

# ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و کارایی

مریم پیغمبری



انتشارات آوای نور

تهران - ۱۳۹۵



# بیت

## بیت

سرشناسه	: پیغمبری، مریم، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و کارایی / مریم پیغمبری.
مشخصات نشر	: تهران : آوای نور، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۸ ص. جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۲۳۵-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۳۹ - ۱۴۲] همچنین به صورت زیرنویس.
موضوع	: رضایت از کار -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Case studies -- Job satisfaction -- Iran -- Tehran
موضوع	: هوش هیجانی -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Case studies -- Emotional intelligence -- Iran -- Tehran
موضوع	: تعهد سازمانی -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Tehran -- Case studies -- Organizational commitment -- Iran
رده بندی کنگره	: HF۴۹۵۵۵۵۱۳۹۵ ۹پ۶/ز
رده بندی دیویی	: ۳۱۴۲۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۴۲۸۵۲۷



تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری،  
پلاک ۹۹، طبقه دوم تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ / نمایر: ۶۶۴۸۰۸۸۲

ارتباط هوش هیجانی با رضایت شغلی و کارایی

تالیف: مریم پیغمبری

ناشر: انتشارات آوای نور

چاپ: اول ۱۳۹۵

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۲۳۵-۸

قیمت ۱۱۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است



## فهرست مطالب

پیشگفتار	۱۳
فصل اول: مقدمات و کلیات پژوهش	۱۵
مقدمه	۱۵
هوش هیجانی چیست؟	۱۷
اهمیت شناخت هوش هیجانی	۱۸
اثرات هوش هیجانی بر عملکرد افراد:	۱۹
هوش هیجانی (EQ)	۱۹
رضایت شغلی	۱۹
فصل دوم: مبانی نظری پژوهش	۲۱
مقدمه	۲۱
بخش اول: هوش هیجانی	۲۱
هوش هیجانی از دیدگاه‌های مختلف	۲۱
مغز هیجانی	۲۴
کاربرد هوش هیجانی در زندگی	۲۵
عوامل موثر در هوش هیجانی	۲۵
رابطه‌ی هوش هیجانی با فریب و دروغ‌گویی	۲۶
چرا هوش هیجانی مهم است؟	۲۷
سلامت جسم	۲۷
بهداشت روانی	۲۸
ارتباطات	۲۸
خودآگاهی	۳۱
خودگردانی یا مدیریت عواطف	۳۱
مهارت‌های اجتماعی	۳۱
ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری	۳۳
الف: خودآگاهی	۳۳
ب: خودنظم دهی	۳۳

۳۴	ج: انگیزش
۳۴	د: همدلی
۳۵	ه: مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران
۳۸	نظریه لیپر
۳۹	استرنبرگ
۳۹	نظریه واپن پاین
۴۰	نظریه برابری
۴۳	چهار جزء اصلی هوش هیجانی
۴۴	چند روش افزایش هوش هیجانی
۴۶	تفاوت هوش شناختی (IQ) با هوش هیجانی (EQ)
۴۷	مهارت اصلی هوش هیجانی
۴۹	هوش هیجانی و رهبری گروه
۵۱	روشهای صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی
۵۱	بخش دوم: رضایت شغلی
۵۲	نظریه کورمن در مورد رضایت شغلی
۵۲	نظریه شفیع آبادی
۵۳	ماهیت رضایت شغلی
۵۴	نظریات محققان رضایت شغلی
۵۵	مفهوم کار
۵۶	برنامه ریزی برای کار رضایتمندانه
۵۷	افزایش رضایت شغلی
۵۷	خود آگاهی و عزت نفس
۵۸	اصول افزایش کسب اطلاعات شغلی
۵۸	انگیزش شغلی
۵۸	رضایت شغلی
۵۹	ارتباط انگیزش - عملکرد - رضایت
۵۹	سنجش رضایت شغلی
۶۱	بررسی نظریات رضایت شغلی
۶۱	رضایت شغلی

۶۱	..... نظریهٔ اختلاف
۶۲	..... تئوری ارزشی ادوین لاک
۶۲	..... نظریهٔ سلسله مراتب نیازهای مازلو
۶۴	..... نظریه رضایت شغلی هالند
۶۵	..... ارزشیابی نظریه هالند
۶۵	..... کاربرد نظریه هالند
۶۷	..... بررسی نظریه‌های رضایت شغلی
۶۹	..... نقش مدیریت در رضایت شغلی کارکنان
۷۱	..... اهمیت و اهداف رضایت شغلی
۷۲	..... تعریف رضایت شغلی
۷۳	..... انواع رضایت شغلی
۷۳	..... تفاوت رضایت شغلی و انگیزش
۷۴	..... اهمیت موضوع
۷۷	..... نقش رضایت‌مندی و انگیزه در توسعه کشورها
۷۷	..... طرح بحث
۷۸	..... شکوفایی تمدن‌ها و انگیزه پیشرفت
۷۹	..... ویژگی‌های افراد با انگیزه پیشرفت بالا
۸۰	..... افزایش انگیزه پیشرفت عمومی و راهکارهای آن
۸۰	..... نتیجه‌گیری
۸۱	..... رضایت شغلی و اشتغال موفقیت آمیز به کار
۸۱	..... سازش شغلی
۸۱	..... نظریه‌های سازش شغلی
۸۳	..... انگیزش شغلی
۸۴	..... موفقیت شغلی
۸۶	..... تحقیقات چارلز هولین در مورد رضایت شغلی
۸۶	..... طرح‌های انگیزش سازمانی
۸۸	..... جمع‌بندی بخش دوم
۸۹	..... بخش سوم: مروری بر مفاهیم اثر بخشی و کارایی
۸۹	..... اثربخشی و کارایی

۹۰	کارایی (efficiency) .....
۹۲	اثربخشی - بهره وری - کارایی .....
۹۵	فرق بین کارایی و اثربخشی .....
۹۶	رابطه کارایی با بهره‌وری و اثربخشی .....
۹۷	عوامل مؤثر در کارایی .....
۹۸	مفهوم بهره وری = اثربخشی + کارایی .....
۹۹	جمع بندی .....
۹۹	اثربخشی .....
۱۰۰	مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق .....
۱۰۰	تحقیقات داخلی .....
۱۰۵	<b>فصل سوم: روش شناسی پژوهش</b> .....
۱۰۵	مقدمه .....
۱۰۵	روش تحقیق .....
۱۰۶	جامعه آماری .....
۱۰۶	تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری .....
۱۰۶	روش گردآوری اطلاعات .....
۱۰۸	روایی .....
۱۰۸	پایایی .....
۱۰۹	روش تجزیه و تحلیل داده ها .....
۱۱۱	<b>فصل چهارم: یافته‌های پژوهش</b> .....
۱۱۱	مقدمه .....
۱۱۲	توصیف داده‌ها .....
۱۱۲	سن کارکنان .....
۱۱۳	سطوح تحصیلی کارکنان .....
۱۱۴	جنسیت کارکنان .....
۱۱۵	متغیرهای پژوهش .....
۱۱۵	بررسی چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش .....



۱۱۶	..... توصیف کارآیی و مولفه‌های آن
۱۱۸	..... توصیف هوش هیجانی و مولفه‌های آن
۱۱۹	..... توصیف رضایت شغلی و مولفه‌های آن
۱۲۰	..... فرضیه‌های پژوهش
۱۲۳	..... فرضیه‌های فرعی
<b>۱۲۹</b>	<b>..... فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری</b>
۱۲۹	..... مقدمه
۱۲۹	..... خلاصه تحقیق
۱۳۱	..... بحث و نتیجه‌گیری
۱۳۳	..... محدودیت‌های تحقیق
۱۳۳	..... پیشنهادهای تحقیق
<b>۱۳۷</b>	<b>..... منابع</b>
<b>۱۴۱</b>	<b>..... پیوست ۱</b>
۱۴۱	..... پرسشنامه کارایی
۱۴۴	..... پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی
۱۴۶	..... پرسشنامه سنجش رضایت شغلی

## فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی سن کارکنان و مربیان ..... ۱۱۲
- نمودار ۲-۴: توزیع فراوانی سطوح تحصیلی کارکنان و مربیان ..... ۱۱۳
- نمودار ۳-۴: توزیع فراوانی جنسیت کارکنان و مربیان ..... ۱۱۴
- نمودار ۴-۴: میانگین کارآیی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۷
- نمودار ۵-۴: میانگین هوش هیجانی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۸
- نمودار ۶-۴: میانگین رضایت شغلی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۹

## فهرست جداول

- جدول ۳-۱: جدول تخصیص سوال‌ها در پرسشنامه کارایی ..... ۱۰۷
- جدول ۳-۲: جدول تخصیص سوالات در پرسشنامه هوش ..... ۱۰۷
- جدول ۳-۳: جدول تخصیص سوالات در پرسشنامه رضایت شغلی ..... ۱۰۷
- جدول ۳-۴: آلفای کرونباخ برای شاخص‌های تحقیق ..... ۱۰۹
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی سن کارکنان و مربیان ..... ۱۱۲
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی سطوح تحصیلی کارکنان و مربیان ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۳: توزیع فراوانی جنسیت کارکنان ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۴: آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمالیتی متغیرهای پژوهش ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۵: میانگین و انحراف استاندارد کارایی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۶: میانگین و انحراف استاندارد هوش هیجانی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۸
- جدول ۴-۷: میانگین و انحراف استاندارد رضایت شغلی و مولفه‌های آن ..... ۱۱۹
- جدول ۴-۸: ضریب همبستگی چند متغیری برای رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی با کارایی ..... ۱۲۰
- جدول ۴-۹: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ..... ۱۲۱
- جدول ۴-۱۰: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه هوش هیجانی و کارایی کارکنان و مربیان ..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۱: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه رضایت شغلی و کارایی ..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۲: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه مولفه‌های هوش هیجانی و کارایی ..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱۳: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه مولفه‌های رضایت شغلی و کارایی ..... ۱۲۴
- جدول ۴-۱۴: تحلیل واریانس مجموع مجزورات حاصل از رگرسیون ..... ۱۲۵
- جدول ۴-۱۵: تحلیل رگرسیون برای اثر مولفه‌های رضایت شغلی و هوش هیجانی بر کارایی کارکنان و مربیان ..... ۱۲۶

جدول ۱۶-۴: ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه رابطه بین هوش هیجانی و رضایت

شغلی باکارآیی درزنان ومردان ..... ۱۲۷

## پیشگفتار

کتاب حاضر با هدف بررسی اینکه: آیا بین هوش هیجانی و رضایت شغلی باکارآیی کارکنان رابطه وجود دارد صورت گرفته است. این پژوهش با توجه به موضوع، اهداف، فرضیات تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه‌ی آماری شامل کارکنان و مربیان مدارس فوتبال استان تهران بوده است. نمونه آماری به صورت روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از جدول مورگان ۱۶۵ نفر برآورده شده است. همچنین برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد هوش هیجانی و رضایت شغلی و کارآیی از روش مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای پژوهش استفاده گردیده است. در این تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده که دارای روایی و پایایی می‌باشند. و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده و از جداول توزیع فراوانی و درصد، نمودار خطی میانگین‌ها شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین، انحراف استاندارد و چولگی و کشیدگی بهره گرفته شده است. آنگاه برای تحلیل آماری فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های مناسب آمار استنباطی از جمله کولموگروف اسمیرنف، ضریب همبستگی پیرامون و رگرسیون چند متغیری استفاده شده است. این داده‌ها توسط نرم‌افزار spss و توسط آزمون ضریب همبستگی پیرسون، T مستقل، رگرسیون چند متغیری مورد تجزیه تحلیل قرار گرفته است که نتایج بدست آمده نشان می‌دهد: «بین هوش هیجانی و رضایت شغلی با کارآیی کارکنان رابطه‌ی معنادار وجود دارد».

