). بهبود منابع شغلی می‌تواند از راه کارهای موثر بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تعلق خاطر شغلی، سلامت و تعهد سازمانی است (۱۲). بر مبنای نظریه حفاظت از منابع، کارکنان فرسوده شده، منابع و انرژی شان کاهش می‌یابد (۱۳).

هوش هیجانی و ناهماهنگی هیجانی بر فرسودگی شغلی تأثیر گذار است. هوش هیجانی نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات به شیوه ای است که سطح زندگی را بهبود و فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش دهد. این متغیر از طریق اندازه گیری ابعاد ارزیابی احساسات شخصی، ارزیابی و تشخیص احساسات دیگران، تنظیم احساسات و هیجانانگیز شخصی و استفاده از احساسات در فعالیت ها و وظایف قابل سنجش است. ناهماهنگی هیجانی یکی از پدیده های عاطفی است که اغلب سازمان ها با آن مواجه هستند. این پدیده عواملی مانند، محیط، سازمان، کارکنان و احساسات و عواطف را در بر می‌گیرد (۱۴). ناهماهنگی هیجانی، موقعیتی توصیف شده است که در آن یک کارگر یا کارمند باید هیجانی را نشان دهد که در آن وضعیت خاص صادقانه و واقعی نیست. این متغیر از طریق اندازه گیری سازه های بیان احساسات واقعی در مورد شغل، بیان احساس واقعی در هنگام مواجه شدن با مشتری، عدم بیان احساس واقعی در هنگام آرایه ی خدمات، خوشنودی ظاهری و لبخند ساختگی در مقابل مشتری و در هنگام آرایه ی خدمات، تعامل و برقراری ارتباط بسیار مصنوعی و ساختگی

هیجانی" را انجام دادند. داده ها نشان داد که هوش هیجانی تاثیر مستقیم و مثبتی بر رضایت شغلی احساسی دارد(۶).

ایلیاس و همکاران، در یک مطالعه هم بستگی نشان دادند که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی ارتباط مثبتی وجود دارد. از طرفی در این پژوهش از عوامل تجربه و سابقه کاری به عنوان عوامل اثرگذار بر میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی افراد نام برده شده است (۱۸). قونیم و همکاران در مطالعات خود ارتباط مستقیم میان هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان را تایید و عنوان کردند که هوش هیجانی بر عمل کرد شغلی و بالارفتن کیفیت کاری تاثیر مثبت دارد (۱۹).

بررسی روابط علی بین متغیرهای پژوهش برای اولین بار در ایران مورد بررسی قرار گرفته که از جنبه های نوآوری این تحقیق است. ارزیابی نویسندگان این پژوهش حاکی از آن است که علیرغم پژوهش های انجام شده مشابه در داخل و خارج کشور پژوهش جامعی در خصوص تبیین رضایت شغلی کارکنان دانشگاه های علوم پزشکی با نقش میانجی فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و ناهماهنگی هیجانی انجام نشده است. لذا توجه به این که نیروی انسانی به عنوان گران ترین و با ارزش ترین سرمایه و منبع سازمانی محسوب می شود(۲۰) و یکی از تلاش هایی که سازمان ها جهت حفظ منابع انسانی باید انجام دهند ایجاد رضایت شغلی در کارکنان است (۲۱) و از آن جا که مهم ترین عوامل پویایی و رشد کشورها، مراکز علمی و دانشگاهی می باشند (۲۲)، بنابراین محقق در صدد شد با انجام این پژوهش با عنوان تبیین رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی با تاکید بر فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و ناهماهنگی

تجربه های با ارزش با توجه به شغل مورد نظر و مواجهه با مشکلات عاطفی به صورت بسیار آرام قابل سنجش است(۶).

نتایج مطالعات علوی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان "بررسی رابطه رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان خاتم" نشان داد که بین مولفه های فرسودگی شغلی معلمان به تفکیک جنسیت تنها در احساس کفایت تفاوت معنی داری وجود داشت و به تفکیک سطح تحصیلات و سن تفاوت معنی داری مشاهده نشد. تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیش بینی خستگی هیجانی و احساس کفایت نقش داشتند، اما در پیش بینی مسخ شخصیت، تنها تعهد سازمانی نقش داشت(۱۵). نتایج مطالعات بازوند و همکاران (۱۳۹۲) با عنوان "رابطه ی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره ی کل تربیت بدنی استان لرستان" نشان داد که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. هم چنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه ی مثبت و معناداری مشاهده شد. نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که مؤلفه های شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات در پیش بینی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنادار است(۱۶). دال سانتو و همکارانش(۲۰۱۳) پژوهشی را با عنوان "ناهماهنگی هیجانی و رضایت شغلی: نقش تعدیل کننده ی تعهد سازمانی و اهمیت وظیفه" انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۱۷). لی و چیانگ در سال(۲۰۱۲) پژوهشی با عنوان "کاهش خستگی و افزایش و ارتقا رضایت شغلی: نقش حیاتی و تعیین کننده ی هوش هیجانی کارکنان هتل و نیروی کار

جدول ۱. منابع پرسش نامه

متغیر	منبع پرسشنامه	سوالات
هوش هیجانی	( وونگ و لاو، ۲۰۰۲)	۱-۱۶
ناهماهنگی هیجانی	( چو و مورمن، ۲۰۰۶)	۱۷-۲۵
تلاش هیجانی	(چو و مورمن، ۲۰۰۶)	۲۶-۳۱
فرسودگی هیجانی	(ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۶)	۳۲-۳۸
مسخ شخصیتی	(ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۶)	۳۹-۴۲
موفقیت فردی	(ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۶)	۴۳-۴۸
رضایت شغلی	(کامن و همکاران، ۱۹۷۹)	۴۹-۵۱

هیجانی و استخراج نتایج آن، فرضیه افزایش بهره‌وری و بهبود عمل کرد و توان مندی کارکنان را فراهم نماید.

### روش کار

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش کار توصیفی، تحلیلی و مقطعی بود. جامعه آماری و محیط پژوهش ۴۱۳ نفر از کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان شامل دانشکده پزشکی، دانشکده دندانپزشکی، دانشکده داروسازی، دانشکده بهداشت، دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی و دانشکده پرستاری و مامایی شرق گیلان بودند که به روش نمونه‌گیری غیر احتمالی سهمیه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران نمونه‌ای به حجم ۲۰۰ نفر به دست آمد. از هر دانشکده به نسبت تعداد کارکنان تعداد افراد نمونه مشخص گردید.

ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد هشت بخشی شامل پرسش‌نامه هوش هیجانی توسط وونگ و لاو (۲۰۰۲)، ناهماهنگی هیجانی و تلاش هیجانی توسط چو و مورمن (۲۰۰۶)، فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیتی و موفقیت فردی توسط ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) و رضایت شغلی توسط کامن و همکاران (۱۹۷۹) است. بخش اول مربوط به اطلاعات فردی و دموگرافیک پاسخ‌دهندگان،

بخش دوم با ۱۶ سوال مربوط به سوالات هوش هیجانی، بخش سوم آن مربوط به متغیر ناهماهنگی هیجانی (شامل ۹ سؤال)، بخش چهارم آن مربوط به متغیر تلاش هیجانی (شامل ۴ سؤال)، بخش پنجم آن مربوط به فرسودگی هیجانی (شامل ۷ سؤال)، بخش ششم مربوط به متغیر مسخ شخصیتی (شامل ۴ سؤال) بخش هفتم آن مربوط به متغیر موفقیت فردی (شامل ۶ سؤال) و بخش آخر هم مربوط به متغیر رضایت شغلی است (شامل ۳ سؤال) و با استفاده از مقیاس لیکرت امتیازدهی شد (۲۳). (جدول ۱) روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی صوری و استفاده از نظرات صاحب‌نظران و اصلاح جزئی بخش‌هایی از پرسش‌نامه و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ بررسی و تایید شد (جدول ۲). وضعیت توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون آماری کولموگروف اسمیرنوف بررسی و با توجه به این که

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی اعتبار مدل

معیارها یا شاخص‌های برازش	مدل کامل	مقدار مطلوب
Chi-Square	۲۱/۰۱	مقدار کای اسکور جدول
Chi-Square/DF	۱/۹۱	۱ تا ۳
GFI	۰/۹۱	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)
NFI	۰/۹۰	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)
RMSEA	۰/۰۹۱	کوچک‌تر از ۰/۰۱
RMR	۰/۰۳۸	کوچک‌تر از ۰/۰۵

آزادی مدل محاسبه می‌شود. اغلب مقادیر بین ۲ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. با این حال دیدگاه‌ها در این زمینه متفاوت است. شوماخر و لومکس (۱۳۸۸) مقادیر بین ۱ تا ۵، کارماینز و مک ایور (۱۹۸۱) مقادیر بین ۲ تا ۳، اولمن (۲۰۰۱) مقادیر بین ۱ تا ۲ و کلاین (۲۰۰۵) مقادیر بین ۱ تا ۳ را قابل قبول می‌دانند. مقدار قابل قبول برای شاخص NFI حداقل ۰/۹۰ و مقداری که نشان دهنده یک برازش خوب است حداقل ۰/۹۵ در نظر گرفته شده است. مقدار RMSEA که در حقیقت همان آزمون انحراف هر درجه آزادی است، برای مدل‌هایی که برازندگی خوبی داشته باشند، ۰/۰۵ یا کم تر است. مقادیر بالاتر از ۰/۰۸ نشان دهنده‌ی خطای معقولی برای تقریب در جامعه است و در مدل‌هایی که مقدار آن ۰/۱ یا بیش تر است برازش ضعیفی دارند. حداقل مقدار برای شاخص RMR صفر است، یعنی حالتی که برازش کامل و ماتریس باقی مانده یک ماتریس صفر است (ماتریسی که همه‌ی درایه‌های آن صفر می باشد). اما حداکثر آن با توجه به مقادیر کوواریانس‌ها در ماتریس باقی مانده می‌تواند عددی کوچک یا بزرگ باشد. در هر حال کوچک‌تر بودن مقدار RMR برای یک مدل در مقایسه با مدل دیگر می‌تواند به عنوان یکی از معیارهای بهتر بودن آن مدل تلقی شود (جدول ۲)

سطح معنی داری در تمامی متغیرها بالای ۰/۰۵ بود، بنابراین فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تایید شد.

در تحقیق حاضر از نرم افزار spas نسخه ۱۸ برای محاسبه شاخص‌های آمار توصیفی و از نرم افزار lisrel نسخه ۸/۷۲ برای محاسبه آمار استنباطی و تایید روابط بین متغیرها استفاده شد. قبل از تایید روابط مناسب بودن و برازش مناسب مدل بررسی و مورد تایید قرار گرفت (جدول ۳).

نرم افزار لیزرل از قابلیت محاسبه‌ی شاخص نیکویی برازش (نسبت مجموع مجذورات تبیین شده توسط مدل به کل مجذورات ماتریس برآورده شده در جامعه) برخوردار است. شاخص نیکویی برازش برای اعتبار مدل تحقیق و ضرایب مسیرها مورد بررسی قرار می‌گیرد. این شاخص از لحاظ مطلوبیت به ضریب هم بستگی شباهت دارد. هر دوی این معیارها بین صفر تا یک متغیر هستند؛ گرچه از لحاظ نظری ممکن است منفی باشند (در واقع نباید چنین اتفاقی بیفتد، زیرا حاکی از عدم برازش قطعی مدل با داده‌هاست). هرچه GFI به عدد یک نزدیک‌تر باشند، نیکویی برازش مدل با داده‌های مشاهده شده بیش تر است. یکی دیگر از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه‌ی شاخص برازش، کای اسکوئر به هنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده‌ی مقدار کای اسکوئر بر درجه

جدول ۳. توصیف شاخص‌های آماری متغیرهای پژوهش

متغیر	حداقل مقدار	حداکثر مقدار	میانگین	انحراف معیار
رضایت شغلی	۱	۵	۲/۸۶۳	۰/۵۶۹
فرسودگی شغلی	۱	۵	۲/۶۸۹	۰/۳۹۸
هوش هیجانی	۱	۵	۳/۱۴۷	۰/۳۲۱
تلاش هیجانی	۱	۵	۲/۸۱۶	۰/۵۴۲
ناهماهنگی هیجانی	۱	۵	۲/۳۶۳	۰/۸۰۱
مسخ شخصیت	۱	۵	۳/۳۳۲	۰/۹۱۱
نقصان موفقیت	۱	۵	۲/۹۸۵	۰/۸۷۶

در جدول (۴) و اشکال (۱ و ۲) آرایه شده است. نوع روش آماری مورد استفاده از تحلیل معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل با هدف میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته است. برای برآورد پارامترهای مدل معادلات ساختاری یک مجموعه معادلات رگرسیون بر حسب متغیرهای مستقل و وابسته‌ی مدل تدوین می‌شود. تأثیر یک متغیر بر متغیر دیگر، هم می‌تواند مستقیم و هم از طریق تأثیرگذاری بر متغیر میانی دیگر، غیرمستقیم باشد. اکثر تغییرات مستقیم همان تغییراتی هستند که در یک نمودار تحلیل مسیر به وسیله پیکان‌های یک طرفه مشخص و توسط پارامترهای مدل برآورد می‌شوند. تأثیرات غیرمستقیم و کل یک متغیر بر متغیر دیگر طبق درخواست، در برنامه قابل محاسبه هستند. تأثیر کل عبارت است از تأثیر مستقیم، به علاوه‌ی تمامی تأثیرات غیرمستقیم که از هم بستگی بین متغیرهای بیرونی و تأثیرات متقابل حاصل می‌شوند. یک مدل معادلات ساختاری کامل

بر اساس جدول (۳) آشکار می‌شود که مدل ساختاری پژوهش مدل مناسبی است زیرا مقدار کای دو به هنجار در بازه‌ی مطلوب بین یک تا پنج قرار دارد. مقدار Chi-Square، ۲۱/۰۱، مقدار RMSEA زیر ۰/۱ و RMR زیر ۰/۰۵ بوده و مقادیر سایر شاخص‌ها بالاتر از ۰/۹۰ می‌باشد که همگی مقدار مطلوبی هستند.

### یافته‌ها

درخصوص مشخصه‌های دموگرافیک شرکت کنندگان یافته‌ها نشان داد که (۵۵٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و (۵۵٪) مرد و (۴۶٪) کارشناسی و بیش‌ترین تعداد افراد شرکت‌کننده مربوط به دانشکده دندانپزشکی (۲۵٪) بودند.

نتایج حاصل از بررسی آمار توصیفی در جدول (۳) نشان داد که متغیر فرسودگی هیجانی با کم‌ترین میانگین (۲/۶۸) و متغیر مسخ شخصیت با بیش‌ترین میانگین برابر با ۳/۳۳۲ است. نتایج بررسی فرضیات تحقیق و اثرات متغیرها

جدول ۴. نتایج مربوط به فرضیات

فرضیه	بارعاملی	آماره t	تایید/ رد فرضیه
هوش هیجانی بر تلاش هیجانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۵۷	۹/۸۶	تأیید
هوش هیجانی بر ناهماهنگی هیجانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۳۸	-۵/۷۱	تأیید
هوش هیجانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۳۶	-۵/۴۲	تأیید
هوش هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۱۶	-۲/۱۶	تأیید
هوش هیجانی بر نقصان موفقیت فردی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۳۵	-۵/۴۱	تأیید
هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۳۲	۴/۴۲	تأیید
ناماهنگی هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۲۲	۳/۱۳	تأیید
ناماهنگی هیجانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۲۴	۳/۲۳	تأیید
ناماهنگی هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۲۰	-۳/۶۷	تأیید
تلاش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۲۱	۲/۵۷	تأیید
تلاش هیجانی بر نقصان موفقیت فردی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۱۹	-۲/۷۳	تأیید
فرسودگی هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۱۸	۲/۴۰	تأیید
فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۲۲	-۳/۷۳	تأیید
مسخ شخصیت بر نقصان موفقیت فردی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر مثبت دارد.	۰/۵۳	۸/۷۲	تأیید
مسخ شخصیت بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۱۴	-۲/۳۲	تأیید
نقصان موفقیت فردی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان تأثیر منفی دارد.	-۰/۳۹	-۶/۴۶	تأیید

غیرمستقیم و با توجه به نقش میانجی متغیرها چه میزان بر متغیر وابسته تاثیر گذار است. با توجه به جدول، اثر مستقیم کلیه متغیرها بر هم از اثر غیر مستقیم بیش تر می باشد و تنها در خصوص اثر منفی مسخ شخصیت بر رضایت شغلی است که با توجه به این که اثر غیرمستقیم بیش تر شده، یعنی مسخ شخصیت با اثری که روی نقصان موفقیت فردی دارد اثر منفی بیش تری روی رضایت شغلی می گذارد.

نتایج حاصل از آزمون و روابط علی بین متغیرهای اصلی پژوهش در دو حالت استاندارد و معناداری در شکل زیر نشان داده شده‌اند. شکل (۱)، نتایج تحلیل مسیر در حالت استاندارد را نشان می دهد. در بین روابط علی بین متغیرهای اصلی پژوهش، هوش هیجانی بر تلاش هیجانی کارکنان با ۰/۵۷ بیش ترین تاثیر را داشته است.

شکل (۲) نتایج تحلیل مسیر در حالت معنی داری را نشان می دهد. اعداد معنا داری بالاتر از ۲

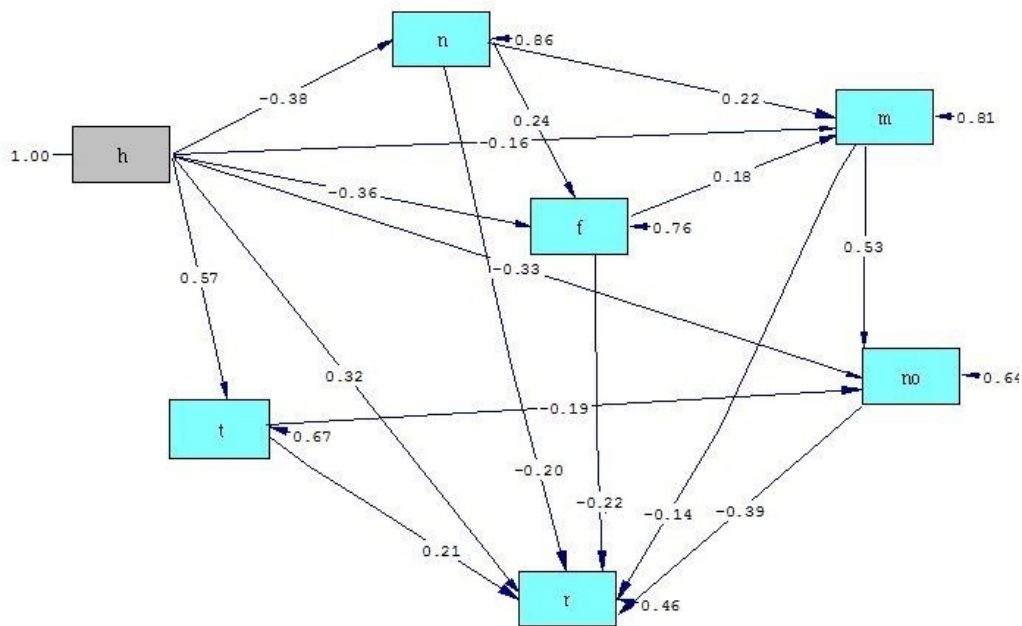
با یک نمودار مسیر که معرف روابط نظری مورد بررسی میان متغیرهای مستقل و وابسته است، شروع می‌شود. در تحقیقاتی که هدف، آزمودن مدل خاصی از رابطه‌ی بین متغیرها است، از تحلیل مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. یا به عبارتی دیگر، برای بررسی روابط علی بین متغیرها به صورتی منسجم کوشش‌های بسیاری در دهه‌ی اخیر صورت گرفته است. یکی از روش‌های نویدبخش در این زمینه مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای پنهان است. از این روش تحت عنوان مدل علی و تحلیل ساختار کواریانس یاده شده است.

جدول (۵) اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای موجود در مدل پژوهش با استفاده از روش تحلیل معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل را نشان می دهد. اعداد جدول (۵)، نشان می دهد که متغیرهای مستقل به صورت مستقیم و هم چنین به صورت

جدول ۵. بررسی اثر متغیرها

متغیرها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم
هوش هیجانی بر تلاش هیجانی کارکنان	۰/۵۷	-
هوش هیجانی بر ناهماهنگی هیجانی کارکنان	-۰/۳۸	-
هوش هیجانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان	-۰/۳۶	-۰/۰۸۳
هوش هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان	-۰/۱۶	-۰/۰۸۳
هوش هیجانی بر نقصان موفقیت فردی کارکنان	-۰/۳۵	-۰/۱۰۸
هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان	۰/۳۲	۰/۱۱۹
ناهماهنگی هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان	۰/۲۲	۰/۰۳۹
ناهماهنگی هیجانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان	۰/۲۴	-
ناهماهنگی هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان	-۰/۲۰	-۰/۰۴۸
تلاش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان	۰/۲۱	-
تلاش هیجانی بر نقصان موفقیت فردی کارکنان	-۰/۱۹	-
فرسودگی هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان	۰/۱۸	-
فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان	-۰/۲۲	-۰/۰۲۵
مسخ شخصیت بر نقصان موفقیت فردی کارکنان	۰/۵۳	-
مسخ شخصیت بر رضایت شغلی کارکنان	-۰/۱۴	-۰/۲۰۶
نقصان موفقیت فردی بر رضایت شغلی کارکنان	-۰/۳۹	-

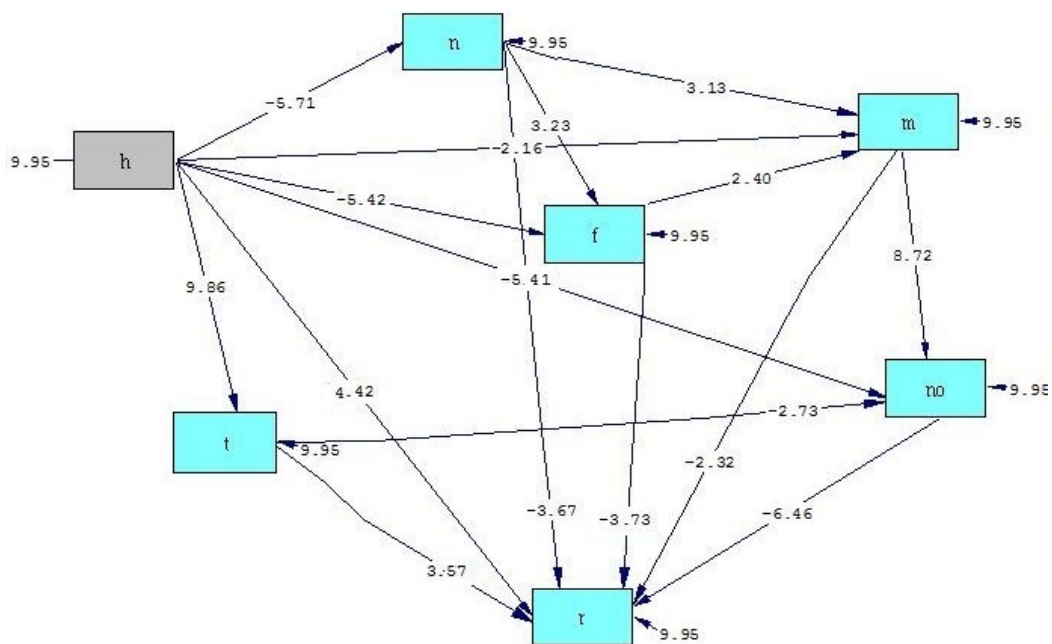




Chi-Square=18.82, df=5, P-value=0.000000, RMSEA=0.091

h = هوش هیجانی - n = ناهماهنگی هیجانی - t = تلاش هیجانی - f = فرسودگی شغلی - r = رضایت شغلی - m = مسخ شخصیت - no = نقصان موفقیت فردی

شکل ۱. نتایج تحلیل مسیر در حالت استاندارد



Chi-Square=18.82, df=5, P-value=0.000000, RMSEA=0.091

شکل ۲. نتایج تحلیل مسیر در حالت معنی داری

و ۲- نشان دهنده تایید فرضیه و تاثیر گذاری متغیر های مستقل بر روی وابسته است. محاسبه‌ی اعداد معناداری نشان می‌دهد که کلیه فرضیات پژوهش مورد تایید می‌باشند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این تحقیق، سنجش تأثیر ابعاد هوش هیجانی و ناهماهنگی هیجانی و تلاش هیجانی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان است. تحقیقات انجام شده همواره نشان می‌دهد که کارکنان مایلند بیش ترین تلاش خود را در انجام وظیفه به کار گیرند. ولی از طرفی احساس می‌کنند که مدیریت همواره آن‌ها را به گونه‌هایی از انجام آن باز می‌دارد. شواهد هرچند نشان گر آن نیست که مدیران اغلب نا آگاهانه شرایطی را به وجود می‌آورند که به کاهش روحیه و رضایت شغلی می‌انجامد و نیاز و خواسته‌هایی که برآورده نمودن آن‌ها موجب رضایت شغلی افراد می‌شود با انگیزه‌هایی که فرد را برای انجام کار مطلوب بر می‌انگیزند، متفاوت است. برای این که مربی وظایف خود را به نحو احسن انجام دهد، باید از کار خود رضایت داشته و فضایی دلخواه بر محیط کار حاکم باشد. برای رسیدن به این وضعیت باید برنامه‌هایی طراحی نمود که راهنمای عمل فرد باشد نتایج به دست آمده از تحلیل معادلات ساختاری نشان داد که هوش هیجانی بر تلاش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی تاثیر دارد و هرچه هوش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی افزایش یابد تلاش هیجانی آنان نیز افزایش خواهد یافت. هم چنین آزمون معادلات ساختاری نیز این فرضیه را تأیید می‌کند. نتیجه این مطالعه با یافته‌های حاصل از پژوهش دو دانگه و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت داشته و در یک راستا می‌باشد (۷). نتایج این تحقیق نشان داد با

افزایش هوش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی، ناهماهنگی هیجانی آنان کاهش خواهد یافت. هم چنین آزمون معادلات ساختاری نیز این فرضیه را تأیید می‌کند. نتیجه این فرضیه با نتایج پژوهش میکلاژاک و همکارانش (۲۴) هم‌راستا بوده و با آن مطابقت دارد. هوش هیجانی نقش مهمی در زندگی سازمانی دارد و این نقش اقدامات اساسی و حیاتی را برای کارکنان خواهد داشت. وجود هوش هیجانی در کارکنان کلید موفقیت آن سازمان است و در شمار عواملی است که باعث بهبود عمل کرد کارکنان می‌شود. هوش هیجانی عامل پیش‌بینی کننده قوی برای عمل کرد محسوب می‌شود و تأثیرات وسیعی بر تعهد کارکنان، کار تیمی و شکوفایی استعداد دارد. هم چنین نتایج نشان داد که هرچه هوش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی افزایش یابد ناهماهنگی هیجانی آنان کاهش خواهد یافت. هم چنین آزمون معادلات ساختاری نیز این فرضیه را تأیید می‌کند. از طرفی نتایج این تحقیق نشان داد که هوش هیجانی بر مسخ شخصیت کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی تاثیر دارد و با افزایش هوش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی مسخ شخصیت آنان کاهش خواهد یافت. این فرضیه با نتایج کارملی (۲۰۰۳) مطابقت داشته و در یک راستا می‌باشد (۲۵). افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، سازگاری و انعطاف پذیری بیش تری نسبت به تنظیم احساسات خود به منظور سازگاری با الزامات موقعیتی در مقایسه با کسانی که هوش هیجانی بالایی ندارند، از خود بروز می‌دهند. بین هوش هیجانی و نقصان موفقیت کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی رابطه معنی داری وجود دارد و هرچه هوش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان افزایش یابد نقصان موفقیت آنان کاهش خواهد

کرده و احساسات دیگران را درک کنند، به گونه ای فکر می کنند که احساسات مثبت در آن ها تقویت شده و تجارب منفی عاطفی آن ها کاهش می یابد و می دانند که چگونه اقدامات خود را در شغلشان به طور مناسبی مدیریت کنند. یافته ها حاکی از آن است که بین فرسودگی هیجانی و رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به این که جهت این رابطه منفی و مستقیم می باشد نشان می دهد که هر چه فرسودگی هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی افزایش یابد رضایت شغلی آنان کاهش خواهد یافت. نتایج این پژوهش با مطالعه اصغری و همکاران (۲۷)، مهربابیان و همکاران (۲۸) و امیری و همکاران (۲۹) هم راستا می باشد.

سماعی و همکاران (۳۰) در پژوهش خود نشان دادند که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. در مطالعه خندان و همکاران (۳۱) نیز مشخص شد که بین هوش هیجانی و سلامت عمومی کارکنان رابطه مستقیمی وجود دارد.

با توجه به متغیر هوش هیجانی که باعث افزایش تلاش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان و هم چنین باعث کاهش فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان می شود پیشنهاد می شود که سازمان برای خود اهدافی تعیین کند و برای رسیدن به آن تلاش نماید و نسبت به احساسات و عواطف حساس باشد. با توجه به متغیر تلاش هیجانی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی و هم چنین باعث کاهش مسخ شخصیت، فرسودگی هیجانی و نقصان موفقیت فردی می شود پیشنهاد می گردد که دانشگاه علوم پزشکی

یافت. این فرضیه با نتایج مطالعات شات و همکارانش (۲۰۱۱) مطابقت داشته و در یک راستا می باشد. افراد با سطوح بالاتری از کار هیجانی تعاملات اجتماعی مثبت بیش تری با دیگران دارند. آن ها نسبت به دیگران نگران می شوند، به طور داوطلبانه به دیگران کمک می کنند و به عنوان دوستان خوب توسط دیگران درک می شوند. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین ناهماهنگی هیجانی و فرسودگی هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی رابطه معنی داری وجود دارد و اگر ناهماهنگی هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی افزایش یابد فرسودگی هیجانی آنان افزایش خواهد یافت. این فرضیه با نتایج برادرپیچ و لی (۲۰۰۲) هم راستا می باشد. افرادی که می توانند احساسات خود را به خوبی تنظیم کنند، می توانند احساسات خود را در قالب عبارات موثر مدل سازی کنند، به طور موثری از استراتژی های احساسی استفاده کنند، در شرایط پر استرس به خوبی تصمیم بگیرند و از مهارت های مختلف مورد نیاز برای بروز رفتار اجتماعی موثر استفاده کنند. چنین یافته هایی نشان می دهند کسانی که هوش هیجانی بالایی دارند با موفقیت بیش تری می توانند احساسات واقعی خود را با نمایش احساسی مثبت هم سو نمایند؛ چرا که آن ها می توانند به سرعت تضاد بین احساسات درونی و عواطف ظاهری خود را حل کنند. این تحقیق نشان داد که تلاش هیجانی بر فرسودگی هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی تأثیر دارد و با توجه به این که جهت این رابطه منفی و مستقیم می باشد نشان می دهد که اگر تلاش هیجانی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی افزایش یابد ناهماهنگی هیجانی آنان کاهش خواهد یافت. این فرضیه با نتایج برادرپیچ و لی (۲۰۰۲) هم راستا می باشد (۲۶). کارکنانی که می توانند احساسات خود را مدیریت

که مشغول به این کار شده اند نسبت به دیگران بی عاطفه تر شده اند. با توجه به متغیر نقصان موفقیت فردی که باعث کاهش رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان می شود پیشنهاد می گردد که شرایط شغلی به صورتی باشد که کارکنان احساس کنند که چیزهای ارزش مندی در کارشان انجام داده اند و کارکنان باید سعی کنند که با آرامش با مشکلات عاطفیشان برخورد نمایند و شغل های سازمانی به گونه ای باشد که کارکنان اثر مثبتی بر زندگی ساین داشته باشند و احساس کنند کاری که انجام می دهند مفید است.

از محدودیت های تحقیق نیز می توان به در نظر نگرفتن بخش های مختلف سازمانی مانند گروه های صف و ستاد در رضایت شغلی اشاره کرد. هم چنین این تحقیق به علت وسیع بودن کار تنها در سازمان دولتی انجام گرفت و در سازمان های خصوصی صورت نپذیرفت. از سویی مطالعه حاضر به صورت مقطعی و در بازه زمانی مهر ۱۳۹۴ تا آذر ۱۳۹۴ انجام شده است، لذا اقدامات مستمر را منعکس نمی کند.

دانشگاه گیلان، کارکنان خود را به سوی تمرکز در رفتار در هنگام بروز احساسات و بروز احساسات در هنگام برخورد با مشتریان هدایت کند. با توجه به متغیر فرسودگی هیجانی که باعث افزایش مسخ شخصیت کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان و کاهش رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان می شود پیشنهاد می گردد شرایط به گونه ای فراهم شود تا احساس نا امیددی در سازمان کاهش یافته و مطابق با نظریه Y مک گریگور به کار و تلاش علاقه مند باشند. با توجه به متغیر مسخ شخصیت که باعث افزایش نقصان موفقیت فردی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان و کاهش رضایت شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان می شود پیشنهاد می گردد شغل شان طوری باشد که روحیات مشتریان از نظر عاطفی مورد توجه قرار گیرد و با برخی از مشتریان به گونه ای رفتار نکنند که انگار آن ها اشیایی فاقد شخصیتند و کارشان به صورتی نباشد که کارکنان احساس کنند از هنگامی

## REFERENCES

1. Katsikea, E., Theodosiou, M., Perdakis, N & Kehagias, J, "The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment", *Journal of World Business*, 2011:46, 221-233.
2. Ouyang, Z., Sang, J., Li, P & Peng, J, "Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China", *Personality and Individual Differences*, 2015: 76, 147-152
3. Yang, J, "Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry", *International Journal of Hospitality Management*, 2010: 29, 609-619.
4. Pan, F, "Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel", *Tourism Management*, 2015: 46, 84-91
5. Jafari, M.J., Shafian, N., Mahfoozpoor, S., Mehrabi, Y. The relationship between job satisfaction and occupational safety and occupational health status of nurses in a hospital. *JHSW*. 2012; 2 (3) :41-48
6. Lee, J & Chihyung, O, "Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor", *International Journal of Hospitality Management*, 2012: 31, 1101-1112.
7. Dodangeh S, Zakerian S, Dehghani M, Ghazi Tabatabaie S, Pirmand R. The relationship between

- employees' emotional intelligence and their job satisfaction using structural equation model in one of the oil industries in Tehran. *Journal of Health and Safety at Work*. 2016; 6(1):31-42
8. Seppa, N. "Keeping Young athletic fires burning, Monitor staff: the critical incident stress factor, *Safety Science*" *International Journal*, 2003:57-65.
  9. Watson, W. *Staying and work 2008/2009 building on disability management*". Washington, D.C: Watson Wyatt Worldwide. 2009
  10. Martino, V.D "Relationship between work stress and workplace violence in the health sector". ILO/ICN/WHO/PSI, 2003
  11. Cho, Y.N., Rutherford, B.N & Park, J.K, "The impact of emotional labor in a retail environment", *Journal of Business Research*, 2013: 66, 670-677.
  12. Khosravi Danesh M, Mazloumi A, Zahraei S, Rahimi Foroushani A. Representing teachers' job characteristics and their subsequent outcomes by utilizing job demands-resources model (JD-R). *JHSW*. 2017; 7 (3) :181-190.
  13. Kolev, I., Georgieva, O & Berthoz, A, "Anxiety Changes Depersonalization and Derealization Symptoms in Vestibular Patients", *Behavioural Neurology*, 2014: 1-10.
  14. Cretu, R. Burcas, S, "Self efficacy: a moderator of the relation between Emotional Dissonance and Counterproductive Work Behavior", *Social and Behavioral Sciences*, 2014:127,892-896
  15. Alavi Langeroodi, K, Ghafoori H. The Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Professional Burnout of High School Teachers in Khatam City, New approaches in educational management, 2015, 5(6):85-110
  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 [Persian]
  17. Dal, S., Pohl, C & Battistelli, A, "Emotional Dissonance and Job Satisfaction: The Moderating Role of Organisational Commitment and Task Significance", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2013: 4, 13, 691-698.
  18. Ealias A, George. Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study. *J Commer Behave Sci*. 2012; 1(4):37-42
  19. 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
  20. Mehrabian F, Nasirpour AA, keshavarz Mohammadian S. Factors Affecting Human Resources Productivity in Guilan University of Medical Sciences Using Path Analysis. *The Scientific Journal Of Zanjan University Of Medical Sciences*, 2010; 19(7):94-1 [Persian]
  21. Khavary I, Yousefian J. comparison of passive and active faculty job satisfaction in sport of yazd university. *Journal of Olympic*, 2007; 1:49-59. [Persian]
  22. Fadaee Gh, Hassanzadeh K. Scientific Study of the Humanities Faculty of the University during 2002-2006. *Journal of the Institution of Public Libraries* 2010; 16(2): 175-157. [Persian]
  23. Andaleeb S. Determinants of Customer Satisfaction With Hospitals Managerial. *Mode Int 7 Health Care Qual Assu*. 2004; 11:181-7
  24. Mikolajczak, M., Menil, C & Luminet, O. "Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labour processes". *Journal of Research in Personality*. 2007: 41, 1107-1117.
  25. Carmeli, A. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers". *Journal of Managerial Psychology*, 2003: 188, 788-813.
  26. Brotheridge, C.M & Lee, R.T "Testing a conservation of resources model of the dynamic of

- emotional labor". *Journal of Occupational Health Psychology* :2002; 7 ,57-67.
27. Asghari , M .Zakerian, S A., Monazam M .Abbasnia , M . Mohammadian , Y. Rahman , AR. The relationship between job satisfaction and burnout among public health workers in the automotive industry .*Journal of Occupational Health and Safety*.2012;2(4).[Persian] 51-60
28. Mehrabian, F. Kasmaei, P. Atrkar Roushan, Z. Heidari, M. Khalili Rad, N. The effect of stress management education on firefighters' stress in Rasht. *Iran Occupational Health*, 2017 , 13( 6 ).[Persian] :78-86
29. Amiri, M. Khosravi ,A. Eghtesadi, A R. Sadeghi, Z. Abedi, Gh. Ranjbar ,M Mehrabian, F. Burnout and its Influencing Factors among Primary Health Care Providers in the North East of Iran. *PLoS ONE*,2016,11(12):1-11
30. Samaei, SE. Khosravi, Y. Heravizadeh, OR. Gholinia Ahangar, H. Pourshariati, F. Amrollahi, M, The Effect of Emotional Intelligence and Job Stress on Burnout: A Structural Equation Model among Hospital Nurses. *International Journal of Occupational Hygiene*, 2017. 9(2):52-59.
31. Khandan, M. Kavousi, A. Koohpaei, A. Application of Structural Equations Modeling to Assess Relationship among Emotional Intelligence, General Health and Occupational Accidents, *International Journal of Occupational Hygiene*, 2015:7(3):124-131

## **Study the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional labor, emotional inconsistency, personality deprivation and deficiency of individual success in the staff of Guilan University of Medical Sciences**

*Morad Rezaei Dizgah<sup>1</sup>, Fardin Mehrabian<sup>2\*</sup>, Mohsen Jani pour<sup>3</sup>*

<sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Management, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Department of Health Education and Promotion, Health and Environment Research Center, School of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

<sup>3</sup> M.Sc., Public Administration, Faculty of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

### **Abstract**

**Introduction:** Job Satisfaction is a perception that improves employees' productivity, motivation and empowers them. Therefore, recognizing the factors affecting it and paying attention to emotional intelligence can provide the basis for increasing job satisfaction.

The purpose of this study was to investigate the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional Labor, emotional inconsistency, personality deprivation and deficiency of individual success in the Staff of Guilan University of Medical Sciences

**Material and Method:** This research used descriptive and cross-sectional method. The study population included 413 staffs from the faculties of Guilan University of Medical Sciences. The sample was determined 200 people using Cochran's formula. A standard questionnaire was used to collect data. Content validity was done for this questionnaire and also its reliability studied using Cronbach's alpha coefficient. Descriptive statistics and structural equation modeling were used to analyze the data using Lisrel software.

**Result:** The results showed that emotional intelligence affects emotional inconsistency, emotional exhaustion, emotional Labor, job satisfaction, deficiency of individual success and deprivation of personality. Also, emotional inconsistency affects on emotional exhaustion, deficiency of individual success, job satisfaction and personality deprivation. In addition, the results show that emotional exhaustion affects deprivation of personality, deficiency of individual success and job satisfaction and finally, the deficiency of individual success affects job satisfaction.

**Conclusion:** Considering the relationship between job satisfaction with job burnout, emotional intelligence and emotional inconsistency, it would be helpful for managers to implement programs to increase employee satisfaction and self-efficacy and provide a context for reducing job burnout.

**Key words:** *Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Emotional Inconsistency, Personality Depersonalization, Emotional Exhaustion, Emotional Labor, Deficiency of Individual Success*

\* Corresponding Author Email: [mehrabian@gums.ac.ir](mailto:mehrabian@gums.ac.ir)