

## رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی

مورد مطالعه کرمانشاه

### Cognition of the relationship between social, cultural and emotional intelligence and job satisfaction: Case Studu of Kermanshah

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۲/۲۳، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۴۰۲/۰۴/۱۸، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۵/۰۲

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

A.Moradi., (Ph.D)

علی مرادی<sup>ORCID</sup>

#### Abstract

**Objective:** The purpose of this study is to identify the relationship between social, cultural and emotional intelligence and job satisfaction in Kermanshah. **Method:** The research method was descriptive correlational. The statistical population of the study is the citizens working in Kermanshah. In 1397, the number of these people was 334248. Sampling was performed using SPSS Sample Power software. The sample size was 240 people who were selected by cluster random sampling method. Two questionnaires (standard questionnaire for different types of intelligence) and (job satisfaction questionnaire) were used to collect information. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and multiple regressions by simultaneous method. To determine the validity of the questionnaires, the opinions of experts as well as the validity of the structure were used and to determine their reliability, Cronbach's alpha coefficient was used. In this study, statistical data were processed in SPSS software environment. **Findings:** The results of Pearson correlation show that there is no direct and significant relationship between social intelligence ( $r = 0.241$ ) and emotional intelligence ( $r = 0.141$ ), but cultural intelligence did not have a significant relationship with job satisfaction. The results of multiple regression show that social intelligence with ( $B = 1.223$ ) and socioeconomic status with ( $B = 0.798$ ) were able to explain 0.32% of variable job satisfaction changes. **Conclusion:** It is inferred that by increasing the score of emotional intelligence and social intelligence of individuals, we can see an increase in job satisfaction for individuals.

**Keywords:** Intelligence, Emotional, Social, Cultural, Job Satisfaction.

چکیده

**هدف:** این پژوهش با هدف مطالعه رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی در شهر کرمانشاه است. **روش:** روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش شهروندان شاغل در شهر کرمانشاه هستند که در سال ۱۳۹۷ آمار این افراد برابر ۳۳۴۲۴۸ نفر می‌باشند. با استفاده از نرم‌افزار SPSS Sample Power نمونه‌گیری انجام گرفت حجم نمونه ۲۴۰ نفر که با روش تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش از دو پرسشنامه (پرسشنامه استاندارد انواع هوش‌ها) و (پرسشنامه‌ی رضایت شغلی) استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه با روش همزمان، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظرات متخصصان و همچنین روایی سازه و برای تعیین پایایی آن‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در این پژوهش، داده‌های آماری در محیط نرم‌افزاری SPSS پردازش گردیده است. **یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین هوش اجتماعی و هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنادار، اما هوش فرهنگی با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود نداشت. **نتیجه‌گیری:** می‌توان استنباط کرد که هوش اجتماعی تبیین‌کننده قوی برای متغیر رضایت شغلی است؛ به این معنا که با افزایش نمره هوش هیجانی و هوش اجتماعی افراد، می‌توان شاهد افزایش رضایت شغلی برای افراد بود.

**کلیدواژه:** هوش، هیجانی، اجتماعی، فرهنگی، رضایت شغلی.

۱ - نویسنده مسئول: دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد اسلام آبادغرب، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام آبادغرب، کرمانشاه، ایران.

Moradi.pop@gmail.com

https://orcid.org/0000-0002-1644-463X



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## مقدمه

یکی از موضوعات مورد مطالعه اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی، رضایت شغلی است. رضایت شغلی ارتباط مستقیمی با بهره‌وری و کارایی یک سازمان و همچنین موفقیت افراد دارد و یک مؤلفه اساسی است که به عنوان یک عامل کمک‌کننده در پیشرفت، بهره‌وری، تقدیر، درآمد، توسعه و پیشرفت عمل می‌کند و باعث ایجاد تعهد می‌شود. این نشان‌دهنده اشتیاق و رضایتمندی یک فرد از کار او است. این احساس به عنوان احساسی توصیف می‌شود که در انتهای انجام یک تکلیف تجربه می‌شود و ممکن است مطلوب یا نامطلوب اتکا به نتایج کار انجام شده باشد؛ بنابراین یک پدیده چندجانبه و چندوجهی است که چیزهای متنوعی را برای افراد مختلف به تصویر می‌کشد. عموماً با انگیزه همراه است، اما شیوه ارتباط قابل‌درک نیست (سولمان<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). کارولین<sup>۲</sup> معتقد است که صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند (کارولین، ۲۰۰۴). رضایت شغلی کارکنان موجب افزایش توانایی و کارایی کارمندان و بالا رفتن بازدهی (رابینز<sup>۳</sup>، ۱۹۹۱)؛ افزایش وفاداری کارکنان به سازمان (زارعی متین، ۱۳۷۵)، افزایش سلامت و عمر زیاده‌تر (میرکمالی و دیگران، ۱۳۷۵)، افزایش عملکرد کارکنان (مرتضوی، ۱۳۷۳)، افزایش اعتماد و تعهد سازمانی (شانون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳) و کاهش استرس و تمایل بیشتری برای سخت‌کوشی (سباتینی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵) می‌شود. گایسکنس و استینکامپ<sup>۶</sup> (۲۰۰۰) معتقدند که رضایت اقتصادی و اجتماعی باید تأثیرات متفاوتی بر حسب سوابق و پیامدها داشته باشند؛ همچنین یک فرد می‌تواند رضایت اقتصادی را برای همتای خود فراهم کند و در عین حال رضایت اجتماعی همتای خود را تضعیف کند و بالعکس و در نهایت اینکه تحقیقات در مورد نتایج اقتصادی رضایت از مطالعاتی که بیشتر بر رضایت اجتماعی تمرکز کرده بودند متفاوت بود. جانسون، گریسون<sup>۷</sup> (۲۰۰۵) و گوپل<sup>۸</sup> (۲۰۱۴) رضایت اقتصادی را پاسخ عاطفی مثبت به جنبه‌های روانی رابطه تعریف می‌کنند. به طور کلی رضایت شغلی شامل متغیرهای عاطفی، فکری و رفتاری است. متغیر عاطفی به احساسات مربوط به اشتغال، به عنوان

---

1- Suleman et al.

2- Caroline

3- Robbins

4- Shanon

5- Sabatini

6- Geyskens & Steenkamp

7- Johnson & Grayson

8- Goail

مثال، فرسودگی، تنش یا لذت اشاره دارد. متغیر شناختی یا فکری به اعتقادات مربوط به شغل شخص اشاره دارد، یعنی احساس می‌کند که حرفه شخصی از نظر منطقی چالش‌برانگیز و دشوار است. سرانجام، متغیر رفتاری از شیوه‌های کارکنان مربوط به کار آن‌ها شامل آمدن و دیر رسیدن، یا ظاهر شدن به عنوان بیمار و غیره تشکیل شده است. رضایت شغلی ممکن است بر توانایی، بهره‌وری، غیبت، گردش مالی، استعفا کارمندان و بالاخره رونق کارمندان تأثیر بگذارد (سولمان، ۲۰۲۰).

یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی، وضعیت هوشی افراد است. اگر افراد در راستای هوش خود و متناسب با هوشی که در وی غالب است، مسیر شغلی خود را انتخاب کند، در آن شغل موفق بوده و از فعالیت خود رضایت بیشتری خواهد داشت. اشمیت و هانترا<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) گزارش دادند که هوش یکی از بهترین پیش‌بینی‌کننده‌ها در عملکرد شغلی است و رابطه هوش و عملکرد برای مشاغل پیچیده بسیار قوی است. آلفرد بینه<sup>۲</sup> (۱۸۵۷-۱۹۱۱)، هوش را توانایی فرد در قضاوت، ادراک و استدلال تعریف می‌کند (فخرالسادات و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۳۱). هوش توانایی ذهنی است و قابلیت‌های متنوعی همچون استدلال، برنامه‌ریزی، حل مسئله، تفکر انتزاعی، استفاده از زبان و یادگیری را در بر می‌گیرد (لوپارت<sup>۳</sup>، ۱۳۹۲: ۲۶۱). هوش، یک مفهوم انتزاعی است و در واقع هیچ‌گونه پایه محسوس، عینی و فیزیکی ندارد. گاردنر<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) معتقد است هوش یک کمیت واحد قابل اندازه‌گیری نیست، به نظر گاردنر همه افراد، انواع هوش را به نسبت‌های متفاوت دارند و در فرایند یادگیری انواع هوش در حکم مکمل با یکدیگر کار می‌کنند. برادبری و گریوز<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) بر هوش هیجانی متمرکز شد. او هوش هیجانی را مشتمل بر چهار مؤلفه خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه در نظر می‌گیرد (قادری و شمسی، ۱۳۹۴). یکی دیگر از انواع هوش، هوش اجتماعی می‌باشد که برای بقاء انسان و ارتباط برقرار کردن بسیار بااهمیت است. مارتین یوسن و داهل (۲۰۰۱) هوش اجتماعی را مشتمل بر سه مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی مورد سنجش قرار داد (تون ت، ۱۳۸۴). همچنین هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ایرلی و انگ (۲۰۰۳) مطرح شد. این دو، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. آن‌ها معتقدند: در مواجهه

1- Hunter & Schmidt

2- Alfred Binet

3- Lopart

4- Gardner

5- Bradberry & Greaves

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به زحمت می‌توان علائم و نشانه‌های آشنایی یافت که بتوان از آن‌ها در برقراری ارتباط سود جست. در این موارد، فرد باید با توجه به اطلاعات موجود، یک چارچوب شناختی مشترک تدوین کند، حتی اگر این چارچوب درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی برمی‌آید که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند. بر اساس این تعریف، هوش فرهنگی، هوشی متفاوت از هوش اجتماعی و عاطفی به شمار می‌رود.

افراد می‌توانند با بهره‌گیری از توانایی‌های ذهنی خود در راستای نیل به اثربخشی فعالیت خود تلاش نمایند. آگاهی از نوع و وضعیت هوشی، می‌تواند راهنما و چارچوبی برای فعالیت در مشاغل متناسب و همراستای خود باشند. در این زمینه می‌توان گفت افراد دارای هوش تاریخی جغرافیایی هستند، در مشاغل متناسب با شناخت ویژگی‌های تاریخی جغرافیایی کارایی بیشتری پیدا خواهند کرد. به همین ترتیب برای سایر مشاغل هوش‌های متناسب با آن‌ها می‌توانند رضایت نسبی بیشتری به همراه داشته باشند. با توجه به مطالب ذکرشده این سؤال مطرح می‌شود که هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی چه ارتباطی با رضایت شغلی در بین شهروندان دارد؟ هدف اصلی تحقیق حاضر، رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی شهروندان شهر کرمانشاه است. اهداف فرعی به شرح زیر است:

### مروری بر تحقیقات انجام شده

کریمی و کرمی (۱۴۰۱) در مطالعه‌ای با عنوان بررسی ارتباط هوش هیجانی و عزت نفس با رضایت شغلی نشان دادند بین هوش هیجانی و رضایت شغلی همچنین بین عزت نفس و رضایت شغلی معلمان مشاور در مدارس راهنمایی استان زنجان رابطه وجود دارد. قره بیگلو و همکاران (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای با عنوان ارتباط بین هوش اجتماعی کارکنان با سطح کیفیت خدمات با توجه به نقش تعدیل‌گری رضایت شغلی در حرم مطهر امام رضا (علیه السلام) به این نتایج دست یافتند که بین هوش اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی و مهارت اجتماعی با سطح کیفیت خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نقش تعدیل‌گری مثبت رضایت شغلی در رابطه بین هوش اجتماعی کارکنان و سطح کیفیت خدمات تایید شد.

حمدانی (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه بین هوش‌های چندگانه و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان اهواز به این نتیجه رسید که چهار نوع از هوش‌ها شامل هوش کلامی، میان فردی، درون فردی و طبیعت گرایانه قابلیت پیش‌بینی رضایت شغلی را دارند. شریفی و خلیلی (۱۳۹۵) نشان دادند که بین مؤلفه‌های متغیر هوش‌های چندگانه گاردنر و مؤلفه‌های متغیر تیپ شخصیتی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

محمودی (۱۳۹۴) در رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نتیجه‌گیری کرد که هوش هیجانی کارکنان در رضایت شغلی آنان تأثیر دارد. مرادی و همکاران (۱۳۹۴) نشان دادند که هوش بدنی حرکتی و هوش میان فردی دارای توان پیش بین معناداری برای عملکرد شخصی و هوش بدنی - حرکتی و هوش درون فردی دارای توان پیش بین معناداری برای خستگی عاطفی بودند. ستوده نژاد و بهرام زاده (۱۳۹۲) در پژوهش خود با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان آب خراسان رضوی به این نتیجه رسیدند که اگر مدیران و کارکنان علاوه بر دانش و تجربه از هوش هیجانی بالا برخوردار باشند می‌توانند با احساسات و عواطف مثبت عوامل منطقی را در هم آمیخته و مشکلات را به نحو مطلوب مدیریت نموده و با انتخاب راهبردهای مناسب ناسازگاری‌های موجود در سازمان را به منظور افزایش رضایت شغلی، افزایش دهد.

سولمان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۰) مطالعه‌ای تحت عنوان ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی: شواهدی از یک مطالعه مقطعی در بین روسای مدارس متوسطه در خیبر پختونخوا پاکستان انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی همبستگی مثبت وجود دارد. پنج بعد از هوش هیجانی مانند مدیریت روابط، ثبات عاطفی، خودسازی، یکپارچگی و رفتار نوع‌دوستانه پیش‌بینی کننده‌های مهم رضایت شغلی بودند. شکلا<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان هوش هیجانی و رضایت شغلی: یک تحقیق تجربی؛ از چهار بعد (خودکنترلی، بهزیستی، اجتماعی بودن، عاطفی بودن) هوش هیجانی، تنها کنترل خود با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری داشت. نتیجه تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که ۱۱/۶ درصد از تغییرات در رضایت شغلی کارکنان با هوش هیجانی وی توضیح داده می‌شود. سعیدی پور و مرادی (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی میزان هوش‌های هشتگانه و ارتباط آن با تعهد سازمانی: مورد مطالعه دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان کرمانشاه نشان دادند که بین دو متغیر (هوش‌های چندگانه و میزان تعهد کارکنان) رابطه معناداری وجود دارد. گنزچ<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان هوش و رضایت شغلی انجام داد. نتایج وی نشان می‌دهد که رابطه مثبت و مستقیم بین هوش و رضایت شغلی وجود دارد.

---

1- Suleman  
2- Shukla  
3- Ganzach

## رضایت شغلی

کورمن<sup>۱</sup> معتقد است که سه نظریه رضایت شغلی به شرح زیر وجود دارد:

۱- **نظریه کامروائی نیازی:** بیانگر این مفهوم است که الف: اگر انسان آنچه را می‌خواهد به دست آورد، خشنود خواهد شد. ب: هرچه انسان بیشتر خواهان چیزی باشد وقتی آن را به دست آورد، خشنودتر خواهد شد و اگر به دست نیابد ناراضی می‌گردد. از دیدگاه نظریه نیازها میزان رضایت شغلی هر فرد به دو عامل بستگی دارد: اول اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود. دوم اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند. نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می‌شود میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند (مظفری، ۱۳۸۷).

۲- **نظریه گروه مرجع:** در این نظریه برخلاف نظریه کامروائی نیازی آنچه به‌عنوان نقطه عطف خشنودکننده در نظر گرفته می‌شود دیدگاه‌ها و عقاید گروهی است نه خواست‌ها و نیازهای فردی. بر اساس این نظریه آنچه موجبات خشنودی و رضایت فرد را فراهم می‌کند برآورده شدن خواست‌ها و شرایط گروه را برآورده سازد شخص از آن شغل احساس رضایت کرده به آن علاقه‌مند می‌گردد.

۳- **نظریه روابط انسانی:** براساس این نظریه برقراری روابط انسانی، جو دوستانه، مشارکت، پذیرش، احترام، به افراد و داشتن روابط غیررسمی صمیمی سبب افزایش روح همکاری، بازدهی و تولیدشده و اثر عمیق بر رضایت شغلی افراد دارد (رامین و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۲). انگیزه‌های مثبت زمانی در سازمان تقویت می‌شود که مشوق‌های عمومی مثل شرکت دادن اعضای سازمان در تصمیم‌گیری‌ها، تقویت تعلق خاطر گروه‌های غیررسمی نسبت به اهداف سازمان، ایجاد شرایط فیزیکی مناسب در فضای کار، اغنای روانی اعضا و ... برای رفتار در سازمان نقش تقویت‌کننده دارد، تزریق شوند. از جمله انگیزه‌های مثبت پرداخت‌های نقدی، کسب قدرت، احترام، دستیابی به ارجحیت‌هایی که سازمان به اعضای خود اهدا می‌کند (پاشا، ۱۳۸۸).

**نظریه پارسون:** پارسون رضایت شغلی را وابسته به پنج عامل می‌داند. این عوامل عبارتند از:

۱- عزت‌نفس: انسان‌ها با هنجارهای و نیازهای اخلاقی که درون خود به وجود می‌آورند زندگی می‌کنند. ۲- شناسایی: همه انسان‌ها به‌طور شدید یا ضعیف علاقه دارند تا از سوی دیگران مورد

شناسایی و احترام قرار گیرند. مدیران دریافتند که آنان می‌توانند در ایجاد یا فقدان این احساس بسیار مؤثر و کارساز باشند. ۳- ارضای خواسته‌ها: انسان‌ها همواره در پی ارضای نیازهای مادی و معنوی خویش‌اند و این امر بر رضایت شغلی آنان مؤثر است. تحقیقات نشان می‌دهد غالباً ترک خدمت افراد به سبب عدم حصول رضایت شغلی و تأمین خواسته‌های آنان است (بایگانی، ۱۳۹۲). ۴- لذت: لذت‌بخش بودن شغل و فعالیت‌های شغلی در کارکنان ایجاد خشنودی و رضایت شغلی می‌کند. ۵- صمیمیت: دوستی و صمیمیت در رابط میان کارکنان یک محرک قوی انگیزشی که به رضایت شغلی منجر می‌شود به شمار می‌آید.

**دیدگاه نظری پارسونز:** پارسونز چهار نوع مسأله را توصیف می‌کند که سازمان‌ها می‌باید برای بقا و پیشرفت در طول زمان، حل کنند: ۱- دستیابی به هدف، ۲- انطباق، ۳- یکپارچگی، ۴- حفظ الگو. پارسونز سازمان را به عنوان نظام اجتماعی مستقر در نظر می‌گیرد که در یک نظام اجتماعی بزرگ‌تر یعنی جامعه فعالیت می‌کند و بر همین اساس جامعه‌پذیری در آن مطرح می‌شود. پارسونز بر این باور است که رضایت و تعهد شغلی عامل تنظیم روابط بعدی در نظام‌ها است. وی نقش اجتماعی را مجموعه انتظارات رفتاری مبتنی بر هنجار که توسط محیط اجتماعی به فردی که دارای یک موقعیت معین است، القا می‌شود، می‌داند (روزن باوم، ۱۳۶۷). با تلفیق جامعه‌پذیری سازمانی و نقش از دیدگاه پارسونز می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی چیزی جز پایبندی اعضای جامعه به انتظاراتی که از آن‌ها در نقش‌های اجتماعی‌شان می‌رود، نمی‌باشد.

## هوش اجتماعی

هوش اجتماعی شامل توانایی یک شخص در درک و فهمیدن احساسات، افکار و رفتارهای دیگران و عکس‌العمل نشان دادن به آن‌هاست. مفهوم هوش اجتماعی دارای تعاریف متعددی است ولی همگی آن‌ها در دو عامل با یکدیگر مشترک هستند: ۱- شامل آگاهی از دیگران. ۲- سازگاری افراد با دیگران و موقعیت‌های اجتماعی. هوش اجتماعی را توانایی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی دوستانه با دیگران، رفتارهای اجتماعی و همدلی با دیگران تعریف می‌کنند. هوش اجتماعی از عوامل مؤثر در رضایت شغلی افراد به شمار می‌رود. موفقیت سازمان‌ها و مدیران همواره مرهون برخی عوامل کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی کامیابی هر چه بیشتر سازمانها را به دنبال خواهد داشت. کارکنان در هر سازمان به منظور هماهنگی و افزایش کارایی کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف در رأس سازمان قرار دارند. بر اساس یافته‌های گلمن افرادی که از هوش اجتماعی بالا برخوردارند می‌دانند که چگونه هیجان‌ات و احساسات خود و

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

دیگران را کنترل و هدایت کنند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که مهارت‌های اجتماعی بهتر، روابط درازمدت پایاتر و توانایی بیشتری برای حل تعارضات دارند (قره بیگلو و همکاران، ۱۳۹۹). نظریه پردازان تکاملی معتقدند که هوش اجتماعی در حقیقت، مهارت و استعداد اولیه مغز انسان است که در قشر مغز بازتاب است. بار - آن (۱۹۹۷) نظریه پرداز دیگری که هوش اجتماعی را به عنوان مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیر شناختی می‌داند که توانایی‌های فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش می‌دهند. زمانی که فردی توانایی درک دیگران را دارد و یک رفتار عاقلانه از خود نشان دهد دارای هوش اجتماعی است (احمدی زاده شهرباکی و همکاران، ۱۳۹۵). هوش اجتماعی نشان‌دهنده قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران می‌انجامد. افراد با هوش اجتماعی بالا معمولاً روابط اجتماعی موفق‌تری را ایجاد می‌کنند. هوش اجتماعی به معنی پرورش مهارت‌های اجتماعی در یک گستره وسیعی از امکانات است. هوش اجتماعی برای وصف کردن مهارت‌های یک فرد نسبت به تعامل با دیگران تعریف می‌شود. در این مفهوم ترکیبی از عبارت‌ها و توانایی‌ها خواهد بود و توانمندی ذهنی اجتماعی یکی از عناصر هوش است. هر فردی از یک میزان هوش اجتماعی برخوردار است. میزان هوش اجتماعی در اثر دخالت عوامل محیطی تجلی‌یافته و گسترش افقی پیدا می‌کند. بنابراین هوش اجتماعی در شرایط مناسب محیطی براساس میزان استعداد ذهنی رشد می‌نماید. افراد با هوش اجتماعی بالا از حداکثر استعداد ذهنی استفاده می‌کنند (امیرخانی و سلمان، ۱۳۹۵). جاب و همکاران<sup>۱</sup> در سال ۲۰۱۹ در نظریه خود اثبات کردند که هوش اجتماعی معمولاً می‌تواند توسط متغیرهای سبک دلبستگی و وابستگی اضطراب مورد بررسی قرار گیرد. در این مطالعه استدلال شد که تغییرات در سطح متغیرهای سبک دلبستگی و وابستگی اضطراب معمولاً می‌تواند سبب تغییرات در سطح متغیر هوش اجتماعی شود.

### هوش هیجانی

هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابل فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد و باعث تغییر ماهوی و توانایی فرد برای تعالی، هوش و هدایت و ایجاد احساس مثبت از زندگی می‌شود (نیکنام و قدرتی فر، ۱۴۰۰). نتایج مطالعات پیشین نشان داده است که هوش هیجانی یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت

---

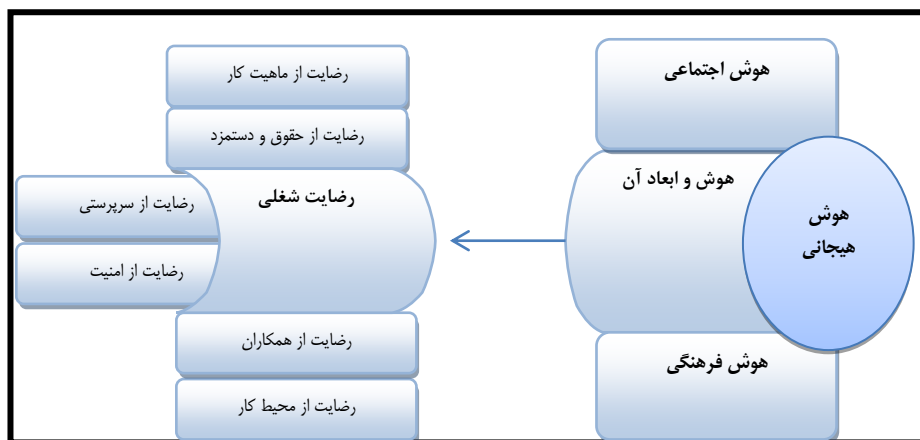
1- Job and et al.



شغلی است. هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی دارد و بنابراین هوش هیجانی می تواند رضایت شغلی را افزایش دهد؛ از طرفی هوش هیجانی می تواند عاملی حمایتی در برابر استرس و عامل تسهیل کننده سلامت شغلی کارکنان است (سینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). هوش هیجانی با قدرت توانایی آگاه بودن از خود، از دیگران، مواجهه با کنترل تکانه ها و توانایی تطبیق با تغییرات و هیجان های شدید باعث افزایش رضایت از شغل و مقاومت در برابر استرس، موفقیت شغلی را ارتقا دهد (افشاری و فتحی، ۱۳۹۷).

### هوش فرهنگی

هوش فرهنگی به افراد اجازه می دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می دهند، راحت تر عمل کردن با توجه به شرایط محیطی است (فیاضی و دیگران، ۱۳۸۵). ایرلی و آنگ هوش فرهنگی را در چهار بعد مطرح می کند: ۱- هوش فرهنگی راهبردی-فراشناختی: این استراتژی بیانگر فرایندهایی است که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی به کار می برند. این امر زمانی اتفاق می افتد که افراد در مورد فرایندهای فکری خود و دیگران قضاوت می کنند. استراتژی هوش فرهنگی شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل نقشه های ذهنی در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین است. ۲- هوش فرهنگی شناختی-دانشی: این دانش بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ های دیگر را نشان می دهد. جنبه دانشی هوش فرهنگی مشتمل بر شناخت سیستم های اقتصادی و قانونی، هنجارهای تعامل اجتماعی، عقاید مذهبی، ارزش های زیبایی شناختی و زبان دیگر است. ۳- هوش فرهنگی- انگیزشی: بیانگر علاقه فرد به آموختن فرهنگ های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف است. این انگیزه شامل ارزش درونی افراد برای تعاملات چند فرهنگی و اعتماد به نفسی است که به فرد اجازه می دهد، در موقعیت های فرهنگی مختلف به صورتی اثربخش عمل کند. ۴- هوش فرهنگی- رفتاری: این رفتار قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیر کلامی را در بر می گیرد که برای برخورد با فرهنگ های مختلف مناسب هستند. رفتار هوش فرهنگی مجموعه ای از پاسخ های رفتاری منعطفی را شامل می شود که در موقعیت های مختلف به کار می آیند و متناسب با یک تعامل خاص یا موقعیت ویژه از قابلیت اصلاح و تعدیل برخوردارند (ایرلی و آنگ، ۲۰۰۳).



مدل شماره ۱ معرفی مدل پژوهش و رابطه بین متغیرها

### فرضیه‌های تحقیق

۱. بین هوش فرهنگی فرد و میزان رضایت از شغل رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین هوش اجتماعی فرد و میزان رضایت از شغل رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین هوش هیجانی فرد و میزان رضایت از شغل رابطه معنی‌داری وجود دارد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر بر اساس نوع داده‌های جمع‌آوری و تحلیل‌شده، تحقیقی کمی است و راهبرد مورد استفاده در این پژوهش، توصیف از نوع پیمایشی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شهروندان شاغل در شهر کرمانشاه هستند که در سال ۱۳۹۷ آمار این افراد برابر ۳۳۴۲۴۸ نفر می‌باشند (بیژندی، ۱۳۹۷). استان کرمانشاه در غرب ایران با جمعیتی ۲۰۳۰۸۴۸ نفر، به عنوان سیزدهمین استان پرجمعیت کشور، حدود ۵۱/۱٪ از مساحت کشور را به خود اختصاص داده است و ۲/۵٪ سهم از جمعیت کشور را دارد. ۶۹/۷٪ از جمعیت استان شهری و ۳۰/۳٪ روستایی می‌باشد. استان کرمانشاه بالغ بر ۱۶۰۳۲۹۶ نفر جمعیت در سن کار دارد. از این تعداد تنها ۹/۳۸٪ از نظر اقتصادی فعال و بقیه غیرفعال می‌باشند. ۸۴/۵٪ از جمعیت فعال اقتصادی را مردان و ۱۵/۵٪ را زنان تشکیل می‌دهند. شهرستان قصرشیرین بیشترین نرخ مشارکت اقتصادی (۴۸٪) و شهرستان جوانرود کمترین نرخ مشارکت اقتصادی (۳۵٪) را دارد. همچنین شهرستان جوانرود بیشترین و شهرستان قصرشیرین کمترین نرخ بیکاری در استان را دارند (بیژندی، ۱۳۹۷). با توجه به تعداد زیاد جامعه آماری و عدم امکان گردآوری داده‌ها از همه افراد، دست به

انتخاب نمونه زدیم. برای این کار با استفاده از نرم افزار SPSS Sample Power نمونه گیری انجام گرفت و حجم نمونه ۲۴۰ نفر که با روش تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. از آن جا که در این مطالعه محقق با پارامتر رگرسیون متناسب با متغیرهای مختلف پژوهش، سروکار داشت؛ حجم نمونه براساس پارامتر رگرسیون با مقدار ۲۴۰ که بیشترین برآورد را از حجم نمونه به دست داد، عمل گردد. حجم نمونه به دست آمده در این مطالعه با پیش فرض ۰/۰۱ برای آلفا، ۰/۸۰ برای توان و ضریب تعیین یا اندازه اثر قابل تشخیص برابر ۰/۰۵ به دست آمده است و بنابراین تمام معیارهای منطقی در انتخاب نمونه در نظر گرفته شد.

با توجه به این که در این تحقیق جامعه آماری شاغلین در مشاغل دولتی و غیردولتی بودند؛ بنابراین کسانی که در هر حرفه‌ای حتی خصوصی هم مشغول به فعالیت بود، جزو جامعه آماری به حساب می آمدند؛ بنابراین برای انتخاب جامعه مورد بررسی ناچار شدیم از دو روش نمونه گیری استفاده به عمل آوریم: برای انتخاب افراد شاغل در مشاغل دولتی از نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای و متناسب با حجم جامعه آماری انتخاب شدند و روش دوم برای افراد شاغل در مشاغل غیردولتی از نمونه گیری در دسترس استفاده گردید. از آن جا که دسته بندی مشاغل براساس آن چه در مطالعات و پژوهش‌ها (حقیقتیان و مرادی، ۱۳۹۰؛ آقاییاری و وفایی اقدم، ۱۳۹۵) بیان شده است، در یک دسته بندی ۱۰ گانه به شرح زیر تقسیم گردیدند:

جدول ۱: دسته بندی مشاغل دولتی و غیردولتی

ردیف	نام گروه شغلی	دولتی	غیردولتی
۱	آموزش، پژوهش و خدمات اجتماعی	استاد دانشگاه، معلم، شیمیدان، فیزیكدان، روانشناس، باستان شناس	غواص، منجم، مشاور شغلی، پژوهشگر، کتابدار
۲	حمل و نقل	خلبان، مهندس راه آهن، کارشناس امور گمرکی	راننده تاکسی، اتوبوس، قطار
۳	کشاورزی و منابع طبیعی	مهندس کشاورزی، گیاه پزشکی، دامپزشک، جنگلبان، هواشناس	پرورش ماهی
۴	حوزه هنر	کارگردان، تهیه کننده، بازیگر، ناشر، سردبیر	نقاش، عکاس، آهنگساز، آرایشگر، خیاطی
۵	اداری، مالی و بازرگانی	حسابدار، مدیر مالی، کارشناس بیمه، کارمند بانک، روابط عمومی	مدیر فروش، بازاریاب، سردفتر، مدیر تولید کارخانه
۶	حوزه پزشکی و سلامت	پزشک، جراح، دامپزشک، پرستار، روان پزشکی، متخصص تغذیه، فوریت پزشکی، آزمایشگاه	داروساز، داروخانه،
۷	حوزه حقوقی و	قاضی، دادیار، پلیس، سرباز، کارمند	وکیل، دفتردار، سردفتری، مشاور

ردیف	نام گروه شغلی	دولتی	غیردولتی
۸	نظامی	محیط نظامی	حقوقی
	گردشگری و هتلداری	کارمند ارشاد، کارمند گردشگری	راهنمای گردشگر، آشپز، آژانسی، هتلدار
۹	ورزشی و سرگرمی	مربی و مدرس ورزشی	بازیکن، ورزشکار،
۱۰	فنی خدماتی	آتش‌نشان، هلال‌احمر	برق کار، مکانیک، جوشکار، تأسیساتی، تعمیراتی، خشک‌شویی، گچ کار، بنا، سنگ کار، نجار

داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه استاندارد و از چهار فرم پرسشنامه به دست آمد.

۱- پرسشنامه هوش هیجانی: برادبری و گریوز (۲۰۰۴) که مشتمل بر چهار مؤلفه خودآگاهی، خود مدیریت، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه است (قادری و شمسی، ۱۳۹۴). هوش هیجانی در چهار مؤلفه فوق با استفاده از ۲۸ گویه در قالب طیف پنج درجه‌ای لیکرت و برای هر مؤلفه ۷ گویه استفاده شده است. گنجی و همکاران در سال ۱۳۸۵، پایایی چهار مولفه‌ی خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه را به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۷، ۰/۸۷ و ۰/۷۶ به دست آوردند.

همچنین، ضریب پایایی کل پرسشنامه را ۰/۹۰ به دست آمده و همسانی درونی آن را با استفاده از روش آلفای کرونباخ به اندازه‌ی ۰/۸۳۱ تعیین کردند. برای بدست آوردن روایی آزمون، گنجی و همکاران از روش همبستگی پیرسون بین دو آزمون هوش هیجانی برادبری گریوز و بار-آن استفاده کردند. همبستگی کلی بین دو آزمون ۰/۶۷ بوده و در سطح آلفای ۰/۰۱ معنادار بود. در مطالعه حاضر پایایی این ابزار برابر ۰/۹۲۰ به دست آمد.

۲- پرسشنامه هوش فرهنگی: هوش فرهنگی که برای نخستین بار توسط ایرلی و انگ (۲۰۰۳) مطرح شد. آن‌ها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف و در چهار مؤلفه فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری تعریف و تدوین کرده‌اند. پرسشنامه هوش فرهنگی در چهار مؤلفه با استفاده از ۲۰ گویه (بعد فراشناختی با ۴ گویه، بعد شناختی با ۶ گویه، بعد انگیزشی با ۵ گویه و بعد رفتاری نیز با ۵ گویه) مورد سنجش قرار گرفت. این مفهوم توسط احمدی و قاسمی (۱۳۹۱) ارزیابی پایایی آن به طور کلی برابر ۰/۹۱۷ و برای ابعاد به ترتیب برابر ۰/۸۸، ۰/۸۶، ۰/۹۱ و ۰/۹۰ به دست آمد. پایایی این ابزار برای پژوهش حاضر برابر ۷۵۰ به دست آمد.

۳- **پرسشنامه هوش اجتماعی:** پرسشنامه هوش اجتماعی مارتین یوسن و داهل (۲۰۰۱) مشتمل بر سه مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و آگاهی اجتماعی است (تون ت، ۲۰۰۸). این پرسشنامه نیز با استفاده از ۲۱ گویه در سه بعد مذکور و به صورت مساوی برای هر مؤلفه ۷ گویه مورد سنجش قرار گرفته است. روایی به دست آمده برای این متغیر برابر ۰/۸۶۲ و ابعاد سه گانه به ترتیب برابر ۰/۷۷۲، ۰/۷۶۶ و ۰/۸۷۹ است. میزان پایایی این ابزار در این مطالعه برابر ۰/۸۹۴ به دست آمد.

۴- **پرسشنامه رضایت شغلی:**<sup>۱</sup> شغل یا پیشه فعالیتی منظم است که در ازای دریافت پول انجام می‌شود و اشتغال به معنای داشتن شغل یا پیشه است. به طور کلی به هر نوع مشارکت افراد در فعالیت اقتصادی، اشتغال گفته می‌شود. در اصطلاح جامعه‌شناسی شغل یا پیشه کاری است که در مقابل دستمزد یا حقوق منظم انجام می‌شود (گیدنز، ۱۳۸۷). اشتغال در نظریه اقتصادی، کوشش انسانی یا فعالیتی است که در جهت تولید هدایت می‌شود. به عنوان یک عامل تولید، کار از مواد اولیه، سرمایه و مدیریت، جدا و فقط شامل مساعی کارگران در اشتغال است. رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که یک فرد با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند (حقیقتیان و مرادی، ۱۳۹۰). در پژوهش حاضر رضایت شغلی با استفاده از پرسشنامه استاندارد خلاصه‌شده شاخص توصیف شغلی<sup>۲</sup> که توسط دانشگاه دولتی بولینگ گرین<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) توسعه داده شده (شامل ۳۰ گویه) در ابعاد: ماهیت کار، سرپرستی، حقوق و دستمزد، همکاران، محیط کار (آقایاری و وفایی اقدام، ۱۳۹۵) و نهایتاً بعد امنیت<sup>۴</sup> در کنار یک گویه در مورد رضایت عمومی از کار (بر روی طیفی مدرج از ۰ تا ۲۰ درجه‌ای) به عنوان نمره معیار مورد سنجش قرار گرفته است.

### تحلیل عاملی برای روایی سازه و آلفای کرونباخ برای پایایی

به منظور بررسی قابلیت اعتماد داده‌ها جهت انجام تحلیل عامل تأییدی، از آزمون کفایت نمونه‌برداری (KMO) استفاده گردید که مقدار آن در این ماتریس برای هر کدام از ابعاد هوش و رضایت شغلی معنادار بوده است، بنابراین نیازی به حذف هیچ گویه‌ای از این مجموعه نمی‌باشد. در کنار این آزمون یکی دیگر از روش‌های آماری نسبتاً متداول که برای بررسی و تشخیص

1 - Job Satisfaction Survey (Jss)

2- Abridged Job Descriptive Index

3- Bowling Green State University

۴- لازم به ذکر است که این بعد در پرسشنامه خلاصه شده شاخص توصیف شغلی وجود ندارد و با توجه به شرایط ایران، توسط محققان و به پیروی از ادبیات پژوهشی موجود در کشور به مجموعه ابعاد رضایت شغلی افزوده شده است.

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عامل به کار می‌رود، آزمون کرویت بارتلت است که بر روی داده‌های نمونه حاضر نیز انجام گرفت. آزمون کرویت بارتلت در سطح حداقل ۹۵ درصد اطمینان این معنی‌داری را نشان می‌دهد. لذا نتایج حاکی از این جدول به محقق اطمینان می‌دهد که می‌توان تحلیل عامل را ادامه داد. در تحلیل عاملی ضرایب اشتراک که مقادیری بین صفر و یک انتخاب کرده‌اند، همان  $R^2$  هایی هستند که تبیین شده‌گویه مذکور را بیان می‌کند. جدول شماره ۳ آزمون‌های لازم برای روایی با استفاده از تحلیل عاملی و پایایی متغیرها با استفاده از آلفای کرونباخ نشان می‌دهد. در این جدول مقادیر آلفای کرونباخ برای اکثر متغیرها بیشتر از ۰/۷ بوده و بنابراین پایا بودن ابزار اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. قاعده کیزر برای همه متغیرها معنادار است و نشان می‌دهد که مقادیر ویژه هر کدام از آن‌ها بیشتر از یک است. می‌توان تشریح کرد که هر متغیر به عنوان یک عامل می‌تواند گویه‌ها را حول یک مقدار جمع و بر روی یک محور قرار دهد.

جدول ۲: تحلیل عاملی برای روایی سازه و آلفای کرونباخ برای پایایی

متغیر	متغیر/مؤلفه	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	قاعده KMO	آزمون بارتلت	درجه آزادی	سطح معناداری
هوش هیجانی	خودآگاهی	۷	۰/۸۲۲	۰/۸۵۴	۵۴۶/۰۸۳	۲۱	۰/۰۰۰
	خودمدیریتی	۷	۰/۷۱۳	۰/۷۳۵	۳۰۳/۳۸۵	۲۱	۰/۰۰۰
	آگاهی اجتماعی	۷	۰/۸۹۴	۰/۸۸۱	۸۱۷/۲۱۴	۲۱	۰/۰۰۰
	مدیریت رابطه	۷	۰/۸۰۷	۰/۸۲۰	۶۴۱/۱۵۱	۲۱	۰/۰۰۰
هوش فرهنگی	نمره کل هوش هیجانی	۲۸	۰/۹۲۰	۰/۸۹۲	۳۰۶۶/۷۵۲	۳۷۵	۰/۰۰۰
	فراشناختی	۶	۰/۷۴۵	۰/۷۷۲	۳۰۵/۷۶۶	۱۵	۰/۰۰۰
	شناختی	۴	۰/۶۹۰	۰/۷۱۱	۱۵۵/۴۴۰	۶	۰/۰۰۰
	انگیزشی	۵	۰/۷۹۵	۰/۴۶۸	۱۶۱/۱۵۱	۱۰	۰/۰۰۰
هوش اجتماعی	رفتاری	۵	۰/۶۲۲	۰/۶۶۹	۱۳۳/۷۰۷	۱۰	۰/۰۰۰
	نمره کل هوش فرهنگی	۲۰	۰/۷۵۰	۰/۶۶۰	۸۵۸/۱۷۶	۱۹۰	۰/۰۰۰
	پردازش اطلاعات اجتماعی	۷	۰/۷۶۸	۰/۸۶۲	۴۸۳/۶۹۹	۲۱	۰/۰۰۰
	مهارت‌های اجتماعی	۷	۰/۷۴۱	۰/۷۷۳	۴۰۵/۶۳۶	۲۱	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	آگاهی اجتماعی	۷	۰/۷۲۳	۰/۷۹۹	۳۸۷/۴۲۸	۲۱	۰/۰۰۰
	نمره کل هوش اجتماعی	۲۱	۰/۸۹۴	۰/۹۰۹	۱۹۷۴/۸۶۸	۲۱۰	۰/۰۰۰
	ماهیت کار	۶	۰/۸۱۳	۰/۸۶۱	۴۲۵/۳۶۳	۱۵	۰/۰۰۰
	سرپرستی	۵	۰/۵۸	۰/۶۵۶	۱۲۶/۴۷۷	۱۰	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	حقوق و دستمزد	۴	۰/۶۱۱	۰/۶۳۹	۱۱۷/۰۲۱	۶	۰/۰۰۰
	همکاران	۴	۰/۷۹۳	۰/۷۷۵	۲۸۴/۶۱۲	۶	۰/۰۰۰
	محیط کار	۵	۰/۷۷۲	۰/۷۳۲	۳۱۵/۸۱۰	۱۰	۰/۰۰۰
	امنیت	۴	۰/۶۳۰	۰/۵۸۹	۱۸۵/۵۸۳	۶	۰/۰۰۰
	نمره کل رضایت شغلی	۲۸	۰/۸۱۰	۰/۸۴۷	۲۴۰۹/۶۹۲	۳۷۸	۰/۰۰۰

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

نتایج بیانگر این است که از کل پاسخگویان، تعداد ۱۳۷ نفر مرد و ۹۲ نفر زن می‌باشند. به عبارتی حدود ۵۷/۱ درصد از آزمودنی‌ها مرد، ۳۸/۳۰ درصد از آن‌ها زن هستند، یعنی در این پژوهش تعداد مردان بیشتر از زنان است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که تعداد ۹۰ نفر از افراد یا به عبارتی ۳۷/۵ درصد مجرد و ۱۳۸ نفر و به عبارتی تعداد ۵۷/۵ درصد آن‌ها متأهل هستند. نتایج حاصل برای وضعیت منزل مسکونی نشان می‌دهد که از ۲۴۰ نفر پاسخگو؛ تعداد ۵۸ نفر در منازل شخصی، ۹۰ نفر در منازل اجاره‌ای، تعداد ۱۱ نفر در منازل سازمانی، تعداد ۶۷ نفر در منازل آپارتمانی و ۱۴ نفر نیز در سایر منازل زندگی می‌کنند به عبارت دیگر این مقادیر به ترتیب بر حسب درصد برای گروه اول برابر با ۲۴/۲ درصد، گروه دوم ۳۷/۵ درصد، گروه سوم ۴/۶ درصد، گروه چهارم ۲۷/۹ درصد و گروه پنجم برابر ۵/۸ درصد می‌باشد.

همچنین نتایج توصیفی برای دو متغیر سن و تحصیلات به این ترتیب است که میانگین سن پاسخگویان برابر ۲۵/۷۶ سال است که در فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان با کران پایین ۲۵/۳۲ و کران بالای نمره ۲۶/۱۵ می‌باشد. با در نظر گرفتن انحراف معیار ۳/۰۸۸ در فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان با کران پایین ۲/۸۷۴ و کران بالای نمره ۲/۲۹۴ است. همچنین میانگین میزان تحصیلات پاسخگویان برابر ۱۴/۳۳ سال است که در فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان با کران پایین ۱۳/۹۶ و کران بالای نمره ۱۴/۷۰ می‌باشد. با در نظر گرفتن انحراف معیار ۲/۹۶۳ در فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان با کران پایین ۲/۴۹۸ و کران بالای نمره ۳/۳۷۹ است.

جدول شماره ۳ به توصیف متغیرهای مستقل و ابعاد آن‌ها و همچنین رضایت شغلی در ابعاد مختلف می‌پردازد که نتایج نشان می‌دهد که بالاترین میانگین از متغیر هوش هیجانی مربوط به بعد خودآگاهی با مقدار ۲۴/۴۱۶ و کمترین میانگین مربوط به بعد مدیریت رابطه با مقدار ۲۱/۲۹ می‌باشد. از طرفی نتایج نشان می‌دهد که نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نظری و میانگین تجربی نشان می‌دهد که مقدار تی برای اکثر متغیرها و ابعاد معنادار است. فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان نشان می‌دهد که برای هر یک از میانگین‌های ابعاد مختلف مقادیر می‌توانند از کران پایین تا کران بالا قرار گرفته و قابلیت تعمیم به کل جامعه آماری را داشته باشد.

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

جدول ۳ ویژگی‌های توصیفی خرده مقیاس‌های پرسشنامه هوش و رضایت شغلی

تفاوت میانگین	تفاوت معنادار میانگین با حد وسط مقیاس		فاصله اطمینان ۰/۹۵ بر مبنای برآوردهای خودگردان			انحراف استاندارد	میانگین		ابعاد	تفاوت میانگین
	Sig.	آماره t	کران بالا	کران پایین	نظری		واقعی			
۳/۴۱۶	۰/۰۰۰	۹/۱۱۱	۶/۰۲۶	۵/۰۲۷	۵/۷۴۰	۲۱	۲۴/۴۱۶	خودآگاهی	۳/۴۱۶	
۱/۰۴۳	۰/۰۰۱	۳/۳۰۰	۵/۵۶۸	۴/۶۱۹	۵/۱۰۶	۲۱	۲۲/۰۴	خود مدیریتی	۱/۰۴۳	
۲/۶۹۶	۰/۰۰۰	۷/۱۵۱	۶/۲۱۵	۵/۱۸۴	۵/۷۲۸	۲۱	۲۳/۶۹	آگاهی اجتماعی	۲/۶۹۶	
۰/۲۹۹	۰/۴۸۶	۰/۶۹۸	۶/۹۹۹	۵/۹۰۹	۶/۴۸۱	۲۱	۲۱/۲۹	مدیریت رابطه	۰/۲۹۹	
۸/۲۳۶	۰/۰۰۰	۶/۳۴۰	۲۱/۲۷۰	۱۷/۷۴	۱۹/۶۱۶	۸۴	۹۲/۲۳	هوش هیجانی	۸/۲۳۶	
-۰/۱۸۱۸	۰/۰۰۹	-۲/۶۲۲	۵/۷۲۹	۴/۵۳۵	۵/۱۵۳	۱۸	۱۶/۲۲	فرانشاختی	-۰/۱۸۱۸	
۴/۲۲۰	۰/۰۰۰	۱۲/۹۶	۳/۲۳۱	۲/۳۷۱	۲/۸۱۰	۱۲	۸/۹۰	شناختی	۴/۲۲۰	
۰/۸۵۳	۰/۰۰۰	۳/۷۷۴	۳/۸۶۵	۳/۰۷۹	۳/۴۹۹	۱۵	۱۵/۸۵	انگیزشی	۰/۸۵۳	
۰/۶۳۳	۰/۰۱۵	۲/۴۴۰	۴/۴۵۸	۳/۵۴۱	۳/۹۹۱	۱۵	۱۵/۶۳	رفتاری	۰/۶۳۳	
-۳/۴۱۸	۰/۰۰۰	-۵/۶۶۲	۹/۷۴۳	۷/۸۶۷	۸/۸۶۲	۶۰	۵۶/۵۸	هوش فرهنگی	-۳/۴۱۸	
-۲/۳۱۲	۰/۰۰۰	-۶/۸۱۸	۵/۶۵۰	۴/۴۷۷	۵/۲۴۱	۲۱	۱۸/۶۸	پردازش اطلاعات	-۲/۳۱۲	
-۱/۲۱۷	۰/۰۰۰	-۳/۶۰۵	۵/۹۹۸	۴/۸۶۲	۵/۴۸۰	۲۱	۱۹/۷۸	مهارت اجتماعی	-۱/۲۱۷	
-۳/۰۰۳	۰/۰۰۰	-۸/۸۸۰	۵/۸۷۲	۴/۹۲۰	۵/۴۲۱	۲۱	۱۷/۹۶	آگاهی اجتماعی	-۳/۰۰۳	
-۹/۲۰۱	۰/۰۰۰	-۱۲/۹۸۷	۱۲/۱۰۱	۱۰/۰۱۸	۱۱/۱۳۹	۶۳	۵۳/۷۹	هوش اجتماعی	-۹/۲۰۱	
-۱/۷۷۹	۰/۰۰۰	-۵/۴۶۷	۵/۳۹۳	۴/۵۵۶	۵/۰۰۹	۱۸	۱۷/۱۸	ماهیت کار	-۱/۷۷۹	
-۲/۶۳۷	۰/۰۰۰	-۱۱/۳۱۷	۴/۰۳۲	۳/۳۱۷	۳/۶۸۴	۱۵	۱۲/۳۶	سرپرستی	-۲/۶۳۷	
-۰/۲۰۸	۰/۴۴۱	-۰/۷۷۲	۴/۳۴۵	۳/۶۶۹	۴/۰۲۸	۱۲	۱۱/۷۹	حقوق و دستمزد	-۰/۲۰۸	
-۰/۴۶۲	۰/۰۳۲	-۲/۱۵۰	۳/۷۷۲	۳/۱۴۹	۳/۴۹۹	۱۲	۱۱/۵۳	همکاران	-۰/۴۶۲	
۳/۸۵۸	۰/۰۰۰	۱۴/۵۵۸	۴/۶۹۳	۳/۷۷۸	۴/۲۴۲	۱۵	۱۸/۸۵	محیط کار	۳/۸۵۸	
-۰/۱۸۸۷	۰/۰۰۰	-۸/۳۱۲	۳/۸۷۱	۳/۲۲۹	۳/۵۶۲	۱۲	۱۰/۱۱	امنیت	-۰/۱۸۸۷	
-۲/۱۵۴	۰/۰۴۳	-۲/۰۳۲	۱۸/۷۷۰	۱۵/۰۳۷	۱۷/۱۱۹	۸۴	۸۱/۸۴	رضایت شغلی	-۲/۱۵۴	



### نتایج همبستگی بین متغیرها

جدول شماره ۴ ماتریس همبستگی بین هوش فرهنگی، اجتماعی و هیجانی و رضایت شغلی در ابعاد مختلف پاسخگویان را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد که بالاترین همبستگی بین هوش فرهنگی با رضایت شغلی در بعد رضایت از همکاران است و این بعد از رضایت با هوش فرهنگی رابطه معنادار دارد. برای هوش اجتماعی نتایج نشان می‌دهد که این متغیر با رضایت شغلی در همه ابعاد رابطه معنادار وجود دارد و بالاترین مقدار معناداری با بعد رضایت از محیط کار از متغیر رضایت شغلی دارد. همچنین نتایج حاصل نشان می‌دهد که هوش هیجانی در برخی ابعاد با رضایت شغلی رابطه معنادار دارد و برای برخی از ابعاد رابطه معنادار نمی‌باشد. در نهایت این که می‌توان دو متغیر هوش هیجانی و هوش اجتماعی با رضایت شغلی رابطه معنادار دارد ولی هوش فرهنگی با رضایت شغلی رابطه معنادار ندارد.

جدول ۴ نتایج ماتریس همبستگی بین انواع هوش و رضایت شغلی

انواع هوش			آماره	ابعاد	متغیرها
هوش هیجانی	هوش اجتماعی	هوش فرهنگی			
۰/۱۳۹	۰/۲۳۴	۰/۰۸۸	r	ماهیت کار	
۰/۰۴۹	۰/۰۰۰	۰/۲۱۳	Sig.		
۰/۱۱۷	۰/۲۳۶	۰/۰۶۶	r	سرپرستی	
۰/۰۹۸	۰/۰۰۰	۰/۲۴۷	Sig.		
۰/۱۲۲	۰/۳۱۲	۰/۰۹۵	r	حقوق و دستمزد	
۰/۰۸۳	۰/۰۰۰	۰/۱۷۸	Sig.		
۰/۰۷۰	۰/۲۵۸	۰/۱۷۸	r	همکاران	رضایت
۰/۳۲۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱۱	Sig.		
۰/۰۵۵	۰/۳۵۰	۰/۰۲۸	r	محیط کار	شغلی
۰/۴۳	۰/۰۰۰	۰/۶۹۱	Sig.		
۰/۰۷۸	۰/۲۹۱	۰/۰۹۱	r	امنیت	
۰/۲۷۴	۰/۰۰۰	۰/۱۹۶	Sig.		
۰/۱۴۱	۰/۲۴۱	۰/۱۲۸	r	کل رضایت شغلی	
۰/۰۴۶	۰/۰۰۰	۰/۰۶۹	Sig.		

### بررسی پیش‌بینی رضایت شغلی

در این مرحله به منظور بررسی تأثیر همزمان متغیرهای مستقل و تنظیم معادله پیش‌بینی از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به شیوه گام به گام استفاده شده است. یکی از پیش‌فرض‌های

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

رگرسیون، مستقل بودن باقیمانده‌های هم‌جوار است. برای بررسی این پیش‌فرض رگرسیون از آزمون دوربین واتسون استفاده می‌شود. مقدار دوربین واتسون ( $Durbin-Watson = 2/0.72$ ) نشان می‌دهد که بین باقیمانده‌ها خودهمبستگی وجود ندارد. ۲- از دیگر پیش‌فرض‌های رگرسیون هم خطی<sup>۱</sup> و یا هم خطی چندگانه<sup>۲</sup> است. برای مشخص کردن این وضعیت از دو شاخص آماری به نام شاخص تحمل<sup>۳</sup> و عامل تورم واریانس<sup>۴</sup> استفاده به عمل آمده است. معیار مطلوب برای مقدار شاخص تحمل بیشتر از  $0/4$  و برای عامل تورم واریانس کوچک‌تر از  $2/5$  است. نتایج به دست آمده برای دو شاخص فوق به ترتیب برابر  $0/982$  و  $1/00$  می‌باشد. این دو شاخص معکوس هم هستند و انتظار می‌رود که مقدار عامل تورم واریانس به سمت یک کاهش پیدا کند و مقدار شاخص تحمل به سمت یک افزایش پیدا کند. نقطه برش شاخص تورم واریانس بین ۱ تا بی‌نهایت است و نقطه برش شاخص تحمل بین صفر تا یک است. عامل تورم واریانس برای یک متغیر مستقل نسبتی از تغییرات آن متغیر مستقل است که به وسیله سایر متغیرهای مستقل مدل رگرسیون خطی تبیین نمی‌شود. با توجه به معیارهای فوق می‌توان از رعایت پیش‌فرض‌ها اطمینان پیدا کرد. پس از اطمینان از رعایت پیش‌فرض‌های رگرسیون و انجام این آزمون، به تفسیر مهم‌ترین خروجی‌های آن پرداخته می‌شود:

نتایج حاصله نشان می‌دهد که دو متغیر هوش اجتماعی و هوش هیجانی به ترتیب توانستند وارد معادله رگرسیونی شده و روی هم رفته ۳۳ درصد از تغییرات رضایت شغلی را تبیین کنند. اولین متغیر هوش اجتماعی است؛ به طوری که مقدار  $T$  برای این متغیر برابر  $(T = 6/761)$  و ضریب معنی‌داری  $(Sig.T = 0/000)$  می‌باشد. در مرحله دوم هوش هیجانی وارد معادله گردید، مقدار  $T$  برای این متغیر برابر  $(T = 6/377)$  و ضریب معنی‌داری  $(Sig.T = 0/000)$  می‌باشد. در اینجا با وارد شدن دومین متغیر میزان ضریب تعیین برابر با  $R^2 = 0/329$  به دست آمد. این دو متغیر روی هم رفته توانستند مقدار  $0/33$  از تغییرات درونی متغیر میزان رضایت شغلی را تبیین کنند.

- 
- 1- Collinearity
  - 2- Multicollinearity
  - 3- Tolerance
  - 4- Variance Inflation Factor (VIF)

جدول شماره ۵ رگرسیون چندگانه و آماره‌های مرتبط با آن

معناداری Sig.	آزمون t	ضریب معیار نشده		متغیر بیش بین	وابسته
		ضریب معیار شده Beta	خطای معیار B		
۰/۰۰۰	۶/۷۶۱	۰/۳۹۲	۰/۱۸۱	۱/۲۲۳	هوش اجتماعی
۰/۰۰۰	۶/۳۷۷	۰/۳۷۰	۰/۱۲۵	۰/۷۹۸	هوش هیجانی
مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی و برازش رگرسیون چندگانه					
مقدار	معادل لاتین	نام شاخص	مقدار	معادل لاتین	نام شاخص
۲۵/۸۱۸	Constant	مقدار ثابت	۴۹/۸۰۵	F	تحلیل واریانس
Stepwise	Method	روش	۰/۰۰۰	Sig. F	معناداری واریانس
۰/۵۷۴	R	ضریب همبستگی پیرسون	۲/۰۷۲	Durbin-Watson	دوربین واتسون
۰/۹۸۲	Tolerance	شاخص تحمل	۰/۳۲۳	Adjusted R	ضریب تعیین تعدیلی
۱/۰۰۰	VIF	شاخص عامل تورم واریانس	۰/۳۲۹	R-Square	ضریب تعیین
۸/۹۰۶		Std. Error of the Estimate			مقدار خطای استاندارد شده

### نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف شناخت رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی در شهر کرمانشاه انجام شد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که هوش اجتماعی و هوش هیجانی می‌تواند رضایت شغلی افراد را در ابعاد مختلف آن تقویت کند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که میانگین رضایت مندی شغلی افراد در مشاغل متعدد در ابعاد مختلف آن پایین تر از حد وسط جامعه قرار دارد. در این پژوهش هوش هیجانی و هوش اجتماعی از تبیین‌کننده‌های رضایت شغلی بودند که به شرح زیر تبیین می‌شوند:

هوش اجتماعی: نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که هوش اجتماعی بر رضایت از شغل تأثیر معناداری دارد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که هر چند میانگین هوش اجتماعی در ابعاد پردازش اطلاعات، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی پایین تر از حد وسط جامعه قرار دارد؛ اما بین هوش اجتماعی و ابعاد رضایت شغلی مانند رضایت از همکاران، حقوق و مزایا، امنیت شغلی، ماهیت کار و محیط کار رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. بدین معنا که با افزایش هوش اجتماعی افراد، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. در هوش اجتماعی میزان تبحر لازم برای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات را به ما می‌دهد و شامل مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر،

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

حفظ و گسترش این روابط است. نتایج حاصل با مطالعه کریمی و کرمی (۱۴۰۱)، نزج (۱۹۹۸)، شریفی و خلیلی (۱۳۹۵)، حمدانی (۱۳۹۷) و قره بیگلو و همکاران (۱۳۹۹) همسو می باشد. می توان استنباط کرد افرادی که مهارت های اجتماعی در سطح وسیع و گسترده ای دارند، می توانند اطلاعات محیط اطراف خود را تجزیه و تحلیل و پردازش کنند. در واقع کارایی مهارت های اجتماعی این افراد در محیط کار به توانایی آن ها برای نفوذ بر هیجانان فرد دیگر بستگی دارد. اگر نتوانیم هیجانان ناگهانی خود را کنترل کنیم و فاقد همدردی باشیم، شانس کمی وجود دارد که بتوانیم در روابط کارآمد و مفیدی در شغل خود داشته باشیم. مهارت های اجتماعی بر مدیریت روابط، نفوذ ارتباطات، مدیریت تعارض، رهبری، تغییرات مرزهای ساختاری، همکاری گروهی و تشریک مساعی در سازمان تأثیر بسزایی دارد.

هوش هیجانی یک متغیر اساسی است که رضایت شغلی افراد را تضمین می کند و از این رو بهره وری کلی یک سازمان را تحریک می کند. بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت متوسطی مشاهده شد. هوش هیجانی، رضایت شغلی را پیش بینی می کند و پیش بینی کننده اساسی رضایت شغلی است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که میانگین هوش هیجانی افراد بالاتر از حد وسط آن در جامعه است. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج مطالعه شریفی و خلیلی (۱۳۹۵) و محمودی (۱۳۹۴)، همچنین ستوده نژاد و بهرام زاده (۱۳۹۲)، سلیمان و همکاران (۲۰۲۰) و شکلا و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد. یکی از مسائلی که در هوش اجتماعی پر رنگ است، «شعور اجتماعی» است که این شعور باعث می شود در روابطمان کمتر به دیگران آسیب زده و کمتر قوانین اجتماعی را زیر پا بگذاریم؛ تأثیر که هوش اجتماعی در رضایت شغلی می تواند داشته باشد را در ابعاد رضایت از همکاران و نیز مدیریت و همچنین ماهیت شغل می باشد. بر اساس نتایج به دست آمده، هوش هیجانی روی رضایت شغلی پاسخگویان تأثیر می گذارد. آگاهی از عواطف بین فردی و هیجانان درون فردی به تنظیم احساسات و هیجانان منفی کمک می کند و عملکرد فرد از این طریق بهتر می شود. از طرفی عملکرد بهتر موجب پایه ریزی رضایت شغلی بیشتر در افراد می شود. به نظر می رسد افراد با هوش هیجانی بالا می توانند رضایت شغلی بیشتری داشته باشند زیرا آنان احساس ناامیدی و استرس را بهتر شناسایی می کنند و کاهش می دهند. در هوش هیجانی بالا افراد دارای خودآگاهی هستند که از این پتانسیل می توانند در راستای مدیریت هیجان ها و نظم دهی به رفتارهای اجتماعی استفاده نمایند. این وضعیت باعث می شود آن ها نسبت به محیط شغلی خود آگاهی بیشتری پیدا کنند و به مدیریت رابطه خود با دیگران پردازند.

## پیشنهادها

- ۱- مدیریت هوش هیجانی: هوش هیجانی توانایی مدیریت هیجانات و کنترل رفتار را بالا می‌برد و باعث می‌شود که افراد در روابط خود کمتر آسیب دیده و کمتر به دیگران آسیب وارد کنند. علاوه بر این‌ها یکی از مهارت‌های هوش هیجانی، یکپارچگی درونی و اخلاق‌مداری است که باعث می‌شود افراد بتوانند در روابط خود با یکپارچگی میان گفتار، افکار و رفتارهایشان، در دیگران اعتماد ایجاد کرده و به اصول اخلاقی پایبند باشند.
  - ۲- هوش اجتماعی بر رضایتمندی شغلی افراد تأثیر معناداری دارد. پیشنهاد می‌شود هوش اجتماعی را با آموزش تقویت کرد بسیاری از افراد ممکن است اطلاعات زیادی درباره چگونگی برقراری یا حفظ روابط را داشته باشند، اما نمی‌توانند به این دانسته‌ها عمل کنند. بنابراین لازم است ابتدا هوش هیجانی و پس از آن هوش اجتماعی افراد مدیریت و تقویت شود.
- از جمله محدودیت‌های این مطالعه همپوشانی بین برخی از ابعاد و مولفه‌های هوش هیجانی و هوش اجتماعی بود. که تا حدی پیش فرض‌های رگرسیون را تحت تأثیر قرار داد. نکته دیگر در محدودیت‌های این مطالعه محافظه‌کاری افراد در پاسخ به سؤالات و عدم کنترل وضعیت روحی روانی پاسخگویان بود که در نتایج تا حدی تأثیرگذار بود.
- این مقاله از هیچ سازمان و ارگانی حمایت دریافت نکرده است.

## منابع و مآخذ

- احمدی زاده شهر بابکی، مهرنوش؛ سفیدگری، سیما؛ عبدی، اعظم (۱۳۹۵). مقایسه هوش اجتماعی و جهت‌گیری دینی در بین دانش‌آموزان دختر تیزهوش و عادی مقطع متوسطه ی شهر کرج، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۳، صص ۶۴-۷۱.
- احمدی، یعقوب؛ قاسمی، وحید (۱۳۹۱). اثر همدلی فرهنگی، ابتکار اجتماعی و قوم‌گرایی بر هوش فرهنگی، راهبرد فرهنگ، شماره ۲۰، صص ۱۲۹-۱۵۴.
- افشاری، علی؛ فتحی، پریسا (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین حس انسجام و ذهن آگاهی با رضایت شغلی: نقش میانجی هوش هیجانی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۰، شماره ۳۶، صص ۱۳۹-۱۵۴.
- امیرخانی، مرضیه؛ سلمان، زهرا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر آموزش یک دوره حرکات منتخب ریتمیک و بازیهای رایانه‌ای بر هوش اجتماعی نوجوانان دختر، پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، شماره ۲۴، صص ۲۰۱-۲۱۴.

- رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...
- آقایی هیر، توکل، وفایی؛ اقدام، طاهره (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سلامت اجتماعی بر رضایت شغلی (مورد مطالعه: کارکنان کارخانه گلستان بافت شهر تبریز)، **جامعه‌شناسی کاربردی**، سال ۲۷، شماره ۴، صص ۱۷۱-۱۹۰.
  - بایگانی سیدمجید، زابلی پور یعقوب، (۱۳۹۲)، **رضایت‌مندی شغلی و شاخص‌های آن**. تهران، نشر فرهنگ مانا.
  - بیژندی، علیرضا (۱۳۹۷). توسعه کسب و کار و اشتغال پایدار (تکاپو)، گزارش تحلیل مهارتی نیروی کار مبتنی بر دینامیک اشتغال استان کرمانشاه، معاونت توسعه کارآفرینی و اشتغال- طرح تکاپو.
  - پاشا، ابراهیم (۱۳۸۸)، نقدی بر تحول تاریخی اندیشه رفتار سازمانی، **فصلنامه علمی پژوهشی برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی**، سال اول، شماره اول، صص ۷۱-۹۲.
  - تون‌ت، آنگ. (۱۳۸۴). **آزمون هوش اجتماعی**، ترجمه، محمد مجدیان، جزوه، تهران، شرکت آزمون یار پویا.
  - حقیقتیان، منصور، مرادی، علی (۱۳۹۰). بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه، **جامعه‌شناسی کاربردی**، سال ۲۲، شماره ۴، صص ۱۱۵-۱۳۰.
  - حمدانی، مجید (۱۳۹۷). رابطه بین هوش‌های چندگانه و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان اهواز، مجله توسعه آموزش جندی شاپور، **فصلنامه مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی**، سال نهم، شماره ۳، صص ۲۰۶-۲۱۶.
  - روزن باوم، هایدی (۱۳۶۷)، **خانواده به منزله ساختاری در مقابل جامعه**، ترجمه دکتر محمد صادق مهدوی، تهران: نشر دانشگاهی.
  - زارعی متین، حسن (۱۳۷۵). فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی، **پایان‌نامه دوره دکتری**، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.
  - ستوده نژاد فرزانه، بهرام زاده محمدرضا، (۱۳۹۲)، رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان آب خراسان رضوی. اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت.
  - شریفی، اصغر و مهدی خلیلی، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین هوش چندگانه گاردنر و تیپ شخصیتی مدیران با فرسودگی شغلی آنان در مدارس شهرستان زاهدان. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد مقاومتی.

- فخرالسادات، نصیری؛ داوودی، امیرحسین محمد، عمادی، سیدرسول؛ کریمی جاوید، فاطمه (۱۳۹۱). رابطه بین مهارت های مدیران با هوش های چندگانه آنان در مدیران متوسطه شهر همدان، تحقیقات مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره یکم، صص ۱۲۹-۱۴۷.
- فیاضی، مرجان، جان‌نثاراحمدی، هدی. (۱۳۸۵). هوش فرهنگی، نیاز مدیران در قرن تنوع، *ماهنامه تدبیر*، سال هفدهم، شماره ۱۷۲، صص ۴۳-۴۱.
- قادری، مصعب و شمسی، افضل (۱۳۹۴). همبستگی بین هوش هیجانی و سلامت روان در دانشجویان شهر جیرفت، *نشریه مدیریت ارتقای سلامت*، دوره پنجم، شماره اول، صص ۷۲-۶۲.
- قره بیگلر، حسین؛ آبچر، بهجت؛ فیضی ایلخچی، رافعه (۱۳۹۹). ارتباط بین هوش اجتماعی کارکنان با سطح کیفیت خدمات با توجه به نقش تعدیل‌گری رضایت شغلی در حرم مطهر امام رضا(علیه السلام)، فصلنامه علمی پژوهشی فرهنگ رضوی، دوره ۸، شماره ۳۲ - شماره پیاپی ۳۲، صص ۱۲۱-۱۴۹.
- کریمی، صغری؛ کرمی، منیژه (۱۴۰۱). بررسی ارتباط هوش هیجانی و عزت نفس با رضایت شغلی، فصلنامه علمی پژوهشی مشاوره مدرسه، دوره ۲، شماره ۲ - شماره پیاپی ۲، صص ۱-۱۶.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۷). جامعه‌شناسی. ترجمه حسن چاوشیان، تهران، نشر نی.
- لویپارت، جودی (۱۳۹۲). تیزهوشی پنهان، *مجله استعداد‌های درخشان*. ترجمه فاطمه یزدانی، سال چهارم، شماره سوم.
- محمودی مجاهد، (۱۳۹۴)، تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی. *دومین همایش ملی علوم مدیریت و برنامه ریزی*، آموزش و استاندارد سازی ایران.
- مرادی حجت اله، شیخ شاهرخ دهکردی پروین، بلالی زینب، (۱۳۹۴)، بررسی هوش‌های چندگانه در ارتباط با فرسودگی شغلی معلمان. کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در علوم تربیتی و روانشناسی و آسیب‌های اجتماعی ایران.
- مرتضوی، مهدی (۱۳۷۳). «مطالعه فرهنگ سازمانی وزارت جهاد سازندگی»، *پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی*، دانشگاه تهران.
- میرکمالی، سید محمد و فلاحی ویدا (۱۳۷۵). «نقش مدیریت مشارکت جویانه در بهداشت روانی کارکنان»، *فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش*، دوره سوم، معاونت تأمین و تربیت نیروی انسانی وزارت آموزش و پرورش.
- نیکنام، ماندانا و قدرتی فر، شکوه (۱۴۰۰). نقش واسطه‌ای هوش هیجانی در مدل مفهومی رابطه طرح واره های ناسازگار اولیه و فرسودگی شغلی در پرستاران، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۴۷، صص ۳۵-۵۰.

رابطه بین هوش اجتماعی، فرهنگی و هیجانی با میزان رضایت از وضعیت شغلی ...

- Caroline, B. B. (2004). *Migration Theory: talking across discipline*, New York, Rutledge.
- Earley, P.C. Ang, S. (2003), *Cultural intelligence: Individual Interactions across Cultures*. Stanford, CA: Stanford.
- Ganzach, Y. (1998). Intelligence and Job Satisfaction, *The Academy of Management Journal*, 41(5):526-539
- Gardner H. E (2000), *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century*, Basic Books.
- Geyskens, I. & Steenkamp, J. B. E. (2000). Economic and social satisfaction: measurement and relevance to marketing channel relationships. *Journal of Retailing*, 76(1), 11-32.
- Goail, M. M. Perumal, S. Noor, M., & Azila, N. (2014). The impact of retailer's economic and social satisfaction on its commitment, and the moderating effect of manufacturer brands' strength. *Asian Social Science*, 10(8), 140-155.
- Job, X., Kirsch, L., Inard, S., Arnold, G., & Auvray, M. (2019). Spatial perspective taking is related to social intelligence and attachment style. *Personality and Individual Differences*, 140, 9726
- Johnson, D., & Grayson, K. (2005). Cognitive and affective trust in service relationships. *Journal of Business research*, 58(4), 500-507.
- Robbins, Stephen p. (1991). *Organizational Behavior: concepts, controversies, and Applications*. 4th Edition. Englewood cliffs, N.J. Printice – Hall, Inc.
- Saeidipour, B. and Moradi. G.L. (2014). Evaluation of the eight intelligences, and its relationship with organizational commitment: the case study of Islamic Azad University of Kermanshah province, *Scientific Journal of Pure and Applied Sciences*, Vol.3, No. 4, pp. 240-247.
- Sanatini, Fabio. (2005). "Dose social capital Improve Labour productivity in small and Medium Enterprises?" from :[www.socialcapitalgetawat.org\(sabatini:2005a\)](http://www.socialcapitalgetawat.org(sabatini:2005a)).
- Schmidt, F. & Hunter, J. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and Theoretical Implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124(2), 262-274.
- Shanon, A. R. (2003). *The relationship between organized recreational programs and job satisfaction*, The University Connecticut.
- Shukla, S.; Adhikari, B.; Ray, M. (2016). *Emotional Intelligence and Job Satisfaction: An Empirical Investigation*, *Amity Global HRM Review*.
  - Singh, S. (2017). *Do Psychological Hardiness and Perceived Organizational Support affect Psychological Contract and Employee Performance An Empirical Investigation*.
- Suleman, Q.; Ali Syed, M.; Mahmood Z. and Hussain, I. (2020). Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction: Evidence From a Cross-Sectional Study Among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan, *ORIGINAL RESEARCH ARTICLE*, 13 March 2020 | <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00240>.