

«زن و مطالعات خانواده»

سال پنجم - شماره بیستم - تابستان 1392

ص ص 7-20

تاریخ دریافت: 92/02/15

تاریخ پذیرش: 93/02/21

بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن (مورد مطالعه: ادارات برق استان تهران)

دکتر محمود رضا اسماعیلی¹
مسعود قدسی²

چکیده

این مقاله بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن در ادارات برق استان تهران را بررسی می کند. با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی تعداد 92 نفر برای مطالعه انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات و اندازه گیری متغیرها از سه پرسشنامه استفاده شده است. برای اندازه گیری هوش هیجانی از مدل بار آن، برای اندازه گیری رضایت شغلی از شاخص توصیف شغل و برای اندازه گیری تعهد سازمانی از مدل آلن و میر به کار رفته است. در تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که هوش هیجانی بر هر دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر دارد. همچنین تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی مورد تأیید قرار می گیرد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

¹ - استادیار، دانشگاه لرستان، گروه مدیریت، لرستان، ایران

² - دانشجوی دکتری، دانشگاه لرستان، گروه مدیریت، لرستان، ایران - نویسنده مسؤول - masoud.ghodsi@gmail.com

مقدمه

در دنیای رقابتی و پیچیده ی امروز، بی گمان، منابع انسانی با ارزش ترین، تقلید ناپذیرترین، کمیاب ترین منابع برای هر سازمانی اعم از دولتی، خصوصی و در کلیه ی زمینه های تولیدی، آموزشی و خدماتی می باشند. منابع انسانی اگر بهره وری بالایی داشته باشند می توانند موجبات افزایش بهره وری در سازمان ها را فراهم کنند (بلازی¹، 2007). سازمان ها بدون نیروی انسانی مولد و با انگیزه، نه تنها به اهداف خود نخواهند رسید، بلکه به سرعت از صحنه ی رقابت حذف خواهند شد (مهداد، 1385). امروزه سازمان ها چاره ای جز انتخاب بین یکی از این دو گزینه ندارند، یا منابع انسانی بهره ور را در سازمان ها داشته باشند و یا منتظر تبعات وخیم نداشتن منابع انسانی بهره ور باشند. مدیرانی در محیط رقابتی کنونی گوی سبقت را از رقبای خود می ربایند که با منابع انسانی خود رابطه ی مناسبی داشته باشند (زهرایی، 1385). زنان امروزه دارای حضوری بالقوه در جامعه هستند و با توجه به ویژگی های روحی آن ها که حساس هستند، بایستی توجه کافی به این جنسیت شود. زنان دارای هیجانات و احساسات بالا هستند و بهتر است نسبت به این مشخصه ها در بانوان تحقیقات بیشتری صورت پذیرد. عوامل متعددی روی منابع انسانی بهره وری و رفتار منابع انسانی تأثیر دارند که می توانند دارای تاثیرات بالایی روی بانوان نیز باشند. یکی از مهمترین این عوامل مفهوم (هوش هیجانی) می باشد. این مفهوم که اولین بار در سال 1990 توسط مایر و سالووی ارائه شد، امروزه تبدیل به یکی از کاراترین ابزارهای نوین مدیریتی شده است (نیکو گفتار، 1385).

از زمان ارائه ی مفهوم هوش هیجانی، پژوهشگران زیادی روی ارتباط آن با متغیرهای مهم و تاثیرگذار در عرصه های مدیریت و به ویژه رفتار سازمانی تحقیق کرده اند. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند نسبت به سایر افراد متفاوتند بوده و دارای ویژگی های خون گرم بودن، موفق بودن، با انگیزه و خوش بین بودن هستند (دونگ و هوارد²، 2006). یکی دیگر از مسائل قابل توجه در تمامی عرصه های مدیریت، رضایت شغلی می باشد. رضایت شغلی در برگیرنده ی نگرش کارکنان نسبت به احساسات مثبت و منفی نسبت به شغلشان می باشد (رایینز، 1986. به نقل از پارسائیان و اعرابی، 1387).

¹- Bloisi

²- Dong & Howard

بنابراین با مطالعه رضایت شغلی به طور غیرمستقیم، می توان نگرش کارکنان نسبت به مشاغلشان را مورد اندازه گیری و مطالعه قرار داد. رضایت شغلی در سازمان ها همواره به عنوان یک مشکل مطرح بوده است و در پیشینه ی مدیریت سابقه ای بس طولانی دارد، تا جایی که از سال 1980 به بعد بیش از 4000 مقاله راجع به رضایت شغلی منتشر شده است. اهمیت موضوع، دلیل دامنه گسترده ی آن است و از جایی که قرار داریم تا جایی که احساس تحقق وظایف می کنیم، گسترده است (مهرداد، 1384) متغیر دیگری که در مدیریت رفتار سازمانی اهمیت بالایی دارد، تعهد سازمانی می باشد. بسیاری از مشکلات امروزی سازمان ها که روی بهره وری منابع انسانی شان تاثیر به سزایی دارد، عدم ثبات نیروی کار و میزان ترک خدمت بالای کارکنان می باشد. تعهد سازمانی به عنوان شاخصی پایدار درباره ثبات نیروی کار می باشد (مودی، 1998¹). تعهد سازمانی در حقیقت جهت قصد کارکنان برای ماندن در مشاغل به کار می رود (آن و میر، 1997²). از آنجا که تعهد سازمانی ریشه ی بسیاری از مشکلات می باشد، روی روابط ما فوق-زیر دست، کاهش ترک خدمت، ارزش قائل شدن برای کار و بهبود روابط کارکنان، بویژه کارکنان زن تأثیرگذار است، مطالعه ی آن لازم و ضروری به نظر می رسد (برایف و موتوایدلو، 1986) با توجه به توضیحات مطرح شده و اهمیت و ضرورت مطالعه ی متغیرها، این تحقیق به دنبال بررسی تأثیرات میان این سه متغیر می باشد و سعی در ارائه ی مدلی کاربردی و مفهومی برای رابطه آنها در اداره ی برق استان تهران می باشد.

از نظر بار-آن⁴، هوش هیجانی مجموعه توانایی هایی غیر شناختی و مهارت هایی هستند که بر توانایی های فرد در مقابله با فشار، استرس و تقاضاهای محیط تاثیر داشته و موجب موفقیت در زندگی می شود (علیق، 1386).

از دیدگاه گلمن (1998)⁵، هوش هیجانی عاملی است که ظرفیت انسان را در شناخت احساسات خود و دیگران تعیین و کمک می کند تا در خود ایجاد انگیزه کرده و هیجانات خود را کنترل و روابط خود را با دیگران بر این اساس، پی ریزی کند. مایر و سالووی⁶ (2002)، همه ی آنچه که را در مورد مدیریت عواطف خود و دیگران وجود دارد

¹-Mowday

²- Allen & Meyer

³-Brief & Motowidlo

⁴-Bar - on

⁵-Golman

⁶-Mayer & Sabvey

محو و هوش هیجانی می دانند. بسیاری از تعاریف هوش هیجانی، روی سازگاری با دیگران، کنترل و تنظیم هیجانات تأکید زیادی داشته اند (هاشمی، 1386). اولین سنجش هوش هیجانی در سال 1990 توسط مایر و سالووی انجام شد. این سنجش نشان داد که هوش هیجانی دارای ابعاد « توجه به هیجان¹»، در «شفافیت هیجانی²» و «اصلاح هیجان³» می باشد. بار آن (1997). اقدام به اندازه گیری هوش هیجانی کرد و مؤلفه های «درون فردی»، «بین فردی»، «سازگاری»، «مدیریت تنش» و «خلق و خوی عمومی» را برای هوش هیجانی شناسایی کرده است.

گلمن ابعاد هوش هیجانی را خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی می داند (استیزوبراون⁴، 2004).

در این تحقیق، برای اندازه گیری هوش هیجانی از مدل بار آن استفاده شده است. مؤلفه های این مدل به قرار زیراند:

- 1- درون فردی⁵: توانایی تشخیص و کنترل هیجانات درون فرد است .
- 2- بین فردی⁶: به توانایی فرد برای سازگاری با دیگران اشاره دارد .
- 3- سازگاری⁷: به معنای انعطاف پذیری در مقابل موقعیت های خطیر و پیدا کردن سازگارترین راه حل هاست .
- 4- مدیریت تنش⁸: به معنای تحمل و توانایی کنترل استرس و فشار می باشد .
- 5- خلق و خوی عمومی⁹: به نگرش مثبت به زندگی و توانایی احساس رضایت می گویند.

رضایت شغلی نوعی احساس و نگرش پویاست که متفاوت با واقعیات هست (محقق مطلق، 1379).

¹ - Attention to emotion

² - emotional clarity

³ - emotion Repair

⁴ - Stysoo Brown

⁵- Intrapersonal

⁶- Interpersonal

⁷ - Adoption

⁸ - Stress management

⁹ -general mood

رضایت درونی به رضایت کارکنان از ارزش ها، باورها، استقلال و عزت نفس متأثر از وظایف برمی گردد در حالی که رضایت برونی به عواملی همچون حقوق و مزایا، تحسین مافوق و مواردی از این دست برمی گردد.

برای اندازه گیری رضایت شغلی، مدل ها و پرسشنامه های متعددی تهیه شده است ولی یکی از مهمترین و پرکارترین آن ها پرسشنامه شاخص توصیف شغلی¹ اسمیت، کندال و هیولین² (1969) می باشد. این پرسشنامه دارای ابعاد زیر می باشد:

1- رضایت از کار³: به معنای جالب بودن قلمرو وظایف کارکنان و ایجاد فرصت آموزش و یادگیری برایشان می باشد.

2- رضایت از مافوق⁴: به توانایی های فنی و مدیریتی و ملاحظاتی که آنان برای علایق کارکنان از خود نشان می دهند، برمی گردد.

3- رضایت از همکاران⁵: یعنی میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران از خود نشان می دهند که متأثر از نحوه ی ارتباطات همکاران است.

4- رضایت از ترفیع⁶: یعنی دسترسی به فرصت های واقعی برای پیشرفت در کارکنان.

5- رضایت از حقوق⁷: به معنای عادلانه بودن حقوق و احساس و ادراک برابری می باشد (حسین زاده، 1381).

شلدون⁸ (1971) تعهد سازمانی را به عنوان نگرش یا جهت گیری نسبت به سازمان از سوی فرد می داند. در واقع در اکثر تعاریف تعهد سازمانی حداقل سه بعد مطرح است.

1. باور قوی و پذیرش اهداف و ارزش های سازمان

2. تمایل به تلاش زیاد در سازمان

3. میل شدید جهت ماندگاری در سازمان

¹ – Job Description index (JDI)

² – Smith, Kendall & Hullin

³ – Satisfaction with work

⁴ – Satisfaction with superior

⁵ – satisfaction with colleague

⁶ – satisfaction with promotion

⁷ – satisfaction with salary

⁸ – sheldon

در بین تعاریف تعهد سازمانی، طبقه بندی های مختلفی وجود دارد و هر یک از ابعاد خاصی به مساله نگریسته اند. در میان این طبقه بندی ها تقریباً مدل آلن و میر (1990) از بقیه اهمیت و شهرت بالاتری دارد که مکرراً از آن در تحقیقات استفاده شده است. بر اساس مدل آلن و میر (1990)، تعهد سازمانی دارای ابعاد زیر است:

تعهد عاطفی¹: بیانگر تعلق و وابستگی و احساس هویت فرد با ارزش ها و اهداف سازمان است. بر اساس تعهد عاطفی، کارمند در سازمان می ماند زیرا قلباً دوست دارد بماند.

تعهد هنجاری²: بیانگر احساس تکلیف و الزام اخلاقی به باقی ماندن در سازمان است. بر اساس تعهد هنجاری، کارمند در سازمان می ماند زیرا احساس وظیفه می داند که بماند.

تعهد مستمر³: بیانگر درک کارمند از هزینه ها و عواقب ترک سازمان است. بر اساس تعهد مستمر، کارمند در سازمان می ماند، زیرا مجبور است که بماند. به این نوع تعهد، تعهد حساب گرایانه نیز گفته می شود.

اتمن و انوگراه⁴ (2009) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه تعهد و موفقیت شغلی همراه نقش واسطه تعهد بین هوش هیجانی و موفقیت شغلی، به نتایج زیر دست یافتند:

- 1- افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، تعهد بالاتری نسبت به شغل خود دارند.
- 2- تعهد سازمانی، رضایت شغلی را پیش بینی می کند.
- 3- تعهد، واسطه ی ارتباط هوش هیجانی و رضایت شغلی می باشد.

گولریوز، گانی، میسکی و آرسان⁵ (2008) در پژوهشی که هدف آن تأثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران بود، دریافتند که هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه دارد. اوزتوک و دنیز⁶ (2008) در پژوهش خود رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی را تایید کردند. لردانگلو⁷ (2008) در پژوهشی که هدف آن ارزیابی رابطه بین هوش هیجانی، تعهدسازی و رضایت شغلی کارکنان

¹ – Affective commitment

² – Normative commitment

³ – continuous commitment

⁴ – Othman & Anogerah

⁵ – Guleryaz ، Guney ، Miski & Arsan

⁶ – ozturk & Deniz

⁷ – Lordanoglou

آموزش و پرورش بود، به این نتیجه رسید که هوش هیجانی بر رضایت و تعهد کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

حسینیان و همکاران¹ (2008) در تحقیقی با عنوان هوش هیجانی و رضایت شغلی، به این نتیجه رسیدند که بین هیچ کدام از مؤلفه های هوش هیجانی با شاخص های رضایت شغلی مدل توصیف شغلی رابطه ای وجود ندارد. میل² (2007) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در میان افسران پلیس معنادار نیست. بین مؤلفه مدیریت استرس هوش هیجانی با رضایت شغلی، رابطه منفی و جهت و بین مؤلفه های سازگاری و خلق و خوی عمومی هوش هیجانی با رضایت شغلی، رابطه مثبت و ضعیفی وجود دارد، ولی این روابط معنادار نیستند.

نتایج تحقیق سی توماس³ (2006) حاکی از آن بود که هوش هیجانی کارکنان رابطه مثبت و معنا داری با رضایت و عملکرد شغلی دارد. حسن خویی (1385) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که هوش هیجانی و کنترل شغلی قادر به توضیح 26% از رضایت شغلی هستند. این تحقیق در مدارس شهرستان بیرجند انجام شد.

ابزار و روش

روش تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از نظر روش انجام تحقیق، میدانی و توصیفی می باشد. قلمرو زمانی تحقیق شامل مهر تا آذر سال 1392 است. قلمرو مکانی تحقیق اداره ی برق تهران می باشد. جامعه ی آماری تحقیق کارکنان زن اداره ی برق استان تهران را با 258 نفر شامل می شود. با استفاده از نمونه گیری تصادفی و فرمول کوکران، تعداد 92 نفر انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات و اندازه گیری متغیرها از سه پرسشنامه استفاده شده است. برای اندازه گیری هوش هیجانی از مدل بار آن، برای اندازه گیری رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل و برای اندازه گیری تعهد سازمانی از پرسشنامه مدل آلن و میر استفاده شده است که همگی در مقدمه توضیح داده شده اند. برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه ها از دو روش آلفای کرونباخ و پایایی

¹ – Hosseinian etal

² – Millet

³ – Sy thomas

ترکیبی استفاده شده است. برای تحلیل داده ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری واریانس محور استفاده شده است. شکل زیر مدل مفهومی تحقیق را نشان می دهد:



شکل 1- مدل مفهومی تحقیق

فرضیات تحقیق

- 1- هوش هیجانی روی رضایت شغلی بانوان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- 2- هوش هیجانی روی تعهد سازمانی بانوان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- 3- رضایت شغلی روی تعهد سازمانی بانوان تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- 4- رضایت شغلی و هوش هیجانی اثر تعاملی روی تعهد سازمانی بانوان دارند (به عبارتی متغیر رضایت شغلی، تعدیل کننده اثر هوش هیجانی روی تعهد سازمانی می باشد).

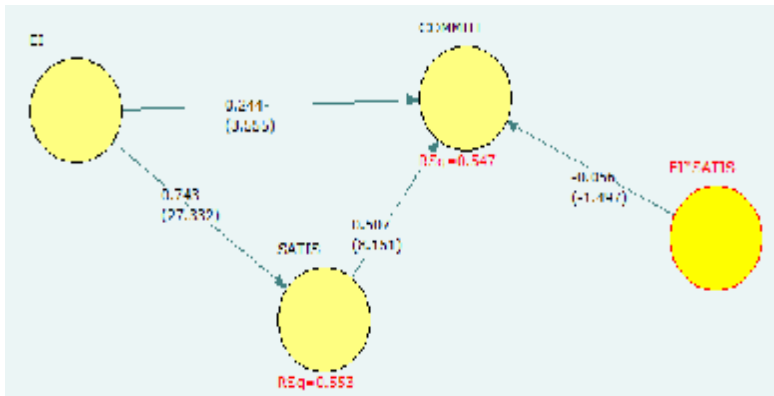
تجزیه و تحلیل داده ها

همانطوری که گفته شد، برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش pls یا حداقل مربعات جزئی استفاده می شود. زیرا بر خلاف نرم افزارهای کوواریانس محور مانند لیزرل نیازی به فرضیات توزیعی و تعداد نمونه ی زیاد ندارد. این روش بر اساس واریانس می باشد و به مراتب تعداد نمونه ی کمتری نسبت به لیزرل نیاز دارد. این روش به جای داشتن شاخص های برازش کل مدل، به علت ماهیت پیش بین آن از یک سری شاخص های آماری مانند متوسط واریانس استخراج شده¹، ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب² برای ارزیابی روایی و پایایی مدل اندازه گیری انعکاسی استفاده می شود. متوسط واریانس استخراج شده در رابطه با روایی و دو شاخص بعدی در رابطه با پایایی مدل هستند. مقادیر قابل قبول برای این شاخص ها بایستی به ترتیب بالاتر از 0,5، 0,7 و 0,8 باشد.

مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای سازه های هوش هیجانی، تعهد، رضایت و اثر تعاملی به ترتیب برابر با 0,68، 0,72، 0,59 و 0,54 می باشد که دارای مقادیر خوبی هستند. مقدار پایایی مرکب برای سازه های مذکور به ترتیب برابر با 0,91، 0,89، 0,88 و 0,97 می باشد که دلالت بر قابل قبول بودن آن ها می کند. برای اندازه گیری مدل ساختاری نیز از ضرایب مسیر و ضریب تعیین استفاده می شود. برای مدل هایی که متغیر مکنون درون زا با یک یا دو متغیر مکنون برونزا در ارتباط است مقدار ضریب تعیین در حد 0,33 کفایت می کند اما برای ساختارهایی که متغیر مکنون درونزا با بیش از دو متغیر مکنون برونزا در ارتباط است مقادیر ضریب تعیین در حد 0,67 مورد نیاز هستند. در این مورد هر یک از متغیرهای مکنون درونزا (تعهد سازمانی و رضایت شغلی) تنها با یک متغیر مکنون برونزا (هوش هیجانی) در ارتباط هستند. بنابراین مقادیر ضریب تعیین برابر و بزرگتر از 0,33 قابل قبول هستند. این مقادیر برای سازه های تعهد و رضایت به ترتیب برابر با 0,55 می باشد که دارای مقادیر بسیار قابل قبولی می باشند. همچنین این روش در سطح آلفای 0,05 و کمتر مقادیر آماره ی تی بالاتر از 1,96 را معنی دار می داند. در ادامه خروجی نرم افزار را مشاهده خواهید کرد (آذر، 1392).

¹ -Average Variance Extracted

² -Composite Reliability



شکل 2- ضرایب مسیر و مقادیر معناداری

همانطوری که دیده می شود کلیه ی مسیرها به جز مسیر اثر تعدیل کننده ی متغیر رضایت بر تاثیر هوش هیجانی روی تعهد معنادار می باشند و لذا فرضیات 1 و 2 و 3 مورد تایید و فرضیه 4 مورد رد در سطح اطمینان 0,95 می شوند.

نتیجه گیری و پیشنهادهای عملی

با توجه به آنچه در بخش تجزیه و تحلیل داده ها گفته شد می توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی تا چه قدر دارای اهمیت و تاثیر روی متغیرهای مهم و حساس تعهد سازمانی که در ارتباط مستقیم با انگیزش کارکنان زن می باشد، بنابراین توصیه می شود که مدیران و مسؤولان روی پرورش هوش هیجانی کارکنان به ویژه زنان تاکید داشته و بسترهای لازم را برای ارتقای هرچه بیشتر آن فراهم کنند. بر اساس ابعاد هوش هیجانی به کار رفته در این مطالعه شامل درون فردی، بین فردی، سازگاری، خلق و خوی عمومی و مدیریت تنش توصیه می شود تا موارد زیر در نظر گرفته شود در مورد بعد درون فردی، کارکنان زن سعی نمایند بر احساسات و هیجانات زودگذر خود غلبه کنند و مانع شوند تا این احساسات در تصمیم گیری های آن ها دخالت چندانی داشته باشد.

در مورد بعد برون فردی نیز، بانوان سعیکنند تا هرچه بیشتر و بهتر با همکاران و اطرافیان خود تعامل و هماهنگی داشته باشند و اغلب از رفتارهای فردی که اهداف فردی و نه گروهی و یا سازمانی را نشانه می گیرند امتناع و دوری نمایند.

در مورد بعد سازگاری نیز توصیه می شود تا کارکنان توانایی شنیدن و قدرت شنونده ی فعال بودن را در خود تقویت نمایند. آن ها نبایستی با دیدگاه ها و رفتارهای غیرمنعطف با مسایل برخورد کنند چرا که انعطاف ناپذیری بسیاری از راه حل های موجود و ممکن را نادیده می انگارد.

در زمینه مدیریت تنش نیز توصیه می شود تا کارکنان زن در هنگام بروز مشکلات تسلط بر خود داشته و استرس خود را کنترل نمایند. همچنین می توان از برنامه های کاهش و کنترل استرس برای ارتقای این بعد از هوش هیجانی نیز استفاده نمایند. استفاده از مشاوران سازمانی نیز به سازمان ها برای کنترل این بعد هوش هیجانی خصوصا برای بانوان، توصیه ی اکید می شود.

در نهایت در راستای ارتقای بعد خلق و خوی عمومی که به مواردی نظیر توانایی شاد بودن و احساس رضایت بر می گردد، توصیه می شود تا کارکنان زن دیدگاه خود را نسبت به اطرافیان در سازمان و حتی زندگی فردی مثبت نموده و از شک و احساسات منفی تا جای ممکن دوری گزینند.

در ضمن نتایج تحقیق با نتایج اتمن و انوگراه (2009)، گولریوز، گانی، میسکی و آرسان (2008)، اوزتوک و دنیز (2008)، لردانگلو (2008) سازگار و با نتایج حسینیان و همکاران (2008)، میل (2007) ناسازگار می باشد.

پیشنهادها برای تحقیقات آتی

برای تحقیقات آتی می توان تأثیرات هوش هیجانی را روی سایر متغیرها نظیر فرسودگی شغلی، استرس و نگرانی، عملکرد سازمانی، وفاداری و غیره مورد بررسی و مطالعه قرار داد. همچنین می توان به ارتباط هوش هیجانی مدیران و بهره وری و رضایت کارکنان نیز پرداخت.

منابع:

- حسنخویی، سیما(1385)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهار شغلی با رضایت شغلی مدیران مدارس شهر بیرجند در سال 84-1385. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
- حسین زاده، داوود؛ صائمیان، آذر(1381)، خشنودی شغلی توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری. نشریه مدیریت، شماره 66، صص 9-1.
- رایبیز، پی استیفن (1387)، مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی. سال تألیف به زبان اصلی 1986.
- زهرایی، شقایق(1385)، تاثیر آموزش برخی مولفه های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و بهره وری کارکنان شرکت مهندسی و ساخت تاسیسات دریایی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه الزهرا.
- محسن علیق، امیه(1386)، مطالعه بین فرهنگی هوش هیجانی، فرآیندهای نظام هیجانی و توانمندی روانی-اجتماعی بین دانشجویان ایرانی و لبنانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- محقق مطلق، مریم(1379)، بررسی رابطه ی بین شخصیت و رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی، پایان نامه دانشگاه تربیت مدرس.
- مهرداد، علی (1385)، روانشناسی امور کارکنان. اصفهان: جنگل.
- مهرداد، علی (1384)، روانشناسی صنعتی سازمانی. اصفهان: جنگل.
- نیکوگفتار، منصوره(1385)، " نقش آموزش هوش هیجانی در پیشرفت تحصیلی و سلامت عمومی دانش آموزان، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- هاشمی، عصمت(1386)، بررسی رابطه ی هوش هیجانی با کمرویی در نوجوانان، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P.(1997), "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity", Journal of Vocational Behavior, Vol. 49 .No. 3, pp. 252-76.
- Allen N, Meyer J (1990), the measurement of affective, continuance and normative commitment to the organization. J. Occup. Psychol. 63:1-18.

- Azar A (2013), Path-structural modeling in management, Tehran, Negah Danesh. pp 155-180.
- Bar-on. R. & Parker. J. D. A. (1997), Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco: Josse – Bass.
- Bloisi, Wendy, (2007), an introduction to human resource management, first edition, London, McGraw-hill.
- Brief.A.p. & Motowidlo. J.(1986), Prosocial organizational behaviors. Academy of Management Review, 10, 710-725.
- Dong, &, Howard, T. (2006), Emotional intelligence Trust and Job satisfaction. Competition forum. Vol 4, Issue 2. p381.
- Mowday, R.T.(1998), Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. Academic Press, New York.
- Othman, S., Anugerah, R. (2009), Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (From: <http://mgv.Mim.Edu.My's/MMR/O206/020606.Htm>).
- Goleman, D.(1998), Working with emotional intelligence. New York: bantam.
- Mayer, J. D. Salovey, P.(2002),What is emotional intelligence? Educational implications,pp 3-31. New York: Basic Books.
- Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan, (2008), The mediating effect of Job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. International Journal of nursing studies. Ns: 1304, No of pages 11.
- Hosseinian, S., Monavar yazdi, S., Zahraie, sh., Fatehi-Ashtiani, A. (2008), Emotion intelligence and Job satisfaction. Journal of Applied sciences, & (5): 903-906.
- Lordanoglou, D. (2008), The teacher as Leader: the relationship effectiveness, emotional intelligence and Leadership effectiveness, commitment, and satisfaction. Journal of Leadership studies, vol 1 Issue3, pages 57- 66.
- Millet, T. (2007), An examination of trait emotional intelligence factors: their relationship to job satisfaction among police officers.

Proquest information and learning company, 300 North zeeb road
POBox 1346, UMI number 3283704.

- Ozturk, A., Deniz, M. (2008), Analysis of Emotional intelligence Job satisfaction and Burnout Levels of preschool Teachers According to some variables. *Elementary Education online*, 7 (3), 578-599.
- Sheldon M (1971), Investment and involvements as mechanisms producing commitment to the organization, *administrative science quarterly*, vol. 16. Pp 29- 47.
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL (1969), the measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: rand McNally. pp77-81.
- Stys, yvonni & Brown, shelly L. (2004), A Review of Emotional intelligence Literature and implication for correction. Research Branch correctional servicer of Canada.
- Sy, Thomas, S. Tram A. (2006), Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, Vol.68, PP: 461-4