

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی سازگاری کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان

احسان محمدبیگی دهقی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

### چکیده

با رقابتی شدن سازمان‌ها توجه به رضایتمندی و عملکرد شغلی کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است از طرفی توجه به هیجانات و احساسات کارکنان نیز بر سطح عملکرد کارکنان می‌تواند تأثیرگذار باشد لذا تحقیق حاضر با هدف تعیین تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی سازگاری کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان انجام گرفت. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی، همبستگی است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان می‌باشد که در سال ۱۳۹۶ تعداد آن‌ها ۱۱۰۰ نفر گزارش گردید. با توجه به جدول مورگان، حجم نمونه تعداد ۲۸۵ نفر بدست آمد که پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی ساده بین کارکنان توزیع گردید. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه وانگ و لائو، آدامز و همکاران، باین و همکاران و سونی و همکاران استفاده گردید. روایی محتوای پرسشنامه از طریق نظرات متخصصین موضوعی مورد تأیید قرار گرفت و روایی صوری از طریق توزیع پرسشنامه بین چند نفر از افراد مشابه جامعه آماری آزمون و مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که به ترتیب برای هوش هیجانی ۰/۷۴۸، سازگاری ۰/۷۹۵ عملکرد شغلی ۰/۷۷۸ و رضایت شغلی ۰/۸۷۳. محاسبه گردید. داده‌ها توسط معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار لیزرل مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی شغلی نقش میانجی دارد. همچنین سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی نقش میانجی دارد. خود ارزیابی عاطفی بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد. ارزیابی عاطفی توسط دیگران بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد. تنظیم احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد. استفاده از احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد. سازگاری کارکنان بر رضایتمندی شغلی تأثیر معناداری دارد و سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.

**واژه‌های کلیدی:** هوش هیجانی، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، سازگاری کارکنان و سازمان تأمین اجتماعی

## مقدمه

هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیتهای خود به ویژه در محیطهای پیچیده و پویا نیاز به ارزیابی عملکرد کارکنان دارد چرا که این عملکرد شغلی کارکنان است که در بسیاری از مراحل می‌تواند سازمان را در برخی از شرایط بحرانی نجات دهد زیرا بدون داشتن عملکرد مطلوب شاید نتوان به نتایج مطلوب هم دست پیدا کرد و از صحنه رقابت کنار گذاشته شوند. این در حالی است که هیجانات و رفتارهای کارکنان در این راستا می‌تواند برای سازمان بسیار کمک دهنده باشد چرا که کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالایی دارند قادرند با انگیزه و پشتکار خود و در سایه هیجانات خود وظایفشان را به خوبی انجام دهند و برای سازمان مفید باشند چرا که ممکن است کارکنان بتوانند رفتار خود را با هوش هیجانی کنترل کنند و به نوعی برای سازمان خروجی مثبتی به همراه داشته باشند. همچنین هوش هیجانی یکی از عواملی است که نقش چشمگیری بر موفقیت و عدم موفقیت افراد ایفا میکند. امروزه ثابت شده است که وجود هیجان و عاطفه برای عاقلانه فکر کردن اهمیت دارد و باور قدیمی که عاطفه و منطق را رو در روی هم قرار می‌داد، کاملاً بی اثر شده است. بنابراین همانگونه که در تمامی فعل و انفعالات مربوط به تفکر و استدلال، منطق و عاطفه به صورت تعاملی عمل میکنند و هم پوشانی دارند، هوش عقلی و هوش هیجانی هم به صورت تعاملی جهت رشد و پیشرفت آدمی در تمامی امور مربوط به زندگی به کار می‌روند (نورایی و ساعی ارسی، ۱۳۸۹)، در این راستا وجود کارکنان که از دارای رضایت شغلی بالایی هستند میتوانند بسیار تاثیرگذار باشد زیرا کارکنان راضی تر سازگاری بیشتر با محیط کار پیدا میکنند این در حالی است که عدم تلاش مدیران برای سازگار کردن کارکنان با سازمان یکی از علل عملکرد نامناسب کارکنان هست که باید عوامل موثر بر سازگاری را شناسایی نمایند در این راستا، عدم توجه به هوش هیجانی کارکنان در بروز این عملکرد ضعیف نقش اساسی دارد. سازمان تأمین اجتماعی به لحاظ خدماتی که به مردم ارائه می‌دهد در زمره سازمانهای مهم در کشور می‌باشد که باید دارای کارکنانی توانمند باشد تا بتواند کارکنانی سازگار با شرایط داشته باشد. همچنین عملکرد آنها نیز باید در حدی باشد که سازمان بالاترین عملکرد ممکن را داشته باشد. سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت های خود بالاخص در محیط های پیچیده و پویا نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد. از سوی دیگر فقدان وجود نظام ارزیابی عملکرد شغلی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌گردد که پیامدهای آن کهولت و نهایتاً مرگ سازمان است. ممکن است بروز پدیده مرگ سازمانی به علت عدم وقوع یکباره آن، از سوی مدیران عالی سازمان ها احساس نشود. لیکن مطالعات نشان می‌دهد فقدان نظام کسب بازخورد مناسب از عملکرد شغلی امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت های سازمان را غیر ممکن می‌نماید، سرانجام این پدیده مرگ سازمانی است. تأمین اجتماعی در زمره سازمانهایی است که به جهت فعالیتهای زیاد و نقشی که در بخش خدمات و درمانی دارد، یکی از سازمانهای کلیدی به شمار می‌رود که چگونگی فعالیتهای و بهبود عملکرد آنها، هدف غایی این سازمان است و بنابراین انجام تحقیقاتی در زمینه رضایتمندی کارکنان، هوش هیجانی و تأثیر این متغیرها بر عملکرد شغلی آنها بسیار ضروری می‌نماید. عدم توجه به نیروی انسانی فعال و متغیرهای مربوط به منابع انسانی در بین آنها، ممکن است لطمات جبران ناپذیری بر عملکرد این دستگاه شبه دولتی وارد نماید. با توجه به اهمیت تحقیق سوال اساسی این است که آیا در سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان هوش هیجانی بر رضایتمندی و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد؟

## مروری بر ادبیات پژوهش

## عملکرد شغلی

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. سازمان‌ها برای حفظ حیات خود و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند. عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتها و نتایج حاصله از آن‌ها اطلاق میشود (عالم تبریز، ۱۳۸۸). عملکرد شغلی هم به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغل را در یک شرایط کاری مشخص به آن‌ها واگذار شده انجام میدهند. عملکرد شغلی به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف نیز تعریف می‌شود (موهیدین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷) در این راستا ارزیابی عملکرد شغلی از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با بهکارگیری درست این ابزار، نه تنها هدفها و مأموریت‌های، سازمان با کارایی مطلوب تحقق مییابد بلکه منافع کارکنان و جامعه نیز تأمین میشود (جعفری و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹) ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از عناصر اصلی و کلیدی بهبود عملکرد شناخته شده است (شارما و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵) ارزیابی عملکرد کارکنان فرآیندی بسیار مهم و از حساس‌ترین مسائلی است که مسئولان، همکاران سازمان با آن روبه‌رو هستند. در صورتی که به شیوه‌ی مناسب در سازمان استفاده نگردد باعث ایجاد مشکلات زیادی میشود. اگر در یک سازمان ارزشیابی عملکرد وجود نداشته باشد باعث میشود که کارکنان تصور روشنی درباره انتظارات کارفرمای خود در جهت اهداف و استانداردهای کاری نداشته و آن‌ها را به سمت بیانگیزگی، تعارض، بهره‌وری پایین، عدم تمایل به انجام بهتر کار برده و زمینه لازم برای کارکنان کمک را فراهم میکند. اجرای بیش از اندازه‌ی آن در سازمان باعث ایجاد تشویش و اضطراب کارکنان گردیده که این مورد بر بهره‌وری آن‌ها نیز تأثیر منفی میگذارد. اجرای ارزیابی عملکرد می‌تواند چشم‌انداز، مأموریت، راهبرد و ارزشها را به عملکرد روزانه پیوند دهد (چنگ و مور<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

## سازگاری کارکنان

سازگاری یک سازه نامعلوم است که معنی آن به یک دامنه از شرایط ارتباط دارد. این امر را می‌توان بیان می‌کنند که سازگاری استوکس و همکاران، منظرهای مختلفی در نظر گرفت (ون دام<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). استوکس و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) بیان میکنند که سازگاری در محیط کار به عنوان یک خروجی مطرح و بررسی شده است مانند وظیفه یا عملکرد شغلی، تخصص تطبیقی، به عنوان انتخاب استراتژی یا به عنوان یک سازه اختلاف فردی پایدار و غیره. آن‌ها همچنین استدلال می‌کنند که این در حالی است که هر مطالعه به شناخت ما از سازگاری محیط کار به طرق مختلف کمک می‌کند و این سازه را بیشتر مشخص می‌کند. کارکنان رده بالا بخش لاینفک از تجربه خدماتی هستند (سینگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰) و نقش مهمی در رضایت مشتریان و ادراک از کیفیت خدمات بازی می‌کنند. قضاوت‌های خدماتی براساس مهارتهای تخصصی، تکنیک‌ها و تجارب کارمندی هستند که مشتریان با او تعامل دارند (پائولین و همکاران، ۲۰۰۰). شاید کارکنان رده بالا مهمترین خط ارتباطی در تأمین

---

<sup>1</sup> Mohyeldin

<sup>2</sup> Jafari et al

<sup>3</sup> Sharma et al

<sup>4</sup> Cheng & Moore

<sup>5</sup> van Dam

<sup>6</sup> Stokes et al

<sup>7</sup> Singh

خدمات برتر برای مشتریان باشند (الکساندروف و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۷) و رضایت را برای آنان به همراه داشته باشد و از طرفی بر عملکرد شغلی افراد در ارتباط با تعامل و ارتباط با مشتری نیز تأثیرگذار باشد (زابلا و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲) که البته در چالشهای به وجود آمده با مشتری کارکنان واکنشهای متفاوتی را از خود نشان می‌دهند از این رو، برخی کارمندان ممکن است عملکرد خوبی در این راستا داشته باشند و برخی نه. لذا، سازگاری کارکنان رده بالا به یک بعد دائمی ارتباط دارد چون معمولاً این رفتارها هدفمند، در نقش و از نظر سازمان مطلوب می‌باشند (گوینر و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۵). آلورث و هسکت<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۹) پی بردند که سازگاری یک مولفه مهمی از حوزه عملکرد شغلی است ایلگن و پولاکس (۱۹۹۹) نیز بیان کردند که محیط های تجاری و نظامی مانند هم هستند و پرسنل آنها باید هوشمند و تطبیق پذیر باشند. در پاسخ، حجم زیادی از پروژه های تحقیقاتی به شناسایی پیش بینی کننده ای عملکرد تطبیقی برای آموزش و گزینش آغاز شدند. سازگاری کارکنان در محیط کار از جمله مولفه هایی است که می تواند بر سطح عملکرد شغلی و رضایت شغلی تأثیرگذار باشد و منجر به ارتقا آن شود چرا که ممکن است کارکنان سازگارتر، راضی تر هم باشند و عملکرد شغلی بالایی داشته باشند (پولاکوس و اولری<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱).

### هوش هیجانی

اصطلاح هوش هیجانی، طی دهه ۱۹۹۰ میلادی، توسط جان مایر و پیترو سالووی برای اولین بار در چندین مقاله مطرح شد. این دو روانشناس، هوش هیجانی را توانایی فرد برای کنترل هیجانات خود و دیگران، تمایز میان اثرات مثبت و منفی هیجانات و استفاده از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات خود تعریف کرده‌اند. هوش هیجانی، صرفاً هیجانی بودن یا کنترل هیجانات نیست؛ بلکه هردوی این ها می‌باشد؛ یعنی این که چه موقع، اظهار هیجانی موفق عمل می کند و چه موقع، مشکلزا و دردسرساز است (پوراسدی، ۱۳۹۵). هوش هیجانی از جمله داراییهای ناملموس و ذهنی سازمانها میباشند. مایر و سالووی، هوش هیجانی را به عنوان فرآیندی ذهنی تعریف می نمایند که در شناسایی، استفاده، درک و مدیریت حالات هیجانی یک فرد و توانایی استفاده از آن هیجانات در برانگیختن، برنامه ریزی و رسیدن به هدف مؤثر واقع می شود. در حالی که روانشناسان، این هیجانات را بی نظم و از صفات مشخصه سازگاری ضعیف قلمداد می کنند؛ نظریه پردازان جدید معتقدند که این هیجانات، نقش بسیار مهمی را در سازمان دهی، تحریک و هدایت فعالیت های انسان ها ایفاء می کنند (بنده و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۵)، که بر حوزه هایی، مثل سلامت جسمانی و روانی افراد، سلامت و کمال شخصیت آن ها، سلامت و استحکام روابط درون فردی و برون فردی، تقویت یادگیری و تسهیل آموزش، توفیق و پیشرفت در شغل و مدیریت سازمانی، اداره بهتر خانواده و تربیت مؤثر فرزند، بسیار تأثیرگذار است (پارسا مهر و حدت، ۱۳۹۵). هوش هیجانی دارای مولفه هایی است که دانیل گلن این گونه معرفی می‌کند:

۱. شناخت هیجان های خود (خودآگاهی): خودآگاهی یا تشخیص هیجان ها در همان زمان که در حال وقوع هستند.
۲. کنترل هیجان های خود (خودگردانی): کنترل و اداره هیجان ها، مناسب و بجا بودن آن ها در هر موقعیت و مدیریت هیجان ها.

<sup>8</sup> Alexandrov et al

<sup>9</sup> Zabla et al

<sup>10</sup> Guinner et al

<sup>11</sup> Alorth & Heskes

<sup>12</sup> Pulakos & OLEARY

<sup>13</sup> Bande et al

۳. برانگیختن و به هیجان آوردن خود (خود انگیزی): استفاده از هیجان‌ها برای هدفی خاص، تمرکز و توجه، ایجاد انگیزه در خود و تسلط بر خویش و خلاقیت.

۴. شناخت هیجان‌های دیگران (همدلی): توانایی همدلی و یگانگی با دیگران.

۵. تنظیم روابط با دیگران (روابط مؤثر): مهارت کنترل و اداره هیجان‌های دیگران.

سه قابلیت اول، در خصوص با تعامل فرد با خودش (مهارت درون فردی) و دو قابلیت دیگر، در مورد برخورد فرد با دیگران (مهارت برون فردی) است (امیری و پرتابیان، ۱۳۹۵).

هوش هیجانی به عنوان عاملی در نظر گرفته شده است که می‌تواند به نگرش‌ها، رفتارها و خروجی‌های مثبت‌تر کمک کند. سازگاری کارمند خط مقدم یک توانش است که کارمند خط مقدم در هنگام سازگاری با ابعاد مختلف مانند تقاضا و پیش‌نیاز ذینفعان، محیط، رویداد یا یک شرایط جدید از خود بروز می‌دهد. هوش هیجانی به کارمند کمک می‌کند تا با ابعاد مختلف تطبیق پیدا کند. تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که هوش هیجانی می‌تواند بر سازگاری حرفه‌ای اثر مثبت داشته باشد مانند نگرانی حرفه‌ای، کنترل حرفه‌ای، اعتماد حرفه‌ای و کنجکاو حرفه‌ای (کوتزی و هری<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۴).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی بیانگر این مطلب است که فرد شغل خود را دوست دارد یا خیر و حاکی از ادراک فرد از شغل مورد نظر می‌باشد که فرد به واسطه آن‌ها به این درک می‌رسد که به شغل خود علاقمند است (الیانا و مازاکی<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۹). بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می‌شود. پس در محیط کار طرز تلقی‌های فرد می‌تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می‌باشد. همانطور که قبلاً گفته شد ادراک فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد (الوانی، ۱۳۸۴). رضایت شغلی سلامتی افراد را با کاهش میزان استرس آن‌ها حفظ می‌کند و این به خودی خود عملکرد افراد را در سازمان افزایش می‌دهد. افرادی که رضایت شغلی ندارند اغلب غمگین و افسرده بوده و نمی‌توانند بین زندگی فردی و شغلی خود تعادل ایجاد نمایند (دیرلام و زهنگ<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۷).

رضایت شغلی موجب می‌گردد کارمندان نوآوری بیشتری در شغل خود داشته باشند؛ به طوری که به نتایج نوآورانه‌ای هم دست پیدا کنند (جنسن و همکاران<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۷). سطح بالایی از رضایت شغلی حتی در شرایط بد اقتصادی باعث می‌شود افراد تمایلی به تغییر شغل نداشته باشند (سیرا و همکاران<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۷) افرادی که از شغل خود راضی هستند بیشتر کار می‌کنند به طوری که هدفشان رضایت مشتری می‌باشد. که چنین فرآیندی مشتریان را بیش از پیش ترغیب کرده که از چنین سازمانی خدمات خود را دریافت نمایند. (منیر و رهمان<sup>۱۹</sup>، ۲۰۱۷).

<sup>14</sup> Coetzee & Harry

<sup>15</sup> Eliyana & Muzakki

<sup>16</sup> Dirlam & Zheng

<sup>17</sup> Jensen et al

<sup>18</sup> Seara & et al

<sup>19</sup> Munir & Rahman

## پیشنه پژوهش

در تحقیقات گذشته به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، سازگاری کارکنان خط مقدم و کار نتایج (رضایت شغلی و عملکرد شغلی) پرداختند که همزمان با متغیرهای هوش هیجانی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی، سازگاری و انعطاف پذیری آن‌ها را نیز مورد بررسی قرار دادند که تا کنون در سازمانهای ایرانی، این تغییر انجام نشده است. خلاء چنین تحقیقی ما را بر آن داشت که در تحقیق حاضر به این مهم بپردازیم. چنین عاملی نیز در بهبودی عملکرد و بهره‌وری کارکنان آن نیز تأثیرگذار خواهد بود همچنین بررسی انعطاف پذیری کارکنان در سازمان و بکارگیری تمهیداتی در پی تقویت این مهم نیز از پیامدهای تحقیق حاضر است. وجود کارکنانی رضایتمند نیز از لحاظ اجتماعی تأثیر بسزایی در تصویر سازمان و به تبع آن عملکرد سازمان دارد. همچنین رعایت ابعاد هوش هیجانی از سوی مدیران در سازمان نیز در چهارچوب سازمان تاثیراتی دارد که در اجتماعی نیز انعکاس دارد که در قالب الگوی شماره قابل مشاهده است.

## فرضیه های پژوهش و مدل مفهومی پژوهش

فرضیه های اصلی:

سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی شغلی نقش میانجی دارد.

سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی نقش میانجی دارد.

فرضیه های فرعی:

خود ارزیابی عاطفی بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.

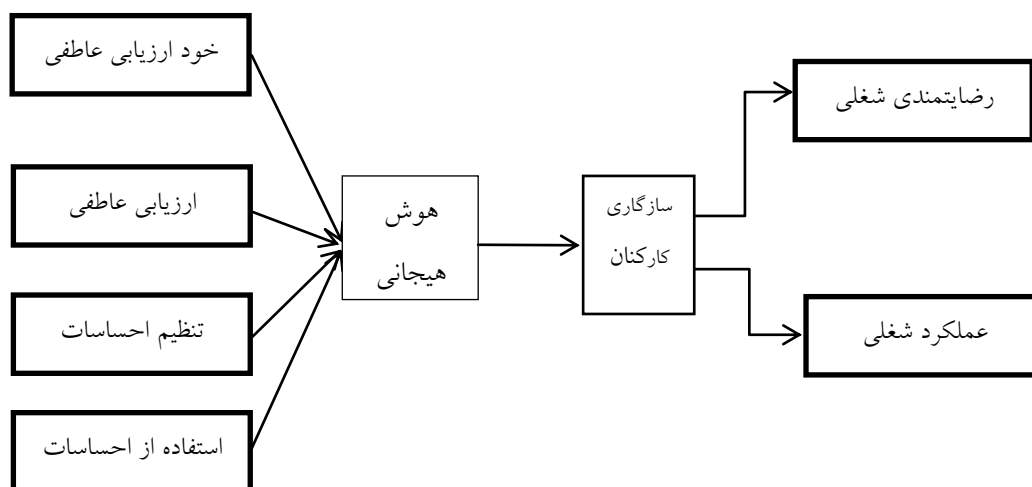
ارزیابی عاطفی توسط دیگران بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.

تنظیم احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.

استفاده از احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.

سازگاری کارکنان بر رضایتمندی شغلی تأثیر معناداری دارد.

لذا بر اساس پیشنه پژوهش مدل مفهومی پژوهش به صورت (شکل ۱) می‌باشد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

این تحقیق از بعد هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - همبستگی می باشد جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان است که در سال ۱۳۹۶ تعداد آن‌ها ۱۱۰۰ نفر گزارش گردید. با توجه به جدول مورگان، حجم نمونه تعداد ۲۸۵ نفر بدست آمد که پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی ساده بین کارکنان توزیع و تحلیل شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. برای سنجش خود ارزیابی عاطفی با ۳ گویه، ارزیابی عاطفی دیگران با ۳ گویه، تنظیم احساسات عاطفی با ۳ گویه، استفاده از احساسات با ۳ گویه و از با استفاده از پرسشنامه وانگ و لاو (۲۰۰۲) استفاده شده است، برای متغیر رضایت شغلی با ۵ گویه از پرسشنامه آدامز و همکاران (۱۹۹۵)، برای عملکرد شغلی با ۵ گویه از پرسشنامه بابین و همکاران (۱۹۹۶)، برای متغیر ملاک سازگاری کارکنان با ۴ گویه از پرسشنامه سونی (۲۰۱۵) استفاده شده است. مقیاس در نظر گرفته شده برای تمامی متغیرها از طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است. روایی پرسشنامه از دو جهت تأیید کارشناسان و صاحب نظران و استفاده از پرسشنامه‌هایی که قبلاً در پژوهش مورد آزمون تأیید شده‌اند، مورد تأیید واقع شد. برای پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ به کار رفت. به این منظور نمونه‌ای شامل ۳۰ پرسشنامه آزمون شد و ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده عدد بالای ۰/۷ را گزارش داد، که نشان دهنده قابلیت اعتماد پرسشنامه است همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری از دو نرم افزار SPSS و LISREL 8.80 استفاده شده است.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

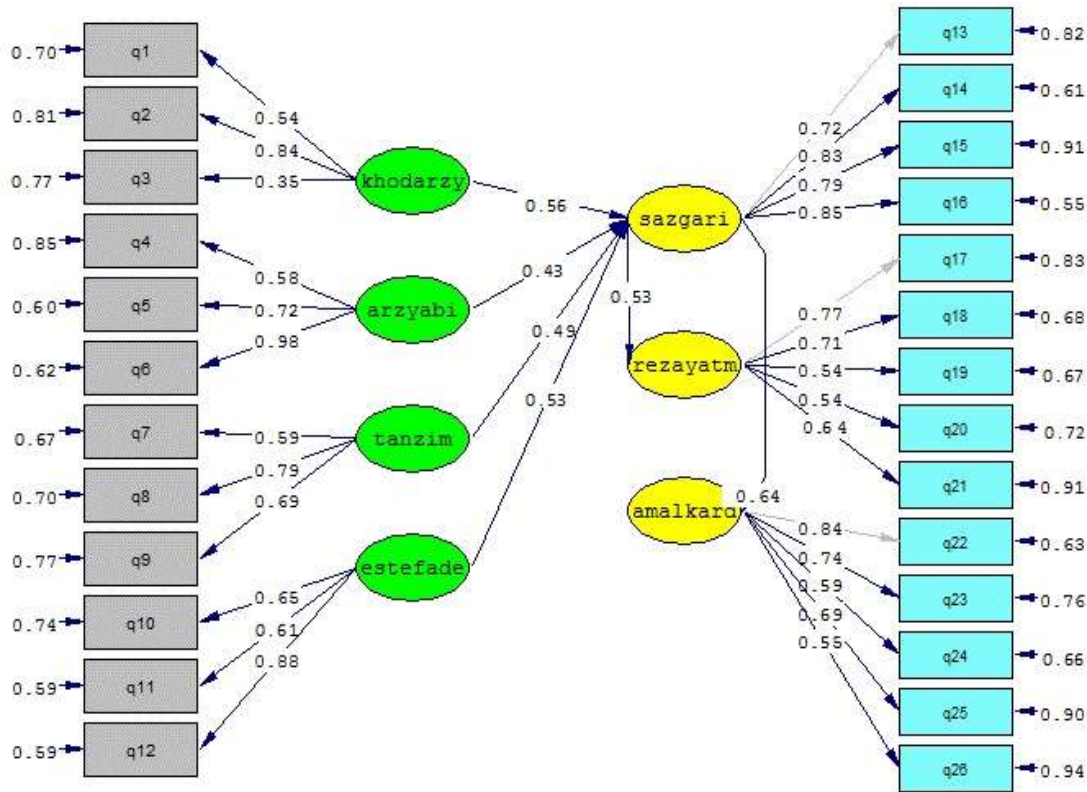
تحلیل عاملی تأییدی مدل های اندازه گیری

بعد از تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که تمامی بارهای عاملی بالاتر از ۰,۴ می باشد و نیازی به حذف هیچ یک از سوالات پرسشنامه نیست در (جدول ۱) زیر شاخص‌های مورد نظر برای برازش مدل ساختاری می باشد.

## جدول ۱. شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل نهایی

معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
کای دو نسبی	$\chi^2/df$	۲/۸۳	$۳ >$	قابل قبول
ریشه میانگین مجذورات تقریب	RMSEA	۰/۰۶۵	$۰/۱ >$	برازش خوب
ریشه مجذور مانده‌ها	RMR	۰/۰۸۰۹	حدود صفر	قابل قبول
شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۵	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب
شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۴۵	حدود یک	بسیار خوب
شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۵	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب
شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۳	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب
شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۷	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب
شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۳	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب
برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۶	$۰/۹۰ <$	بسیار خوب

در (شکل ۲) بارهای عاملی و ضرایب تأثیر قابل مشاهده می‌باشد همان طور که در (شکل ۲) مشخص است بارهای عاملی از ۰,۴ بیشتر می‌باشد:



شکل ۲. آزمون مدل مفهومی تحقیق در حالت بارهای عاملی

### آزمون فرضیات پژوهش

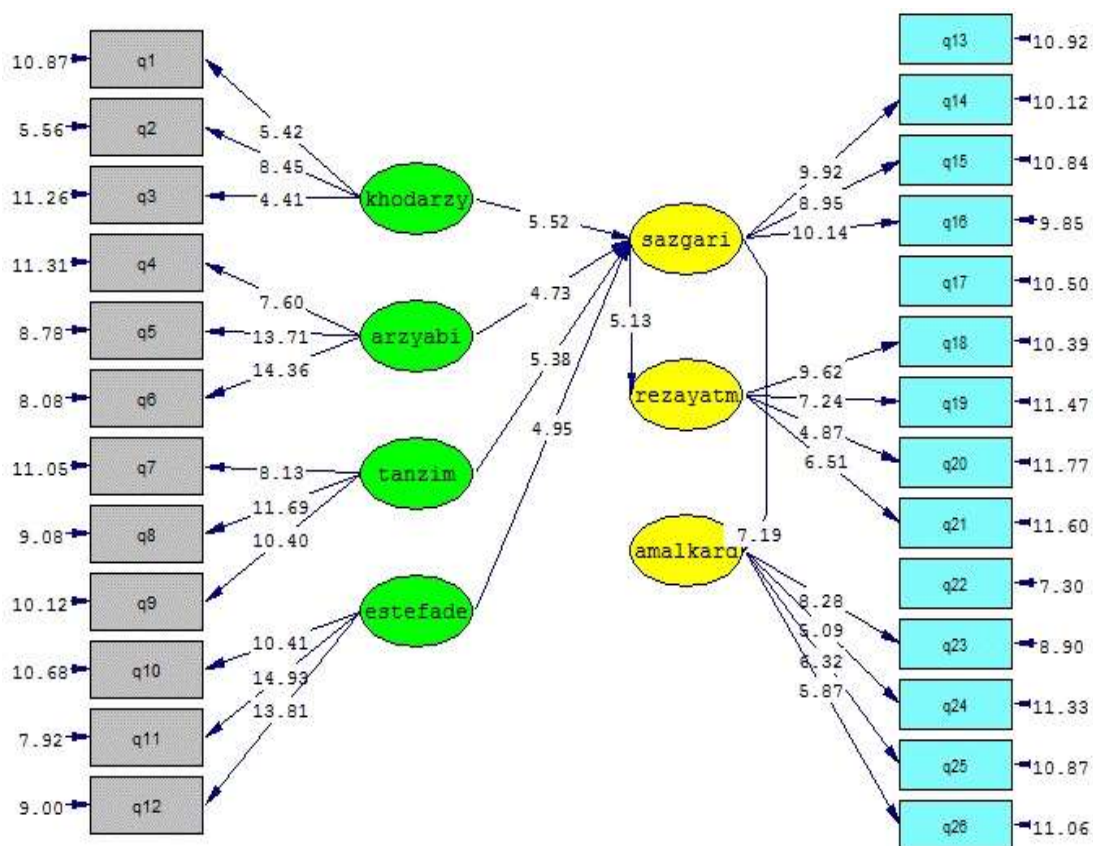
پس از اجرای تحلیل تأییدی، برای برقراری روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، مدل پیشنهادی با استفاده از نرم‌افزار لیزرل ۸/۸ آزمایش شد. این روش تجزیه و تحلیل چند متغیره یکی از قوی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی است، زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره است و نمی‌توان آن‌ها را با شیوه دو متغیری حل کرد. تجزیه و تحلیل چند متغیره به یکسری روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاق می‌شود که ویژگی‌های اصلی آن، تجزیه و تحلیل هم‌زمان  $K$  متغیر مستقل و  $N$  متغیر وابسته است همان‌طور که در شکل ۴-۱ مشاهده می‌شود. برای آزمون فرضیات اصلی تحقیق از مدل مفهومی پژوهش در حالت ضرایب معناداری استفاده شده است. در این حالت در صورتیکه مقدار  $T$ -Value از ۱/۹۶ بیشتر و یا از ۱/۹۶- کمتر باشد، فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید می‌گردد. علاوه بر این مقدار بارهای عاملی برای مدل نهایی نیز در (شکل ۳) نشان داده شده است.



جدول ۲. نتیجه مربوط به بررسی روابط موجود در مدل تحقیق

نتیجه	رابطه موجود در مدل	سطح معناداری	ضریب تأثیر
تائید	خود ارزیابی عاطفی بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.	۵/۵۲	۰/۵۶
تائید	ارزیابی عاطفی توسط دیگران بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.	۴/۷۳	۰/۴۳
تائید	تنظیم احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.	۵/۳۸	۰/۴۹
تائید	استفاده از احساسات بر سازگاری کارکنان تأثیر معناداری دارد.	۴/۹۵	۰/۵۳
تائید	سازگاری کارکنان بر رضایتمندی شغلی تأثیر معناداری دارد.	۵/۱۳	۰/۵۳
تائید	سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد.	۷/۱۹	۰/۶۴
تائید	سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی شغلی نقش میانجی دارد	۲۷/۳۴۲۳	۰/۲۲۲۲
تائید	سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی نقش میانجی دارد.	۳۵/۵	۰/۳۲۱۶

همانطور که در (جدول ۲) مشخص شده است تمامی فرضیات مورد تأیید قرار گرفته است و در (شکل ۳) ضرایب معناداری قابل مشاهده است همانطور که ملاحظه می شود ضرایب مشخص شده است.



شکل ۳. آزمون مدل مفهومی تحقیق در حالت ضرایب معنی داری

## نتیجه گیری

یک کارمند تطبیق پذیر برای سازمان و مشتریان دارایی محسوب می شود چون بر عملکرد سازمان و رضایت مشتریان اثر می گذارد. تحقیقات قبلی مدل کلی سازگاری کارمند را ایجاد و تست کرده اند کارمندان نیز برای موفقیت سازمان اهمیت زیادی دارند و این کارمندان تحت فشارهایی هستند که در سایر جایگاه ها مشاهده نمی شوند لذا مدل کلی سازگاری کارمند را نمی تواند برای توضیح سازگاری کارمندان خط مقدم استفاده کرد. بسیاری از محققان تطبیق پذیری کارمند را پدیده ای چندبعدی تعریف کرده اند. همان طور که مشاهده شد ضریب معناداری میان تنظیم احساسات و سازگاری کارکنان برابر با  $5/38$  می باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان میدهد تنظیم احساسات بر سازگاری کلیه کارکنان سازمان تأثیر معنی داری دارد. مقدار ضریب مسیر این فرضیه  $0/49$  می باشد که بیانگر این است تنظیم احساسات به میزان  $0/49$  بر سازگاری کارکنان تأثیر دارد. این فرضیات با تحقیقات انجام شده توسط و میسلر (۲۰۱۴) و سونی (۲۰۱۶) همسو می باشد در این راستا کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی باید قدرت کنترل احساسات در تمام لحظات زندگی را کسب نمایند و این قدرت را کسب نمایند که بتوانند با شناخت صحیحی که از خود و عواطف خود می یابد به هدایت بهتر زندگی خود دست زد و از انحراف و گمراهی از مسیر اصلی خود اجتناب کنند. همچنین با ارزیابی عاطفی که از خود کسب می نمایند بتوانند عملیات را در شرایط کار نامشخص، مدیریت کنند بنابراین توجه به عواطف کارکنان در محیط کار از سوی مدیران نیز ضروری است.

ضریب معناداری میان استفاده از احساسات و سازگاری کارکنان برابر با  $4/95$  می باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان داد استفاده از احساسات بر سازگاری کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان به میزان  $53$  درصد تأثیر معنی داری دارد. این فرضیات با تحقیقات انجام شده توسط یار میسلر (۲۰۱۴) و سونی (۲۰۱۶) همسو می باشد در این زمینه در سازمان تأمین اجتماعی، کارکنان باید بتوانند با شناخت صحیحی که از خود و عواطف خود یافته به هدایت بهتر زندگی خود دست زد و از انحراف و گمراهی از مسیر اصلی خود اجتناب کند. آموزش برانگیختگی نیز کمک شایانی به پرورش انگیزه در کارکنان دارد که در این راستا باید کلاسهای آموزشی برگزار شود و کارکنان در راستای توانیهایشان توانمند گردند. این مهارت در هر کاری که به عهده گیرند بسیار مولد و اثربخش خواهند بود. برای برانگیختن انگیزه در خود، تسلط به نفس لازم است و برای خلاق بودن باید سکان رهبری هیجان ها را در دست گرفت.

همان طور که مشاهده شد ضریب معناداری میان سازگاری کارکنان و رضایتمندی شغلی برابر با  $5/13$  می باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان داد سازگاری کارکنان بر رضایتمندی شغلی کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان تأثیر معنی داری دارد. مقدار ضریب مسیر این فرضیه،  $0/53$  می باشد که بیانگر این است سازگاری کارکنان به میزان  $0/53$  بر رضایتمندی شغلی تأثیر دارد. این فرضیه نیز با تحقیقات انجام شده توسط میسلر (۲۰۱۴) و سونی (۲۰۱۶) همسو می باشد. در این راستا پیشنهاد می شود که حس یگانگی و صمیمیت در بین کارکنان از طریق مشارکت دادن آنها در تصمیم گیری ها به گونه ای که احساس کنند مالک کسب و کار هستند و با جان و دل برای سازمان تلاش نمایند همچنین تشویق کارکنان به برقراری ارتباط مناسب با سایر همکاران و ایجاد گروه های غیر رسمی تشکیل کارگاه های آموزشی روابط عمومی و برقراری ارتباط می تواند بسیار کمک کننده باشد. ضریب معناداری میان سازگاری کارکنان و عملکرد شغلی برابر با  $7/19$  می باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان داد سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اصفهان به میزان  $64$  درصد تأثیر معنی داری دارد. این فرضیه نیز با تحقیقات انجام شده توسط میسلر (۲۰۱۴) و سونی (۲۰۱۶) همسو می باشد. کارکنان باید آموزش کافی ببینند و چند مهارت شونند در این راستا گردش شغلی نیز به مدیران پیشنهاد می شود. همچنین

باید به آن توانایی برسند که به راحتی بتوانند کار را برای مقابله با شرایط نامطمین سازماندهی کنند. همچنین در جهت بهبود عملکرد شغلی به سازمان تأمین اجتماعی می شود به ارزیابی عملکرد کارکنان با توجه به معیارهای مدیریتی بپردازند و در این راستا سیستم جبران خدمات، نظام تشویق و تنبیه را مد نظر قرار دهند. سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی نقش میانجی دارد. ضریب معناداری بین متغیرهای این فرضیه برابر  $36/5$  می باشد که این عدد از  $1/96$  بالاتر است که نشان دهنده تأیید فرضیه حاضر است. فرضیه حاضر با تحقیقات انجام شده توسط توسط سونی و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد. همچنین سازگاری کارکنان در تأثیر هوش هیجانی بر رضایتمندی شغلی نقش میانجی دارد. ضریب معناداری بین متغیرهای این فرضیه برابر  $27/3423$  می باد که این عدد از  $1/96$  بالاتر است که نشان دهنده تأیید فرضیه حاضر است. فرضیه حاضر با تحقیقات انجام شده توسط توسط سونی و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد. در زمینه هوش هیجانی لازم است مدیران به کارکنان آموزش دهند مهارت های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنند و حتی کمک کند خود را در مسیری درست به کار گیرند. شناسایی ابعاد هوش هیجانی به کارکنان نقش مهمی در توسعه این هوش دارد. فرد باید بتواند با شناخت صحیحی که از خود و عواطف خود یافته به هدایت بهتر زندگی خود دست زند و از انحراف و گمراهی از مسیر اصلی خود اجتناب کند. آموزش برانگیختگی نیز کمک شایانی به پرورش انگیزه در کارکنان دارد. این مهارت در هر کاری که به عهده گیرند بسیار مولد و اثربخش خواهند بود. برای برانگیختن انگیزه در خود، تسلط به نفس لازم است و برای خلاق بودن باید سکان رهبری هیجان ها را در دست گرفت.

## منابع

۱. امیری، مهدی و پرتابیان، اکبر (۱۳۹۵)، بررسی رابطه‌ی مؤلفه‌های هوش هیجانی با خلاقیت دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه‌های پیام نور جنوب فارس)، ۵ (۴)، ۱۹۱-۲۱۶.
۲. پوراسدی (۱۳۹۵)، بررسی رابطه هوش هیجانی کارکنان ناجا با عملکرد آنان در بین کارکنان و دانشجویان نظامی (مطالعه موردی دانشکده علوم و فنون مرزی)، فصلنامه مطالعات مرزی، ۴ (۳)، ۲۵-۵۳.
۳. پارسامهر، مهران و حدت، الهه (۱۳۹۵)، فصلنامه علمی پژوهشی توسعه اجتماعی، ۱۱ (۲)، ۶۵-۹۴.
4. Alexandrov, A., Babakus, E., Yavas, U., 2007. The effects of perceived anagement
5. Bande, B., Fernández-Ferrín, P., Varela, J.A., Jaramillo, F., 2015. Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Ind. Mark. Manag.* 44, 142–153.
6. Coetzee, M., Harry, N., 2014. Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *J. Vocat. Behav.* 84 (1) , 90–97.
7. Johnson, J.W., 2003. Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance. *Personality and Work: Reconsidering the Role of Personality in Organizations*. In: Murray, Barrick, Ann Marie, Ryan (Eds.) , , pp. 83–120.
8. Paulin, M., Ferguson, R.J., Payaud, M., 2000. Business effectiveness and professional service personnel Relational or transactional managers? *Eur. J. Mark.* 34 (3/4) ,453–472.
9. Pulakos, E.D., O'LEARY, R.S., 2011. Why is performance management broken? *Ind.Organ. Psychol.* 4 (2) , 146–164.

10. Sony, M., Nandakumar, M., 2014. The dimensions of frontline employee adaptability in power sector: a grounded theory approach. *Int. J. Energy Sect. Manag*
11. Singh, J., 2000. Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations. *J. Mark.* 64 (2) , 15-34.
12. van Dam, K., 2013. 6 Employee adaptability to change at work: a multidimensional,resource—based framework. *The Psychology of Organizational Change: Viewing Change from the Employee's Perspective*, Shaul Oreg, Alexandra Michel, Rune (Eds.) , 123.*rganizational Psychology*.
13. Zablah, A.R., Franke, G.R., Brown, T.J., Bartholomew, D.E., 2012. How and when does customer orientation influence frontline employee job outcomes? A metaanalytic evaluation. *J. Mark.* 76 (3) , 21-40.3 (2002) 243-274

# The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Performance with Regard to the Mediating Role of Staff Compatibility in Social Security Organization of Isfahan

Ehsan Mohammad Beygi Dehaghi

*M.A. Human Resource Management, Department of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran*

---

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of emotional intelligence on job satisfaction and performance with regard to the mediating role of staff compatibility in social security organization of Isfahan. This study is an applied research, and in terms of its nature and method, it is a Descriptive - survey type. The statistical population of this research is all personnel of the Social Security Organization of Isfahan Province, whose number is 1100 people. According to the Morgan table, the sample size is 285 people. The questionnaires were distributed randomly among the staff. For data gathering, a response-standard questionnaire based on the Likert spectrum was used. The questionnaire has four sections. Questions related to emotional intelligence, job satisfaction, job performance and employee compliance. The validity of the content of the questionnaire was verified by referring to the specialized texts and the opinions of the experts of the subject. The visual validity was confirmed by distributing the questionnaire among several individuals similar to the statistical population. The reliability of the questionnaires was evaluated through Cronbach's alpha, respectively, The coefficient of this alpha was 0.748 for emotional intelligence, 0.795 for adaptability, and 0.778 job performance And 0.873 for job satisfaction. Data were analyzed through structural equations with the help of Liezer software. Research showed that employee compatibility has a mediating role in the effect of emotional intelligence on job satisfaction. Also, employee consistency plays a mediating role in the effect of emotional intelligence on job performance. Emotional assessment itself has a significant effect on staff compatibility. The emotional evaluation by others has a significant effect on employee compatibility. The adjustment of emotions has a significant effect on staff compatibility. The use of emotions has a significant effect on employee compatibility. staff compatibility has a significant effect on job satisfaction and employee adaptability has a significant effect on job performance.

**Key Words:** Emotional Intelligence. Job Satisfaction. Job Performance. Employee Compatibility

---