



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



بررسی رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری

علی گرجی کرسامی نرجس خاتون حق شناس زهرا صالحی مصطفی سلطان تویه

دانشجوی دکتری جامعه شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشگاه خوارزمی تهران، ایران، تهران

drali.gorjik@gmail.com

کارشناسی روابط عمومی، دانشگاه جامع علمی و کاربردی فرهنگ و هنر

Seyed_jim@yahoo.com

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش بودجه و مالیه عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر

Salehiniaz77@gmail.com

کارشناسی ارشد حسابداری موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی طبرسی قائمشهر

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری در سال ۱۴۰۲ انجام گرفته است. روش پژوهش همبستگی است. به این علت که محقق در این روش می خواهد رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری را در کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری تعیین کند. جامعه آماری را ۳۲۰ نفر از کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری تشکیل داده اند. که براساس جدول استاندارد کرجسی و مورگان ۱۷۵ نفر نمونه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می دهند. وسیله اندازه گیری در این پژوهش، دو پرسشنامه استاندارد شده کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون و پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ است. آلفای کرانباخ پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ۰/۸۳ و آلفای کرانباخ پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ ۰/۸۵ بدست آمده است که بیانگر آن است، پرسشنامه پایاست. جهت تجزیه و تحلیل داده ها به منظور آزمون فرضیه های تحقیق با توجه به نتیجه حاصله از آزمون نرمالیت، از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. در نهایت نتایج و یافته های پژوهش حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و ابعاد آن مانند (خودانگیزی، خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی) و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنا داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، کارکنان، و



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



مقدمه

از زمان ظهور سازه هوش هیجانی در ادبیات روان شناسی، این سازه در حیطه های مختلفی از جمله کار و کارگاه مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع پژوهشگران مختلف همواره سعی داشته اند، رابطه این سازه را با عوامل مهم و موثر در موفقیت شغلی و در نهایت رضایت شغلی بدست آورند. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. کارکنان برخوردار از هوش هیجانی، کارکنان موثری هستند که اهداف سازمان را با حداکثر بهره وری رضایت مندی و تعهد محقق می سازند. (مختارپور، ۱۳۸۴، ص ۵). گلمن: هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می تواند از طریق خودآگاهی، روحيات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تاثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. مایروسالووی: هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجان خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است. (احمدی، ۱۳۸۶ ص ۱۷) بنابراین، هوش هیجانی را می توان بکارگیری قابلیت های عاطفی خود و دیگران، در رفتار فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج، تعریف کرد. کارفرمایان مدت هاست دریافته اند که صلاحیت ها و قابلیت های مرتبط با هوش هیجانی در کار حیاتی و بسیار بااهمیت هستند. در اواسط دهه هشتاد اداره کار آمریکا یک زمینه یابی ملی از آنچه کارفرمایان در کارگران جدای از تخصص جستجو می کنند به انجام رساند. فهرست به دست آمده از سوی قابلیت های هیجانی و اجتماعی از قبیل قدرت سازگاری در مواجهه با مشکلات، خودگردانی شخصیتی، اعتماد به نفس، انگیزش در کار و فعالیت در جهت دستیابی به اهداف، اثربخشی بین فردی و گروهی، مهارت در مذاکره و حل اختلاف و پتانسیل و ظرفیت رهبری تحت الشعاع قرار گرفته بود. این مطالعات نشان داد که نیازهای اجتماعی، عاطفی و هیجانی کارکنان درست به اندازه مشوق های پولی و یا محدودیتهای تاثیرگذار است. (جوانشیر و همکاران، ۱۳۸۸) منابع انسانی عامل مشترک عمومی در سازمان ها می باشند، ابداعات و ابتکارات آنها است که سازمان ها را موفق و معروف می سازد. از نظر سازمان ها، ارکنان منابع اصلی و دارای ویژگی ها، رفتارها و ظرفت های خاصی هستند. منابع فاقد حیات مانند: سرمایه، زمین و تجهیزات (کافی، ۱۳۸۵). از آنجا که بین مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد. و از این رو حیات مجدد بخشیدن به کارکنان، از طریق ارتقای کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان محسوب می شود. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و ارتباط مستمر برهم اثر می گذارند. براساس کیفیت زندگی کاری سطح رضایت شغلی، احساس هوست سازمانی و سلامت روانی در محیط کار تثبیت می شود. (لاو همکاران، ۲۰۰۱) کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک محیط کاری مطلوب می دانند که با اختصاص پاداش، امنیت شغلی و ایجاد فرصت های رشد شغلی موجب حمایت و اذتقای رضایت شغلی کارکنان را فراهم می سازد. کیفیت زندگی کاری کارکنان انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه ای از میزان سازگاری فرد با شغلش می باشد. بنابراین یکی از عواملی که می تواند در محیط سازمان بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر گذار باشد، هوش هیجانی و مولفه های آن می باشد. که این مولفه مهم می تواند نقش بسزایی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان داشته باشد. حال با عنایت به آنچه که در طرح مساله بدان پرداخته شد مساله اصلی تحقیق این است که آیا بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

هوش هیجانی مولفه ای تازه ای است که محققان بسیاری به کاربرد آن در امور مختلف علاقه مند می باشند. امروزه هوش هیجانی در حیطه های متنوعی مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است صنعت و کارگاه و مراکز شغلی از جدی ترین زمینه های مورد بررسی در حیطه هوش هیجانی هستند. چرا برخی از کارمندان و کارکنان قادرند به سرعت پیشرفت کنند، زیردستان و افراد تابع را برانگیزانند و با تلاش اندکی وارد جمع هیات مدیره و یا مدیر قسمت شوند، در سال های اخیر چنین توانایی هایی با عنوان هوش هیجانی برچسب خورده اند. هوش هیجانی برای یک کارگاه مولد و مراکز شغلی دیگر، ثمر بخش، ضروری و اساسی است. به عبارت دیگر پژوهش ها نشان داده است که مهارت ها و تخصص ها به تنهایی عملکرد درخشانی را آشکار نمی سازد. بلکه بیشتر سطوح بالای هوش هیجانی است که منجر به موفقیت و پیشرفت می شود. هرچه شغل پیچیده تر باشد، هوش هیجانی از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود. فقدان کفایت و



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



قابلیت هیجانی می تواند افراد را از دست یابی به پتانسیل بالقوه شان بازدارد اما بعد مثبت این قضیه آن است هوش هیجانی قابل یادگیری است و از لحاظ ژنتیکی ثابت نیست . (دهشیری، ۱۳۸۵ ص ۹). امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی، توجه عمیق و کافی نمودن نیروهای انسانی موجود در سازمان و تلاش برای پدید آوردن زمینه ی ارزشی تحت عنوان " کارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند" مد نظر می باشد. اختصاص سالانه بیش از ۵۰ میلیون دلار جهت آموزش کارکنان در کشور امریکا که بخش قابل توجهی از آن بر قابلیت ها و ومهارت های هیجانی و اجتماعی تمرکز یافته است. به روشنی موید تحقیقاتی از این دست است. کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت هر سازمان محسوب می شود . کیفیت زندگی کاری کارکنان که به عنوان یکی از رویکرد های بهبود عملکرد و از جمله عناصر مهم و کلیدی فرهنگ تعالی به شمار می رود ، رویکردی است که موجب همسویی کارکنان و سازمان می شود. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می شود، بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. سطوح بالای کیفیت زندگی کاری برای سازمان ضروری است از ان جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می کند و منجر به حفظ و نگهداری آنان در سازمان می شود (سندریک، ۲۰۰۳). کیفیت زندگی کاری مشخصا موجب کاهش غیبت از کار ، حوادث محل کار ، ناراضیاتی از کار و ترک شغل می شود (هارلوک، ۱۹۹۰). از این رو ، شناسایی رابطه بین مولفه های هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان که سازمان سالم را توسعه می دهند، یک هدف مهم تحقیقی است. از ضرورت ها و اهمیت تحقیق حاضر این است که پژوهش حاضر با عنوان فوق الذکر برای نخستین بار در سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری صورت می گیرد و می تواند مورد استفاده بهینه مدیران و برنامه ریزان شهرداری ساری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری قرار گیرد.

اهداف تحقیق

۱. هدف کلی: هدف کلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری در سال ۱۴۰۲ به منظور ارائه پیشنهاد و راهکارهایی برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس یافته های حاصل از پژوهش حاضر به مسئولین و برنامه ریزان شهرداری ساری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری می باشد.

۲. اهداف جزئی:

۱. بررسی رابطه بین خودانگیزی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری
۲. بررسی رابطه بین خودآگاهی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری
۳. بررسی رابطه بین خودکنترلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری
۴. بررسی رابطه بین هوشیاری اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری
۵. بررسی رابطه بین مهارت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری.

فرضیه ها

۱. خودانگیزی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه دارد.
۲. خودآگاهی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه دارد.
۳. خودکنترلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه دارد.
۴. هوشیاری اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه دارد.
۵. مهارت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری رابطه دارد.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



مروری بر پیشینه تحقیق

موجه آکباج، نادین بربریان^۳ (۲۰۰۸) تحقیقی با "عنوان هوش هیجانی و فرسودگی شغلی: بررسی همبستگی روی معلمان ترکیه" نمونه پژوهش شامل ۸۸ معلم از مدارس دولتی و خصوصی استانبول می باشد داده ها با استفاده از «ارزیابی مقیاس هوش هیجانی» (هال ۱۹۹۹) و پرسشنامه فرسودگی شغلی (سلاج و جکسون) جمع آوری شده اند. یافته های پژوهش نشان داد که ارتباط معناداری بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی وجود دارد. بعلاوه، تحلیل داده ها حاکی از آنست که معلمان مدارس دولتی در مقایسه با معلمان مدارس خصوصی دارای سطح بالاتری از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت هستند. در مقابل به نظر می رسد معلمان مدارس خصوصی نسبت به همتایان خود در مدارس دولتی دارای سطح بالاتری از خودآگاهی هستند. که بین مولفه های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.

اسماعیل و همکاران (۲۰۰۶) کیفیت خدمت رسانی، رضایت و وفاداری مشتری در شرکت های ممیزی را مورد بررسی قرار داده اند. در این مقاله ۵ بعد از ابعاد کیفیت خدمات رسانی شامل اعتبار، اطمینان، محسوس بودن، یکدلی و پاسخگویی مورد استفاده قرار گرفتند و پرسشنامه های مربوطه برای ۵۰۰ شرکت که در مالزی واقع بودند، فرستاده شد. نتایج نشان داد که در مورد بعد محسوس بودن رضایت وجود دارد ولی برای ۴ بعد دیگر رضایتی حاصل نشد. نارضايتمندی ترین بعدی که مورد ارزیابی قرار گرفت بعد یکدلی بود. از رضایت مشتری برای تعدیل ارتباط اعتبار و وفاداری مشتری بهره برده شد.

چانگ^۱ و همکارانش (۲۰۰۶) سطوح کیفیت زندگی کاری کارکنان ها در آلمان مبنی بر عملکرد مشاوره اندازه گیری کردند. کیفیت زندگی کاری کارکنان (مشتری) یکی از عمده ترین عوامل تعیین کننده موفقیت است. بنابراین موضوعی اساسی برای شرکاء محسوب می شود. افرادی که به طور مداوم بهبود عملکردشان را جستجو می کنند. اهداف این پژوهش رسیدگی عملکرد مشاوران در تعیین ویژگی های عملکردهای مهم است که تاثیر زیادی بر رضایت مشتری دارند و همچنین شناسایی راهکارهایی جهت بهبود خدمات مشاوران. اطلاعات از مشتریان یک سازمان مشاوره مهندسی و مدیریت جمع آوری شده است. نتایج نشان می دهد که ویژگی های عملکرد کلیدی برای مشاوران شامل صحت تکنیکی و کیفیت کلی خدمات و افراد است که به عنوان معیارهای اصلی رضایت شغلی شناسایی شده اند. مشتریان به روابط موثر و فراهم کنندگان خدمات توجه می کنند. بنابراین واضح است که «تصمیم گیری استراتژیک و عملکرد مشاوران در حوزه های مهم، سهم عمده ای در رضایت مشتری دارد.»

لیونگ و همکارانش (۲۰۰۵) آیا رابطه ای بین ساختار تعارضات و رضایت وجود دارد؟ تحقیقی است که توسط لیونگ و همکارانش انجام شده است. تعارض به عنوان عنصر اساسی یا غیر اساسی در فرایند مدیریت تعریف نمی شود. در مدیریت تعارض انواع ناسازگاری های مختلف و استراتژی های حل تعارض به منظور آرایه نتایج مورد بررسی قرار می گیرد. به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه ای برای تصدیق عناصر و متغیرهای تحقیق استفاده شده است.

نمونه ها به طور تصادفی انتخاب شدند از اعضای شامل ارباب رجوع ها، مدیران پروژه و دیگر اعضا که دارای تجربه در موفقیت پروژه بودند. تمام ۷۵ پرسشنامه به طور کامل پر شد. نتایج نشان می دهد که سطح محدود و کمی از تعارض می تواند موجب بهبود رضایت شود (leong, ۲۰۰۵).

تحقیقات و مطالعات اولیه پرسشنامه سلامت سازمانی نشان داده است که هر قدر پویایی های سازمان سالم تر باشد، درجه اعتماد کادر آموزشی به مدیر، همکاران و به خود سازمان بیشتر خواهد بود. یافته های تحقیق نشان دادند که همبستگی زیادی بین باز بودن جو مدرسه و سلامتی آن وجود دارد. مدارس با مدارسی سالم هستند و مدارس سالم بازی هستند (میکسل، ترجمه عباس زاده، ۱۳۷۱).

در تحقیقی از سارنی^۱ و همکاران (۲۰۰۰) بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالات اوکالاهاما و کالیفرنیا رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قراردادند که نتایج زیر بدست آمد.

کارکنان با هوش هیجانی بالاتر شاداب تر، بانشاط تر و سرزنده تر بودند. کارکنان با هوش هیجانی بالاتر از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند. کارکنان با هوش هیجانی بالاتر نسبت به زندگی خوشبین تر و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم تر بودند.

^۳ akbaj.m, Berberyan, Nadin

^۱ Chang

^۱ sarni and all



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



کارسون و بیرکن میر^۲ (۲۰۰۰) در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی با شخصیت مبتکر، عامل کنترل شخصی و فرسودگی هیجانی که یکی از فاکتورهای اصلی فرسودگی شغلی به این نتیجه رسیدند که بین این دو رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

ضیایی بیگدلی (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان بررسی نقش جو اجتماعی سازمان کار بر کیفیت زندگی کاری کارگران کارخانه های صنعتی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی) انجام داده است که تحقیقات وی نشان داد کاهش فشار کاری، ارتقاء شغلی و نیز تعهد حرفه ای ارتباط معناداری با کیفیت زندگی کاری کارکنان دارند و در نهایت در تفسیر روابط تئوریک و تجربی یافته ها نیز مشخص گردید بهره وری فردی و سازمانی کارخانجات صنعتی تا حدود ۴۵ درصد به کیفیت زندگی کاری کارکنان وابسته است.

عنایتی و همکاران (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران انجام داده است که نتایج نشان داد ۷ بعد از ابعاد هشتمانه کیفیت زندگی کاری در سطحی پایین تر از میانگین قرار دارند و فقط بعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان در سطحی پایین تر از میانگین قرار دارند و همچنین مقایسه ابعاد کیفیت زندگی کاری در کارکنان برحسب گروه های سنی، رسته شغلی، و سابقه کاری حاکی از وجود تفاوت معناداری بود.

تحقیقی توسط میرکمالی و نارنجی ثانی (۱۳۸۷) تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه های تهران و صنعتی شریف انجام شد نتایج بدست آمده از تحقیق گویای آن بود که استادان دانشگاه های تهران و صنعتی شریف از نظر کیفیت زندگی کاری در سطح نسبتاً نا مطلوب و از نظر رضایت شغلی در سطح نسبتاً بالایی قرار داشتند. بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود داشت. بعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی از ابعاد کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی صنعتی شریف در سطحی بالاتر از دانشگاه تهران قرار داشت.

علی محمد مصدق راد، هوشنگ سیفی (۱۳۸۳) کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستانهای دانشگاهی شهر اصفهان در حد ضعیف ارزیابی شده است. به طور کلی ۲۰/۶، ۶۴/۷، ۱۲/۷ و ۲ درصد از کارکنان دارای کیفیت زندگی کاری در حد بسیار پایین، پایین، متوسط و بالا بودند. میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان در زمینه الزامات مرتبط با پیشرفت شغلی، حل و فصل مشکلات کارکنان، حقوق و دستمزد، مشارکت کارکنان در اداره امور بیمارستان ها و و غرور و افتخار شغلی پایین بوده است. متغیرهای جنس، وضعیت تأهل، سابقه خدمت، میزان تحصیلات، نوع استخدام، نوع مسئولیت، نوع وظیفه، میزان حقوق دریافتی، رده شغلی، بخش محل خدمت و ارتباط بین نوع تحصیلات کارکنان و پست سازمانی آنها بر میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستانها تأثیر قابل توجهی داشته است. میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان در حد ضعیف ارزیابی شده است. با تعیین عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری کارکنان و ارتقای آنها می توان از آسیبهای جسمی و روانی و خسارت های اقتصادی ناشی از آن جلوگیری کرد و در مقابل از توانمندی های بالقوه کارکنان در ارائه خدمات به افراد جامعه استفاده نمود.

جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت ایران خودرو انجام داده اند که نتایج نشان داد: بین هوش هیجانی و مولفه های آن مانند: خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ایران خودرو رابطه معنی داری وجود دارد.

حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه های علوم پزشکی کشور انجام داده اند که یافته ها نشان داد: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد یعنی هرچه هوش هیجانی کارکنان بیشتر بوده، رضایت شغلی آنان نیز بالاتر بوده است و بالعکس. و هریک از مولفه های هوش هیجانی (خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

خواجه پور (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان مقایسه فرسودگی و استرس شغلی بین معلمان مدارس ابتدایی عادی و استثنایی شهر شیراز و بررسی رابطه این متغیرها با شیوه های مقابله با استرس» انجام داده است. بررسی نتایج با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و همبستگی نشان داد که:

- ۱- در فرسودگی شغلی تنها در بعد عدم موفقیت از (جهت فراوانی) بین معلمان عادی و استثنایی تفاوت معنی دار وجود دارد.
- ۲- بین معلمان زن و مرد در تمامی ابعاد فرسودگی شغلی با هم تفاوت معنی دار داشتند.

^۲ karson and bir kan mir



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



بشارت (۱۳۸۶) تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی را مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام شده و نتایج حاصل موید آن است که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی همچنین با زمینه های مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان همچون قاطعیت، صمیمیت، مسئولیت پذیری همبستگی معنی دار دارد. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی رضایت از زندگی مشکلات بین شخص را کاهش می دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می سازد. هوش هیجانی همچنین از راه ویژگی های ادراک هیجانی، آسان سازی هیجانی، شناخت هیجانی و مدیریت هیجان ها و با ساز و کارهای پیش بینی، افزایش توان کنترل و تقویت راهبردهای رویارویی کار آمد به فرد کمک می کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد.

گروسی فرشی و مسلمی (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه ی فرسودگی شغلی با روش مقابله ی پرستاران در بیمارستان های استان کردستان انجام داده اند برای این کار ، ۲۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی کردستان، به روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای گزیده شدند و پرسش نامه ی فرسودگی شغلی مازلاک و مقیاس روش های مقابله ی لازاروس برای ارزیابی فرسودگی شغلی و روش های مقابله ئی در آنان اجرا شد. یافته ها نشان داد که خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، همبستگی منفی معناداری با روش مقابله ای مسئله مدار، و همبستگی مثبت معناداری با روش مقابله ای هیجان مدار دارد. همچنین همبستگی موفقیت فردی با روش مقابله ئی مسئله مدار مثبت و معنادار است، ولی با روش مقابله ای هیجان مدار معنادار نیست. آزمون t نشان داد که پرستاران مرد به گونه ئی معنادار بیشتر از پرستاران زن روش مقابله ای مسئله مدار را به کار می گیرند، اما تفاوت معناداری میان پرستاران زن و مرد در به کارگیری روش مقابله ئی هیجان مدار وجود ندارد. پرستاران مرد به گونه ای معنادار بیش از پرستاران زن فرسودگی شغلی نشان دادند. افزون بر این، پرستارانی که شب ها هم کار می کردند بیش از پرستارانی که شبانه نداشتند فرسودگی شغلی داشتند. تفاوت معناداری در میزان فرسودگی شغلی پرستاران همسر دار و بدون همسر به دست نیامد. یافته های دیگر نشان داد که متغیرهای سن و پیشینه ی کاری همبستگی منفی معناداری با فرسودگی شغلی دارد. سرانجام، یافته های آزمون واریانس یک سویه نشان داد که تفاوت معناداری در مسخ شخصیت و موفقیت فردی، پرستاران بر اساس نوع استخدام و بخش، کاری وجود دارد.

میلانی (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان « بررسی تاثیر ساختار سازمانی مدارس متوسطه (دخترانه) تهران بر فرسودگی شغلی مدیران آن ها در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶ انجام داده است که یافته های تحقیق وی نشان می دهد که بین ساختار سازمانی مدارس، پیچیدگی ساختاری زمانی، رسمیت ساختار سازمانی و تمرکز ساختار سازمانی و فرسودگی شغلی مدیران رابطه معناداری وجود دارد. عبدی ماسوله و همکاران (۱۳۸۶) تحقیقی تحت عنوان « بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روان: مطالعه در ۲۰۰ پرستار» انجام داده است که نتیجه وی نشان می دهد با توجه به ماهیت استرس زای حرفه پرستاری و شیوع بالای اختلال در سلامت روان نسبت به جمعیت و فرسودگی شغلی خصوصاً در پرسنل جوان تر و با سابقه کم تر و وجود ارتباط قوی بین او متغیر سلامت روان و فرسودگی شغلی، بنابراین جمعیت پیشگیری یا برطرف نمودن مشکل موجود، توجه جدی مسئولین دست اندرکار بهداشت روان دانشگاه ضروری می باشد.

طلایی و همکاران (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان « فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی مشهد» انجام داده اند. که یافته های تحقیق نشان داد که ۲۴/۵ درصد از کارکنان خستگی هیجانی زیاد، ۰/۷ درصد آن ها مسخ شخصیت زیاد، و ۶۷ درصد کارکنان کفایت شخصی کسی را دارا بودند. بین سه بعد فرسودگی شغلی، میزان خستگی هیجانی با مسخ شخصیت رابطه معنی داری داشت. ($P = 0/000$) و میزان کفایت شخصی با سن کارکنان رابطه معنی داری نشان داد. میزان خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنی دار معکوس با سن کارکنان داشتند ولی کفایت شخصی و سن کارکنان رابطه ی معنی داری نداشت. تنها در بعد مسخ شخصیت تفاوت معنی داری بین زنان و مردان (با برتری مردان) مشاهده گردید.

محمدحسین خانی (۱۳۸۶) تحقیقی تحت عنوان " بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در راهبران قطار شهری تهران (مترو) " انجام داده است که پژوهش حاضر از نوع تحلیلی- توصیفی بوده و جنبه کاربردی داشته و به صورت مقطعی و موردی از جامعه مورد مطالعه که در این بررسی تعداد ۱۰۰ نفر از راهبران به صورت تصادفی سیستماتیک از بین ۷۰۰ نفر انتخاب شده است. ابزار بکار رفته در این پژوهش پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش می باشد. داده ها پس از جمع آوری با استفاده از روش اسپیرمن و نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج: نتایج کلی این پژوهش نشان داد که بین سن و سابقه کار با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



قدیمی مقدم (۱۳۸۵) پژوهشی با عنوان « بررسی علل و میزان فرسودگی شغلی در معلمان دوره ابتدایی استان فارس » انجام داده است که نتایج بدست آمده نشان می دهد فرسودگی شغلی در اکثریت آزمودنی ها در سطوح کم و بیش وجود دارد. این سندرم در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن مشاهده می شود. بین فرسودگی شغلی و سنوات خدمت رابطه ضعیفی وجود دارد. در حالی که تفاوت معنی داری بین فرسودگی شغلی معلمان با مدارک تحصیلی مختلف مشاهده نشد. بین معلمان شاغل از شهرها و نواحی مختلف تفاوت معنی داری مشاهده گردید.

اسماعیلی، احدی، دلاور و شفیع آبادی (۱۳۸۵) به بررسی تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر سلامت روان پرداخته اند. تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوه و علائم بیماری را در مولفه های سلامت روان کاهش داده است. لذا آموزش مولفه های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می شود به طوری که فرد بهره بهتری در گزارش های شخصی از موفقیت در مقابله با مشکلات به دست می آورد.

شمشیری نظام و همکاران (۱۳۸۴) تحقیقی تحت عنوان « بررسی میزان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران در سال ۸۴-۱۳۸۳ » انجام داده است که نتایج تحقیق نشان داد که ۱/۶۶ درصد افراد مورد مطالعه فرسودگی شغلی، خیلی کم، ۸/۳۴ درصد فرسودگی شغلی کم، ۸۶/۶۷ درصد فرسودگی شغلی زیاد، و ۳/۳۳ درصد فرسودگی شغلی خیلی زیاد داشتند. همچنین در گروه سنی ۳۰ تا ۳۹ سال، افراد با سابقه کار پیشین از ۱۰ سال، کادر پرستاری مرد، متاهلین، افراد با بیش از ۴۴ ساعت کار در هفته، کاران ثابت و پرستاران بخش های مراقبت ویژه بالاترین میانگین فرسودگی شغلی را نشان دادند.

روش شناسی

روش پژوهش همبستگی است. به این علت که محقق در این روش می خواهد بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری را تعیین کند. جامعه آماری را ۳۲۰ نفر از کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهر داری ساری تشکیل داده اند. که براساس جدول استاندارد کرجسی و مورگان ۱۷۵ نفر نمونه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می دهند. وسیله اندازه گیری در این پژوهش، دو پرسشنامه استاندارد شده کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون و پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ بوده است.

پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی شرینگ:

فرم اصلی این آزمون دارای دو قسمت است و ۷۰ سوال می باشد که به علت ناهمخوانی با فرهنگ ما از قسمت دوم استفاده نشده است. در قسمت اول سوال های مربوط به ابعاد هوش هیجانی می باشد که نمره هر کدام از آنها جداگانه محاسبه می شوند. این مولفه ها عبارتند از: خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، همدلی یا هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی، هر آزمودنی شش نمره جداگانه دریافت می کند که یک نمره کل و پنج نمره آن مربوط به هر کدام از مولفه ها می باشد.

پاسخ ها بصورت پنج درجه ای و ترتیبی (همیشه، اغلب اوقات، گاهی اوقات، بندرت، هیچ وقت)، در بعضی از سوال ها چنانچه آزمودنی گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و در بعضی سوالات بصورت بالعکس می باشد. اگر آزمودنی در سوال های ۲۲، ۲۰، ۱۸، ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۰، ۲۸، ۳۱ و ۳۳ گزینه الف را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و چنانچه گزینه ب، ج، د، هر انتخاب کند به ترتیب نمره ۴، ۳، ۲ و ۱ می گیرد. نمره گذاری سوال های دیگر بالعکس می باشد.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



مهارت اجتماعی	هوشیاری اجتماعی	خود کنترلی	خود آگاهی	خود انگیزی
۷	۳	۲	۶	۱
۸	۴	۵	۱۰	۹
۱۳	۱۷	۱۱	۱۲	۱۵
۱۹	۲۲	۱۶	۱۴	۲۰
۲۸	۲۵	۱۸	۲۴	۲۱
	۲۹	۲۳	۲۷	۲۶
		۳۰	۳۲	۳۱
			۳۳	

روایی: منصوری (۱۳۸۰) به منظور هنجار یابی آزمون سیبر یا شرینگ، روایی این آزمون را بدست آورده است که با توجه به نتیجه بدست آمده می توان گفت که آزمون هوش هیجانی ترجمه شده و هنجار شده توسط ایشان که در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته از روایی مناسبی (اعتبار محتوا) برخوردار است.

پایایی پرسشنامه آزمون هوش هیجانی سیبر یا شرینگ، ابتدا پرسشنامه در نمونه ۲۰ نفره اجرا شده است که پایایی حاصل شده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۵، محاسبه شده است. و بیانگر آن است پرسشنامه هوش هیجانی از هماهنگی درونی بالایی برخوردار است.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون: این پرسشنامه در سال ۱۹۷۹ توسط ریچارد والتون به منظور بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ساخته شده است. پرسشنامه سلامت سازمانی شامل ۴۶ سؤال بسته پاسخ پنج گزینه ای می باشد که مقیاس این ابزار طیف مدرج لیکرت می باشد. سؤالات پرسشنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان براساس هشت بعد تهیه شده اند.

روایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون: سؤالات پرسشنامه کیفیت زندگی کاری جهت تعیین روایی توسط پژوهشگر مورد بررسی مجدد قرار گرفت. و دارای اعتبار محتوایی می باشد.

اعتبار پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ریچارد والتون: پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ابتدا پرسشنامه در نمونه ۲۰ نفره اجرا شده است که پایایی حاصل شده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۳، محاسبه شده است.

جهت تجزیه و تحلیل داده ها به منظور آزمون فرضیه های تحقیق با توجه به نتیجه حاصله از آزمون نرمالیت، از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

یافته ها

خلاصه جدول آزمون همبستگی پیرسون فرضیه های تحقیق

سطح معنی داری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	
۰/۰۰	۰/۵۱۶	۱۷۵	فرضیه اول : خودانگیزی و کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰	۰/۴۳۷	۱۷۵	فرضیه دوم : خودآگاهی و کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰	۰/۴۲۹	۱۷۵	فرضیه سوم : خودکنترلی و کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰	۰/۶۳۱	۱۷۵	فرضیه چهارم : هوشیاری اجتماعی و کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰	۰/۵۷۸	۱۷۵	فرضیه پنجم : مهارت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری
۰/۰۰	۰/۷۱۱	۱۷۵	فرضیه اصلی: هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری

با توجه جدول فوق، چون ضرایب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۱۶ = آماره همبستگی محاسبه شده برای فرضیه اول)، (۰/۴۳۷ = آماره همبستگی محاسبه شده برای فرضیه دوم)، (۰/۴۲۹ = آماره همبستگی محاسبه شده برای فرضیه سوم)، (۰/۶۳۱ = آماره همبستگی محاسبه شده برای فرضیه چهارم)، (۰/۵۷۸ = آماره همبستگی محاسبه شده برای فرضیه پنجم) در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($\alpha=0/05$)، و درجه آزادی $df=N-2=173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($\alpha=0/05$) جدول بحرانی بزرگتر است، بنابراین فرضیه های صفر (H_0) رد و فرضیه های تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که بین خودانگیزی، خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنا داری وجود دارد.

همچنین در مجموع با توجه جدول فوق، چون ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۷۱۱ = آماره همبستگی محاسبه شده فرضیه اصلی) در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($\alpha=0/05$)، و درجه آزادی $df=N-2=173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($\alpha=0/05$) همبستگی جدول بحرانی بزرگتر است، بنابراین فرضیه های صفر (H_0) رد و فرضیه های تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنا داری وجود دارد.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: خودانگیزی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد. با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = N - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($0/361 =$ همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که خودانگیزی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباج، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که خودانگیزی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

فرضیه دوم: خودآگاهی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد. با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = N - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($0/361 =$ همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که خودآگاهی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباج، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که خودآگاهی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

فرضیه سوم: خودکنترلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد. با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = N - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($0/361 =$ همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم خودکنترلی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباج، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که خودکنترلی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

فرضیه چهارم: هوشیاری اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد.

با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = N - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی ($0/361 =$ همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که هوشیاری اجتماعی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباچ، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که هوشیاری اجتماعی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

فرضیه پنجم: مهارت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد.

با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۵۷۸=آماره همبستگی محاسبه شده) در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = N - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۳۶۱= همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که مهارت اجتماعی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباچ، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که مهارت اجتماعی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

فرضیه اصلی: هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه دارد.

باتوجه به بررسی های انجام شده در خصوص فرضیه فوق چون، ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۷۱۱=آماره همبستگی محاسبه شده) در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($\alpha = 0/05$)، و درجه آزادی $df = n - 2 = 173$ از ضریب همبستگی جدول بحرانی (۰/۳۶۱= همبستگی جدول بحرانی) بزرگتر است، بنابراین فرضیه صفر (H_0) رد و فرضیه تحقیق قویا توسط داده ها تایید می شود، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه می گیریم که هوش هیجانی با کیفیت زندگی کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری ساری رابطه معنی داری دارد. همچنین نتایج تحقیقات انجام شده در داخل کشور مانند یافته های جوانشیر و همکاران (۱۳۸۸) حقیقت جو همکاران (۱۳۸۷) بشارت (۱۳۸۶) اسماعیلی (۱۳۸۵) حقیقت جو و همکاران (۱۳۸۸) همچنین نتایج یافته های تحقیقات انجام شده در خارج از کشور مانند یافته های موجه آکباچ، نادین بربریان (۲۰۰۸) نانسی دیویتو (۲۰۰۹) مارگارت بادیک (۲۰۰۸) و کارسون بیرکن میر (۲۰۰۰) و سارنی و همکاران (۲۰۰۰) همگی بیانگر این مطلب می باشد که هوش هیجانی همانند عوامل دیگر سازمانی و رفتاری یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می باشد.

بنابراین با توجه به یافته های پژوهش پیشنهادات ذیل به مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری جهت برنامه ریزی و سیاست گذاری پیشنهاد می گردد:

- با وجود اینکه بین خودانگیزی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد لذا پیشنهاد می شود مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری زمینه و بستری در فراهم سازند که کارکنان برای انجام مسولیت سازمانی تمام تلاش خود را بکار گیرند و در صورتی موفق به انجام کاری نشده اند خود را سرزنش نکنند، بلکه در مراحل بعدی سعی نمایند با توان بیشتری انجام وظیفه نمایند. و زمینه ای فراهم شود تا خواسته ها و نیازهای کارکنان برآورده شود و موانع احتمالی را که برسرانجام کار سازمانی پیش رو کارکنان وجود دارد برداشته شود و کارکنان به هدف خود دست یابند که این امر موجب افزایش انگیزه کارکنان برای انجام خدمات بیشتر در سازمان می شود. و کارکنان طوری در سازمان کار می کنند که نیاز به ناظر بر نحوه انجام کار خود ندارند بلکه با تمام توان و وجدان کاری کار می کنند. همچنین مدیران جوی را در سازمان بوجود آورند که کارکنان خسته و دلتنگ نشوند و با شوق و اشتیاق کافی به انجام وظایف محوله بپردازند که این امر در نهایت باعث افزایش هوش هیجانی در بین کارکنان می شود.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



- با وجود اینکه بین خودآگاهی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد. لذا پیشنهاد می شود مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری اقدامات اساسی همچون؛ برگزاری دوره های آموزشی و کلاس های مشاوره در زمینه افزایش خود آگاهی با تاکید بر شناخت و تمییز احساس های مناسب و افکار منطقی از احساس های نامناسب و افکار غیر منطقی در میان کارکنان شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری نمایند که این امر موجب افزایش اعتماد بنفس و شناسایی نقاط قوت و میل به پیشرفت سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان می گردد که این امر در نهایت باعث افزایش هوش هیجانی در بین کارکنان می شود.

- با وجود اینکه بین خودکنترلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد لذا پیشنهاد می شود مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری در زمینه افزایش خود کنترلی کارکنان دوره های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه های آموزشی برای کلیه کارکنان شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری در زمینه کنترل خشم و اضطراب و برخورد مناسب با همکاران و ارباب رجوع برگزار نمایند که این امر در کاهش استرس، ناامیدی و مقاومت در مقابل مشکلات می شود و در نهایت باعث افزایش هوش هیجانی در بین کارکنان می شود.

- با وجود اینکه بین هوشیاری با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد، لذا به مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری پیشنهاد می شود در زمینه افزایش هوشیاری اجتماعی کارکنان دوره های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه های آموزشی برای کلیه کارکنان شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری در زمینه شیوه های حل مساله، نحوه برخورد با همکاران و ارباب رجوع، استفاده از موقعیت های گروهی جهت ایفای نقش و برآوردن انتظارات و خواسته های مشتریان، درک احساسات دیگران و خود را به جای آنان فرض کردن، حل تعارض ها و مصالحه کردن و برخورداری از جرات و جسارت به جای عصبانیت یا منفعل بودن و... برگزار نمایند که این امر موجب افزایش توانایی کارکنان در درک دیدگاه طرف مقابل، افزایش همدلی و حساسیت نسبت به احساسات دیگران و افزایش توانایی گوش کردن به صحبت های دیگران و افزایش روابط و مناسبات اجتماعی کارکنان با همکاران، ارباب رجوع و افراد جامعه و در نهایت باعث افزایش هوش هیجانی در بین کارکنان می شود.

- با وجود اینکه مهارت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد. لذا به مدیران، برنامه ریزان و سیاست گذاران شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری پیشنهاد می شود در زمینه افزایش مهارت اجتماعی کارکنان دوره های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه های آموزشی برای کلیه کارکنان شهرداری و سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری در زمینه شناسایی موقعیت ها و چگونگی ابراز عواطف و احساسات، چگونگی برقراری روابط و مناسبات با دیگران، پی بردن به مشکلات و ارائه راه حل متعدد و ... برگزار نمایند که این امر موجب افزایش روابط و مناسبات اجتماعی و در نهایت باعث افزایش هوش هیجانی و افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان می شود.

همچنین پیشنهاد می گردد موارد زیر هم در برنامه ریزی و سیاست گذاری، مورد توجه جدی قرار گیرد:

- مشخص کردن اهداف سازمان به طور واضح.
- ایجاد پیوند بین آموزش و اهداف سازمان.
- ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص ساختن توانایی های پایه و نیازهای فردی آنان .
- تهیه و تدوین ساختار جلسه ها .
- برقراری ارتباط و پیوند بین اموخته ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان.
- فراهم ساختن فرصت هایی برای تمرین اموخته ها.
- پیش بینی فرصت های متعدد برای دادن بازخورد .
- فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان در برنامه طی مرحله پیگیری .



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



منابع

- احمدی، اسماعیلی، معصومه، دلاور، علی شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۶). تأثیر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر سلامت روان، مجله روانپزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران. اندیشه و رفتار.
- احمدی، اسماعیلی، معصومه، دلاور، علی شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۶). تأثیر آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی بر سلامت روان، مجله روانپزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران. اندیشه و رفتار.
- اصغرنژاد، علی‌اصغر. شاره، حسین. طباطبایی، سید محمود. یزدان دوست، رخساره (۱۳۸۵). ارتباط مؤلفه‌های هوش هیجانی و ریسک فرار از منزل در دختران نوجوان، مجله رفتار اجتماعی.
- آقایار، سیروس، شریفی، پرویز (۱۳۸۵). کاربرد هوش در قلمرو هیجان، اصفهان: انتشارات سپاهان.
- برج‌علی، احمد. سلیمی زاده، محمد کاظم. هانیان خامنه، مهری (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت ناشویی، مجله روان‌شناسی.
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۳). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی، مطالعات روان‌شناختی.
- بشارت، محمدعلی (۱۳۸۴). بررسی رابطه سبک‌های دلبستگی و هوش هیجانی، مجله اندیشه‌های نوین تربیتی.
- پیرمحمدی اکرم (۱۳۸۱). بررسی رابطه خود پنداره و هوش هیجانی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، پایان نامه کارشناسی (چاپ نشده). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- تعالی، حسین (۱۳۷۴). بررسی اثرات عوامل کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشور پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه جعفری کندوان، غلامرضا. حجازی، باثر. خانزاده؛ علی معرفت، حمیده (۱۳۸۶). رابطه هوش هیجانی و جرات‌ورزی با مشارکت کلامی فراگیران انگلیسی، پژوهش زبان‌های خارجی، دانشکده زبان‌های خارجی، دانشگاه تهران.
- جعفری، مصطفی (۱۳۷۹) (بازارهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر، تهران: رسا.
- جلالی، سید احمد (۱۳۸۱). هوش هیجانی، فصلنامه تعلیم و تربیت (ویژه‌نامه ارزشیابی تحصیلی)، شماره ۶۹، ۷۰.
- جمشیدی، عالیه (۱۳۷۹). بررسی کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- جوانشیر، رضا و همکاران (۱۳۸۸) رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت ایران خودرو، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- حسن زاده، رمضان (۱۳۸۴) روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات ساوالان.
- خدایی، علی (۱۳۸۴). مقایسه پنج عامل شخصیت و هوش هیجانی در افراد معتاد و غیر معتاد شهر تهران، به راهنمایی عبدالهی، دانشگاه تربیت معلم تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
- داودی، سید محمد رضا (۱۳۷۷) بررسی کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی و حوادث شغلی در بین کارکنان عملیاتی شاغل در مجتمع فولاد مبارکه، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشگاه آزاد اسلامی.
- دژکام، نجمه (۱۳۸۱). بررسی رابطه عزت نفس و هوش هیجانی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی، پایان نامه کارشناسی (چاپ نشده). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- دلاور، علی اکبر (۱۳۷۸) روش‌های تحقیق در علوم انسانی و اجتماعی، انتشارات دانشگاه تهران.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه، تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن در بین دانشجویان دانشگاه‌های تهران و بررسی ساختار عاملی آن، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد (چاپ نشده)، دانشگاه علامه طباطبایی.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



دینی، فائزه (۱۳۸۱). بررسی ارتباط بین پیشرفت تحصیلی و سبک‌های مقابله با هوش هیجانی در میان دانشجویان دانشگاه‌های تهران به راهنمایی: کیانوش هاشمیان، استاد مشاور: نسرین اکبرزاده، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم تربیتی.

رستگاری، حسین. (۱۳۸۷) بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رستمی، نادیا (۱۳۸۳). بررسی رابطه وضعیت مذهبی با هوش هیجانی در دانش‌آموزان مقطع پیش دانشگاهی شهر تهران در سال ۸۴-۸۳ نوآوری‌های آموزشی، کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان.

سلمانی، داود (۱۳۸۴) کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، تهران، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

شکری، امید عبدالمهدی، محمد حسین. غنایی، زیبا. فراهانی، محمد نقی (۱۳۸۳). اثر خستگی شناختی و هوش هیجانی بر حل مسایل شناختی، تازه‌های علوم شناختی.

ضیایی بیگدلی (۱۳۸۸) بررسی نقش جو اجتماعی سازمان کار بر کیفیت زندگی کاری کارگران کارخانه‌های صنعتی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)، جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و یکم، شماره پیاپی (۳۷)، شماره اول بهار ۱۳۸۸

علامه، سید محسن. (۱۳۷۸) توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی تعیین تأثیر آن بر تنیدگی روانی، پایان‌نامه دکترا، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.

علیان، محمد حسین (۱۳۸۴). مقایسه هوش هیجانی قهرمانان و ورزشکاران رشته‌های گروهی و انفرادی با افراد غیر ورزشکار، به راهنمایی عصمت دانش؛ استاد مشاور: علی اصغر نژاد. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی.

عنایتی و همکاران (۱۳۸۷) بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی و احد ساری.

قاسمی، رحمت‌الله. (۱۳۷۴) اثر کیفیت زندگی کاری بهره‌وری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

قاسمی، محمد. (۱۳۷۹) بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، مجتمع آموزشی عالی قم.

قایم پناه، رضاعلی. (۱۳۸۰) بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی

کافی، بهروز (۱۳۸۵) نگرشی بر مدیریت منابع انسانی، تهران، موسسه انتشارات فرا اندیش سبز، چاپ اول.

کامدیده، علی رضا. (۱۳۸۱) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه تحقیقات و آموزش و مدیریت وابسته به وزارت نیرو.

گلمن، دانیل (۱۳۸۲). هوش هیجانی - توانایی محبت کردن و محبت دیدن، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد. رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب آموزشی در دانش‌آموزان دبیرستان استان خراسان جنوبی، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، (۱۳۸۶)

گودرزی، اکرم؛ گمینیان، وجیهه. (اصول و مبانی و نظریه‌های جو و فرهنگ سازمانی). انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۱

محب علی، داود. (۱۳۷۳) زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری، فصلنامه مطالعات مدیریت،

محمدی، سید یحیی (۱۳۸۵) هوش هیجانی، انتشارات سمت، تهران.

محمدی، شهناز؛ (۱۳۸۶). مقایسه مکانیسم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۱۶، سال ۵.

منصوری، بهزاد (۱۳۸۰). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی شیرنگ در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (چاپ نشده)، دانشگاه علامه طباطبایی.

میر سپاسی ناصر. (۱۳۷۶) مدیریت منابع انسانی و رابط کار، نگرش راهبردی (استراتژیک)، چاپ اول، انتشارات شروین.

میرکمالی و نارنجی ثانی (۱۳۸۷) بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸، صفحات ۱۰۱-۷۱.

نادر، عزت‌الله و نراقی، مریم (۱۳۷۴) روش‌های تحقیق در علوم تربیتی، تهران، انتشارات سمت.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



نیروی، مریم، (۱۳۸۲) بررسی رابطه نظام ارزشی و کیفیت زندگی کاری با ریسک پذیری و تعهد سازمانی در مدیران شرکت ملی مناطق نفت خیز، جنوب پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
واسکار، گاوندر (۱۳۷۴) مجموعه نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقا بهره وری، ترجمه مکی گرمسیری، بوهشهر، سازمان برنامه و بودجه.
الوانی، سیدمهدی و ریاحی، بهروز (۱۳۸۲) نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی .
هیلگراد، ارنست (۱۳۸۰). زمینه روان شناسی، ترجمه محمد تقی برهانی، تهران: انتشارات رشد.

badik , margaret (۲۰۰۸) Emotional intelligence and burnout: Influence on the intent of staff nurses to leave nursing Budnik, Margaret F
Bukaiei, Nafez (۲۰۱۰) Emotional Intelligence and Relationship with Personality Styles and Burnout among Teachers of the First Three Grades.
carson, birkan.mir (۲۰۰۰) Emotional Intelligence and Components of Burnout among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong
dyvito, Nancy (۲۰۰۹) the relationship between burnout and emotional intelligence: a pilot study De Vito
Kondylis, K, Pandelis, S, Sfakianakis. M.E & Prokopiou .D (۲۰۱۱) Burnout and emotional intelligence in Greek employees
sarni, D & All (۲۰۰۰) Emotional the prediction of place sccesse company in ness In esthcent ives" torento ,canada: Multi –Helfth system.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار
8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



Investigating the relationship between emotional intelligence and the quality of work life of employees Cultural, social and sports organization of Sari municipality

Ali Gorji Karsami

Corresponding author: Phd. student of sociology of Iranian social issues, Kharazmi University of Tehran, Tehran, Iran. Email : dali.orjik@ygmail.com

Narjes Khatoon Haqshans

Bachelor of Public Relations, Comprehensive Scientific and Applied University of Culture and Arts
Seyed_jim@yahoo.com

Zahra Salehi

Master's degree in public administration, budget and public finance, Islamic Azad University, Qaimshahr branch
Salehiniaz^{yy}@gmail.com

Mustafa Soltantooyeh

Master's degree in accounting, non-profit institution of higher education, Tabarsi Qaemshahr

Abstract

The present study was conducted with the aim of investigating the relationship between emotional intelligence and the quality of work life of the employees of the cultural, social and sports organization of Sari Municipality in ۱۴۰۲. The research method is correlation. Because in this method, the researcher wants to determine the relationship between emotional intelligence and the quality of work life in the employees of the cultural, social and sports organization of Sari Municipality. The statistical population consists of ۳۲۰ employees of the cultural, social and sports organization of Sari Municipality. ۱۷۵ people make up the statistical sample of the present study based on the standard debate of Karjesi and Morgan. The measurement tools in this research are two standardized questionnaires of Richard Walton's quality of work life and Schering's emotional intelligence questionnaire. The Cronbach's alpha of the quality of work life questionnaire was ۰,۸۳ and the Cronbach's alpha of Schering's emotional intelligence questionnaire was ۰,۸۵, which indicates that The questionnaire is valid. In order to analyze the data in order to test the research hypotheses according to the result of the normality test, the parametric test of Pearson correlation coefficient was used. Finally, the results and findings of the current research showed that there is a significant relationship between emotional intelligence and its dimensions such as (spontaneity, self-awareness, social awareness, social skills) and the quality of work life of the cultural, social and sports organization employees of Sari municipality.

Keywords: emotional intelligence, quality of work life, employees, and.....