



بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی

اعظم غفاری چراتی^۱
سید رسول معصومی^۲
پروانه زراعتی^۳

چکیده

امروزه رضایت شغلی می تواند به عنوان یک وضعیت احساسی و عاطفی مطلوب ناشی از ارزیابی و تخمین شغل شخص برای دستیابی یا تسهیل رسیدن به موفقیت و ارزش های شغلی دیده شود. این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی صورت پذیرفته است، روش پژوهش توصیفی- پیمایشی بوده و متغیرها با استفاده از پرسشنامه های محقق ساخته اندازه گیری شدند. پرسشنامه های مذکور از روایی محتوا برخوردار بوده و پایایی آن ها از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به تأیید رسیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران، معاونان و کارکنان شاغل در کلیه شعب بانک ملی استان مازندران می باشد، حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۳۰۰ نفر و شیوه نمونه گیری در این پژوهش نمونه گیری در دسترس می باشد. اطلاعات حاصله با استفاده از نرم افزار SPSS و AMOS تحلیل گردید. با توجه به یافته های این پژوهش رضایتمندی شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها تأثیر معناداری داشته است، همچنین ابعاد رضایتمندی شغلی کارکنان (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت های پیشرفت، زیر ساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی) نیز بر عملکرد سازمان ها تأثیر معناداری داشته است، همچنین ابعاد رضایتمندی شغلی کارکنان (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت های پیشرفت، زیر ساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی) نیز بر هوش هیجانی تأثیر معناداری داشته است، متغیر هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها نقش میانجی جزئی داشته است.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی کارکنان، عملکرد سازمان ها، هوش هیجانی، بانک ملی استان مازندران.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد جویبار، دانشگاه آزاد اسلامی، جویبار، ایران
۲. استادیار گروه حسابداری، واحد جویبار، دانشگاه آزاد اسلامی، جویبار، ایران (نویسنده مسئول)
۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد جویبار، دانشگاه آزاد اسلامی، جویبار، ایران

مقدمه

رضایت شغلی یکی از وسیع‌ترین موضوعاتی می‌باشد که در زمینه‌ی ادبیات مدیریت مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است (کاتسیکه و همکاران^۱، ۲۰۱۱). رضایت شغلی به نگرش‌ها و نظرات کارکنان نسبت به شغل‌شان یا محیط مربوطه و واکنش هیجانی کلی آن‌ها در مقابل نقش‌های شغلی مربوط می‌شود و یکی از اثربخش‌ترین و موثرترین شاخص‌های خشنودی حرفه‌ای یا شغلی است (آیانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۵). رضایت شغلی میزان رضایت یک فرد از شغل خود است و می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند دستمزد، مزایا، تعادل کار و زندگی و ماهیت خود کار قرار گیرد (لو و همکاران، ۲۰۲۱). با این حال، کیفیت روابط با همکاران و سرپرستان نیز عامل تعیین‌کننده مهمی برای رضایت شغلی است. هوش هیجانی می‌تواند به افراد کمک کند تا استرس، احساسات منفی و درگیری‌ها را به طور موثر و کارآمد مدیریت کنند، که منجر به فرسودگی، استرس و نارضایتی کمتر در محل کار می‌شود. علاوه بر این، کارکنان دارای هوش هیجانی می‌توانند احساسات خود را بهتر مدیریت کنند و در موقعیت‌های مختلف واکنش مناسب نشان دهند که می‌تواند به ایجاد یک محیط کاری مثبت کمک کند. این به نوبه خود می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی شود. سازمان‌های امروزی جهت موفقیت نیازمند دیدگاه جامع‌تری دارند که به اصلاح می‌توان دیدگاه کل نگر را برای سازمان‌های امروز مناسب دانست. اهداف سازمانی و تمام شاخص‌های اثرگذار و با اهمیت سازمان باید به طور مناسب مورد مطالعه قرار گیرند. توجه به رابطه‌ی رضایت شغلی و عملکرد سازمان‌ها بسیار با اهمیت و رابطه این متغیرها بسیار گسترده است. رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد شغلی، تعهد به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و روانی در راستای هوش هیجانی مناسب و سازگاری سازمانی است (مروگانک^۳، ۲۰۰۵). رضایت شغلی زمانی در بهترین حالت است که فرد و محیط نیازهای کاری را با مهارت‌های کاری هماهنگ کرده اند. تغییرات هم می‌تواند باعث رضایت کارمندان شود. تلاش کارمندان برای بهبود هماهنگی آن‌ها با محیط کاری می‌تواند به عنوان اقداماتی جهت دستیابی به سازگاری کاری در نظر گرفته شود. معمولاً سازگاری به عنوان اقداماتی جهت دستیابی به سازگاری کاری در نظر گرفته می‌شود (دیویس و لاف کوئیست^۴، ۱۹۸۴). هوش هیجانی نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات به شیوه‌ای است که سطح زندگی را بهبود و فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش دهد. این متغیر از طریق اندازه‌گیری ابعاد ارزیابی احساسات شخصی، ارزیابی و تشخیص احساسات دیگران، تنظیم احساسات و هیجانات شخصی و استفاده از احساسات در فعالیت‌ها و وظایف قابل سنجش است. ناهماهنگی هیجانی یکی از پدیده‌های عاطفی است که اغلب سازمان‌ها با آن مواجه هستند. این پدیده عواملی مانند، محیط، سازمان، کارکنان و احساسات و عواطف را در بر می‌گیرد (کرتو، بورکاس^۵، ۲۰۱۴).

بر اساس مطالب فوق مطالعه حاضر در پی یافتن شواهد تجربی بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد شرکت در سازمان‌ها با نقش میانجی را میانجی هوش هیجانی می‌باشد.

¹ Katsike et al

² Ayang et al

³ Muruganak

⁴ Davis and Loughquist

⁵ Curto, Borkas

مبانی نظری

هوش هیجانی (EI) و رضایت شغلی

رضایت شغلی میزان رضایت یک فرد از شغل خود است و می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند دستمزد، مزایا، تعادل کار و زندگی و ماهیت خود کار قرار گیرد (لو و همکاران^۱، ۲۰۲۱). با این حال، کیفیت روابط با همکاران و سرپرستان نیز عامل تعیین کننده مهمی برای رضایت شغلی است. EI می‌تواند به افراد کمک کند تا استرس، احساسات منفی و درگیری‌ها را به طور موثر و کارآمد مدیریت کنند، که منجر به فرسودگی، استرس و نارضایتی کمتر در محل کار می‌شود. علاوه بر این، کارکنان دارای هوش هیجانی می‌توانند احساسات خود را بهتر مدیریت کنند و در موقعیت‌های مختلف واکنش مناسب نشان دهند که می‌تواند به ایجاد یک محیط کاری مثبت کمک کند. این به نوبه خود می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی شود. افراد دارای هوش هیجانی می‌توانند احساسات خود را کنترل کنند، از شرایط هیجانی خود آگاه باشند و روش‌هایی برای تعامل با دیگران ایجاد کنند. از آنجا که آنها می‌توانند حالات عاطفی خود را تشخیص دهند، بنابراین می‌توانند به خوبی با موقعیت‌های چالش برانگیز و استرس‌زا کنار بیایند که باعث سلامت روانی و جسمی می‌شود. با توجه به درک آنها از منشأ استرس و توانایی آنها در مدیریت اثرات منفی آن، کارکنان با هوش هیجانی بالا انعطاف پذیرتر هستند (کوپر و ساواف، ۱۹۹۷؛ الچی، ۲۰۰۶). بنابراین هوش هیجانی به افزایش عملکرد کاری کمک می‌کند. هوش هیجانی با ارتقاء احساس رفاه عاطفی، تقویت عزت نفس، تقویت خلق و خوی مثبت و کاهش احساسات منفی به افزایش رضایت شغلی کمک می‌کند (کوپر و ساواف، ۱۹۹۷؛ مایر و سالوی، ۱۹۹۷). هوش هیجانی (EQ) سالهاست مورد توجه صاحب‌نظران قرار گرفته است. از حدود ۲۰ سال پیش به این سو، مفهوم هوش هیجانی بر بهره‌وری (IQ) چیره شد. توجه پژوهشگران به هوش هیجانی از آن رو بود که در عمل می‌دیدند بسیاری از مدیران ارشد و کارشناسان برجسته به رغم توانمندی‌ها و هوش بالا، کامیابی‌های درخشانی ندارند و از همه مهمتر آنکه گاه حضور آنان در مجموعه اختلال برانگیزاست، فضای تفاهم به تنش تبدیل شده، میزان استرس کاری افزایش یافته، انگیزه‌ی کارکنان کاهش یافته و در نهایت بهره‌وری روند نزولی خود را طی می‌کند. چنین رویدادهایی، فضای بیشتری را برای مفهوم هوش هیجانی گسترده‌تر ساخت (فهیمی و همکاران، ۱۳۹۲). افرادی که مهارت‌های هیجانی خود را توسعه دهند، در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود رضایت بیشتری دارند. این افراد در پاسخگویی به محرک‌های تنش‌زا، منعطف‌تر و پیش‌کنشی‌تر رفتار می‌کنند و کمتر تحت تأثیر تنش قرار می‌گیرند. ویژگی‌های این افراد عبارتند از: رفتار ارادی به جای انفعالی، انعطاف‌پذیری به جای مقاومت در برابر تغییر، برقراری روابط مثبت به جای رفتار پرخاشگرانه یا منفعل، خوش‌بینی و امیدواری به جای بدبینی و تکیه بر مهارت‌ها و عادات مثبت به جای عادات انفعالی. دارا بودن هوش هیجانی به فرد توانایی خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط بادیگران را میدهد. این حیطة‌ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجان‌ات خود آگاهی نداشته باشد، قادر به مدیریت آنها نمی‌باشد و اگر هیجان‌ات او خارج از کنترل باشند، توانایی او در ایجاد روابط دچار مشکل خواهد شد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱).

عملکرد شرکت و رضایت شغلی

اصطلاح رضایت شغلی طیف گسترده‌ای از توجه مطالعات زیادی را در تمامی بخش‌های صنایع به خود جلب کرده است (لوی گربوآ و همکاران^۲، ۲۰۰۷؛ فراغر و همکاران^۳، ۲۰۱۳؛ رازق و مولابخش، ۲۰۱۵؛ گلاولی و همکاران^۱، ۲۰۱۹). رضایت شغلی به

¹ Lu et al

² Levy Gerbois et al

³ Faragher et al

واکنش هیجانی کارکنان نسبت به شغل خود از نظر میزان دستیابی به نتایج مورد نظر اشاره دارد. رضایت شغلی کارکنان برای حفظ یک رابطه کاری خوب و حفظ یک محیط کاری سالم ضروری است. رهبران کسب و کار این قدرت را دارند که از طریق رضایت شغلی بر فرهنگ محیط کار تأثیر بگذارند تا با ارزش‌ترین، فداکارترین و با تجربه‌ترین کارمندان خود را حفظ کنند (ونوک^۲، ۲۰۱۷). سطح پایین رضایت شغلی نشانه محیط کاری ناسالم است و افراد در ازاء دانش، توانایی‌ها، تحصیلات و مهارت‌های خود به دنبال حفظ موقعیت و دستیابی به موقعیت‌های بالا و قدرت هستند (آیرانچی و آیرانچی، ۲۰۱۷؛ راجک و پاندی، ۲۰۱۷)، و کسانی که نمی‌توانند انتظارات پیش‌بینی شده را در شغل خود برآورده کنند، ناراضی می‌شوند. بنابراین، ناراضی‌گری بر عملکرد کلی شرکت و توانایی کاری کارکنان تأثیر می‌گذارد.

هوش هیجانی، رضایت شغلی و عملکرد شرکت

هوش هیجانی توانایی تشخیص دقیق احساسات خود و دیگران، کنترل مؤثر خلق و خوی خود و نشان دادن واکنش به گونه‌ای که منجر به رفتار مطلوب می‌شود، می‌باشد (گای و لی^۳، ۲۰۱۵). بیان شده است که هوش هیجانی یک پیش‌بینی‌کننده مهم برای پیامدهای سازمانی بنیادی، مانند رضایت شغلی است (روی و ویسوسواران^۴، ۲۰۰۴؛ دوس و اشکاناسی^۵، ۲۰۰۵). تزار و همکاران^۶ (۲۰۱۹) اشاره کردند که ظرفیت یک فرد برای تشخیص، ارزیابی، درک، کنترل و استفاده از احساسات خود و دیگران به عنوان هوش هیجانی نامیده می‌شود. تحقیقات نشان داده است که داشتن ذهنیت مثبت می‌تواند به افراد در ایفای نقش میانجیگری هوش هیجانی کمک کند، که به نوبه خود می‌تواند منجر به بهبود روابط و عملکرد کلی بهتر در یک سازمان شود (سرور و همکاران^۷، ۲۰۱۷؛ تزار و همکاران^۸، ۲۰۱۹). نفه و همکاران (۲۰۲۲) هوش هیجانی مدیریت ارشد و عملکرد شرکت را مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که نیت رفتاری مدیریت ارشد بین عملکرد شرکت و سبک رهبری نقش میانجی دارد.

پیشینه پژوهش

شاگری نیا و همکاران (۱۴۰۱)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی با نقش میانجی عملکرد سازمانی، نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی پایین‌تر از میانگین و عملکرد سازمانی در حد متوسط است. همچنین متغیرها به صورت جداگانه بر یکدیگر تأثیر معناداری دارند و متغیر عملکرد سازمانی نیز نقش میانجی را در رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی ایفا می‌کند.

معاضدیان، پزشکی، کاظمی (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان رابطه بین رضایت شغلی و هوش هیجانی، کارشناسان وزارت بهداشت و درمان آموزش کشور نشان داد، که بین مولفه‌های انگیزه درونی و انگیزه بیرونی هوش هیجانی با رضایت شغلی با توجه به ضریب اثر مستقیم، ارتباط آماری معنادار وجود داشت.

مولوی و مجد (۱۳۹۹). در بررسی به عنوان ارتباط بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت استان آذربایجان غربی نتایج حاصل بیانگر آن است که بین رضایت شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات صنعت، معدن و تجارت استان آذربایجان غربی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

¹ Glavelli et al

² Wonok

³ Guy and Lee

⁴ Roy and Visuswaran

⁵ Daus and Ashkanasi

⁶ Tsar et al

⁷ Sarwar et al

⁸ Tsar et al

امیری و حسینی (۱۳۹۹). در پژوهشی با موضوع هوش معنوی و تأثیر آن بر اخلاق اسلامی کار در کارکنان یافته ها نشان داد که بین هوش معنوی و اخلاق اسلامی حرفه‌ای کارشناسان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه هوش معنوی کارکنان بالاتر باشد احتمال رعایت اصول اخلاقی در کار افزایش می‌یابد. از بین مؤلفه های هوش معنوی تنها توسعه حالت آگاهی با اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت معنادار نشان داد. همچنین کارکنان زن در مقایسه با مردان هوش معنوی بالاتری را نشان دادند. ولی در متغیر اخلاق اسلامی کار تفاوت معناداری بین دو گروه مشاهده نشد. هوش معنوی رابطه تنگاتنگی با رعایت اخلاق حرفه ای دارد و نتایج بسیار مفیدی برای کارکنان و سازمان ایجاد می‌کند. بنابراین می‌توان ادعا کرد که سازمان‌ها با اهمیت دادن به تقویت هوش معنوی کارکنان خود و تنظیم منشور اخلاقی حرفه ای و رعایت مفاد آن می‌توانند شاهد موفقیت های بیشتری باشند.

جویباری (۱۳۹۸). در پژوهشی هوش معنوی با رضایت از زندگی دانشجویان متاهل نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود نشان داده که متغیرهای هوش معنوی، پیش‌بینی کننده خوبی برای رضایت از زندگی بود. هوش معنوی به عنوان نوعی هوشی غایی به مسائل معنایی و ارزشی را نشان می‌دهد و ظرفیت‌های سازگاری روانی را در بر می‌گیرد. یکی از عوامل مؤثر در افزایش احساس رضایت از زندگی و رضایتمندی پیوندهایدینی و ایمان مذهبی است. از آنجا که فرد با ایمان دارای ارتباطات و اعتقادات معنوی است، کمتر احساس رهاشدگی، پوچی و تنهایی می‌کند.

سانتوس کومار دب و همکاران^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان‌ها با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی این مطالعه نشان داد که زیرساخت‌ها، رهبری و مدیریت، دستمزد، ساعات کاری، محیط کار و هوش هیجانی برای رضایت شغلی و عملکرد شرکت بسیار حائز اهمیت هستند. هوش هیجانی رابطه بین پنج عامل رضایت شغلی (ساعات کاری، زیرساخت سازمانی، رهبری و مدیریت، محیط کار، حقوق و مزایای دیگر) و عملکرد شرکت را میانجیگری می‌کند. بنابراین، این مطالعه می‌تواند به بهبود عملکرد شرکت و توسعه بعد جدیدی از کسب و کار کوچک کمک کند.

یانگ و همکاران^۲ (۲۰۲۲). در تحقیقی با عنوان حفظ و رضایت شغلی روانشناسان مدرسه نتایج نظرسنجی از ۱۹۴ روانشناس مدرسه نشان داد که آنها در این زمینه باقی می‌مانند زیرا از کار با کودکان لذت می‌برند و معتقدند که کار آنها تفاوت ایجاد می‌کند. این روانشناسان مدرسه ای که معمولاً راضی هستند نیز اظهار داشتند که آن‌ها با تیم‌هایی کار می‌کنند که حل موثر و خالقانه مشکلات را تسهیل می‌کنند و به دلیل مشارکت‌هایشان مورد تأیید قرار می‌گیرند. برای معدود روانشناسان مدرسه‌ای که ابراز نارضایتی می‌کردند، پاسخ‌های آنها فقدان خودکارآمدی حرفه‌ای را بیان می‌کرد: به نظرات آنها ارزشی داده نمی‌شد، آنها اعتقاد نداشتند که در نقش‌هایشان مؤثر هستند، مدیران برای مشارکت‌های آنها ارزشی قائل نیستند و آنها اعتقاد ندارند که می‌تواند برای دانشجویان تفاوت ایجاد کند. پیامدهای عملی نیاز به مدیران منطقه و ساختمان را برای اطمینان از اینکه روانشناسان مدارس دارای پرونده‌های قابل کنترل هستند که به آنها امکان می‌دهد مستقیماً با کودکان کار کنند و در تیم‌هایی باشند که مشکلات را حل می‌کنند، برجسته می‌کند.

کورنکی و آماکیوا^۳ (۲۰۲۱). بررسی تأثیر هوش هیجانی و معنوی بر رضایت شغلی و قصد گردش مالی: شواهد شرکت‌های ارتباط از راه دور تلفن همراه، نتایج مطالعه نشان می‌دهد که هوش هیجانی بر رضایت شغلی و اهداف گردش کار کارکنان تأثیر مثبت دارد. مشخص شد که هوش معنوی تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد اما تأثیر منفی بر قصد گردش کار کارکنان شرکت‌های ارتباط از راه دور تلفن همراه دارد. مفاهیم عملی، یافته‌ها رابطه بین هوش هیجانی و معنوی در ارتقاء رضایت شغلی و قصد روی

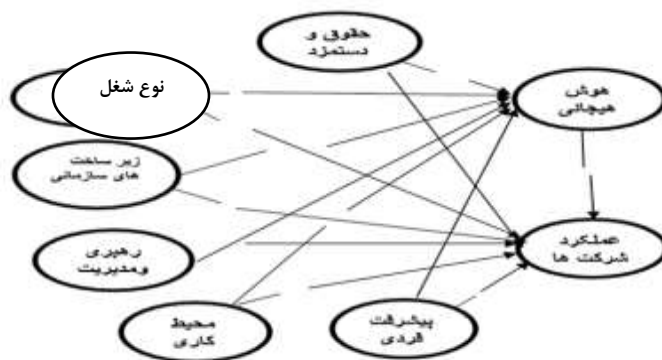
¹ Santos Kumar Deb et al

² Yang et al

³ Korenki and Amakieva

آوردن به هوش هیجانی به ویژه را برجسته می‌کند. علاوه بر این، می‌تواند به سازمان‌های بخش دارای نیروی کار زیاد و مشتری زیاد کمک کند تا مسائل مربوط به هوش عاطفی و معنوی را ارزیابی کند تا رضایت شغلی را افزایش دهد و قصد ترک سازمان را به حداقل برساند.

پارک و همکاران^۱ (۲۰۲۰). بررسی مزایای داخلی رضایت تسهیل‌کنندگان گردشگری پزشکی مشتری‌مداری، رضایت شغلی و عملکرد کاری. نتایج پژوهش نشان داد که فرضیه‌های پیشنهادی با استفاده از یک مدل معادله ساختاری بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از بیمارستان‌های بزرگ کره جنوبی آزمایش شد. این فرضیه‌ها رضایت مدیریت از مشتری‌مداری و رضایت شغلی مجریان گردشگری پزشکی و همچنین این فرض را دارند که رضایت کارکنان تأثیر مستقیمی بر مشتری‌مداری دارد. این مطالعه دارای پیامدهای عملی است زیرا سازمان‌ها استراتژی‌های بازاریابی داخلی (به عنوان مثال ارتباطات) را برای بهبود عملکرد تسهیل‌گران گردشگری پزشکی توسعه می‌دهند.



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

روش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از نظر زمان گردآوری داده‌ها پیمایشی و از لحاظ نوع رابطه همبستگی می‌باشد. بر اساس معیار روش جمع‌آوری اطلاعات یک پژوهش میدانی با استفاده از تکنیک پرسشنامه انجام می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران، معاونان و کارکنان شاغل در کلیه شعب بانک ملی استان مازندران می‌باشد، حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۳۰۰ نفر و شیوه نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری در دسترس می‌باشد. اصلی‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش ۳ پرسشنامه استاندارد که بخش اول آن شامل متغیرهای رضایت مندی کارکنان هر کدام با ۲۲ پرسش، پرسشنامه عملکرد سازمانی (مقیاس اچیو) با ۴۲ پرسش، پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن (EQ-i) ۹۰ سوال، با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای می‌باشد. ابزار تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسشنامه‌ای این پژوهش نرم‌افزار آماری Spss و نرم‌افزار مدلسازی معادلات ساختاری Amos می‌باشد. برازش مدل به سه صورت برازش مدل اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام می‌شود. چنانچه برازش مدل اندازه‌گیری از نظر روایی و پایایی مورد تایید قرار گرفت، در مرحله بعد باید قابلیت‌های پیش‌بینی مدل و روابط میان سازه‌ها از مدل ساختاری مورد ارزیابی قرار گیرند.

¹ Park et al

جدول ۱: آزمون آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی ابزار پژوهش (پرسشنامه پژوهش)

متغیرهای مورد بررسی	مقدار ضریب آلفای کرونباخ
رضایت شغلی کارکنان	۰,۷۵
عملکرد سازمان	۰,۷۳
هوش هیجانی	۰,۷۱

با توجه به مقدار آلفا در متغیرهای فوق چون این مقدار از سطح ۰/۷۰ بالاتر می باشد که مقدار مناسب برای پژوهش های علوم انسانی است و نشان می دهد که گویه های ابزار پژوهش ما (پرسشنامه) از میزان ثبات و انسجام درونی مناسب و قابل قبولی برخوردار می باشند، بنابراین به طور کلی پرسشنامه این پژوهش از ضریب قابلیت اعتماد مناسب و قابل قبولی برخوردار است.

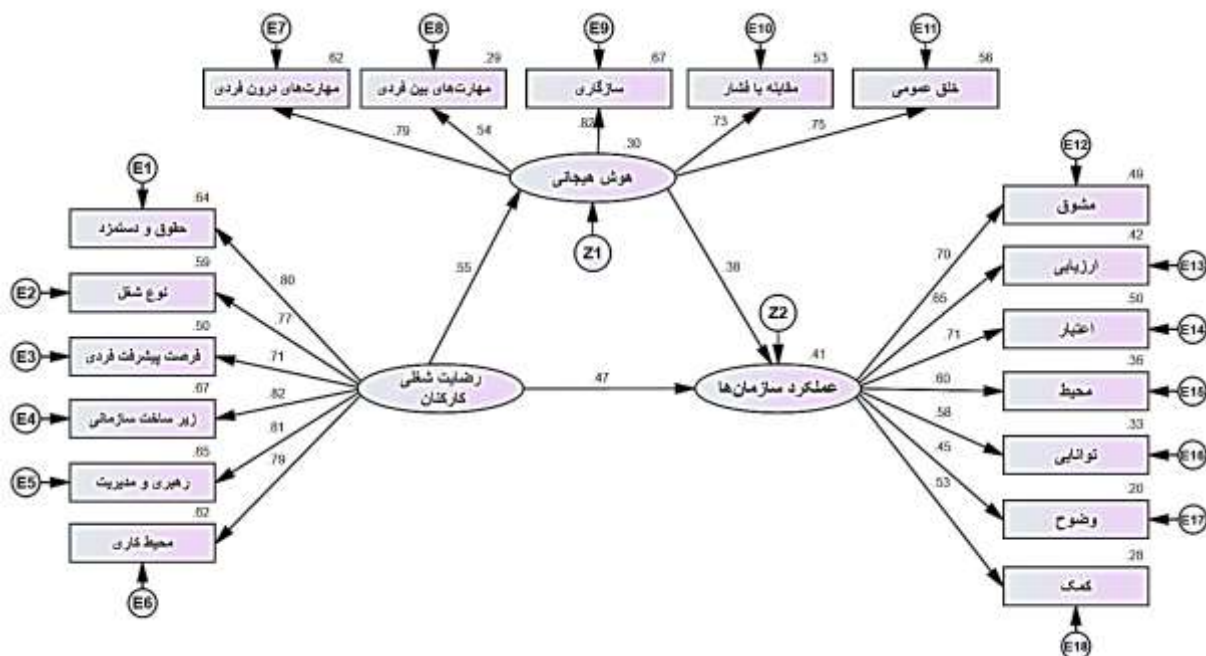
یافته ها

ویژگی های جامعه آماری مورد مطالعه بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی مدیران، معاونان و کارکنان شاغل به تفکیک جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار بررسی شده است. توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان در این پژوهش حاکی از آنست که ۲۱۵ نفر معادل ۷۱,۷ درصد از پاسخگویان این پژوهش مرد و ۸۵ نفر معادل ۲۸,۳ درصد زن بوده اند. توزیع فراوانی سن پاسخگویان در این پژوهش حاکی از آنست که ۷۳ نفر معادل ۲۴,۳ درصد از پاسخگویان سن خود را کمتر از ۳۰ سال ذکر نموده، ۱۴۷ نفر معادل ۴۹ درصد ۳۰ تا ۴۰ سال و ۸۰ نفر معادل ۲۶,۷ درصد نیز سن خود را بیشتر از ۴۰ سال گزارش نموده اند. توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان در این پژوهش حاکی از آنست که ۱۰۹ نفر معادل ۳۶,۳ درصد از پاسخگویان میزان تحصیلات خود را فوق دیپلم ذکر نموده، ۱۰۶ نفر معادل ۳۵,۳ درصد لیسانس و ۸۵ نفر معادل ۲۸,۳ درصد نیز میزان تحصیلات خود را فوق لیسانس و بالاتر گزارش نموده اند. توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان در این پژوهش حاکی از آنست که ۶۰ نفر معادل ۲۰ درصد از پاسخگویان سابقه کار خود را کمتر از ۱۰ سال ذکر نموده، ۲۰۲ نفر معادل ۶۷,۳ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۳۸ نفر معادل ۱۲,۷ درصد نیز سابقه کار خود را فوق بیشتر از ۲۰ سال گزارش نموده اند. میانگین اکتسابی متغیر هوش هیجانی برابر با ۳۳۶,۹۲ با انحراف معیار ۰,۳۱ می باشد.

بر اساس نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، توزیع داده های متغیرهای "رضایتمندی شغلی کارکنان"، "عملکرد سازمان" و "هوش هیجانی" از توزیع نرمال پیروی می کنند. این نتیجه از آنجایی حاصل می شود که سطح معناداری آزمون برای هر سه متغیر بزرگتر از ۰,۰۵ است که نشان می دهد فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده ها رد نمی شود. بنابراین، می توان از آزمون های پارامتریک که مستلزم نرمال بودن توزیع داده ها هستند، برای تحلیل این متغیرها استفاده کرد. این یافته اهمیت زیادی دارد، زیرا بسیاری از روش های آماری پارامتریک قدرتمند، مانند آزمون های t و تحلیل واریانس، بر فرض نرمال بودن توزیع داده ها استوار هستند.

مدل بیرونی (مدل اندازه‌گیری)

"متغیر هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان‌ها نقش میانجی دارد"



جدول ۲: خروجی استاندارد شده وزن‌های رگرسیونی

شاخص‌ها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۴۷	۸,۷۷	۰,۰۰۰۱
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی	۰,۵۵	۹,۲۶	۰,۰۰۰۱
تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۳۸	۶,۵۸	۰,۰۰۰۱

جدول ۳: اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل با استفاده از آزمون بوت‌استرپ

شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۴۷	۰,۲۳	۰,۲۸
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی	۰,۵۵	***	***
تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۳۸	***	***

جدول ۴: سطوح معناداری اثرات مستقیم، غیرمستقیم و اثر کل با استفاده از آزمون بوت‌استرپ

شاخص‌ها	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۰۰۰۱	۰,۰۰۲	۰,۰۱
تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی	۰,۰۰۰۱	***	***
تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد سازمان‌ها	۰,۰۰۰۱	***	***

با توجه به آزمون بوت‌استرپ یا خودگردان‌سازی که برای این مدل استفاده گردیده است و همچنین با توجه به اصول حاکم بر بحث میانجی‌گری در مدل‌سازی معادلات ساختاری به طور کلی می‌توان استنباط نمود که در این مدل چون هر دو اثر مستقیم اثر غیرمستقیم رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها معنادار گزارش شده است، می‌توان استنباط نمود که میانجی‌گری وجود دارد و متغیر هوش هیجانی نقش میانجی جزئی در رابطه رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها می‌باشد، پس نقش میانجی متغیر هوش هیجانی در رابطه رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان‌ها تأیید می‌گردد و فرضیه فوق مبنی بر اینکه متغیر هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان‌ها نقش میانجی دارد؛ تأیید می‌گردد.

نتایج فرضیه های ۱ تا ۶ پژوهش نشان می دهد که متغیرهای مستقل زیرساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی محیط کار، نظام پرداخت، فرصت های پیشرفت و نوع شغل تأثیر مثبت و معناداری بر متغیر وابسته عملکرد سازمان ها دارند. ضرایب مسیر برای این متغیرها در محدوده ۰,۳۹ تا ۰,۴۵ قرار دارد که نشان دهنده تأثیر متوسط تا قوی است. همچنین، ضرایب تعیین (R²) بین ۰,۱۵ تا ۰,۲۱ گزارش شده که بیانگر این است که این متغیرها بین ۱۵ تا ۲۱ درصد از واریانس عملکرد سازمان ها را تبیین می کنند. پاراگراف دوم: نتایج فرضیه های ۷ تا ۱۲ نشان می دهد که متغیرهای مستقل زیرساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی محیط کار، نظام پرداخت، فرصت های پیشرفت و نوع شغل تأثیر مثبت و معناداری بر متغیر وابسته هوش هیجانی دارند. ضرایب مسیر برای این متغیرها در محدوده ۰,۴۸ تا ۰,۵۳ قرار دارد که نشان دهنده تأثیر قوی است. همچنین، ضرایب تعیین (R²) بین ۰,۲۳ تا ۰,۲۸ گزارش شده که بیانگر این است که این متغیرها بین ۲۳ تا ۲۸ درصد از واریانس هوش هیجانی را تبیین می کنند. نتایج فرضیه ۱۳ نشان می دهد که هوش هیجانی نقش میانجی جزئی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها دارد.

بحث و نتیجه گیری

یکی از مهمترین راه های دستیابی به یک محیط کاری ایده آل، سرلوحه قرار دادن رضایت شغلی نیروها است. در کشور ما واژه رضایت شغلی به عنوان نمادی از شرایط بهینه روحی و روانی و جسمی تمامی منابع انسانی در اختیار سازمان استفاده می شود. اما با نگاه کارشناسی، می توان استفاده از این واژه را محدودکننده و ناکافی قلمداد نمود. رضایت شغلی در معنای وسیع تر خود به معنای دیدگاه، رفتار، رضایت و اعتماد به نفس کلی نیروها در محیط کاری است. به بیان دیگر، در زبان علم مدیریت، واژه «روحیه شغلی» تعریف گسترده تر و دقیق تری را در خود نهفته دارد.

به طور کلی که این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی در کلیه شعب بانک ملی استان مازندران انجام شد، با توجه به دستاوردهای پژوهش نتیجه می گیریم که مدل میانجی با متغیر پنهان که در ارزیابی این فرضیه به کار گرفته شده است نشان داد که؛ تأثیر مستقیم و غیر مستقیم رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها معنادار می باشد. تأثیر مستقیم رضایت شغلی کارکنان بر هوش هیجانی معنادار می باشد. تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر عملکرد سازمان ها معنادار می باشد. در این مدل چون هر دو اثر مستقیم اثر غیرمستقیم رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها معنادار شده است، می توان استنباط نمود که میانجی گری وجود دارد و متغیر هوش هیجانی نقش میانجی جزئی در رابطه رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها می باشد، پس نقش میانجی متغیر هوش هیجانی در رابطه رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها تأیید می گردد و فرضیه فوق مبنی بر اینکه متغیر هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها نقش میانجی دارد؛ تأیید می گردد.

با توجه به یافته های این پژوهش رضایتمندی شغلی کارکنان بر عملکرد سازمان ها تأثیر معناداری داشته است و ۲۲ درصد واریانس متغیر عملکرد سازمان ها توسط رضایتمندی شغلی کارکنان تبیین شده است، همچنین ابعاد رضایتمندی شغلی کارکنان (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت های پیشرفت، زیر ساخت سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی) نیز بر عملکرد سازمان ها تأثیر معناداری داشته است، رضایتمندی شغلی کارکنان بر هوش هیجانی تأثیر معناداری داشته است و ۳۰ درصد واریانس متغیر هوش هیجانی توسط رضایتمندی شغلی کارکنان تبیین شده است، همچنین ابعاد رضایتمندی شغلی کارکنان (نظام پرداخت، نوع شغل، فرصت های پیشرفت، جو سازمانی، سبک رهبری، شرایط فیزیکی) نیز بر هوش هیجانی تأثیر معناداری داشته است، متغیر هوش هیجانی در رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد سازمان ها نقش میانجی جزئی داشته است.

همچنین نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج مطالعات پژوهشگرانی چون، شاکری نیا و همکاران (۱۴۰۱)، معاضدیان، پزشکی، کاظمی (۱۴۰۰)، سانتوس کومار دب و همکاران^۱ (۲۰۲۳)، محمد و همکاران (۲۰۲۰). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی با نقش میانجی عملکرد سازمانی، تطابق دارد.

منابع

- آراسته، مهدی؛ موذنی، بهرام؛ مهدبی، مهدی؛ بابایی، وحیده. (۱۳۹۸). شناسایی و اولویت بندی فازی پیشایندهای رضایت شغلی، مجله مطالعات منابع انسانی، شماره ۲۳.
- امیری پاک، بهرام. (۱۳۹۸). نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه بین خود تعیین گری و رضایت مندی شغلی کارمندان اداران دولتی، مجله مطالعات مدیریت و کارآفرینی، دوره پنجم، شماره یک، پرداختچی محمد حسن، خراسانی، اباصلت. (۱۳۹۸). نقش یادگیری سازمانی در بهبود عملکرد غیر مالی سازمان. فصلنامه مطالعات منابع انسانی سال ششم، شماره بیست و هفت.
- حسینی، میرزا حسن. علیزاده، توحید/ حاجلو، حسین. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد نوآورانه سازمانی با نقش واسطه گری یادگیری سازمانی. مجله راهبردهای آموزش در علوم پزشکی.
- چمنی، حسن. (۱۳۹۵). بررسی نقش توانمندسازی نیروی انسانی بر بهره وری کارکنان و موفقیت سازمانی، اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی ایده های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد، تهران.
- درویش، حسن. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان، مجله فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۶- ۱۱۷- ۱۴۰.
- شعبی، مجید. (۱۳۹۸). مدیریت کیفیت جامع و نوآوری خدمات (یک بررسی در ادبیات تحقیق). نخبگان علوم و مهندسی، ۴ (۱)، ۱۱-۱.
- شکری، بهنام؛ ساریخانی، ناهید؛ حسومی، طاهره. (۱۳۹۱). عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. نشریه پژوهش اجتماعی، دوره پنجم، شماره ۱۴.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما؛ کالهی، علی اصغر. (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان، نشریه سلامت اجتماعی، دوره ۲، شماره ۴، ۲۶۶-۲۷۴.
- عسگری نژاد، منیژه. (۱۳۹۵). بررسی عوامل موثر بر بهره وری منابع انسانی، چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- علوی، سمیه. بهروز ارباب شیرانی، احسان اسفندیاری. (۱۳۹۷). بررسی ارتباط یادگیری سازمانی و نوآوری از دیدگاه سیستم دینامیکی در مرکز پژوهشها مهندسی اصفهان. فصلنامه مدیریت تولید و عملیات، دوره ۵، شماره ۱.
- قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل. رزاقی، محمد. معصومی کیا، فرهاد. (۱۳۹۹). نقش یادگیری و جو آموزش سازمانی در عملکرد شغلی: سهم متغیر ظرفیت یادگیری سازمان. فصلنامه مدیریت بر آموزش سازمان ها.
- قاسمی، وحید. (۱۴۰۰). مدلسازی معادله ساختاری در پژوهشهای اجتماعی، تهران، انتشارات جامعه شناسان، چاپ سوم.
- گودرزوند چگینی، مهرداد. (۱۳۹۷). رابطه ساختار سازمانی و یادگیری سازمانی. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و هفت، شماره ۱۰۷، صفحات: ۴۵-۵۳.

¹ Santos Kumar Deb et al

مرزوقی؛ حیدری و حسنی. (۱۳۹۵). رابطه عدالت آموزشی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی.

مراهی، اکبر. تالوندی، حسن. سید عباس زاده، میر محمد. (۱۳۹۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با یادگیری سازمانی در میان کارکنان دانشگاه ارومیه. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال هشتم، شماره ۱، صص ۱۸.

همایون، سمیه. (۱۳۹۴). ارتباط میان فرسودگی روانی معلمان ایرانی زبان انگلیسی و هوش هیجانی آنها در آموزشگاه های خصوصی زبان شیراز و مرودشت. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه یاسوج.

همتی و لاری سمنانی (۱۳۹۸). مطالعه تاثیر هوش هیجانی بر اثربخشی بازاریابی با میانجیگری توسعه مدیریت دانش (مطالعه موردی: شهرک صنعتی شرق در استان سمنان). پنجمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، روسیه.

- Azar, A.(2002).Path analysis and causation in management science. Qom Higher Education Complex Magazine, 4(15), 59-96.
- Atiq, M. M., Farooq, A., Ahmad, H. M., & Humayoun, A. A.(2015).The Impact of Emotional Intelligence on Motivation. Empowerment and Organization Structures: A Case of Universities in Islamabad, Journal of Basic and Applied Scientific Research, 5(6), 22-31.
- Boyatzis, R., Rochford, K., & Cavanagh, K. V.(2017).Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement. Career Development International, 22(1), 70-86.
- Farsijani, H., & Samieineyestani, A.(2010).Surveying the role of integration between TQM and Technology management in determining Quality and Innovation Performance (Survey around: Product ompanies Located at Markazi Province). *Journal of Information Technology Management*, 2(4).
- Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R.(2011).Innovation, organizational learning, and performance. Journal of business research, 64(4), 408-417.
- Lindebaum, D.(2013).Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal*, 31(6), 538-548.
- Li, Y., & Zhao, Z.(2018).The dynamic impact of intellectual capital on firm value: evidence from China. *Applied Economics Letters*, 25(1), 19-23.
- Robinson, C. C., Mandleco, B., Olsen, S. F., & Hart, C. H.(2001).The parenting styles and dimensions questionnaire (PSDQ). *Handbook of family measurement techniques*, 3(319-321).
- Salami, S. O.(2010).Emotional intelligence, self-efficacy, psychological well-being and students attitudes: Implications for quality education. *European Journal of Educational Studies*, 2(3), 247-257.

- Subramanian, A. M., & van de Vrande, V.(2019).The role of intellectual capital in new product development: Can it become a liability?. *Journal of Operations Management*, 65(6), 517-535.
- Tunc Bozbura, F.(2004).Measurement and application of intellectual capital in Turkey. *The learning organization*, 11(4/5), 357-367
- Tamunomiebi, D. M., & Kalio, N.(2019).Intellectual capital development: the black gold of modern organisation. *European Journal of Business and Management*, 11(14), 57-62.
- Wolf, R.(2001).Job satisfaction & dissatisfaction in higher education. *Education & Training Journal*, 98(5), 210-221.