

# رابطه هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گیلان

ایرج شاکری نیا<sup>۱\*</sup>، فریدون رمضانی<sup>۲</sup>، حسین واحدچوکده<sup>۳</sup>، محمد دوستار<sup>۴</sup>، الهام مبرا<sup>۵</sup>

۱. دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه گیلان، رشت، ایران. (نویسنده مسئول)
۲. عضو هیئت علمی گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.
۴. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه گیلان، رشت، ایران.
۵. کارشناس ارشد مدیریت ام. بی. ای.، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

## چکیده

**مقدمه:** در این پژوهش متغیرهای هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گیلان مورد بررسی واقع شده است.

**روش:** روش پژوهش توصیفی و از نظر روابط بین متغیرها از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه گیلان (۳۳۷ نفر) بودند. با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۱۷۹ نفر به‌عنوان نمونه پژوهش تعیین و به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار تحقیق پرسشنامه‌های حمایت سازمانی ادراک شده آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶)، هوش هیجانی شوت و همکاران (۱۹۹۸) و رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (۱۹۸۸) بود. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد.

**نتایج:** نشان داد بین حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی و بین هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از طرفی نتایج رگرسیون نشان داد که دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی می‌توانند ۵۳٪ رضایت شغلی را تبیین نمایند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** سازمان‌ها می‌توانند با توجه به نیازهای روان‌شناختی کارکنان از ظرفیت‌های آن‌ها در راهبردهای بهره‌وری سازمانی استفاده کنند.

**کلیدواژه‌ها:** هوش هیجانی، حمایت سازمانی، رضایت شغلی، کارکنان دانشگاه گیلان.

\*Email: Irajeshakerinia@guilan.ac.ir

دوفصلنامه علمی - پژوهشی

## روانشناسی بالینی و شخصیت

(دانشور رفتار)

دوره ۱۵، شماره ۲، پیاپی ۲۹  
پائیز و زمستان ۱۳۹۶  
صص: ۱۱۱-۱۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۸/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۲/۰۶

Biannual Journal of

## Clinical Psychology & Personality

(Daneshvar-e-Raftar)

Vol. 15, No. 2, Serial 29

Autumn & Winter  
2017-2018

pp.: 111-119

## مقدمه

امروزه شغل، یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فرد را تشکیل می‌دهد. شغل، علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی، نیازهای دیگری نظیر تحرک بدنی، تماس اجتماعی، احساس خود ارزشمندی، اعتماد به توانمندی را نیز ارضا می‌کند [۱]. محققان از میان عوامل فردی مربوط به شغل، بر هوش هیجانی تأکید داشته [۲]، در سال‌های اخیر در زمینه‌های علمی و کاربردی شغل توجهات زیادی به آن کرده‌اند [۳ و ۴ و ۵]. با وجود تعاریف متفاوت از هوش هیجانی، اغلب صاحب‌نظران بر این باورند که هوش هیجانی عبارت از پردازش مناسب اطلاعاتی می‌باشد که بار هیجانی دارند [۶]. سالووی و مایر [۳]، هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی نظارت بر عواطف و احساسات خود و دیگران، تمیز قائل شدن بین آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و عمل فرد تعریف کرده‌اند. هوش هیجانی عموماً به‌عنوان یک سازه در درون چهارچوب توانایی‌های شناختی انسان مورد توجه است [۷ و ۸]. هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد. خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و رابطه مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده هوش هیجانی هستند [۹].

طبق شواهد مختلف پژوهشی، هوش هیجانی با موفقیت و عدم موفقیت فرد در حوزه‌های مختلف زندگی مرتبط است [۱۰ و ۱۱ و ۱۲]. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوت‌اند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش‌بین هستند [۱۳] و در مقابله با استرس از موفقیت بیشتری برخوردارند [۱۴]. از سویی هوش هیجانی موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود [۲، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹].

امروزه سازمان‌ها به اهمیت منابع انسانی پی برده‌اند و برای جذب و نگهداری نیروی انسانی، بر سر ارائه برنامه‌های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می‌کنند. به‌عنوان مثال مجله فورچون در چند سال اخیر رتبه‌بندی جدیدی را منتشر می‌کند که در آن ۱۰۰ شرکت برتری که کار کردن در آن‌ها برای نیروی انسانی مطلوب‌تر است معرفی می‌شوند [۲۰]. در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمان‌ها روی اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه‌گذاری می‌کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنان‌شان فراهم نمایند. این شرکت‌ها و سازمان‌ها عملاً دریافته‌اند از

سرمایه‌گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند متعهد و راضی‌اند، کمتر غیبت می‌کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند. همه این عوامل عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و آن را به اهدافش می‌رساند [۲۱]. حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان، نخستین بار در سال ۱۹۸۶ مطرح و از رشته روانشناسی وارد ادبیات مدیریت و از همان آغاز با استقبال پژوهشگران سازمانی و مدیران اجرایی روبرو شد. حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان به باور کارکنان از اینکه سازمان تا چه حد برای همکاری‌هایشان ارزش قائل می‌شود و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، اشاره می‌کند [۲۲] و به عبارتی حالتی در فرد است که بر اساس آن کار احساس می‌کند که سازمان وی را فردی مهم و مفید می‌داند و به خدماتش نیاز فوری دارد [۲۳]. نتایج پژوهش‌های تجربی نیز پیامدهای مطلوب حمایت از کارکنان را تأیید کرده‌اند. چنانکه لاماسترو<sup>۱</sup> [۲۴]، در پژوهشی نشان داد که حمایت ادراک‌شده موجبات افزایش بهره‌وری، کمک به همکاران و پیشرفت سازمان می‌شود. نتیجه بررسی حمایت سازمانی ادراک‌شده بین مدیران و معلمین [۲۵]، نشان می‌دهد مدیران از میزان حمایت سازمانی بالاتری نسبت به معلمین برخوردارند. اوگا<sup>۲</sup> [۲۶]، با بررسی ۳۰۸ کارمند از سازمان‌های خصوصی استانبول و حاجی کریمی، رضائیان، عالم‌تبریز و سلطانی [۲۷]، در تحقیق خود تحت عنوان مدلی میان سطحی برای تبیین ارتباط ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از احترام سازمانی و مشارکت در تصمیم‌گیری با تعهد سازمانی دریافتند که بین درک حمایت سازمانی با تعهد کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد. در مطالعه دامون<sup>۳</sup> [۲۸]، مشخص شد که داوطلبان ورزشی هنگامی که سطح بالای حمایت سازمانی را درک کنند، در انجام وظایف خود رضایت بیشتری دارند. نتایج بررسی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی دل‌بستگی شغلی توسط حمایت ادراک‌شده از سرپرست و همکار [۲۹] نشان داد که رابطه معنی‌داری بین حمایت ادراک‌شده سرپرست و حمایت ادراک‌شده همکار با دل‌بستگی شغلی وجود دارد.

با توجه به اینکه موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است، این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود راضی و خشنود باشند. در تحقیقات فراوانی که در روان‌شناسی و علوم رفتاری انجام گرفته است، رضایت شغلی از جمله عوامل عمده، حائز اهمیت و تأثیرگذار در زمینه بهره‌وری است. این مفهوم اکنون در مباحث رفتار سازمانی

<sup>3</sup> Damon

<sup>1</sup> Lamastro

<sup>2</sup> Ovgu

فردی کارکنان مانند سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کار، وضعیت تأهل و وضعیت استخدامی است.

**ب) پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده:** به دنبال تحقیقات ایزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسون و سوا، [۲۲]، پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده به طور رسمی وارد ادبیات نظریات سازمانی شد و ابزار مناسبی برای اندازه گیری حمایت سازمانی تشخیص داده شد [۳۶]. تحقیقات انجام گرفته با استفاده از پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده حاکی از میزان پایایی بسیار مطلوب و معتبر این پرسشنامه است [۲۲، ۳۷]. پاسخ به این پرسشنامه در مقیاس لیکرت از (۱) کاملاً مخالف تا (۵) کاملاً موافق می باشد. البته در برخی از سؤالات نمره گذاری به صورت معکوس است. ریگل، ادموندسون و هانسن [۲۰]، داده های ۱۶۷ تحقیق که در ۲۰ سال گذشته در خصوص رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و پیامدهای شغلی انجام گرفته بود را مورد بازبینی فرا تحلیل قرار داده است. نتیجه این فرا تحلیل نشان داد که مقیاس حمایت سازمانی ادراک شده در ۱۵۲ تحقیق از ۱۶۷ پژوهش، از پایایی بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۸ برخوردار است. زکی [۲۵]، در پژوهش خود پایایی مطلوب (۰/۹۰) گزارش داده و آن را در راستای پژوهش ایزنبرگر، هانتینگتون، هاجیسون و سوا [۲۲]، دانسته که قابل انطباق با شرایط و فرهنگ ایرانی می باشد. در این تحقیق آلفای کرونباخ به دست آمده معادل ۰/۸۲ می باشد.

**ج) پرسشنامه هوش هیجانی شات:** این مجموعه ۳۳ گویه ای، سه مؤلفه ارزیابی و ابزار هیجان (۱۳ گویه)، تنظیم هیجان (۱۰ گویه) و بهره برداری از هیجان (۱۰ گویه) را در برمی گیرد [۳۸]. گویه های آزمون نشانگر حیطه های مختلف ارزیابی و ابزار هیجان در خود و دیگران، نظم دهی به هیجان ها در خود و دیگران و استفاده از هیجان ها در حل مسائل اجتماعی و بین فردی است [۳۹]. در این مقیاس خود گزارش دهی، آزمودنی میزان موافقت یا مخالفت خود را با هریک از ماده ها، در یک مقیاس پنج گزینه ای لیکرت مشخص می کند. شات، مالوف، تورستینسون، بولار و روک [۱۰] مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ و بازآزمایی را به ترتیب برابر ۰/۹۰ و ۰/۸۷ گزارش کرده اند. پایایی پرسشنامه در این تحقیق بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

جایگاه ارزشمندی را به خود اختصاص داده است [۳۰]. به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روان شناسی سازمانی، رضایت شغلی نقش بسزایی در بهبود و پیشرفت سازمان و سلامت نیروی کار دارد و از این حیث رضایت شغلی از مسائل بنیادی هر سازمان به شمار می رود [۳۱]. رضایت شغلی بیانگر این است که فرد تا چه اندازه کار خود را دوست دارد و آن را چگونه ارزیابی می کند و آیا در یک ارزیابی کلی احساس مثبتی از خود دارد یا نه [۳۲].

مطالعه بیش از ۵۰۰ پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و سلامت روانی و جسمانی کارکنان رابطه وجود دارد و این موضوع به گونه ای معنادار با مشکلات روان شناختی، خستگی مفرط، اعتماد به نفس، افسردگی و اضطراب رابطه داشته است [۳۳]. در نتایج پژوهش چانیونگ [۳۴] مشخص می شود که بین نارضایتی شغلی با فقدان حمایت سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین بین درک حمایت سازمانی با رضایت شغلی پلیس، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد [۳۵]. در تحقیقات به عمل آمده در مورد رضایت شغلی عوامل مختلفی مؤثر دانسته شده است که از میان آن ها می توان به حقوق و دستمزد، ترفیعات و خط مشی سازمانی، نوع شغل و محیط شغلی و همچنین عوامل فردی مؤثر مانند جنس، سن، سابقه خدمت و... اشاره کرد. لذا در این پژوهش رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی با رضایت شغلی در جامعه تحت بررسی شده است.

## روش

### نوع پژوهش

طرح این پژوهش از نوع توصیفی با روش همبستگی است.

### آزمودنی

**الف) جامعه آماری:** جامعه آماری این پژوهش، کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه گیلان (۳۳۷ نفر شامل ۱۰۷ زن و ۲۳۰ مرد) بودند.

**ب) نمونه آماری:** تعداد ۱۷۹ نفر با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه پژوهش با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند.

### ابزارهای پژوهش

برای جمع آوری داده ها از چهار پرسشنامه استفاده شده است.

**الف) پرسشنامه جمعیت شناختی:** برای گردآوری اطلاعات اولیه تدوین شده و شامل سؤالاتی درباره مشخصات

<sup>1</sup> Chanyong

جدول ۱. همبستگی حمایت سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان

رضایت شغلی	هوش هیجانی	حمایت سازمانی درک شده	
۰/۳۵۶**	۰/۴۱۵**	۱	حمایت سازمانی درک شده
۰/۵۰۰**	۱	۰/۴۱۵**	هوش هیجانی
۱	۰/۵۰۰**	۰/۳۵۶**	رضایت شغلی

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد بین حمایت سازمانی درک شده، هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی در سطح ۰/۰۱ رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی ضرایب همبستگی چندگانه

معادله	ضریب همبستگی چندگانه	مجذور ضریب همبستگی R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی اصلاح شده	خطای استاندارد
۱	۰/۶۳۴	۰/۵۲۸	۰/۵۲۴	۰/۷۱۰

به منظور پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان از روی حمایت سازمانی و هوش هیجانی از تحلیل رگرسیون استفاده شد. (جدول ۳)

جدول ۳. ضرایب همبستگی استاندارد و غیراستاندارد متغیرها

مدل	ضرایب همبستگی غیر استاندارد		مقدار t	سطح معناداری
	B	خطای معیار		
مقدار ثابت	۸/۷۴۳	۰/۹۶۷	۵/۸۷۶	۰/۰۰۰
حمایت سازمانی	۰/۱۳۴	۰/۰۲۵	۵/۶۷۵	۰/۰۰۰
هوش هیجانی	۰/۱۸۷	۰/۰۳۷	۴/۹۹۷	۰/۰۰۰

بر اساس میزان ضریب B دو متغیر حمایت سازمانی و هوش هیجانی به ترتیب تنها ۳۶ و ۳۳٪ از پراکندگی مشاهده شده در رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. اولویت‌بندی ایجاد رضایت شغلی نیروی شاغل در دانشگاه گیلان، حمایت سازمانی می‌باشد.

با توجه به جدول ۳ می‌توان معادله رگرسیون خطی را به صورت زیر نگاشت:

رضایت شغلی برابر است با :

“هوش هیجانی (۰/۱۸۷) × حمایت سازمانی (۰/۱۳۴) + ۸/۷۴۳”

## د) شاخص توصیف شغل<sup>۱</sup>: پرسشنامه شاخص توصیف

شغل در دانشگاه کرنل به وسیله اسمیت، کندال و هولین<sup>۲</sup> [۴۰]، ساخته و برای اولین بار توسط شکرکن [۴۱]، ترجمه شد و تاکنون در پژوهش‌های بسیاری به کار رفته است. ساخت این مقیاس در دهه ۱۹۶۰ سبب تحول زیادی در بخش رضایت شغلی شد. این مقیاس از ویژگی‌های روان‌سنجی خوبی برخوردار بوده است [۴۲، ۴۰]. این پرسشنامه ۵ مؤلفه خشنودی شغلی یعنی ماهیت کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیعات را می‌سنجد و از جمع همه این‌ها خشنودی کلی حاصل می‌شود. مزیت عمده این مقیاس آن است که نمرات خرده مقیاس‌های آن با خشنودی شغلی کلی همبستگی دارند. این خرده مقیاس‌ها که ابعاد یا مؤلفه‌های گوناگون رضایت شغلی هستند، شامل ابعاد مختلفی می‌باشد که خشنودی شغلی از آن‌ها حاصل می‌شود. فروغی، خرازی، ایران فر و رضایی [۴۳]، پایایی مقیاس JDI را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱، شهامت و روزگار [۴۴] برابر ۰/۹۶ و مدنی پور، محققیان، رحیمی و صیادی [۱۶]، برابر ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند. در تحقیق حاضر نیز پایایی این مقیاس با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ محاسبه شده است.

## شیوه تحلیل داده‌ها

داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نسخه نرم‌افزار آماری «اس. پی. اس. اس. ۳» مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در تحلیل توصیفی داده‌ها از شاخص‌های بیشینه، میانگین و انحراف استاندارد و جهت تحلیل استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون و تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

## نتایج

برای بررسی سؤال‌های این پژوهش داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه‌ها با استفاده از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و آزمون t مورد تحلیل قرار گرفتند. جدول ۱ یافته‌های حاصل از میزان حمایت سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان را نشان می‌دهد. یافته‌های جدول ۲ و ۳ همبستگی حمایت سازمانی با هوش هیجانی، رضایت شغلی را نشان می‌دهد.

<sup>3</sup> SPSS

<sup>1</sup> Job Descriptive Index

<sup>2</sup> Smith, Kendal & Hulin

## بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش رابطه بین حمایت سازمانی درک شده، هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گیلان بررسی شد. با توجه به داده‌های به دست آمده نتایج نشان داد:

- آزمودنی‌ها از حمایت سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند.

- بین حمایت سازمانی درک شده و هوش هیجانی آزمودنی‌ها ضریب همبستگی (۰/۳۵۶) به دست آمده است. لذا می‌توان گفت که بین حمایت سازمانی درک شده و هوش هیجانی آزمودنی‌ها رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتیجه به دست آمده در یافته‌های پژوهشی دیگر نیز تکرار شده است [۴۵، ۴۶، ۴۷].

- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی آزمودنی‌ها ضریب همبستگی ۰/۵۰ به دست آمده است. لذا می‌توان گفت که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی آزمودنی‌ها رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. در واقع این موضوع بیانگر این است که با افزایش هوش هیجانی، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. محمدی و نیک بخت [۴۸] در پژوهشی مشابه با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه آزاد خمینی شهر یافته تحقیق حاضر را تکرار کرد. این نتیجه با یافته‌های سایر محققان مانند حسنخویی [۴۹]، دانگ و هاوارد<sup>۱</sup> [۵۰]، سای و ترام<sup>۲</sup> [۵۱]، قریشی، ظهیرالدین، عصاریان، موسوی و زارع زاده مهریزی [۵۲]، گولریوز، گونی، میسکی آبدین و آسان [۱۷] و امین بیدختی [۲] همسویی دارد. به عقیده دانگ و هاوارد [۵۰]، هوش هیجانی شامل مجموعه توانایی‌هایی است که به کارمندان، به‌طور مطلوبی توان پاسخگویی به استرس محل کار و رفتارهای هیجانی خود و دیگران می‌دهد و در افزایش رضایت شغلی مؤثر است. هوش هیجانی بالا می‌تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان، مدیریت کارآمد و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارد؛ زیرا هوش هیجانی بالا باعث می‌شود که عملکرد، درک و شناخت راهبردی و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت‌یابی‌ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد [۵۳، ۵۴]. افزایش رضایت شغلی کاهش اثرات منفی استرس را به دنبال دارد [۵۵].

- نتایج رگرسیون نشان داد که دو متغیر حمایت سازمانی و هوش هیجانی با هم ۵۳ درصد و به تنهایی هر کدام به ترتیب تنها ۳۶ و ۳۳ درصد از پراکندگی مشاهده شده در رضایت

شغلی را تبیین می‌کنند. این نتیجه با نتایج تحقیق استوار و امیر زاده خاتونی [۵۶]، بست، استپلتون و داوونی<sup>۳</sup> [۵۷] که هوش هیجانی تنها در صدی از واریانس رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند همخوانی دارد. همچنین مطالعات نشان داده است که استرس شغلی بر رضایت شغلی افراد و عملکرد آنان در سازمان تأثیر می‌گذارد [۵۸]. اگرچه این تحقیق نشان می‌دهد که قدرت پیش‌بینی در حد متوسط است اما به‌طور کلی می‌توان دریافت که متغیرهای دیگری نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است که مورد بررسی این پژوهش نبوده است؛ این امر نشانگر آن است که پژوهش‌های دیگری باید در این زمینه صورت گیرد تا با ورود متغیرهای اثربخش دیگر، پراکندگی متغیر وابسته در سطحی بالاتر قابل توجیه باشد و با قدرت بیشتری بتوان پیش‌بینی را انجام داد.

در این تحقیق وضعیت مؤلفه‌های روانشناختی (هوش هیجانی و رضایت شغلی) و رفتار سازمانی دانشگاه گیلان (حمایت سازمانی) مورد بررسی قرار گرفت. توجه و ارائه بیشتر حمایت سازمانی نظیر توجه به وضعیت معیشتی کارکنان دانشگاه، ارتقاء سطح منزلت اجتماعی و توجه به نیازمندی‌های روان‌شناختی کارکنان ضمن اینکه خواهد توانست به وضعیت حاضر مطلوبیت ببخشد، همچنان نیازمند توجه جدی‌تری است. به نظر می‌رسد علیرغم نگرش مثبتی که به کلیت سازمان دانشگاه گیلان نزد کارکنان وجود دارد، لیکن ادراک کارکنان از حمایت سازمان چندان قوی نبوده و نیازمند رسیدگی و توجه بیشتر مدیران سازمان است؛ به عبارت دیگر کارکنان احساس می‌کنند علیرغم تعهدی که نسبت به سازمان در خود احساس می‌کنند، سازمان آنچنان که باید و شاید به فکر آنان نیست. اینکه سازمان به فکر نیروی خود باشد تنها در مؤلفه‌های مادی خلاصه نمی‌شود بلکه علاوه بر حمایت‌های مادی، حمایت‌های معنوی هستند که می‌تواند ادراک حمایت سازمانی را در کارکنان تقویت کند. همچنین در این تحقیق نشان داده شد که کارکنان مورد مطالعه از نظر هوش هیجانی در وضعیت مناسبی بودند. افراد هوشمند هیجانی که احساساتشان را به خوبی کنترل می‌کنند، به‌طور مؤثر بر دیگران برخورد می‌نمایند. هرچند که آزمودنی‌ها از مهارت‌های هوش هیجانی و رضایت شغلی خوبی برخوردارند ولی ارتقای سایر مهارت‌های هوش هیجانی از جمله حل مسئله و خلاقیت و توانمندی ضروری است. ارتقای این مهارت‌ها با برگزاری کلاس‌های آموزشی توسط متخصصین مربوطه توصیه می‌گردد.

شات و همکاران معتقدند هوش هیجانی ارتباط تنگاتنگی

<sup>3</sup> Best, Stapleton & Downey

<sup>1</sup> Dong & howard

<sup>2</sup> Sy & Tram

emotional intelligence and health. *Personality and individual differences*, Vol4, Issue 6. PP...921 - 933.

11- Jain, A. K., & Sinha, A. K. (2005). General health in organizations: Relative relevance of emotional intelligence, trust, and organizational support. *International Journal of Stress Management*, vol 12, PP... 257-273.

12- Jackson, M. & Hicks, R. E. (2008). Low emotional intelligence and maladaptive perfectionism. In S. Boag (Ed.), *Personality down under: Perspectives from Australia* (pp. 41-52). New York, United States: Nova Science Publishers.

13- Mayer, J. D., Caruso, D., Salovey, P., & Sitarenios, G. (2002). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, vol 1, PP... 232-242.

14- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Lopes, P. N. (2001). Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities with the MSCEIT. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of positive psychology assessment*. Washington, DC: American Psychological Association.

۱۵- شریف عسگری، فاطمه (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی. دومین کنگره دوسالانه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

۱۶- مدنی پور، نادیا، محققیان، شهناز، رحیمی، محسن و صیادی، غلامعلی (۱۳۹۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی پرستاران بیمارستان الزهرا اصفهان. فصلنامه علمی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه. سال ۱، شماره ۲، صص ۶۹-۶۳.

17- Ouyang, Zh. Sang, j. Li, P. Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences* 76. 147-152.

18- Park, C. G., Park, K. S., & Kang, Y. S. (2013). Job stress, job satisfaction, and organizational commitment of customized home health care nurse. *Journal of Agricultural Medicine and Community Health*, 38(1), 39-48.

19- Zhang, J., Wu, Q., Miao, D., Yan, X., & Peng, J. (2014). The impact of core selfevaluations on job satisfaction: The mediator role of career commitment. *Social Indicators Research*, 116(3), 809-822.

با سلامت روانشناختی داشته و می‌تواند آن را پیش‌بینی کند [۵۹]، همچنین نتایج پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر ارتقای سلامت روانی [۶۰] تأثیر می‌گذارد و از سویی به باور سالووی و مایر [۳] آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی و اجتماعی در دراز مدت و کوتاه مدت می‌تواند موفقیت گروه‌های مختلف از جمله معلمان، دانشجویان و غیره باشد، موضوعی که در پژوهش گل پرور و فخری [۶۱] نیز مورد تأیید واقع شد لذا این‌گونه آموزش‌ها برای گروه‌های هدف پیشنهاد می‌شود.

### منابع

۱- قدیمی مقدم، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه و جمعه پور، احمد (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی، مجله روان‌شناسی تحولی. سال ۵، شماره ۱۲، صص ۵۴-۴۳.

۲- امین بیدختی، علی‌اکبر (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان سمنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. سال ۴، شماره ۳، صص ۴۶-۳۱.

3- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, vol 9, PP... 185-211.

4- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol 86, PP... 42-51.

5- Shamsuddin, N. Abdul Rahman, R. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 129: 75-81.

۶- اکبرزاده، نسرين (۱۳۸۳). هوش هیجانی. تهران: انتشارات فارابی.

7- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.

8- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.

۹- برادبوری، ت. راویس و گریوز، جین (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). ترجمه مهدی گنجی. تهران: نشر ساوالان.

10- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, n., & Rooke, S. E. (2007). The Meta-analytic investigation of the relationship between

- ۲۹- کیانی، فریبا و خدابخش، محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی دل‌بستگی شغلی توسط حمایت ادراک‌شده از سرپرست و همکار. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار. سال ۳، شماره ۳، صص ۹۲-۶۷.
- ۳۰- بیگی فرد، سلیمه (۱۳۷۸). بررسی ارتباط ویژگی شخصیتی سخت‌رویی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی در بین کارمندان مراکز توان‌بخشی بهزیستی شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی تهران.
- ۳۱- قلی‌زاده، محمدرضا، فانی، علی‌اصغر و احمدوند، علی محمد (۱۳۸۹). بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر رضایت شغلی کارکنان نیروی انتظامی. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس. سال ۷، شماره ۲۸، صص ۴۵-۲۹.
- ۳۲- قلی‌پور، آرین (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). چاپ دوم. تهران: انتشارات سمت.
- 33- McQueen, M. K. (2007). Motivators of job satisfaction for elementary school principals in central Virginia (Unpublished doctoral dissertation). Virginia Commonwealth University, Richmond, Virginia.
- 34- Chanyeong Kwak & Bok Yae Chung & Yu Xu & Cho Eun-Jung. (2010). Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey, *International Journal of nursing studies*, vol 47, PP... 1292-1298.
- ۳۵- شاکری نیا، ایرج و نبوی، سیدصادق (۱۳۸۹). بررسی رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راهور و پلیس راه استان گیلان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. سال ۵، شماره ۴، صص ۶۲۶-۶۰۸.
- 36- Wayne, S. J., Shore, L. M. Boomer, W. & Tetrick, L. E. (2002, June). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, vol 87, Issue 3, pp... 590-598.
- 37- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V.D. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, vol 75, Issue 1, PP... 51-59.
- ۳۸- علی‌نیا کروی، رستم؛ دوستی، یارعلی؛ دهشیری، غلامرضا و حیدری، محمد حسن (۱۳۸۸). سبک‌های خوش‌طبعی، بهزیستی فاعلی و هوش هیجانی دانشجویان. فصلنامه روان‌شناسی ایرانی. سال ۴، شماره ۱۸، صص ۱۷۵-۹۹.
- 20- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A metaanalysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, vol 62, Issue 10, PP... 1027-1030.
- ۲۱- طالقانی، غلامرضا، دیواندردی، علی و شیرمحمدی، ملیکا (۱۳۸۸). تأثیر حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی: مطالعه‌ای در شعب بانک ملت شهر تهران. فصلنامه علوم مدیریت ایران. سال ۴، شماره ۱۶، صص ۱-۲۵.
- 22- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, vol 71 Issue 3, PP... 500-507.
- ۲۳- جهانبخش گنجه، سحر، نیسی، عبدالکاسم (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی کارکنان. باشگاه روانشناسان صنعتی و سازمانی ایران.
- 24- Lamastro, V. (2011). Commitment and perceived organizational support, National Forum of Applied. *Educational Research Journal*, vol 24, Issue 3. Retrieved from <http://nationalforum.com/Electronic Journal Vol-umes CLaMastro, Valerie Commitment and Perceived rganizational Support. Pdf>.
- ۲۵- زکی، محمدعلی (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. شماره ۳، صص ۱۲۳-۱۰۳.
- 26- Ovgu, K akmak-Otluoglu. (2012). Protean and boundaryless career attitudes and organizational commitment: The effects of perceived supervisor support, *Journal of Vocational Behavior* xxx, vol 4, PP... 2-9.
- ۲۷- حاجی‌کریمی، عباسعلی. رضائیان، علی. عالم‌تبریز، اکبر. سلطانی، مرتضی (۱۳۹۱). مدلی میان سطحی برای تبیین ارتباط ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از احترام سازمانی و مشارکت در تصمیم‌گیری با تعهد سازمانی؛ مطالعه موردی: اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران. اندیشه مدیریت راهبردی. سال ۶، شماره ۲، پای‌پای ۲۱، صص ۱۷۷-۱۷۷.
- 28- Damon. Andrew & May. Kim & Seungmo. Kim. (2009). Influence of Leader-Member Exchange and perceived organizational support on volunteer satisfaction and turnover intention of older LPGA volunteers, North American Society for Sport Management Conference NASSM, PP. 146-147.

- ۳۹- یوسفی، فریده (۱۳۸۵). رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان. فصلنامه روان‌شناسان ایرانی. سال ۳، شماره ۹، صص ۱۴-۵.
- ۴۰- Smith PC, Kendal L. M., Hulin CL. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago; Rand McNally, p.56
- ۴۱- شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهرا؛ نیسی، عبدالکاسم و مهربانی زاده هنرمند، مهناز (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. سال ۸، شماره ۴-۳، صص ۲۲-۱.
- ۴۲- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22). Minneapolis, MN: University of Minnesota.
- ۴۳- فروغی، فیض‌اله؛ خرازی، هادی؛ ایران‌فر، شیرین؛ رضایی، منصور (۱۳۸۶) پاییز و زمستان). رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی. سال ۷، شماره ۲، صص ۳۴۲-۳۵۲.
- ۴۴- شهامت، نادر، روزگار، مریم و شهامت، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی از دو جنبه انگیزشی و بهداشتی. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. سال ۲، شماره ۲، صص ۱۳۰-۱۰۳.
- ۴۵- جانقربانیان، زهرا. کامکار، منوچهر. سملاواتیان، حسین (۱۳۸۹). پیش‌بینی رفتارهای کارآفرینانه بر اساس حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی. صنعت و کارآفرینی. شماره ۴۸، صص ۶۵-۵۳.
- ۴۶- Kiran A. and Khan M.A. (2014). Perceived Organizational Support and Emotional Labor: The Mediating Role of Emotional Intelligence. Research Journal of Recent Sciences 3(10):1-11.
- ۴۷- Imran, M. Ali, G. Islam T. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention: Mediating Role of Affective Commitment and Job Satisfaction. Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 8(24): 2422-2425.
- ۴۸- Mohammadi, M. Nikbakht, A. (2014). Study of the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Employees in Islamic Azad University of Khomeinishahr. International Journal of Basic Sciences & Applied Research 3(SP): 20-24.
- ۴۹- حسنجویی، ماریا (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی با مکانیسم‌های دفاعی و هوش عمومی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- 50- Dong Q. & Howard T. (2006). Emotional intelligence Trust and job satisfaction. Competition from. vol 4, Issue 1, PP...381.
- 51- Sy, T. & Tram S. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and oerformance. Journal of vocational behavior, Vol.68, pp: 461- 473.
- 52- Ghoreishi F.S, Zahirrodine A.R. Assarian, F. Moosavi GH.A. Zare Zadeh Mehrizi M. (2014). Evaluation of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Employees of Kashan Hospitals. Nurs Midwifery Stud. 3(1):1-6.
- 53- Schlechter, A. (2008). Leader Emotional intelligence, Transformational Leadership, Trust and team commitment: Testing A Nodel Within A Team context. SA Journal of industrial psychology, vol.34, No.1, pp.42-53. (from: <http://www.Sajip.Co.za>).
- 54- Gholamidargah H, Pakdelestalkhbijari Z, (2012). The Relationship between the Big Five Personality Factors and Job Burnout. International Journal of Asian Social Science. 2(10): 1842-1850.
- 55- Ahsan, N. Abdullah, Z., Gun Fie, D. V., & Alam, S. S. (2009). A study of jobstress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical stud. European journal of social sciences 8(1).
- ۵۶- استوار، صفر. امیرزاده خاتونی، ماندانا (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. سال ۱، شماره ۲، صص ۳۸-۲۳.
- 57- Best, R.G.; Stapleton, Laura M.; Downey, Ronald G. (2005). Core Self-Evaluations and Job Burnout: The Test of Alternative Models. Journal of Occupational Health Psychology. Vol 10, Issue 4, PP... 441-451.
- ۵۸- کریمی، ام‌البنین، کیمیایی، سید علی و مهدیان، حسین (۱۳۹۱). بررسی نقش سبک‌های دلبستگی، هوش هیجانی و استرس شغلی بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. سال ۴، شماره ۱۰، صص ۳۱-۴۵.



۵۹- کوچک زاده طالعی، سبحانه، علیزاده، شیوا، نمازی، آسیه (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت عمومی دانشجویان پرستاری. فصلنامه مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، سال ۶، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۴، صص ۱۴۶-۱۳۸.

۶۰- رحمانی، مهتری (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر ارتقاء سلامت روان و خودپنداره دانشجویان دختر ورزشکار. روان‌شناسی بالینی و شخصیت، سال ۲۰، دوره جدید، شماره ۲: صص ۷۵-۸۴.

۶۱- گل پرور، محسن و فخری، خاکسار (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان. روان‌شناسی بالینی و شخصیت، سال ۱۷، شماره ۴۰: صص ۷۵-۸۴.

