

## بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی، هوش هیجانی و انواع تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری\*

### The Relationships between Demographic Variables, Emotional Intelligence and Three Types of Organizational Commitment with Quality of Work Life<sup>□</sup>

Hajar Massah, M.Sc. ✉

Hossein Samavatyan, Ph.D.

هاجر مساح\*\*

دکتر حسین سماواتیان\*\*

#### Abstract

The relationships between Emotional Intelligence (EI), Three Types of Organizational Commitment and Demographic variables with Quality of Work Life (QWL) were investigated. The research method was descriptive-correlational. 62 employees of Isfahan municipality cultural-branch center and Isfahan central library were selected with simple random method. The Quality of Work Life, (Ghasemzade 2005), the Emotional Intelligence (Petrides & Furnham 2002) and the Organizational Commitment (Balfour and Wechsler' 1996) questionnaires were administered on all participants. The data were analyzed using correlation, regression analysis and ANOVA. The results showed that there are significant and positive relationships between the QWL and Exchange Commitment, identification commitment and affiliation commitment. The results of regression analysis demonstrated that QWL could be predicted by exchange commitment, identification commitment and affiliation commitment and income. On the other hand and there was no significant difference among the levels of demographic variables related to QWL. The results revealed all types of organizational commitment have big impact on QWL.

**Keywords:** Quality of Work Life (QWL), Emotional Intelligence (EI), identification commitment, exchange commitment, affiliation commitment.

#### چکیده

پژوهش حاضر به تعیین رابطه بین متغیرهای جمعیت‌شناختی، هوش هیجانی و انواع تعهد سازمانی با متغیر کیفیت زندگی کاری پرداخته است. روش تحقیق توصیفی، از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان سازمان فرهنگی-تفریحی شهرداری اصفهان و کتابخانه مرکزی شهرداری اصفهان می‌باشد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده و تعداد نمونه ۶۲ نفر بوده است. پرسشنامه‌های تحقیق شامل پرسشنامه سنجش کیفیت زندگی کاری (قاسم زاده، ۱۳۸۴)، هوش هیجانی (پترایدز و فارنهام، ۲۰۰۲) و سه نوع تعهد سازمانی (بالفور و وکسلر، ۱۹۹۶) بوده است. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل واریانس بررسی شده است. نتایج نشان داده است بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی همانندسازی شده و تعهد سازمانی پیوستگی و تعهد سازمانی مبادله‌ای رابطه معناداری در سطح  $p < 0/01$  وجود دارد. در این پژوهش معادله رگرسیون برای متغیر کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر پیش بین مورد بررسی واقع شده است و عدم تفاوت بین گروه‌های مختلف متغیرهای جمعیت‌شناختی در ارتباط با متغیر اصلی مورد مطالعه نشان داده شده است.

**کلیدواژه‌ها:** کیفیت زندگی کاری، هوش هیجانی، تعهد سازمانی همانند سازی شده، تعهد سازمانی مبادله‌ای، تعهد سازمانی پیوستگی.



□ Faculty of Education and Psychology, University of Isfahan, I.R. Iran.  
✉ Email: h\_massah@yahoo.com

\* دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۱۱/۱۸ تصویب نهایی: ۱۳۹۰/۷/۱۰  
\*\* دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

## ● مقدمه

توجه کنونی به «کیفیت زندگی کاری»<sup>۱</sup>، بازتابی از اهمیتی است که همگان برای آن قائل هستند. چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان در پی کاری معنی دارتر هستند (دولان و شولر، ۱۳۸۸). مفهوم «کیفیت زندگی کاری» به موضوع اجتماعی عمده‌ای در قرن حاضر در سراسر دنیا مبدل شده است (شریف‌زاده و خیراندیش، ۱۳۸۸). در تعریف «کیفیت زندگی کاری» دو برداشت ارایه شده است. طبق برداشت اول، این مقوله به چگونگی بهبود کار، در جهت رفع نیازهای کارکنان به ویژه رضایت شغلی و ایمنی روانی مربوط می‌شود. برداشت دوم، این مقوله را به عنوان نگرش و روش انجام کار معرفی می‌کند. کیفیت زندگی کاری را فرآیند مشارکت فعال کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به طراحی مشاغل که تشکیل دهنده بخشی از زندگی کاری آنها است نیز می‌نامند (رایبیز، ۱۳۷۴). کارلسون (۱۹۸۰) «کیفیت زندگی کاری» را هدف و فرآیند جاری برای دستیابی به اهداف می‌داند. نادلر و لاولر (۱۹۸۳) اصول اولیه‌ای، شامل اهمیت اثر بخشی کار بر مردم و کارآیی سازمان، مشارکت در حل مشکلات سازمان و تصمیم‌گیری را در نظر می‌گیرند. کیرنان و نوستون (۱۹۹۰) «کیفیت زندگی کاری» را تفسیر درونی اشخاص از نقششان در محیط می‌دانند. کرک و بوت کولوی (۱۹۹۳) آن را مسیر فکری کارکنان در مورد مردم، کار و سازمان می‌دانند. سیرجی، افراطی و سیگل ودانگ جین (۲۰۰۱) از آن به عنوان خشنودی کارگران در مجموعه متنوعی از نیازهای اجتماعی و نتایج حاصل از مشارکت در محیط کار می‌دانند.

شواهد حاکی از این است که افزایش کیفیت زندگی کاری می‌تواند به نتایج مثبت سازمانی مثل افزایش بهره‌وری و کیفیت منجر گردد (ریجو، ۱۳۸۶). مهار، متغیر اصلی در تعدیل سلامت روان است (گرین و هاچ، ۲۰۰۲). مهمترین دستاورد اجرای این گونه برنامه‌ها بهبود طرز تلقی کارکنان از کار و سازمان و افزایش رضایت شغلی است (قاسمی، ۱۳۸۲). برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل طراحی مجدد مشاغل، «مدیریت مشارکتی»<sup>۲</sup>، «زمان کار انعطاف پذیر»<sup>۳</sup>، «دوایر کیفیت»<sup>۴</sup>. (چرخه‌های کیفیت) و نظایر آن می‌باشد (فرنچ و بل، ۱۳۸۵).

از متغیر مطرح دیگر در دنیای کار، توجه به هیجان‌ها در کاربرد مناسب آنها در روابط انسان‌ها، درک هیجان‌های خود و دیگران و مدیریت آنها، همراهی با دیگران و استفاده مثبت از احساسات است، که در دهه گذشته با عنوان «هوش هیجانی»<sup>۵</sup> معرفی شده است (جلالی، ۱۳۸۱). اهمیت «هوش هیجانی» در برقراری ارتباط با دیگران (شیخ پور و بذرافکن، ۱۳۸۷) و در مهارت‌های مدیریتی غیر قابل انکار است (گلمن، بویاتریس و مک-کی، ۱۳۸۴). مطرح شدن هوش هیجانی در حیطه تجارت، اندیشه نسبتاً جدیدی است که کاربرد بسیار فراوانی در حوزه ارتباطات دارد (برادبری و گریوز، ۱۳۸۷). علاقه به هوش هیجانی در سال‌های اخیر به اوج خود رسیده است آن‌چنان‌که به صورت مفهومی معیار، در روانشناسی عمومی و کاربردی آورده شده است (آنتوناکیز، اشکانازی و داسبوروق، ۲۰۰۹). گلمن (۱۹۹۶) معتقد است هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی مثل برانگیختن فرد، استقامت در مقابل استیصال، مهار تکانه، تأخیر در کامرواسازی، تعدیل خلق و خو و پرهیز از تنیدگی‌های مخرب به منظور جلوگیری از اختلال‌های فکری، همدلی و امیدواری است (موریسون، ۲۰۰۷). نظریه پردازان هوش-هیجانی معتقدند که «هوش شناختی»<sup>۶</sup> به ما می‌گوید که چه کار می‌توانیم انجام دهیم، در حالی که «هوش هیجانی» به ما می‌گوید که چه کاری باید انجام دهیم (شیخ پور، بذرافکن، ۱۳۸۷). تحقیقات نشان می‌دهد که از روش‌ها و اندازه‌گیری‌های غلط در زمینه هوش هیجانی استفاده می‌شود و از طرفی در تحقیقات رهبری اهمیت آن نادیده انگاشته شده است (آنتوناکیز، اشکانازی، داسبوروق، ۲۰۰۹). هوش هیجانی توضیح می‌دهد که چرا دو فرد با «هوشبهر»<sup>۷</sup> مساوی می‌توانند به سطوح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و خوشبختی برسند (برادبری و گریوز، ۱۳۸۷). ماتیزو، زیدنر و رابرتس (۲۰۰۲) معتقدند که دلایل زیربنایی تفاوت‌های فردی در هوش هیجانی هنوز ثابت نشده است. دیری (۲۰۰۰) نشان داده است حوزه نیازمند کاوش، ارتباطات بین هوش هیجانی و سرعت پردازش اطلاعات هیجانی می‌باشد؛ که توانایی‌های بالاتر در ارتباط با سرعت زیاد پردازش اطلاعات است. در ارتباط با هوش هیجانی و هوش کلی می‌توان گفت «توانایی شناختی کلی»<sup>۸</sup> سازه‌ای است که به وسیله شواهد حمایتی ظرفیت آن در پیش بینی نتایج مهمی چون عملکرد شغلی و موفقیت حرفه‌ای در مشاغل به خوبی تحقیق شده است (فاریس و همکاران، ۲۰۰۱، سانگ و همکاران، ۲۰۱۰). روائی اندازه‌گیری-

های توانایی شناختی کلی در پیش‌بینی عملکرد شغلی نسبت به هر روش دیگری قوی‌تر هستند (گات فردسون، ۱۹۸۶، اشمیت و هانتز ۱۹۹۸). جرج (۲۰۰۰) توضیح می‌دهد که هیجانات در فرآیندهای رهبری، نقش مرکزی را ایفا می‌کند.

از جمله متغیرهای مهم دیگر در عصر اخیر که تاثیر مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد و بهره‌وری داراست، «تعهد سازمانی»<sup>۹</sup> است. اهمیت تعهد سازمانی در حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان و بهتر کار کردن آن‌ها است (مهداد، ۱۳۸۵). تعهد سازمانی به‌عنوان پذیرش اهداف سازمانی از سوی کارگران، رضایت آن‌ها برای نشان دادن تلاش به منظور تداوم بقای سازمان است (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴؛ آنجل و پری، ۱۹۸۶، سوبرامانیام، مانوس و لوک من، ۲۰۰۲). تعهد سازمانی تعاریف گوناگونی دارد. برخی دیدگاه‌ها شدت دلبستگی به سازمان و برخی دیگر هماهنگی میان اهداف شخصی و سازمان با ارزش‌ها را تعهد سازمانی می‌دانند (عریضی، محمدی و گل-پرو، ۱۳۸۶). پورتر و همکاران (۱۹۷۴) معیارهای اندازه‌گیری تعهد سازمانی را شامل «انگیزه»، «تمایل برای ادامه کار» و «پذیرش» ارزش‌های سازمان می‌دانند تعهد سازمانی دارای وابستگی منفی با تاخیر کارگران در کار، غیبت و جابه‌جایی شغلی است (راندا، ۱۹۹۰، سوبرامانیام، مانوس و لوک من، ۲۰۰۲). در فرآیند جابجایی نیروی انسانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل بسیار مهم تلقی می‌گردند. تعهد سازمانی را می‌توان متاثر از عوامل شخصیتی مثل سن و سابقه خدمت در سازمان و ویژگی‌های سازمانی مانند میزان آزادی کارکنان در تصمیم‌گیری و احساس امنیت شغلی دانست (اصغری، ۱۳۸۶).

انواع تعهد سازمانی عبارتند از «تعهد مستمر»<sup>۱۰</sup> (استمراری) تعهد به سازمان به خاطر آگاهی از هزینه‌های ترک سازمان می‌باشد. «تعهد عاطفی»<sup>۱۱</sup> زمانی رخ می‌دهد که کارمند به دلیل وابستگی عاطفی دوست دارد در سازمان باقی بماند (اسپکتور، ۱۳۸۷). «تعهد هنجاری»<sup>۱۲</sup> یعنی این‌که فرد به خاطر فشار هنجارها در سازمان باقی می‌ماند (قلی‌پور، ۱۳۸۶). به علت متفاوت بودن انگیزه‌ها در تعهد سازمانی (خواستن، مجبور بودن، نیاز داشتن) ارزش تعهد شخص در سازمان، لزوماً وابسته به ماهیت آن تعهد است (مایر و همکاران، ۱۹۸۹، کوواس، ۲۰۰۳). در طبقه‌بندی جدید سه نوع تعهد به صورت «تعهد مبادله‌ای»<sup>۱۳</sup>، «تعهد همانندسازی»<sup>۱۴</sup> و «تعهد پیوستگی»<sup>۱۵</sup> معرفی شده است. «تعهد

مبادله‌ای» فرآیندی محاسباتی است که فرد با آن به بررسی منافع خود مانند حقوق و مزایا، ترفیع، پایگاه اجتماعی و دستیابی به شبکه اجتماعی که او را به سازمان پیوند زده است می‌پردازد. «تعهد همانند سازی» شده بر مبنای «توافق با ارزش‌های سازمان»<sup>۱۶</sup> است. «تعهد پیوستگی» ناظر بر وابستگی به سازمان است (بالفور و وکسلر، ۱۹۹۶).

با توجه به اهمیت روزافزون متغیرهای مذکور این پژوهش برآن است اهداف زیر را در «سازمان فرهنگی تفریحی» و «کتابخانه مرکزی» شهرداری اصفهان مورد قرار دهد. هدف اصلی این پژوهش شناخت رابطه متغیرهای «کیفیت زندگی کاری»، «هوش هیجانی»، «انواع تعهد سازمانی» و متغیرهای «جمعیت‌شناختی» است. اهداف فرعی نیز شامل هدف ۱: تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و متغیرهای جمعیت شناختی. هدف ۲: تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی. هدف ۳: تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد همانند سازی. هدف ۴: تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد پیوستگی. هدف ۵: تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد مبادله‌ای می‌باشد.

### ● روش

○ «جامعه آماری» مورد پژوهش در این تحقیق «دفتر مرکزی سازمان فرهنگی-تفریحی» و «کتابخانه مرکزی» شهرداری اصفهان (بزرگترین سازمان تحت پوشش سازمان فرهنگی-تفریحی شهرداری اصفهان) می‌باشد. این جامعه متشکل از ۱۸۵ نفر می‌باشد. بعد از حضور اولیه پژوهشگر در محل وصحت با مدیریت و انجام هماهنگی‌های لازم، فهرستی از اسامی کلیه کارکنان شاغل در واحدهای مختلف سازمان تهیه و سپس از جامعه آماری مورد نظر ۶۲ نفر به صورت تصادفی (بر اساس اعداد تصادفی) از واحدهای مختلف انتخاب شدند. نمونه مورد نظر در متغیرهای جمعیت شناختی شامل گروه‌های سنی (دو گروه ۲۱ تا ۳۱ سال، ۳۱ سال به بالا)، گروه‌های جنسی (دو گروه مذکر و مونث)، سمت شغلی (دو گروه کارمند و مسئول)، میزان تحصیلات (پنج گروه زیر دیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتر از لیسانس)، میزان درآمد (دو گروه ۲۰۰ تا ۴۰۰؛ ۴۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان به بالا)، وضعیت تاهل (مجرد و متاهل)، سابقه کاری (دو گروه ۰ تا ۷ سال، ۷ سال به بالا) می‌باشد.

## ○ ابزار

□ الف. «پرسشنامه کیفیت زندگی کاری» که با ۵۳ ماده توسط قاسم‌زاده (۱۳۸۴) طراحی شده است. نمره‌گذاری این ابزار بر اساس طیف لیکرت می‌باشد. همسانی درونی «پرسشنامه کیفیت زندگی کاری» از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶ محاسبه شده که حکایت از اعتبار پرسشنامه دارد (پورکبیریان، ۱۳۸۶). ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۰/۹۵ محاسبه شده است.

□ ب. «پرسشنامه هوش هیجانی» پترایدز و فارنهام (۲۰۰۲) که دارای ۳۰ ماده و از نوع بسته پاسخ می‌باشد. نمره‌گذاری این ابزار نیز بر اساس طیف لیکرت می‌باشد. پترایدز و فارنهام همسانی درونی پرسشنامه هوش هیجانی را خوب ارزیابی کرده‌اند. این پرسشنامه چهار عامل مهار عواطف، مهارت اجتماعی، درک عواطف خود و دیگران، خوش بینی را می‌سنجد. همچنین ضریب اعتبار پرسشنامه ویژگی‌های هوش هیجانی در جامعه آماری دانشجویان و دانش‌آموزان شهر اصفهان ۰/۸۶ محاسبه گردید؛ در ضمن برای دانشجویان به تنهایی ۰/۸۳ و برای دانش‌آموزان به تنهایی ۰/۷۸ می‌باشد (مارانی، ۱۳۸۲). در این پژوهش نیز ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ درصد محاسبه شده است که حاکی از اعتبار خوب این پرسشنامه است. احمدی ازغندی و همکاران (۱۳۸۵) اعتبار مقیاس با روش‌های همسانی درونی و بازآزمایی به ترتیب برابر با ۰/۷۶ و ۰/۷۱۴ به دست آورده‌اند. این پرسشنامه در پژوهش‌های داخلی زیادی از جمله مارانی (۱۳۸۲)، مهربابی‌زاده هنرمند و همکاران (۱۳۸۵)، خسروی کبیر و همکاران (۱۳۸۸) استفاده شده است و روایی آن به صورت مثبت ارزیابی شده است.

□ ج. «پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور وکسلر» (۱۹۹۶) که شامل ۹ ماده و ۳ زیر مقیاس است. زیر مقیاس‌ها شامل تعهد همانندسازی شده، پیوستگی و مبادله‌ای است. در این پژوهش ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مذکور ۰/۸۳ به دست آمده است. همسانی درونی پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر توسط عریضی سازمانی و گل‌پرور (۱۳۸۵) از روش آلفای کرونباخ برای تعهد سازمانی ۰/۸۶ محاسبه شده است. پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش به طور مکرر در تحقیقات داخلی مذکور مورد استفاده قرار گرفته‌اند و آن‌ها به صورت مثبت ارزیابی شده‌اند. در این پژوهش نیز پس از انجام تحقیقات کتابخانه‌ای، پرسشنامه‌ها توسط اساتید روان‌شناسی

صنعتی و سازمانی مورد بررسی مجدد قرار گرفته‌اند و روایی محتوایی آنها مورد تایید قرار گرفته‌است. در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (تهیه و تنظیم جدول توزیع فراوانی، اندازه‌های گرایش مرکزی، شاخص‌های پراکندگی، و سایر شاخص‌های آمار توصیفی) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی دو رشته‌ای نقطه‌ای و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون از روش گام به گام) با استفاده از نرم افزار SPSS-17 انجام پذیرفته است.

● یافته‌ها

جدول ۱ آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه‌ای را نشان می‌دهد

جدول ۱- آمار توصیفی متغیر کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی و انواع تعهد سازمانی

عنوان شاخص‌ها	کیفیت زندگی کاری کلی	هوش هیجانی کلی	تعهد همانند سازی	تعهد پیوستگی	تعهد مبادله‌ای
میانگین	۲۲۹/۸۴	۱۴۷	۱۳/۵۳	۱۳/۴۶	۱۰/۳۴
انحراف معیار	۴۷/۸۸	۲۰/۳۳	۳/۱۳۵	۳/۴۷۹	۴/۱۳۷
واریانس	۲۲۹۲/۶۳	۴۱۳/۳۱	۹/۸۲۷	۱۰/۷۲۵	۱۷/۱۱۳
دامنه تغییرات	۲۰۰	۸۵	۱۷	۱۸	۱۷

بر اساس جدول ۲ از بین متغیرهای جمعیت‌شناختی، بعضی از ابعاد «کیفیت زندگی کاری» تنها با متغیرهای تحصیلات و درآمد در ارتباط می‌باشد ( $p < 0/05$ ) و «کیفیت زندگی کاری کلی» با هیچ کدام از متغیرهای جمعیت‌شناختی دارای رابطه معناداری نمی‌باشد «کیفیت زندگی کاری کلی» با «هوش هیجانی» رابطه معناداری ندارد، اما «کیفیت زندگی کاری کلی» با دو بعد «خوش بینی» و «درک عواطف خود و دیگران» ارتباط معناداری را نشان داده است. افزون بر این تمام ابعاد «کیفیت زندگی کاری» و «کیفیت زندگی کاری کلی» با «تعهد همانندسازی» دارای رابطه معنی دار است. همچنین تمام ابعاد «کیفیت زندگی کاری» با «تعهد پیوستگی» دارای ارتباط معنادار است و کیفیت زندگی کاری کلی با تعهد سازمانی همانندسازی نیز دارای رابطه معنی دار است با بررسی «تعهد سازمانی مبادله‌ای» نیز مشخص می‌شود تمام ابعاد کیفیت زندگی کاری با این متغیر و نهایتاً «کیفیت زندگی کاری کلی» با «تعهد سازمانی مبادله‌ای» نیز دارای رابطه معنی دار است.

جدول ۲- ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و سایر متغیرها

عنوان	تحصیلات	درآمد	خوش بینی	درک عواطف خود و دیگران	هوش هیجانی	تعهد همانندسازی	تعهد پیوستگی	تعهد مبادله‌ای
روابط انسانی در محیط کار	۰/۰۴۳	-۰/۰۲۳	۰/۳۲۹**	۰/۴۷۹**	۰/۳۰۱*	۰/۵۴**	۰/۶۲۸**	۰/۶۰۰**
امنیت شغلی	۰/۰۶۸	۰/۳۲۰*	۰/۳۷۸**	۱۸۱/۰	۰/۲۵۶*	۰/۴۳۵**	۰/۲۸۶*	۰/۴۶۹**
پیشرفت شغلی	-۰/۰۲۲	۰/۰۰۳	۰/۲۲۲	۱۹۴/۰	۰/۴۴/۰	۰/۶۱**	۰/۴۹۵**	۰/۷۲۲**
مشارکت	-۰/۲۷۱*	۰/۱۷۳	۰/۳۰۷*	۰/۴۴۹**	۰/۲۵۲*	۰/۵۱۷**	۰/۴۳۴**	۰/۷۰۶**
حقوق و منزلت انسانی	-۰/۲۷۶*	۰/۰۷۷	۰/۲۳۹	۰/۳۱۵*	۰/۱۲۷	۰/۴۹۹**	۰/۴۹۵**	۰/۷۱۸**
توازن بین کار و زندگی	۰/۰۵۵	۰/۲۳۴	۰/۲۸۰*	۰۵۵/۰	۰/۱۲۵	۰/۴۸۲**	۰/۳۹۶**	۰/۳۱۸*
تعهد کاری	-۰/۰۴۴	۰/۲۱۷	۰/۳۵۹**	۰/۳۰۷*	۰/۲۳۱	۰/۶۷۷**	۰/۵۲۰**	۰/۵۵۷**
مسایل مالی و رفاهی	-۰/۱۳۳	۰/۳۲۳*	۰/۱۹۷	۰/۱۱۸	-۰/۰۰۷	۰/۴۶۷**	۰/۳۷۰**	۰/۶۰۷**
کیفیت زندگی کاری کلی	-۰/۱۴۳	۰/۲۱۰	۰/۳۷۳**	۰/۳۴۴**	۰/۲۱۹	۰/۷۰۰**	۰/۵۹۳**	۰/۷۸۴**

\* $p < 0/05$

\*\* $p < 0/01$

در تحلیل واریانس روابط میان متغیرهای جمعیت‌شناختی و کیفیت زندگی کاری کلی مورد بررسی قرار گرفت؛ همان‌طور که ملاحظه می‌شود بین گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی در ارتباط با متغیر کیفیت زندگی کاری تفاوت معناداری مشاهده نشده است (جدول ۳).

جدول ۳- بررسی تحلیل واریانس متغیرهای جمعیت‌شناختی با متغیر کیفیت زندگی کاری

متغیر جمعیت شناختی	نسبت F	سطح معناداری
سن	۱/۲۱	۰/۴۳
جنس	۰/۶۲	۰/۸۵
سمت شغلی	۰/۴۱	۰/۹۷
میزان درآمد	۲/۷۷	۰/۰۷۹
وضعیت تاهل	۰/۸۳	۰/۶۸
سابقه اشتغال	۲/۸۸	۰/۰۷۲
میزان تحصیلات	۰/۶۹	۰/۵۱



در گام بعدی جهت پیش‌بینی متغیر ملاک (کیفیت زندگی کاری) از روی متغیرهای پیش‌بین (متغیرهای جمعیت شناختی، تعهد همانندسازی، تعهد پیوستگی، تعهد مبادله‌ای) رگرسیون با روش گام به گام انجام گرفت، در این جا تحلیل به صورت مرحله به مرحله انجام می‌پذیرد. نتایج تحلیل مذکور نشان داد که تنها متغیرهای «میزان درآمد»، «تعهد همانندسازی شده» و «تعهد مبادله‌ای» توان پیش‌بینی متغیر ملاک را داشته‌اند. به بیان دیگر در ابتدا متغیر تعهد مبادله‌ای، سپس متغیر تعهد همانندسازی و در انتها متغیر میزان درآمد وارد معادله شده است و سایر متغیرها از معادله حذف گردیده‌اند. مدل رگرسیون نشان داد که ۰/۷۶ از پراکندگی مشاهده شده در متغیر کیفیت زندگی کاری توسط متغیرهای مذکور تبیین می‌شود، در خلاصه مدل رگرسیون کیفیت زندگی کاری کارکنان در گام سوم ضریب رگرسیون (R=۰/۸۷) و ضریب تعیین ( $R^2=۰/۷۶$ ) به دست آمد (براساس جدول ۴). ضرایب بتا میزان رابطه را به ترتیب ۰/۵۳، ۰/۴۲ و ۰/۲۰ با سطح معناداری قابل توجهی نشان می‌دهند (جدول ۵). برای بررسی دقیق‌تر باید ضرایب  $R^2$  بررسی گردند. چنانچه در جدول ۴ به صورت خلاصه مشاهده می‌شود، در مرحله اول وقتی تعهد مبادله‌ای وارد معادله می‌شود، مجذور همبستگی آن ۰/۶۲ می‌باشد ( $p<۰/۰۰۰۱$ )؛ یعنی ۶۲ درصد واریانس بین تعهد مبادله‌ای و کیفیت زندگی کاری مشترک می‌باشد. در مرحله دوم، وقتی تعهد همانندسازی به معادله اضافه می‌شود این میزان به ۰/۷۲ افزایش می‌یابد. یعنی رابطه خالص تعهد همانندسازی با کیفیت زندگی کاری ۰/۲۰ می‌باشد ( $p<۰/۰۰۰۱$ ). در مرحله بعدی با اضافه شدن میزان درآمد به معادله مجذور همبستگی به ۰/۷۶ افزایش و حاکی از رابطه خالص میزان درآمد با

جدول ۴- بررسی ضریب همبستگی متغیر کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر ملاک با متغیرهای پیش‌بین در تحلیل

رگرسیون

گام ها	متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین ( $R^2$ )	سطح معناداری
گام اول	تعهد مبادله‌ای	۰/۷۸	۰/۶۲	<۰/۰۰۰۱
گام دوم	تعهد مبادله‌ای تعهد همانندسازی شده	۰/۸۵	۰/۷۲	<۰/۰۰۰۱
گام سوم	تعهد مبادله‌ای تعهد همانندسازی شده میزان درآمد	۰/۸۷	۰/۷۶	۰/۰۰۴

جدول ۵- شاخص های آماری تحلیل رگرسیون برای متغیرهای تعهد همانندسازی، تعهد مبادله ای و میزان درآمد به

عنوان پیش بینی کننده کیفیت زندگی کاری

متغیر پیش بین	شاخص	ضریب تاثیر (B)	t	سطح معناداری
تعهد مبادله ای	۰/۵۳	۶/۷۰	<۰/۰۰۰۱	
تعهد همانندسازی شده	۰/۴۲	۵/۳۴	<۰/۰۰۰۱	
میزان درآمد	۰/۲۰	۳/۰۳	۰/۰۰۴	

کیفیت زندگی کاری ۰/۰۴ می باشد ( $p=۰/۰۰۴$ ). معنی دار بودن ضرایب رگرسیون سایر متغیرها بالاتر از ۰/۰۵ بوده است و لذا وارد معادله نگردیده اند. به عبارتی دیگر، هریک از این متغیرها نتوانسته اند قابلیت پیش بینی را به طور معنی داری بالا ببرند؛ علت آن ممکن است این باشد که این متغیرها با متغیرهای تعهد مبادله ای، تعهد همانندسازی و میزان درآمد هم پوشی داشته اند. به این ترتیب می توان معادله رگرسیونی به منظور پیش بینی متغیر کیفیت زندگی کاری را بر اساس نمرات استاندارد بر اساس جدول ۵ این گونه مشخص کرد:

میزان درآمد  $+۰/۲۰$  + متغیر تعهد همانندسازی  $+۰/۴۲$  + متغیر تعهد مبادله ای  $+۰/۵۳$  = کیفیت زندگی کاری پیش بینی شده

همچنین می توان معادله رگرسیونی را بر اساس نمرات غیر استاندارد این گونه

مشخص کرد:

$+۴۷/۷۶$  + میزان درآمد  $+۱۹/۴۱۸$  + متغیر تعهد همانندسازی  $+۶/۴۶۷$  + متغیر تعهد مبادله ای  $+۶/۱۴۷$  = کیفیت زندگی کاری

پیش بینی شده

## ● بحث و نتیجه گیری

○ امروزه به کارکنان به عنوان ثروت های انسانی متغیر نگاه می شود؛ از این رو سازمان ها در تلاش هستند با اجرای برنامه های مختلف در جهت ارزش گذاری به این منابع، پله های ترقی را یکی پس از دیگری پیموده و به موفقیت های پی در پی دست یابند و در این راه بی پایان با نهایت سرعت و تلاش خستگی ناپذیر حرکت می کنند؛ از جمله متغیرهای مطرح در حوزه منابع انسانی «کیفیت زندگی کاری» است که با ایجاد محیط کاری انسانی تر در تلاش برای پاسخ گویی به نیازهای بنیادی تر کارکنان است. کیفیت زندگی کاری در شخص انگیزه می آفریند؛ این انگیزه در شخص ایجاد تنش

می‌کند و این تنش شخص را در جهت به کارگیری تنش سوق می‌دهد. آفرینش انگیزه در کارکنان ساده‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین وظیفه مدیریت است که مقدمه‌ای برای دستیابی به اهداف و عملکرد بهتر است. انگیزه در کارکنان شور و اشتیاق برای فعالیت می‌آفریند و آغازی می‌شود برای موفقیت‌های کاری؛ لذت از این موفقیت‌ها دریچه‌ای می‌شود برای تلاش‌های آتی. این انگیزه اشتیاق ماندن و تلاشی پیوسته را به وجود می‌آورد که همان تعهد سازمانی است. چنانچه چرخه‌ای در این حوزه مجسم شود که در سوی دیگر آن ارتباطات سازمانی و توانایی مدیریت مناسب این ارتباطات وجود دارد و این موضوع در حوزه هوش هیجانی قرار می‌گیرد که در تمام زمینه‌های کاری از جمله مدیریت و مهارت‌های تیمی خودنمایی می‌کند.

○ از فرضیه‌های اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی بود که نتایج، رابطه معناداری بین متغیرهای مذکور نشان نداد؛ این یافته‌ها با پژوهش مارک و کارترایت (۲۰۰۲)، دولویسر و هیگنز (۲۰۰۳) که از لحاظ کشور انتخابی (بریتانیا) و سمت‌های مورد انتخاب (مدیران میانی) و سازمان (سازمان خرده-فروشی بزرگ) مشابهت دارند، ناهمخوان است. یک علت احتمالی مغایرت نتایج این پژوهش‌ها و تحقیق حاضر ممکن است در استفاده از ابزارهای مختلف، نمونه‌های متفاوت از لحاظ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، ملاحظات فرهنگی به علت اجرا در دو کشور با تفاوت‌های فرهنگی فاحش، نهفته باشد. از علل احتمالی دیگر می‌توان به این امر اشاره کرد که در فرهنگ‌های مختلف نوع نگرش نسبت به کیفیت زندگی کاری و نیز معیار مربوط متفاوت است. از نظر هوش هیجانی نیز نوع و کیفیت و کمیت ارتباطات بین افراد تفاوت‌های زیادی دارد، که این خود دلیلی دیگر است.

○ نتیجه دیگر پژوهش ناظر به بررسی معناداری ارتباط کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی است که این امر با یافته‌های قنبری بناب (۱۳۸۷)، حسینی و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد. ارتباطات قوی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی کاری کلی با انواع تعهد سازمانی حاکی از رابطه قوی بین متغیرهای مذکور می‌باشد که این ارتباطات به صورت مثبت هستند. به طوری که می‌توان از راهکارهای موجود به منظور افزایش تعهد سازمانی در جهت اعتلای کیفیت زندگی کاری برخوردار شد و با توجه به دوطرفه بودن ارتباطات، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نیز عاملی

موثر در افزایش تعهد کارکنان می‌باشد. از جمله این راهکارها می‌توان به بالابردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان، بهبود شبکه‌های ارتباط اجتماعی در کار، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، ارزیابی عملکرد کارکنان به منظور ایجاد بازخورد کاری، تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی، حذف موانع کاری، تاکید بر جنبه‌هایی که موجب ارزش اجتماعی سازمان می‌شود، ایجاد نظام‌های مناسب تشویق و تنبیه، حذف تبعیض‌ها و روابط نامناسب افراد در محیط کار، استقلال نسبی برای انجام وظایف، زمینه مناسب برای ایجاد خلاقیت و نوآوری کارکنان (رنجبریان، ۱۳۷۵)، غنی سازی شغلی، اعطای تسهیلات، محول کردن سطح بالاتری از مسئولیت به افراد برای انجام شغل (استرون، ۱۳۷۷) اشاره کرد.

○ در سازمان‌های موفق که مشهور به داشتن برنامه‌های کامیاب در حوزه کیفیت زندگی کاری هستند، تمایل و رغبت قابل توجهی به دریافت پیشنهادهای پرسش‌ها و انتقادات وجود دارد. در چنین فضایی کیفیت زندگی کاری در تلاش برای ارضای نیازهای شخصی کارکنان و مشارکت بیشتر آنها به سوی ایجاد امنیت برای کارکنان حرکت کرده و بر اساس سلسله مراتب نیازهای مازلو با ارضای نیازهای سطح پایین نیازهای سطوح بالاتر فعال می‌شود. کارکنان با دستیابی به این اهداف می‌توانند در نهایت آرامش در کنار سایر همکاران به فعالیت پردازند و با انجام موفقیت آمیز امور، احساس مفید بودن نمایند و مقبول دیگران واقع شوند.

○ در بررسی ضرایب همبستگی، همبستگی ضعیف بین گروه‌های مختلف از نظر تحصیلات با متغیرهایی همچون مشارکت، حقوق و منزلت انسانی حاکی از آن است که رابطه معنادار ضعیف معکوسی بین گروه‌های مختلف از نظر تحصیلات با متغیرهای مذکور وجود دارد، می‌توان گفت این افراد فرصت کمتری برای مشارکت در امور سازمانی دارا هستند و این به علت حجم کاری بالاتر آنها می‌باشد.

○ در تحلیل واریانس بین گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی در ارتباط با متغیر «کیفیت زندگی کاری» تفاوت معناداری نشان داده نشد؛ بودن در یک سازمان و قرارگرفتن در یک بافت منجر به به وجود آمدن شباهت‌ها در میان افراد مختلف از نظر جنس، سن و نظایر آن می‌شود و این شباهت‌ها در ابعاد مختلفی نمود می‌یابد، در واقع جو موجود در سازمان نوع خاصی از اعتقادات و باور را نسبت به مسائل مختلف

به وجود می‌آورد. نتایج حاکی از شباهت‌های بسیار زیاد در هر طبقه از نظر متغیر کیفیت زندگی کاری بود.

○ در تحلیل رگرسیون به منظور مشخص نمودن ارتباط چندگانه و پیش‌بینی متغیر کیفیت زندگی کاری، تمام متغیرهای جمعیت‌شناختی، انواع تعهد سازمانی و متغیر «هوش هیجانی» در روش گام‌به‌گام مورد بررسی قرار گرفتند و برخی از متغیرها از معادله رگرسیون حذف شدند که علت آن را می‌توان در هم‌پوشی برخی متغیرها با یکدیگر جستجو نمود؛ همبستگی بالای به‌دست‌آمده بین متغیرهای پیش‌بین مذکور دلیلی بر این امر است. از نقطه نظر آماری می‌توان گفت: در تحلیل رگرسیون ابتدا متغیری که دارای بیشترین همبستگی با متغیر ملاک است و کمترین همبستگی را با سایر متغیرهای پیش‌بین دارد وارد می‌شود و در گام‌های بعدی نیز متغیری که دارای بالاترین همبستگی با متغیر ملاک است انتخاب می‌گردد و این امر تاییدکننده این مطلب است که چرا متغیرها در گام‌های مختلف وارد تحلیل رگرسیونی می‌شوند و برخی در معادله رگرسیونی حذف می‌شوند. به‌طور مثال با افزایش تحصیلات، سطح درآمد بیشتری نیز می‌توان انتظار داشت؛ یا حتی این همبستگی در میان متغیرهای دیگر هم مشاهده می‌شود و شاید عدم توانایی آن‌ها در پیش‌بینی‌ها در این همبستگی بالا نهفته باشد، به عنوان مثالی دیگر این که سابقه اشتغال بر میزان درآمد اثرگذار است و هرچه سابقه اشتغال بالاتر رود سن شخص نیز افزایش می‌یابد؛ این که با این شرایط شخص امکان بیشتری برای ارتقا می‌یابد و سمت شغلی بالاتر را به دست می‌آورد.

○ با توجه به نتایج به‌دست‌آمده، می‌توان اظهار داشت که به‌طور کلی، حضور کیفیت زندگی کاری برتر در سازمان، عاملی انگیزشی به حساب می‌آید که می‌تواند در تعهد اعضای سازمان بسیار موثر واقع شود، اشتیاق رسیدن به هدف را بیافریند و ارتباطات کاری مناسب در سازمان ایجاد می‌شود. بهبود این ارتباطات در صورت حضور هوش هیجانی بالا در افراد صورت می‌پذیرد. با حضور این عامل افراد قابلیت مهار و مدیریت بهتر ارتباطات را می‌یابند.



یادداشت‌ها

1-Quality of Working Life (QWL)

2-participative management

3-flex time	4-quality circle
5-emotional intelligence	6-cognition intelligence
7- intelligence quotient (IQ)	8-general mental ability
9-organizational commitment	10- continuance commitment
11- effective commitment	12- normative commitment
13- exchange commitment	14- identification commitment
15-affiliation commitment	16- congruence with values

#### منابع

- احمدی ازغندی، علی؛ فراست معمار، فرامرز؛ تقوی، سیدحسین؛ ابوالحسنی، آزاده. (۱۳۸۵). روایی و اعتبار پرسشنامه رگه هوش هیجانی پترایدز و فارنهام. *روانشناسان تحولی (روانشناسان ایرانی)*. سال ۳. شماره ۱۰. صص ۱۵۷-۱۶۸.
- اسپکتور، پل. (۱۳۸۷). *روان شناسی صنعتی و سازمانی*. تهران: نشر ارسباران.
- استرون، حسین. (۱۳۷۷). *تعهد سازمانی*. *مجله مدیریت در آموزش و پرورش*. سال ۵. شماره ۱۷. صص ۷۴-۷۳.
- اصغری، جمشید. (۱۳۸۶). *مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: نشر صفار- اشراقی.
- برادبری، تریوس و گریوز، جین. (۱۳۸۷). *EQ چیست و چرا مهم تر از IQ است؟* ترجمه: هادی ابراهیمی. تهران: نشر نو اندیش.
- پورکبیریان، نسرين. (۱۳۸۶). *مقایسه کیفیت زندگی کاری و سازگاری شغلی بیماران وسواس با توجه به هم خوانی یا ناهم خوانی رغبت هایشان با محیط کار*. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی. دانشگاه اصفهان.
- تیمورنژاد، کاوه. (۱۳۸۷). *مدیریت تحول سازمانی از تئوری تا عمل*. تهران: نشر هامون
- جلالی، سید احمد. (۱۳۸۱). *هوش هیجانی*. *فصلنامه تعلیم و تربیت*، شماره ۶۹ و ۷۰. صص ۸۹-۱۰۵.
- حسینی، محمد سلطان؛ نادریان، مسعود؛ همایی، رضا؛ موسوی، زهره. (۱۳۸۸). *رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان سازمان تربیت بدنی استان اصفهان*. *مدیریت ورزشی*. شماره ۲. صص ۱۶۷-۱۸۱.
- خسروی کبیر، زهرا؛ موسوی، سیدولی اله؛ آقاییوسفی، علی رضا. (۱۳۸۸). *مقایسه هوش هیجانی و سلامت روان در معتادان به مواد مخدر و افراد عادی*. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*. سال ۱۸. شماره ۷۰. صص ۹-۱۶.
- دولان، شیمون. ال و شولر، رندال. اس. (۱۳۸۸). *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*. ترجمه محمدعلی صائبی و محمدعلی طوسی. تهران: نشر مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت برنامه ریزی. رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۴). *مدیریت رفتار سازمانی (جلد سوم)*. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی. تهران: نشر وزارت امور خارجه.
- رنجبریان، بهرام. (۱۳۷۵). *تعهد سازمانی*. *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان*. سال ۱۰. شماره ۱ و ۲. صص ۵۷-۴۱.
- ریجو، رونالد. (۱۳۸۶). *زمینه روانشناسی صنعتی و سازمانی*. ترجمه داود حسین زاده، زهرا لبادی و پرویز صالحی. تهران: نشر مازیار.
- شریف زاده، فتاح و خیراندیش، مهدی. (۱۳۸۸). *تجزیه و تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل*. *مجله پژوهش های مدیریت*. سال ۲. شماره ۳. صص

۲۹\_۵۲

- شیخ پور، محمود و بذرافکن، رویا. (۱۳۸۷). *آشنایی با آزمون هوش هیجانی*. تهران: نشر تندیس علم.
- عریضی سامانی، حمیدرضا؛ گل پرور، محسن. (۱۳۸۵). پیش‌بینی تعهد سازمانی و مولفه‌های آن بر اساس متغیرهای هفده‌گانه فردی و سازمانی. *دانش و پژوهش در روانشناسی (دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان)*. ۲۹: ۴۱-۶۸.
- عریضی سامانی، حمیدرضا؛ محمدی، علی؛ گل پرور، محسن. (۱۳۸۶). رابطه تعهد سازمانی و مولفه‌های آن با متغیرهای سازمانی پیش‌آیند و پس‌آیند مبتنی بر تحلیل مسیر. *مجله روانشناسی*. دوره ۳. شماره ۱۱. صص ۳۰۲-۳۲۲.
- فرنچ، وندان و سیسیل، اچ. بل. (۱۳۸۵). *مدیریت تحول در سازمان*. ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران: نشر اشراقی.
- قاسم زاده، علی. (۱۳۸۴). *تاثیر مشاوره شغلی به شیوه نظریه سازگاری دیویس بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره، گرایش مشاوره شغلی، دانشگاه اصفهان.
- قاسمی، بهروز. (۱۳۸۲). *تئوری‌های رفتار سازمانی*. تهران: نشر هیأت.
- قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۶). *مدیریت رفتار سازمانی و رفتار فردی*. تهران: سمت.
- قنبری بناب، هادی. (۱۳۸۷). بررسی رابطه تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری. *چکیده پایان‌نامه دانشجویی مرکز تحقیقات ذوب آهن*. شماره ۷. صص ۴-۱.
- گلمن، دانیل. (۱۳۸۲). *هوش هیجانی (توانایی محبت کردن و محبت دیدن)*. ترجمه نسرين پارسا. تهران: نشر رشد.
- گلمن، دانیل، بویا تریس، ریچارد و مک. کی، آنی. (۱۳۸۴). *هوش هیجانی در مدیریت و رهبری سازمانی (اصول رهبری سازمانی)*. ترجمه: بهمن ابراهیمی. تهران: نشر سازمان مدیریت صنعتی.
- مارانی، مرضیه. (۱۳۸۲). *هنجارهایی پرسشنامه ویژگی‌های هوش عاطفی در بین دانشجویان و دانش‌آموزان دبیرستان شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
- مهربانی زاده هنرمند، مهناز؛ نجاریان، بهمن؛ شکرکن، حسین؛ علی اکبری دهکردی، مهناز؛ شهینی بیلاق، منیجه. (۱۳۸۵). شناسایی و مقایسه گروه‌های ترکیبی نه‌گانه سنخ‌های جنسیتی زنان شاغل شهر اهواز و همسران آنان از لحاظ سلامت روانی، رضایت زناشویی و هوش هیجانی. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی*. سال ۱۳. شماره ۳. صص ۵۳-۸۰.
- مهداد، علی. (۱۳۸۵). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*. اصفهان: نشر جنگل.
- Angle, H.L., & Perry, J.L., (1986) Dual commitment and labour-management relationship climates. *Academy of Management Journal*. 29, 31-50.
- Antonakis, J.; Ashkanasy, N. M.; & Dasborough, M. T. (2009). Does leadership need emotional intelligence? *The Leadership Quarterly*. 20: 247-261.
- Austin, E. J. (2005). Emotional intelligence and emotional information processing. *Personality And Individual Differences*. 39: 403-414.
- Balfour, D.L., & Wechsler, B. (1996). Organizational commitment: Antecedent and outcomes in public organizations. *Public Productivity Management Review*. 19: 256-277.

- Carlson, H. C. (1980), A model of quality of work life as a developmental process , In W. W. Burke & L. K. Goodstein (Eds). *Trends and issues in OD.: Current theory and practice* (University Associates. San Diego, CA), 83-123.
- Chen, Fu. (2006). Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants turnover intentions: A note. *Journal of Air Transport Management*. 21. 274-276.
- Deary, I. J. (2000). *Looking down on human intelligence*. Oxford: Oxford University Press.
- Dulewicz .V, & Higgs.M.(2003). Measuring emotionalintelligence: Content, constructand criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*. 18(5) : 405-420.
- Ferris, G. R., Witt, L. A., & Hochwarter, W. A. (2001)Interaction of social skill and the general mental ability on job performance and salary, *Journal of Applies Psychology*, 86(6), 1075-1082.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53, 1027–1055.
- Goleman, d. (1996) *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*, London, Bloomsbury.
- Cottfredson, L. S. (1986). Societal consequences of the g factor in employment. *Journal of Vocational Behavior*, 29, 376-410.
- Green,F.B & Hatch, E.(2002). Dose business process reengineering diminish the quality of work life? *Social Indicators Research*. 60: 299-307.
- Kerce, E. W. & Booth-Kewley, S.: (1993), 'Quality of work life surveys in organizations: Methods and benefits', In Sage Focus (Eds.), *Improving Organizational Surveys: New directions, methods, and applications* (Sage Publications, Thousand Oaks, CA), pp. 188–209.
- Kiernan,W. E. & Knutson. K : (1990), 'Quality of work life', in R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of Life: Perspectives and Issues* (American Association of Mental Retardation, Washington, DC, US: xii).
- Kuvaas,B. (2003). Employee ownership and affective organizational commitment: Employees perceptions of fairness and their preference for company shares over cash. *Scandinavian Journal of Management*. 19: 193-212.
- Mark S.M; & Cartwright.S.(2002).Health, performance and emotional intelligence: Exploratory study o f retail managers. *Stress and Health* 18: 63–68.
- Matthews, G. D., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence science and myth*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Meyer ,J. P., Paunonen, S.V., Gellatly, I.R., Goffin, R.D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational connitnent and job performance: It's the nature of the connitnent that counts. *Journal of Applied Psychology*, 73, 152-156.



- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37 (2): 245-263.
- Nadler, D. A. & Lawler, E.E (1983), 'Quality of work life: Perceptions and direction', *Organizational Dynamics* 11(3), 20-30.
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organisational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 59, 603-609.
- Randall, D.M. (1990). The consequences of organizational commitment: Methodological investigation, *Journal of Organisational Behavior*. 11, 361-378.
- Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological bulletin*, 124, 262-274.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. & Dong-Jin, L. (2001) 'A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories', *Social Indicators Research* 55, 241-302.
- Song, L. J; Haung, G; Peng, K. Z; Low, K. S; Wong, C. S; & Chen. Z. (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence*. 38: 137-143.
- Subramaniam, N.; Manus, L., Mc & Mia. L. (2002). Enhancing hotel managers' organizational commitment: An investigation of the impact of structure, need for achievement and participative budgeting. *Hospitality Management* . 21: 303-320.

