

## بررسی رابطه میان هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی پرستاران مراکز آموزش و درمانی شهرستان تبریز

دکتر حسن درویش<sup>۱</sup>، فاطمه شعبانی<sup>۲\*</sup>، رباب قاسم پور<sup>۳</sup>

۱. استادیار بخش اقتصاد، مدیریت و حسابداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. دانش آموخته کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

### چکیده

زمینه و هدف: مهم ترین هدف هر سازمان دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است و نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم ترین ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد. هدف از مطالعه حاضر سنجش رابطه بین هوش هیجانی با خود کار آمدی و رضایت شغلی در پرستاران مراکز آموزشی درمانی شهرستان تبریز می باشد. مواد و روش ها: این مطالعه یک پژوهش همبستگی می باشد. نمونه پژوهش که شامل ۱۰۰ نفر از پرستاران مراکز آموزش و درمانی تبریز است از ده مرکز آموزش و درمانی تبریز با جامعه آماری بیش از ۳۵۰۰ نفر را تشکیل می دهند که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. جمع آوری داده ها با پرسشنامه هوش هیجانی (Austin, ۲۰۰۴) و پرسشنامه توصیف شغل (Smith, و همکاران، ۱۹۶۹) و خودکارآمدی، (Sherer & Madox, ۱۹۸۲) انجام شده است. روایی این پرسشنامه از طریق اعتبار محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ اندازه گیری شد که برای تنظیم هوش هیجانی ۰/۸۰، تنظیم عواطف ۰/۵۵، بهره وری ۰/۵۹ و ارزیابی ۰/۵۴ بدست آمده است. داده ها با استفاده از نرم افزار اسپس پی اس نسخه ۱۶ تجزیه و تحلیل شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی ساده و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. برای بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی ساده استفاده گردیده است.

**یافته ها:** تعداد افراد مورد مطالعه ۱۰۰ نفر از پرستاران و سرپرستاران مراکز آموزشی و درمانی تبریز بابازه ی سنی پرستاران ۳۰-۲۲ و سرپرستاران ۴۰-۲۸ می باشد. بر اساس یافته های پژوهش حاضر، وجود همبستگی میان هوش هیجانی با رضایت شغلی با ضریب همبستگی ۰/۳۶ و در سطح ۰/۰۱ معنادار می باشد. علاوه بر این همبستگی میان هوش هیجانی و خود کارآمدی با ضریب همبستگی ۰/۳۰ در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است و در خصوص همبستگی رضایت شغلی و خود کارآمدی نیز ضریب همبستگی ۰/۶۲ بدست آمده است.

**نتیجه گیری:** نتایج حاصل از پژوهش وجود رابطه میان هوش هیجانی و خودکارآمدی و هوش هیجانی و رضایت شغلی و خودکارآمدی در پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز را تأیید نموده و همچنین مولفه های هوش هیجانی می تواند رضایت شغلی و خودکارآمدی را پیش بینی کند.

**کلید واژه ها:** هوش هیجانی، رضایت شغلی خودکارآمدی، مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز

### مقدمه

که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه های با ارزش قائل هستند از آنجایی که کارآیی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش بینی نیست عوامل متعدد دیگری در این زمینه دخیل است که برخواسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است (حسین زاده و صائمیان، ۱۳۸۱) مهم ترین هدف هر

یکی از موضوعات مهم مورد توجه نیروی انسانی در سازمان ها، تأمین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آن هاست توجه به این عامل اساسی بیانگر اهمیتی است

نویسنده مسئول مکاتبات: فاطمه شعبانی، کارشناس آموزش، دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی آدرس پست الکترونیکی:

Atef.shabani1349@yahoo.com

www.SID.ir

افراد در معرض عوامل استرس زای محیط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و خانوادگی قرار می‌گیرند و علاوه بر آن با استرس های شغلی فراوان روبرو هستند بنابراین توجه به نیازهای آنان می‌تواند در افزایش بهره‌وری این گروه تأثیر زیادی داشته باشد. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات و توانمندی‌های انسانی دارد. کارکنان برخوردار از هوش هیجانی بالا می‌توانند اهداف سازمانی را با حداکثر بهره‌وری و رضایتمندی و کارآمدی تحقق بخشند هوش منطقی از طریق وراثت و هوش عاطفی از طریق آموزش و یادگیری ایجاد می‌شود (شریفان ثانی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی به عنوان یکی از عواملی که کارایی فرد و رفتار سازمانی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طرفی رضایت شغلی هم تأثیر مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده دارد. و افراد با خودکارآمدی بالا در مقابل عوامل فشارزا و استرس‌زا آسیب‌پذیری کمتری دارند و بهتر می‌توانند از اضطراب و استرس جلوگیری کنند و از عهده‌ی رویه‌های زندگی برآیند بنابراین در این پژوهش به دنبال یافتن جواب هستیم که آیا مابین هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه‌ای معنادار وجود دارد یا نه؟

### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع توصیفی همبستگی است جامعه آماری شامل تمام پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تیریز در سال ۱۳۹۰ است که در این مراکز مشغول به کار هستند و بالغ بر ۳۵۰۰ نفر بودند که تعداد ۱۰۰ نفر از این جامعه آماری با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. در این تحقیق از سه پرسشنامه هوش هیجانی، خودکارآمدی و رضایت شغلی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است.

به منظور اندازه‌گیری هوش هیجانی از مقیاس تجدید نظر شده هوش هیجانی (Austin, ۲۰۰۴) استفاده شد. این مقیاس یک پرسشنامه خودگزارشی است که در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت به صورت کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و بسیار مخالفم تنظیم شده است که از نمره ۵ (کاملاً موافقم) تا نمره ۱ (کاملاً مخالفم) را به خود اختصاص داده است و میزان موافقت یا عدم موافقت پاسخگویان را با ۴۱ پرسش اندازه‌گیری می‌کند. این پرسش‌نامه براساس مدل ۳ بخشی (شوته و همکاران ۱۹۹۸) که ۳۳ پرسش داشت طراحی شده

سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد. حتی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد به هدف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۵). کارکنان بزرگ‌ترین منبع و ثروت سازمان‌ها هستند. با توجه به هیجان‌ها و عواطف و کاربرد مناسب آن‌ها در روابط انسانی، درک هیجان‌ها و مدیریت مطلوب آن‌ها و نیز ایجاد هم‌دلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان‌ها موضوعی است که طی دهه‌ی گذشته با عنوان هوش هیجانی (عاطفی) مورد توجه قرار گرفته است. امروزه هوش عاطفی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که شامل درک دقیق عواطف خود شخص و هم‌تعبیر دقیق حالات عاطفی دیگران است. هوش عاطفی، فرد را از نظر عاطفی ارزیابی می‌کند به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجان‌ها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آن‌ها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در مورد هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند و می‌توانند آموخته شوند (Golman, ۱۹۹۶) با توجه به اهمیت هوش هیجانی به عنوان یکی از عوامل که رفتار سازمانی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد در این پژوهش سعی شده است رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به گستردگی گروه پرستاری در مراکز آموزشی و درمانی کشور توجه به نیازها و خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت جامعه است. و این بررسی‌ها به مدیران پرستاری کمک می‌کند تا کارکنان دارای هوش هیجانی بالا را انتخاب و در سازمان حفظ کنند و اهداف سازمانی را با حداکثر بهره‌وری و رضایتمندی محقق سازند.

مراکز آموزش و درمانی از نهادهای مهم و سازمان‌یافته و رسمی جامعه است. کادر پزشکی هنگام انجام عملیات حرفه‌ای و کارهای عملی، عواطف را جایگزین وظایف می‌کنند حتی اگر از نظر شغلی، رضایت و رفاه زیادی نداشته باشند ولی به مجرد اینکه زندگی بیمار دچار مخاطره می‌شود، تمام افکار قبلی خود را کنار می‌گذارند و تنها مسئله مهم، برگرداندن سلامت و زندگی بیمار می‌شود. پرستاران که بزرگ‌ترین گروه را در سازمان بهداشت و درمان تشکیل می‌دهند. همانند همه

در رابطه با فرضیه ی وجود رابطه میان هوش هیجانی و خودکارآمدی همانطور که جدول یک نشان می دهد هوش هیجانی با خودکارآمدی ضریب همبستگی ۰/۳۰ دارد که در سطح ۰/۰۱ معنا دار است، پس فرضیه تأیید شده است. در رابطه با فرضیه ی وجود رابطه رضایت شغلی با خودکارآمدی هم ضریب همبستگی ۰/۶۲ در سطح ۰/۰۱ معنا دار است، بنابراین فرضیه تأیید شده است.

جدول ۱: ضریب همبستگی ساده بین هوش هیجانی و رضایت شغلی و خودکارآمدی

رضایت شغلی		خودکارآمدی		
P	R	P	R	
۰/۰۱	۰/۳۶	۰/۰۱	۰/۳۰	هوش هیجانی
-	-	۰/۰۱	۰/۶۲	رضایت شغلی

نتیجه تحلیل رگرسیون چند گانه هوش هیجانی و مولفه های آن نشان داده است که می توانند رضایت شغلی را پیش بینی کنند ابتدا از جدول ۲ همانطور که ملاحظه می شود با روش تحلیل واریانس مشخص شده است که هوش هیجانی تا چند درصد قادر به پیش بینی رضایت شغلی است ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی در کل نمونه برابر ۰/۳۸ به دست آمده است. و ضریب تعیین متغیر پیش بینی ۰/۱۶ است به این معنا که ۱۶ درصد از واریانس متغیر ملاک (رضایت شغلی) به وسیله متغیر پیش بینی در این پژوهش (هوش هیجانی) پیش بینی می شود و نسبت F (f=۹/۲۴) در سطح آماری (p < ۰/۰۰۰۱) تأیید شده است پس این فرضیه نیز تأیید شده است.

جدول ۲: نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی و مولفه های آن و رضایت شغلی

متغیر پیش بین	متغیر	F	P	R	B	T
بین	ملاک		R <sup>2</sup>		P	P
هوش هیجانی	رضایت شغلی	۹/۲۴	۰/۰۰۰۱	۰/۷۵	۰/۳۰	۰/۳۰
تنظیم عواطف			۰/۱۶	۰/۳۷	۰/۰۵	-۱/۹۴
بهره وری عواطف			۰/۰۸	۰/۶۵	۰/۵۱	-۰/۱۸
ارزیابی عواطف			۰/۱۱	۰/۱۸	۰/۱۱	-۱/۵۹

است به این صورت که پرسش نامه شوته و همکاران به دلیل نداشتن پرسش های معکوس پاسخ و احتمال ایجاد سوگیری در پاسخ دهندگان مورد تجدید نظر قرار گرفت. و ماده های آن از ۳۳ به ۴۱ ماده افزایش یافت و بدین ترتیب ۲۱ مورد پرسش معکوس پاسخ برای آن در نظر گرفته شد (Austin, ۲۰۰۴). ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که هوش هیجانی کلی ۰/۸۰ برای تنظیم عواطف ۰/۵۵ و بهره وری ۰/۵۹ و ارزیابی ۰/۵۴ به دست آمده است.

در این پژوهش جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) استفاده شده است این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط Smith, Kendal و Hulih در دانشگاه کرنل تدوین شد در ایران به وسیله (شکرکن، ۱۳۸۳) ترجمه و اعتبار یابی شده است. در پژوهش نعامی و (شکر کن، ۱۳۸۳) روایی این پرسشنامه از راه همبسته کردن آن با مقیاس مینه سوتا، برای ابعاد و رضایت شغلی کلی، رضایت از کار، سرپرست، حقوق و ارتقاء و همکار به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۴۲، ۰/۲۵، ۰/۴۸، ۰/۳۷، ۰/۳۱ به دست آمده است.

همچنین پایایی آن به روش تنصیف برای ابعاد یاد شده به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۷۰، ۰/۵۶، ۰/۸۰ و به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۵۶، ۰/۸۰ گزارش شده است. از پرسشنامه خودکارآمدی شرر و همکاران به منظور سنجش خودکارآمدی استفاده شده است. این مقیاس ۱۷ آیتی توسط (شرر و همکاران، ۱۹۹۸) به نقل از (وقری، ۱۳۷۹) ساخته شده است. اعتبار این مقیاس در پژوهش (براتی، ۱۳۷۵) با روش محاسبه همبستگی بین مقیاس خودکارآمدی و مقیاس کنترل درونی- بیرونی ۰/۷۹ به دست آمد. به نقل از (وقری، ۱۳۷۹). در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی ۰/۸۰ به روش آلفای کرونباخ به دست آمده و به وسیله نرم افزار آماری اس پی اس اس مورد تحلیل قرار گرفت

#### یافته ها

افراد مورد مطالعه در این تحقیق ۱۰۰ نفر پرستار و سرپرستار که ۸۷/۵ درصد زن و ۱۲/۵ درصد مرد و نیز ۳/۱ درصد دیپلم، ۴۳/۸ درصد لیسانس و ۵۳/۱ درصد فوق لیسانس با بازه ی سنی پرستاران ۳۰-۲۲ و سرپرستاران ۴۰-۲۸ می باشد. در ارتباط با فرضیه ی وجود رابطه میان هوش هیجانی و رضایت شغلی می توان در جدول یک ملاحظه کرد که هوش هیجانی با رضایت شغلی ضریب همبستگی ۰/۳۶ دارد که در سطح ۰/۰۱ معنا دار است پس این فرضیه تأیید شده است.

به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر سازگارند (سیاروچی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی می تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارند زیرا هوش هیجانی بالا باعث می شود که عملکرد شناخت و درک استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت یابی ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد (Gulerya, Miski, Asan, Schechter, 2008, 2008, 2008). (۲۰۰۸).

نتایج این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی با رضایت شغلی دارای ضریب همبستگی می باشد که این نتیجه گیری با پژوهش (Kirchheimer, 2007) همخوانی دارد.

این یافته ها با نتایج بررسی (Rastogi و Rathi, 2008)، (میر هاشمی و همکاران، ۱۳۸۷) مبنی بر اینکه هوش هیجانی واحساس خود کار آمدی رابطه مثبت وجود دارد و نیز افراد دارای هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد دارای هوش هیجانی پایین، کارکنان کارآمدتری هستند، به عبارتی از موفقیت بالایی در انجام وظایف برخوردارند همسو است. (Penrose و همکاران، 2008) نیز در بررسی های خود به وجود ارتباط معنی دار بین هوش هیجانی و خود کار آمدی اشاره کرده اند. با توجه به اینکه احساس موفقیت فردی، جنبه ای از احساس خود کار آمدی را نیز در بر می گیرد (Garden, 1987) پس زمانی که فرد بر مهارت ها و عملکردهای خود کنترل لازم داشته باشد از احساس موفقیت بالایی برخوردار خواهد شد. بنابر این می توان گفت احتمالاً، افراد با داشتن هوش هیجانی بالا واحساس خود کار آمدی بالا خواهند توانست در امور مربوط به شغل خود عمل نمایند.

افرادی که به توانایی های خود اعتقاد ندارند در موقعیت های مخاطره آمیز دچار یأس و ناامیدی شده و احتمال اینکه به نحو موثری عمل کنند کاهش می یابد چنین افرادی از مواجهه با مسائل چالش برانگیز واهمه دارند و به تبع آن عملکردشان دچار آسیب می شود که این امر به نوبه خود منجر به احساس ناکارآمدی بیشتر می گردد از سوی دیگر اضطراب شدید موجب افت عملکرد شده و در پی آن احساس خود کار آمدی کاهش می یابد از این رو فردی که از هوش هیجانی بالا برخوردار است در مواقع لزوم احساساتش را کنترل و به نحو مطلوبی با مسائل روبرو می شود شاید به همین جهت برخی از محققین دو نوع هوش هیجانی را از نظر مفهومی متمایز کرده اند، هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی

نتیجه گیری رگرسیون چند گانه بین هوش هیجانی و مولفه های آن نشان داده است که می تواند خود کار آمدی را پیش بینی کند که نتایج در جدول ۳ ارائه شده است وهمانگونه که در جدول ۳ مشاهده می شود ضریب همبستگی چندگانه متغیرهای هوش هیجانی و خود کار آمدی در کل نمونه برابر ۰/۳۶ به دست آمده است و همچنین ضریب تعیین متغیر پیش بینی ۰/۱۴ است به این معنی که ۱۴ درصد از واریانس متغیر ملاک خود کار آمدی به وسیله متغیر پیش بینی در این پژوهش (هوش هیجانی) پیش بینی می شود، نسبت  $F(8/03)$  و سطح آماری ( $p < 0/0001$ ) نیز تأیید شده است بنابراین فرضیه تأیید شده است.

جدول ۳: نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی

و مولفه های آن و خود کار آمدی

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R <sup>2</sup>	T
هوش هیجانی	خود کار آمدی	۸/۰۳	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	۴/۴۲
تنظیم عواطف		۰/۳۶	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	
بهره وری		۰/۱۴	۰/۰۰۰۱	۰/۰۰۱	-۲/۶۱
عواطف			۰/۰۰۹	۰/۰۰۹	
ارزیابی عواطف			۰/۰۱۰	۰/۰۱۰	-۲/۶۲
			۰/۰۳۶	۰/۰۳۶	-۳/۱۲
			۰/۰۰۲	۰/۰۰۲	

### بحث و نتیجه گیری

به دنبال تغییرات روزافزون در جوامع، در نظام های بهداشتی و درمانی نیز تغییرات زیادی به وجود می آید کارکنانی که اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش های سازمانی دارند در مقابل تغییرات انعطاف بیشتری نشان می دهند عدم توجه به پیامدهای هر تصمیم گیری و عملکرد کارکنان بهداشت و درمان، عواقب جبران ناپذیری برای بیماران و سلامت جامعه در بر خواهد داشت، لذا مدیران منابع انسانی از طریق انتخاب کارکنان شایسته، جایگزین، توسعه، اعطای پاداش های به موقع و مناسب و حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت های آموزشی موجب رضایت شغلی کارکنان می شوند.

اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان ها کارآمد و کارآیی و بهره وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته ها و اصول روانشناسی در محیط کار استفاده کنیم (کاووسی، ۱۳۷۷). همانگونه که نتایج پژوهش نشان داد کارمندان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطح بالای رضایت شغلی باشند زیرا آن ها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت

**تشکر و قدر دانی**

نویسندگان این مقاله از مسئولین محترم مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز و همکارانشان که آنها را در اجرای این پژوهش یاری نمودند صمیمانه تشکر و قدردانی می کنند.

شخصیتی و هوش هیجانی به عنوان توانایی شناختی (رستمی و همکاران، ۱۳۸۹) نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش های قبلی هماهنگ بود نتیجه این پژوهش و پژوهش های دیگر انجام شده در مورد هوش هیجانی نقش و اهمیت آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثر بخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود اثر بخشی سازمانی می شود نشان می دهد و جا دارد مدیران و مسئولان سازمان ها آن را در نظر بگیرند.

**REFERENCES**

- Austin EJ (2004). An Investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance. *Personality and Individual Differences*. 36 (8)1858-1864.
- Barati S (2000). [The survey of the self-efficacy & self-efficiency with educational performance in students], unpublished theses, psychology faculty of ahwaz university. (Persian)
- Ciarochi J etal (2005). [Emotional Intelligence in Routine Life], Translated by: Asghar Noroozi, et al, Tehran: Sepahan Publishing (Persian)
- Garden A (1987).Depersonalization: A valid dimension of burnout.*Journal of Occupational Behavior*. 40 (9) 545-559.
- Ghari E (2001).[The Survey of the Relations Between Self-efficacy & Against Crisis Style in Young Couple Students of Tehran University]. Unpublished theses, Shiraz university. (Persian)
- Golman D (1996). what makes a leader? *Harvard Business Review*. 76 (6) 93-102.
- Gulerya G Guney SMiski 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*. 45 (11)1625-35.
- Hosseinizade & Saemian etal (2002). [Job satisfaction,attention to employee & quality of work life], *Management Journal*. 12 (64-63) 40-47 (Persian)
- Kavoosi F (1999). [The survey of emotional intelligence training at work]. *Power Industry Journal*. 7 (77) 66-69 (Persian)
- Kircheimer B (2007).The patient's perspective.Hospitals must report patient satisfaction data or face a financial hit for many its just business; for others it poses some challenges.*Modern healthcare*. 37 (29) 26-32.
- Mahdad A (2007). [Employee psychology]. Esfahan; jungle publishing. (Persian)
- 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. (from: <http://ilkogretim-online.org.tr>).
- Penrose A perry ch Ball I (2007).Emotional Intelligence and teacher self efficacy: The contribution of teacher status and length of experience.*Issues In Educational Research*. 17 (1) 107-126.
- Rathi Neerpal &Rastogi Renu (2008).Effect of emotional Inteligence on occupational Self-Efficacy.*The IUP Journal of Organizational Behavior*. 7 (2) 46-56.
- Rostami R et al (2010). [The Relations of self-efficacy, with emotional Intelligence & Percieved support in the students of Tehran university], *Journal of Gonabad medical sciences & health care University*. 16 (3) 46-54 (Persian).
- Schlechther A (2008). Leader Emotional Intelligence, Transformational Leader ship, Trust and team commitment: Testing A Model within A Team context. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34 (1) 42-53 (from: <http://www.sajip.co.2a>).
- Sherer M Maddux JE Mercandante B Prentice-Dunn S Jacobs B & Rogers RW (1982). The Self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Reports*, 51 (2) 663-671.
- Shokrkon H (2003). *Organization Behavior: Backgrounds & Oganization*, Tehran: Roshd Publication
- Smith PC Kendall LM & Hulin CL (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

## The Survey of the Relationship between Emotional Intelligence, Self-Efficiency & Job satisfaction: A case Study at Educational and Medical centers in Tabriz Province

Hassan Darvish <sup>1</sup>, Fatemeh Shabani\* <sup>2</sup>, Robab Ghasempoor <sup>3</sup>

1. Member of Economics, Management & Accounting Department, Payam Noor University 19395-4697, Tehran, Iran.
2. Graduate, Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran.
3. Graduate, Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran.

### Abstract:

**Background and aim:** The most important aim in every organization is achieving the highest level of possible productivity or optimum productivity. An expert and efficient human resource is one of the most important tools for achieving the goals of the organization, because human resource plays an important role in increase or decrease of organizations productivity. The purpose of this study was to examine relationship between emotional intelligence self- efficacy and job satisfaction.

### Materials and methods:

A descriptive correlational design was used. Sample of the research includes 100 nurses of educational and medical centers in Tabriz Province from 10 educational and medical centers in Tabriz that constitutes statistical population of more than 3500 nurses which has been selected by simple random sampling.

Data were collection by Austin emotional intelligence questionnaire, job satisfaction (JQI) and sharer self-efficiency Questionnaires.

Simple correlation coefficient and multiple regressions have been used for data analyzing.

**Findings:** On the basis of the present research and on the basis of the hypotheses, the relationship between emotional Intelligence and job satisfaction with correlation coefficient 0/36 and in the level of 0/01 is significant.

**Conclusion:** The result of the research has confirmed the relationship between emotional intelligence and self-efficiency; emotional intelligence and job satisfaction and self-efficiency among the nurses of educational and medical center in Tabriz Province in Iran and also the elements of emotional intelligence can anticipate job satisfaction and self-efficiency.

**Key words:** Emotional intelligence, job satisfaction, self-efficiency, educational and medical centers in Tabriz Province.

\***Corresponding author:** Fatemeh Shabani, Graduate Student, Human Resources, Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran

**E-mail:** Atef.shabani1349@yahoo.com