بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان هنری رسانه‌ای

■ حمیدرضا تقی زاده
کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی
heidar764@gmail.com

چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان هنری رسانه‌ای است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان سازمان هنری رسانه‌ای است، که تعداد آن‌ها ۴۰۰ نفر است. حجم نمونه لازم ۲۰۸ نفر است، که مبنای مطالعه قرار گرفت. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. نرم‌افزارهای مورد استفاده در این پژوهش SPSS و Smart pls است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هوش هیجانی اثر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان دارد؛ به طوری که با افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان سازمان، رضایت از شغل کارکنان افزایش پیدا کرده است.

واژگان کلیدی

هوش هیجانی، رضایت شغلی، سازمان هنری رسانه‌ای.

مقدمه

رضایت شغلی به نگرش کارکنان و نظرات آن‌ها نسبت به شغل یا محیط کارشان و پاسخ عاطفی آن‌ها به نقش شغلی خود اشاره دارد (اویانگ[1] و همکاران، ۲۰۱۵). رضایت شغلی پدیده‌ای است که با عبور از مرزهای سازمان، می‌تواند در زندگی روزمره و شخصی افراد تأثیرگذار باشد. با این حال، نارضایتی کارکنان هر سازمان بر انگیزه و روحیه کاری آن‌ها و در نتیجه بر بهره‌وری کل سازمان اثر منفی دارد؛ مشکلات رفتاری و اختلالات روانی، عدم رضایت شغلی، روحیه پایین در محیط کار و بی‌انگیزشی از مهم‌ترین پدیده‌های سازمانی عصر ماست (پارک[2] و همکاران، ۲۰۱۳). اغلب این مشکلات به نداشتن رشد اجتماعی و ضعف در مهارت‌های اجتماعی برمی‌گردد؛ بدین معنا که آن‌ها نمی‌دانند چگونه و تا چه حدی با دیگران ارتباط برقرار کنند. به نظر آن‌ها فردی از نظر اجتماعی رشد یافته محسوب می‌شود که بتواند به راحتی با مردم زندگی کند و سازگاری داشته باشد (شفیع آبادی، ۱۳۷۲). رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است؛ چرا که اهمیت رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری، تضمین سلامت فیزیکی و روانی و راهکارهای مناسب در جهت افزایش روحیه کارمند سازمان است (تاکر و جاشی[3]، ۲۰۰۵).

امروزه در محیط‌های کار با رویکردهای مدیریتی و عملیاتی متفاوتی مواجه هستیم و با گذشت زمان و پیشرفت محققان در شکل‌دهی و اثبات فرضیه‌های علمی جدید، شاخص‌های جدیدی

1. Ouyang
2. Park
3. Thakor & Joshi

نیز برای بررسی محیط‌های کاری از جنبه‌های گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرند. یکی از این شاخص‌ها، شاخص میزان هوش هیجانی کارکنان است (گلمن، ۱۳۹۶). هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابزار مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (نصراله پور، ۱۳۸۶). گلمن ابعاد هوش هیجانی را خود آگاهی، خود تنظیمی، خود انگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌داند (استیز و براون[1]، ۲۰۰۴). هوش هیجانی به عنوان 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. هوش هیجانی می‌تواند با تنظیم مؤثر عواطف کارمندان، نقش مهمی در مدیریت عاطفی آن‌ها بر عواطف، برخوردها و رفتارهای داخلی سازمان داشته باشد؛ لذا سبب رضایت کارکنان سازمان می‌شود.

با توجه به مطالب گفته شده که بیانگر استفاده از هوش هیجانی کارکنان توسط سازمان‌ها و همچنین آوای سازمانی جهت بهبود و افزایش رضایت کارکنان است، لذا مسئله اصلی این تحقیق عبارت است از این که آیا هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر دارد یا خیر؟ و اگر اثر وجود دارد، نقش آوای سازمانی به چه صورت است؟

ضرورت و اهمیت تحقیق

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. رضایت شغلی، بر بسیاری از متغیرهای سازمانی تأثیر می‌گذارد (خرازی و همکاران، ۱۳۹۲). مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالا بردن روحیه، عشق و علاقه به کار است (هومن، ۱۳۸۱).

با توجه به اهمیت متغیر رضایت شغلی به منظور افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات، افزایش کارایی و بهره‌وری، کاهش ترک خدمت، بالا بردن سطح انگیزه کارکنان و علاقه بیشتر آن‌ها به وظایفشان، مدیران باید به موضوع رضایت شغلی کارکنان توجه کرده و با استفاده از تحقیقات انجام گرفته در این حیطه، عوامل مؤثر بر آن‌ها را در سازمان شناسایی کنند و از آن طریق به بالا بردن سطح این متغیرها در بین افراد سازمان بپردازند. در این زمینه، تحقیقات بسیاری در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است، که به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان پرداخته‌اند. بیشتر این تحقیقات بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان تأکید داشته‌اند و کمتر ارتباط ابعاد هیجانی و رفتار سازمانی کارکنان به‌ویژه در سازمان‌های ورزشی را بررسی کرده‌اند. از طرفی، نظریه هوش هیجانی دیدگاه جدیدی را درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موقعیت و همچنین پیش‌گیری اولیه از اختلال‌های روانی فراهم می‌کند که تکمیل‌کننده علوم شناختی نیز است. قابلیت‌های هیجانی برای تدبیر ماهرانه روابط با دیگران بسیار با اهمیت است. همچنین، عواملی که سبب بروز آوا در سازمان می‌شود و سکوت کارکنان را می‌شکند و در نهایت سازمان را به سمت نوآوری، خلاقیت، حل مشکلات سازمانی، توسعه و رضایت شغلی کارکنان پیش می‌برد، اهمیت می‌یابد (افخمی اردکانی و خلیلی صدرآباد، ۱۳۹۱). سازمان هنری رسانه‌ای، با ایجاد بستری برای

1 Stys & Brown

شناسایی، آموزش و جهت‌دهی نیروهای مستعد انقلابی در عرصه‌های مختلف هنری و رسانه‌ای، زمینه تولید و توزیع محصولات هم‌سو با انقلاب اسلامی را فراهم کرده است. لذا بر اساس تأثیر رضایت شغلی کارکنان سازمان بر کاراتر شدن آن سازمان، بررسی این موضوع در سازمان هنری رسانه‌ای در جهت عملکرد بهتر ضروری به نظر می‌رسد.

پیشینه تحقیق

دوستار و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تأثیرات رهبری اخلاقی بر سکوت و آوای سازمانی و عملکرد کارکنان پرداخته‌اند. داده‌های مورد نیاز این تحقیق برای بررسی فرضیه‌ها از میان کارکنان «دانشگاه گیلان» جمع‌آوری شده و برای تحلیل داده‌ها، روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی به کار رفته است. با توجه به تحلیل‌های اکتشافی انجام گرفته ابعاد آوای نوع دوستانه، آوای تدافعی و آوای مطیع به‌عنوان ابعاد آوای سازمانی و ابعاد سکوت مطیع، سکوت دفاعی، سکوت نوع دوستانه و سکوت فرصت‌طلبانه به عنوان ابعاد سکوت سازمانی شناخته شده است. سپس فرضیه‌های اصلی و فرعی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده تأثیرگذاری رهبری اخلاقی بر سکوت و آوای سازمانی است؛ همچنین تأثیرگذاری سکوت و آوای سازمانی بر عملکرد کارکنان نیز اثبات شده است.

بازوند و همکاران (۱۳۹۲) به تعیین رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با هوش هیجانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان پرداختند. در این تحقیق، برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه هوش هیجانی مایر و سالوی (۱۹۹۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) و پرسشنامه رضایت شغلی برایفیلد و روت (۱۹۵۱) استفاده شده است. تحلیل داده‌های این تحقیق با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام انجام گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شده است. در نهایت، نتایج حاصل از رگرسیون نشان داده است که مؤلفه‌های شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات در پیش‌بینی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنادار است.

قربانی و شجاعی بوانلو (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودپنداری شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی پرداختند. در این پژوهش جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی سازمان بهزیستی خراسان شمالی بوده، که تعداد آن‌ها ۴۰۰ نفر است. از این تعداد ۱۰۰ نفر به‌عنوان نمونه پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند، که شامل ۵۰ نفر از کارکنان مرد و ۵۰ نفر از کارکنان زن بوده و پرسشنامه‌های خویشتن بک، رضایت شغلی بری فیلدورث و هوش هیجانی را تکمیل نموده‌اند. در این تحقیق، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آزمون‌های آماری t مستقل، تحلیل واریانس دوراهه و رگرسیون چند متغیره و ضریب همبستگی پیرسون با سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های این تحقیق نتایج نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. بین هوش هیجانی و خودپنداره شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. اما بین خودپنداره شغلی کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معناداری وجود ندارد. هوش هیجانی رضایت شغلی و در کارکنان زن و مرد متفاوت است. بین خودپنداره شغلی در کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد.

مقبل باعرض و همکاران (۱۳۸۹) به طراحی و اجرای مدلی برای بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی کارکنان پرداختند. در این تحقیق، با توجه به مدل هوش هیجانی

بار آن و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی از سوی اسمیت، کندال و هالین، مدلی طراحی شده و توسط داده‌های جمع‌آوری شده با پرسشنامه EQi (با آلفای کرانباخ ۰/۸۸) و JDI (با آلفای کرانباخ ۰/۷۷)، اجرا شده است. مدل اجرایی از نظر برازش مناسب تشخیص داده نشده است. به همین دلیل مطابق نظر محقق و تحقیقات قبلی، روابط دو طرفه‌ای میان ماهیت کار، علاقمندی به کار و همکاران و همچنین میان روابط درون فردی، روابط میان فردی و مدیریت تنش برقرار شده است. در این تحقیق، مدل اصلاحی از نظر برازش مورد پذیرش قرار گرفته و مدل نیز ۰/۴۲ گزارش شده است. همچنین فرضیه تحقیق مبنی بر «هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر است» نیز تأیید شده است.

اویانگ[1] و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی چگونگی تأثیر تفاوت‌های فردی در هوش هیجانی بر رضایت شغلی و عمدتا بر تأیید نقش میانجی عدالت سازمانی و ناامنی شغلی تأکید پرداختند. در این تحقیق، تعداد ۴۲۰ کارمند بزرگترین شرکت فناوری اطلاعات چین پرسشنامه‌ای را در مقیاس هوش عاطفی خود، مقیاس عدالت سازمانی، مقیاس ناامنی شغلی و رضایت شغلی مینه سوتا تکمیل کرده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که هوش هیجانی، عدالت سازمانی، ناامنی شغلی و رضایت شغلی به طور قابل توجهی با یکدیگر ارتباط دارند. همچنین، مدل سازی معادلات ساختاری نشان داده است، که هوش هیجانی می‌تواند به طور معنی‌داری بر رضایت شغلی تأثیر بگذارد و رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی متأثر از نقش میانجی عدالت سازمانی و ناامنی شغلی بوده است.

تراویس[2] و همکاران (۲۰۱۳) با هدف بررسی رابطه بین صدای کارکنان و غفلت از شغل به این نتیجه رسیدند که آوای کارکنان شامل گفتگو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راهکارها و پیشنهادها به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده‌ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه‌ها یا متخصصان سازمانی است.

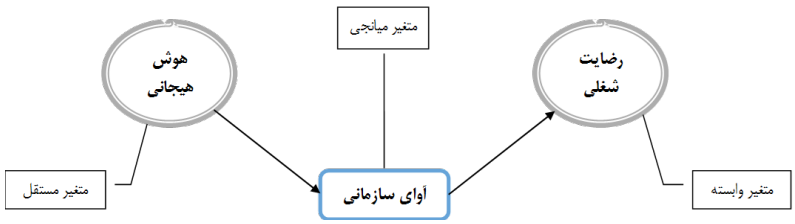
روش‌شناسی تحقیق

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات از روش زمینه‌یابی (پیمایشی) استفاده می‌گردد. اطلاعات مورد نظر از طریق روش میدانی گـردآوری خواهد شد. این تحقیق از نظر داده، تحقیقی کمی و از لحاظ هدف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. محقق برای گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ها را بین افراد مورد نظر توزیع و سپس داده‌هـای جمع‌آوری شده را جهت تحلیل وارد نرم‌افزار می‌کند. در این پژوهش در جهت سنجش متغیرها از پرسشنامه اویانگ و همکاران (۲۰۱۵) استفاده می‌شود. با توجه به مسئله پژوهش و پس از در نظر گرفتن ابعاد گوناگون آن جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان سازمان هنری رسانه‌ای است، که بعد از به دست آوردن تعداد دقیق جامعه آماری از طریق جدول مورگان یا فرمول کوکران حداقل حجم نمونه انتخابی محاسبه خواهد شد. در ضمن روش نمونه‌گیری در این پژوهش روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است.

در این تحقیق هوش هیجانی متغیر مستقل، آوای سازمانی متغیر میانجی و رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود. مدل مفهومی حاضر برگرفته از پژوهش اویانگ و همکاران (۲۰۱۵) است، که به صورت شکل شماره ۱ است.

در ادامـه، جهت تجزیه و تحلیل داده‌های آماری و بررسی سؤالات تحقیق و متناسب با نوع متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی در قالب جدول و نمودارهای ستونی برای بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با کمک نرم‌افزار SPSS استفاده خواهد شد و در بخش آمار استنباطی از روش معادلات ساختاری با کمک

1. Ouyang
2. Travis



شکل۱. مدل مفهومی تحقیق (اویانگ و همکاران، ۲۰۱۵)

نرم‌افزار PLS استفاده خواهد شد.

در پژوهش‌هایی که هدف، آزمون مدلی خاص از روابط بین متغیرها است، از روش مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. مدل‌سازی مسیری PLS یکی از روش‌های مدل معادلات ساختاری است. یک مدل کامل مسیری PLS شامل دو بخش اندازه‌گیری (مدل بیرونی) و ساختاری است. در قسمت اندازه‌گیری، ارتباط سؤالات با سازه‌ها مورد بررسی قرار گرفته و در قسمت ساختاری عامل‌های مورد بررسی با یکدیگر جهت آزمون فرضیه‌ها مورد توجه هستند. در مدل‌های PLS دو مدل آزمون می‌شود. مدل بیرونی که هم ارز مدل اندازه‌گیری است و مدل درونی که مشابه مدل ساختاری در مدل‌های معادلات ساختاری است. مدل درونی نشانگر بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده است.

یافته‌های پژوهش

• آمارهای توصیفی

در این بخش آماری، به محاسبه آمارهای توصیفی متغیرها پرداخته می‌شود. همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌کنید، میانگین متغیر هوش هیجانی ۱,۷۷، انحراف معیار ۰,۷۱۴، کمینه ۱ و بیشینه ۵ است.

جدول۱. متغیر هوش هیجانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
هوش هیجانی	۱,۷۷	۰,۷۱۴	۱	۵

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌کنید میانگین متغیر آوای سازمانی کارکنان ۲,۱۲۶، انحراف معیار ۰,۵۹۱، کمینه ۱ و بیشینه ۵ است.

جدول ۲. متغیر آوای سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
آوای سازمانی	۲,۱۲۶	۰,۵۹۱	۱	۵

همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌کنید، میانگین متغیر رضایت شغلی ۲,۲۸۶، انحراف معیار ۰,۶۲۹، کمینه ۱ و بیشینه ۴,۶۷ است.

جدول ۳. متغیر رضایت شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایت شغلی	۲,۲۸۶	۰,۶۲۹	۱	۴,۶۷

بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

جهت استفاده از تکنیک‌های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیرها نرمال باشد، که این کار نیز با آزمون کولموگروف- اسمیرنف آزمون می‌شود.

با توجه به جدول ۴ مربوط به آزمون کولموگروف- اسمیرنف متغیرهای اصلی تحقیق مشاهده می‌شود، که مقدار سطح

معنی‌داری به دست آمده برای هر متغیر بالاتر از ۰/۰۵ است، در نتیجه فرض صفر پذیرفته می‌شود. بنابراین متغیرهای تحقیق در نمونه مورد بررسی دارای توزیع نرمال است. حال می‌توان از روش‌های پارامتریک برای بررسی فرضیات تحقیق حاضر استفاده نمود.

متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال است: H_0

متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال نیست: H_1

جدول ۴. آزمون کولموگروف- اسمیرنف

متغیر	تعداد	سطح معنی‌داری
هوش هیجانی	۲۰۸	۰,۰۸۲
آوای سازمانی	۲۰۸	۰,۳۱۷
رضایت شغلی	۲۰۸	۰,۱۴۸

برآورد مدل پژوهش

• بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌نمایید، مقادیر به دست آمده برای دو شاخص آلفای کرونباخ و پایایی مرکب از ۰,۷ بیشتر است، که نشان‌دهنده پایایی مطلوب متغیرهای تحقیق است. بنابراین مدل‌های اندازه‌گیری از پایایی مطلوبی برخوردار هستند. این شاخص‌ها از طریق بررسی همبستگی درونی یا بارهای عاملی بین معرف‌ها در مورد پایایی همزمان متغیرها نتیجه می‌گیرند. اما از آنجا که پایایی معرف‌ها متفاوت است، پایایی هر معرف باید به تنهایی ارزیابی شود. پژوهشگران معتقد هستند که یک متغیر مکنون باید بخش قابل توجهی از پراکندگی معرف را توضیح دهد (معمولا حداقل ۵۰ درصد). بنابراین قدر مطلق همبستگی بین یک سازه و هر کدام از متغیرهای مشاهده شده آن (یعنی قدر مطلق بارهای خروجی استاندارد شده) باید بیشتر از ۰,۷ باشد.

جدول ۵. پایایی شاخص‌ها

متغیر	پایایی مرکب (CR)	آلفای کرونباخ
هوش هیجانی	۰,۹۱۴	۰,۸۶۱
آوای سازمانی	۰,۸۳۶	۰,۷۵۳
رضایت شغلی	۰,۸۵۶	۰,۷۵۳

با توجه به نتایج حاصل از برآورد مدل پژوهش:

• فرضیه اصلی تحقیق

۱. هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان از طریق نقش میانجی آوای سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی‌داری، میزان آماره‌های t بین متغیر هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنا سازمان در خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱/۹۶-) قرار دارد، لذا این فرضیه تأیید می‌شود.

• فرضیه‌های فرعی تحقیق

۱. هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی‌داری، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌های t بین متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی برابر با ۱۴,۹۳۴ است و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱/۹۶-) قرار دارد. این فرضیه تأیید می‌شود.

۲. هوش هیجانی بر آوای سازمانی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی‌داری، مشاهده می‌شود که میزان آماره‌های t بین متغیر هوش هیجانی و آوای سازمانی کارکنان برابر با ۴,۶۷۰ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱/۹۶-) قرار دارد، این فرضیه تأیید می‌شود.

۳. آوای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی‌داری، مشاهده می‌شود که میزان

آماره‌های t بین متغیر آوای سازمانی و رضایت شغلی کارکنان برابر با ۴,۱۲۱ است. و از آن جا که این مقدار در خارج از بازه (۱/۹۶ و ۱/۹۶) قرار دارد، این فرضیه تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

ما تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی آوای سازمانی را بررسی نمودیم. هوش هیجانی اثر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان دارد؛ به طوری که با افزایش میزان هوش هیجانی کارکنان سازمان، رضایت از شغل کارکنان افزایش پیدا کرده است. همچنین، نقش میانجی آوای سازمانی در اثر هوش هیجانی بر رضایت شغلی اثبات شده است. در مجموع، یافته‌های ما نشان می‌دهد که هوش هیجانی یک عامل ضروری برای رضایت شغلی و خودپنداره مثبت شغلی است و با ارائه آموزش‌های لازم جهت ارتقای هوش هیجانی کارکنان، می‌توان در میزان رضایت شغلی و خودپنداره شغلی آنان تأثیر گذاشت.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها می‌توان پیشنهادهای اجرایی زیر را ارائه کرد:

کارگاه های آموزشی برای مدیران شرکت و سرپرستان واحدهای مختلف جهت آشنایی با مهارت‌های درون فردی و میان فردی هوش هیجانی و کاربرد آن در سازمان برگزار گردد. همچنین ضـرورت دارد در کارکنان برای شرکت در دوره‌هـای آموزشی با قرار دادن امتیازات و پاداش‌هایی چون در نظرگرفتن اضافه کاری، درج تشویق در پرونده کاری، استفاده از مرخصی در پایان دوره، در نظر گرفتن اردوهـای تفریحی- آموزشی برای کارمند و اعضای خانواده او پس از اتمام دوره آموزشی و غیره رغبت و تمایل ایجاد شود.

مدیران با کسب مهارت‌های هوش هیجانی، به رهبران مؤثرتری تبدیل شوند و حداقل رضایت کارکنان را از شغلشان افزایش دهند. چرا که مدیران با کسب توانایی‌های شناختی و مدیریت احساسات و هیجانات و همچنین با ارتباط مناسب با کارکنان مانع یأس، ناامیدی، نارضایتی و حتی خروج کارکنان از سازمان‌ها می‌شوند.

سازمان‌ها باید برنامه‌های ارتقای مهارت‌های هوش هیجانی مدیران را طراحی و اجرا کنند. چرا که مطابق با یافته‌های تحقیق مذکور، هوش هیجانی نه تنها باعث افزایش و رضایت شغلی کارکنان می شود، بلکه باعث می‌شود که سازمان از مزایای رضایت شغلی نفع برده و از مضرات عدم رضایت شغلی کارکنان رهایی یابد.

منابع

۱. امتحان، حبیب الله. (۱۳۸۵). شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان پایور مراکز آموزشی درجه داری ناجا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۲. بازوند، کیومرث؛ کاشف، میر محمد و اسمعیلی، محمدرضا. (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. فصلنامه مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴، صفحات ۱۲۵ - ۱۴۳.

۳. حافظ نیا، محمد رضا. (۱۳۹۴)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علم انسانی. محل انتشار: تهران، انتشارات سمت.

۴. درویش، حسن و شمس، مرضیه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رفتار سیاسی بر آوای کارکنان. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال هشتم، شماره بیست و پنجم، صفحات ۱ - ۱۳.

۵. دوستار، محمد؛ اسماعیل زاده، محمد و حسینی، هانیه. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار سکوت و آوای کارکنان و عملکرد آن‌ها. چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۷، صفحات ۶۳ - ۸۳.

۶. شجاعی بوانلو، مریم و قربانی، اسماعیل. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خودپنداره شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی خراسان شمالی. فصلنامه دانش انتظامی خراسان شمالی، سال دوم، شماره ۷، صفحات ۶۵ - ۸۰.

۷. شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۲). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. انتشارات رشد، تهران. صفحه ۹۳.

۸. گلمن، دنیل. (۱۳۹۶). هوش هیجانی: خودخواهی هیجانی، خویشتن‌داری، همدلی و یاری به دیگران. مترجم نسرین پارسا، انتشارات جوانه رشد، تهران.

۹. مقبل با عرض، عباس؛ آذر، عادل و عباس آبادی، رضا. (۱۳۸۹). تأثیر هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان خود. پژوهش‌های مدیریت سال سوم، شماره هفتم، صفحات ۳۹ - ۵۴.

۱۰. نصراله پور، خدیجه. (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز. صفحه ۳۵.

11. Gloede, T. D., Hammer, A., Ommen, O., Ernstmann, N., & Pfaff, H. (2013). Is social capital as perceived by the medical director associated with coordination among hospital staff? A nationwide survey in German hospitals. Journal of interprofessional care, 27 (2), 171 - 176.
12. Ouyang, Z., 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. (Base Paper).
13. 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.
14. Stys, Y., & Brown, S. L. (2004). A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections. Research branch correctional service of Canada, 10.
15. Thakor, M. V., & Joshi, A. W. (2005). Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. Journal of Business Research, 58 (5), 584 - 592.
16. Travis, D. J., Gomez, R. J., & Barak, M. E. M. (2011). Speaking up and stepping back: Examining the link between employee voice and job neglect. Children and Youth Services Review, 33 (10), 1831 - 1841.