

پیش بینی رضایت شغلی بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی کارکنان ستادی یک بانک تجاری

اعظم رسولی پرشکوه^۱، نرگس باباخانی^۲، محبوبه چین آوه^۳

^۱ کارشناسی ارشد روانشناسی شخصیت، دانشگاه الکترونیکی واحد تهران مرکز

^۲ استادیار دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی دانشگاه رودهن

^۳ استادیار روانشناسی بالینی، دانشکده علوم انسانی

نویسنده مسئول:

اعظم رسولی پرشکوه

مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی (سال ششم)
شماره ۲۲ / زمستان ۱۳۹۹ / ص ۸۴-۱۰۸

چکیده:

در عصر جهانی شدن و پیشرفت سریع فن آوری، سرمایه انسانی به عنوان مهمترین سرمایه‌ی سازمانها قلمداد شده است. در واقع از آنجا که نیروی انسانی هر سازمان به -عنوان مهمترین منبع راهبردی در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی را ایفا نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می شود، تصورات و نگرش های آنان به شغلشان در حیات، کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است. نگرش کلی انسانها به شغلشان عینیت بخش پدیده های رفتاری است که در کتابهای مدیریت بر آن "خشنودی شغلی" و "رضایت شغلی" نام نهاده اند. در واقع رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. یافته های پژوهشگران حوزه سازمانی و مدیریت، حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سازمانی و محیطی، عوامل فردی نیز بر رضایت شغلی اثرگذار است که برخی از این عوامل فردی شامل خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی است. بنابراین هدف اصلی این پژوهش پیش بینی رضایت شغلی بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در میان کارکنان ستادی یک بانک تجاری بود که بررسی این موضوع از طریق تحلیل رگرسیون چندگانه صورت گرفت و نتایج تحقیق نشان داد که از بین متغیرهای پیش بین پژوهش، خودتمایزیافتگی بیشترین سهم را در پیش بینی رضایت شغلی داشته و سپس به ترتیب خودتنظیمی هیجانی و هوش اجتماعی قادر به پیش بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری را داشتند.

واژگان کلیدی: خودتمایزیافتگی، خودتنظیمی هیجانی، هوش اجتماعی، رضایت شغلی، کارکنان ستادی یک بانک تجاری

مقدمه

قدر مسلم این است که موفقیت سازمانها و مدیران همواره مرهون یک سری عوامل کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی کامیابی هر چه بیشتر سازمانها را به دنبال خواهد داشت. مدیران در هر سازمان به منظور هماهنگی و افزایش کارایی کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف در رأس سازمان قرار دارند. واضح است که چگونگی اداره سازمانها و عملکرد مدیران، رکود یا پیشرفت اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (میرزا قادری، ۱۳۸۶)

یکی از مهمترین عواملی که سلامت روانی افراد را تامین می کند، احساس رضایت و آرامش در محیط کار است (بکمن^۱ و همکاران، ۲۰۱۵). انسان امروز با سازمان پیوند عمیقی یافته و ابعاد زندگی شخصی و زندگی سازمانی افراد به صورت شگرف درهم تنیده شده است. به طوریکه می توان سازمانها را خانه دوم انسانهای سازمانی برشمرد. از آنجا که نیروی انسانی هر سازمان به عنوان مهمترین منبع راهبردی در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی را ایفا نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می شود، تصورات و نگرش های آنان به شغلشان در حیات، کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است. نگرش کلی انسانها به شغلشان عینیت بخش پدیده های رفتاری است که در کتابهای مدیریت بر آن "خشنودی شغلی" و "رضایتمندی شغلی" نام نهاده اند (هالشگر^۲ و همکاران، ۲۰۱۳)

یکی از احساس های مطبوع هر کارمند یا کارگر احساس رضایت یا خوشنودی از کار است. بر همین اساس در سازمان های امروزی راضی و خوشنود نگه داشتن کارکنان از دغدغه های عمده مدیران می باشد. کارکنان راضی، بهتر کار می کنند، تولید و خدمات زیاد و با کیفیت بالا ارائه می دهند و در نهایت موجب بهره وری سازمان می گردند. به عبارت دیگر مشکل اصلی سازمان ها راضی نگه داشتن کارکنان می باشد. در واقع رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. محققان این موضوع را از دیدگاه های گوناگون تعریف نموده اند و معتقدند اگر شغل، لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. رضایت شغلی ترکیب معینی است از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا و روابط محیط کاری، که سبب می گردد فرد از شغلش راضی باشد (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸)

بر اساس یافته های پژوهشگران یکی از عواملی که می تواند بر رضایت شغلی موثر باشد هوش اجتماعی است. محققان اولیه نظیر ثوراندایک پیشنهاد کردند که توانایی اجتماعی عنصر مهمی از هوش می باشد، هوش اجتماعی از نظر ثورندایک توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه در رابطه با دیگران است، وکسلر در گزارش خود درباره هوش می نویسد: کوشیده ام نشان دهم که علاوه بر عوامل هوشی، عوامل غیر هوشی ویژه ای نیز وجود دارد که می تواند رفتار هوشمندانه را مشخص کند. نمی توانیم هوش عمومی را مورد سنجش قرار دهیم مگر اینکه آزمون ها و معیارهایی نیز برای سنجش عوامل غیر هوشی در اختیار داشته باشیم (خورشیدزاده، ۱۳۸۷). از جمله مفاهیمی که در ارتباط تنگاتنگی با مؤلفه های هوش هیجانی و هوش اجتماعی قرار دارد، مفهوم تمایز خود است که بیانگر میزان توانایی فرد برای تفکر واقع بینانه راجع به موضوعات در خانواده و محیط کار می باشد. خود به عنوان فرایندی توصیف می شود که از طریق آن افراد استقلال روانی را کسب می کنند در حالی که هنوز به طور عاطفی برای روابط صمیمی جهت دستیابی به بلوغ بهینه با دیگران ارتباط دارند. بر اساس نظریه بوئن تمایز یافتگی در دو بعد درون روانی و بین فردی خود رخ می دهد. در سطح درون روانی، تمایز در برگزیده ی توانایی شخص جهت به کارگیری آزمون متفکرانه موقعیتهای، آگاهی کامل از عواطف و هیجانات شخصی و دلایل منطقی یا تجارت مؤثر وابسته به نیازهای موقعیتی است (طالبی و غباری، ۱۳۹۱). افراد تمایز یافته برای تجربه عواطف عمیق احساس آزادی می کنند و دارای قابلیت نظم بخشی به هیجانات بوده، به طور آزادانه به آنها دسترسی دارند؛ آنها قادرند افکار شخصی خود را شناسایی نموده و ابراز کنند. افرادی که به کاملترین سطح تمایز از خود می رسند به عنوان افرادی مشخص می شوند که مرزبندی های خود تعریف شده ای دارند در حالی که اشخاص تمایز نایافته از نظر هیجانی مشکلات روانشناختی را تجربه می کنند (خدایاری فرد، عابدینی، ۱۳۹۰)

در این پژوهش براساس نظریه گارتنر (۲۰۱۰) خودتنظیمی هیجانی را به عنوان یک مفهوم چندبعدی در نظر گرفته می شود که شامل: آگاهی و شناخت و فهم هیجانات؛ پذیرفتن هیجانات؛ توانایی برای کنترل رفتارهای تکانشی و عملکرد براساس اهداف مطلوب وقتی که هیجانات منفی تجربه می شوند؛ توانایی در استفاده از تنظیم هیجانی که به وسیله استفاده از استراتژی هایی که پاسخهای هیجانی را در یک حالت انعطاف پذیر شکل می دهند، می باشد. غیبت نسبی یکی یا همه این توانایی ها، دشواری در تنظیم هیجانی را نشان خواهد داد. به طوری که محققان بر این باورند که تنظیم هیجانی عامل کلیدی و تعیین کننده در بهزیستی روانی و کارکرد اثربخش است (باباخانی و رحیمی، ۱۳۹۷). پژوهشهای کلومسچی^۳ (۲۰۱۴)، یاهیگیل و ایکیر^۴ (۲۰۱۴) و اعتباریان و امیدپناه (۱۳۸۷)

1. Buckman

2. Hülshager

3. Colomeischi

4. Yahyagil, M., İkier

نشان داده اند توانایی تنظیم هیجان منجر به کاهش استرس ادراک شده و افزایش رضایت شغلی می شود. برخی پژوهشگران اظهار کرده اند که پژوهش های انجام گرفته در حوزه سازمانی و مدیریت، حاکی از این است که می تواند پیشبین مهمی برای پیامدهای هیجان پذیری سازمانی و عملکرد شغلی باشد. هیجان پذیری ویژگی فردی است که موجب نشان دادن واکنش های مشابه عاطفی و احساسی در موقعیت های مشابه می شود (شاو^۱ و همکاران، ۲۰۰۹)

رضایت شغلی کارکنان همواره یکی از دغدغه های مدیران سازمان ها به ویژه سازمانهای خدماتی مانند بانک بوده است و علیرغم اینکه سازمانها اقدامات متعددی همچون پرداخت پاداش، بهبود محیط کار، ایجاد هویت و اهمیت کار، تنوع در کار، کار گروهی و بهبود ارتباطات و ... را در راستای بهبود رضایت شغلی کارکنان انجام داده اند، به نتیجه مطلوب نرسیده اند. این موضوع با مصاحبه صورت گرفته در میان برخی از کارکنان و مدیران بانک نیز احساس می شود. مطالعه نظریه های دانشمندان و تحقیقات صورت گرفته در این زمینه حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سازمانی و مرتبط با شغل و محیط کاری عوامل مرتبط با سلامت روانی نیز وجود دارد که رضایت شخص از کار و حتی زندگی را تحت تاثیر قرار می دهد که برخی از آنها شامل خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی است. در واقع علاوه بر فاکتورهای انگیزشی بیرونی و سازمانی عواملی مربوط به خود شخص نیز در رضایت شغلی وی اثرگذار است. نظر به اینکه تا کنون پژوهش های اندکی در این زمینه صورت گرفته و اکثر محققین به بررسی تاثیر یکی از عوامل فوق (خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی) بر رضایت شغلی پرداخته اند، ضرورت پرداختن به این موضوع احساس می شود. با توجه به مسائل ذکر شده در بالا هدف اصلی این پژوهش پیش بینی رضایت شغلی بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در میان کارکنان ستادی یک بانک تجاری می باشد.

سوالات تحقیق

- سوال اصلی:

- آیا رضایت شغلی را می توان بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری پیش بینی کرد؟

- سوالات فرعی:

- آیا بین خودتمایزیافتگی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین خودتنظیمی هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه معناداری وجود دارد؟

- فرضیه های تحقیق

- فرضیه اصلی:

- رضایت شغلی را می توان بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری پیش بینی کرد.

- فرضیات فرعی:

- بین خودتمایزیافتگی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین خودتنظیمی هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

ادبیات نظری

- مفهوم رضایت شغلی^۱

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود (زندگی پور، ۱۳۶۹) با توجه به مطالب مزبور، می توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدامی کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود.

فیشر^۲ و هانا^۳ رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل موردنظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، اواز کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید. (شفیع آبادی، ۱۳۷۶)

هرسی و بلانچارد رضایت شغلی را به صورت نگرش کلی فرد نسبت به شغل مطرح می کنند. براساس این تعریف، شغل فرد بیش از وظایف مدون تعریف شده برای ایشان در محیط سازمانی می باشد. شغل افراد ایجاب می کند که آنها با همکاران و سرپرستان رابطه متقابل داشته باشند؛ مقررات و سیاست های سازمانی را رعایت کرده و اجرا نمایند؛ عملکردشان طبق استانداردهای تعریف شده سازمانی باشد و در شرایط کاری که در بیشتر موارد چندان مطلوب نمی باشد، کار کنند. این بدان معنی است که ارزیابی فرد در مورد کاری که انجام می دهد و ابراز رضایت و یا نارضایتی از آن یک نتیجه کلی از مجموعه ارکان متفاوتی است که شغل وی را تشکیل می دهد. بر اساس تعریف دیگری که لوتانز ارائه می دهد، رضایت شغلی شامل ادراک کارمند از برآورده شدن انتظارش از شغل تلقی می شود. آرنولد و فیلدمن رضایت شغلی را به عنوان مهم ترین نگرش شغلی عنوان کرده و عقیده دارند که رضایت شغلی به طرز تلقی کارکنان نسبت به شغل و سازمان بستگی دارد، بنابراین، وقتی ما بیان می کنیم کارمندی دارای رضایت شغلی مطلوبی می باشد، به معنی آن است که شغل خود را دوست دارد، برای آن ارزش قائل است و نگرش مثبتی نسبت به شغل دارد. نیوسترن تعریف جامع تری از رضایت شغلی ارائه داده است. بر اساس تعریف وی، رضایت شغلی نگرش مثبت و کلی فرد نسبت به شغل معینی می باشد و درجه ای را شامل می شود که شخص از شغل خود راضی بوده و نسبت به آن احساس و کشش مثبتی را ابراز می دارد. از دیدگاه ایشان محیط کار در انسان ها احساسات و نگرش های متفاوتی را به وجود می آورد که شامل مجموعه نگرش های مثبت فرد نسبت به شغلش تلقی کرد که به صورت دوست داشتن وظایف شغلی و شرایطی که اشتغال در آن صورت می پذیرد، تجلی می یابد (منصوری و همکاران، ۱۳۸۷)

از تعاریف ارائه شده درباره «رضایت شغلی»، چنین برمی آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می دارد، برای آن ارزش زیادی قایل است و به گونه ای مثبت به آن می نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است (شفیع آبادی، ۱۳۷۶)

- خودتمایز یافتگی

بوون (۱۹۷۸) تعاریف متعددی برای تمایز خود ارائه داده است که مهمترین آنها توانایی برقراری تعادل بین وابستگی و استقلال فرد درون روابط خانواده، توانایی سیستم خانواده و اعضای آن برای مدیریت واکنش های هیجانی و توانایی تمایز قائل شدن بین افکار و احساسات است. بوئن (۱۹۷۸) تمایز یافتگی را مترادف بلوغ عاطفی می داند و دو نوع اساسی تمایز را معرفی می کند: تمایز پایه^۴ و تمایز کارکردی^۵. سطح پایه ای تمایز به معنای سطح جدایی عاطفی فرد از خانواده مبدأ^۶ (شامل پدر، مادر و همشیره ها) تعریف شده است که به آسانی تغییر نمی کند. تمایز کارکردی می تواند در پاسخ به روابط و عوامل استرس زای زندگی خیلی بالاتر یا پایینتر از سطح تمایز پایه ای فرد باشد. آنچه در

۱. job satisfaction

۲. V.E.Fisher

۳. J.V.Hanna

۴. Basic differentiation

۵. Functional differentiation

۶. family of origin

درمان می تواند تغییر کند تمایز کارکردی است. در دیدگاه سیستمی بوون به خانواده، نشانه های اختلال نیز به عنوان اختلالات سیستم هیجانی خانواده در نظر گرفته می شوند (قره باغی و همکاران، ۱۳۹۴).

به نظر بوئن درجه ظهور تمایز یافتگی در هر فرد گویای میزان توانایی او برای تمییز فرایند عقلی از فرایند احساسی (عاطفی) است که وی تجربه می کند. یعنی درجه توانایی فرد برای اجتناب از تبعیت خود کار رفتار از احساسات، بیانگر میزان تمایز خود است (گلدنبرگ، ۲۰۰۰، ترجمه شاهی و همکاران، ۱۳۸۲).

به نظر بوئن افراد به صورت "توده نامتمایز من" متولد می شوند. سطح تمایز آنها بر اساس تلاشی که جهت برقراری تعامل بین فردیت و صمیمیت در تعاملات خانوادگی صورت می دهند رشد می یابد. بنابراین تمایز خود به عنوان فرایندی توصیف می شود که از طریق آن افراد استقلال روانی را کسب می کنند در حالی که هنوز به طور عاطفی برای روابط صمیمی جهت دستیابی به بلوغ بهینه با دیگران ارتباط دارند (برزگر و همکاران، ۱۳۹۳).

تمایز یافتگی خود "توانایی یک شخص در حفظ فردیت و استقلال" خود "در روابط صمیمانه با دیگران و همچنین بیانگر توانایی در ایجاد تعادل بین عقل و هیجان است (بوئن ۲، ۱۹۷۸، کر و بوئن ۲، ۱۹۸۸). به عبارت دیگر تمایز یافتگی خود میزان توانایی فرد در تفکیک فرایندهای عقلی از فرایندهای احساسی را نشان می دهد. تمایز یافتگی را در دو سطح می توان بررسی کرد: یکی به عنوان فرایندی که درون فرد رخ می دهد که شامل مؤلفه های جایگاه من^۳ و واکنش پذیری عاطفی^۴ است و دیگری به عنوان فرایندی که در روابط بین افراد به وقوع می پیوندد که شامل مؤلفه های هم آمیختگی با دیگران^۵ و گریز عاطفی^۶ است. جایگاه من به معنای حس روشنی از "خود" و داشتن استقلال در افکار و باور هاست (میزر ۷، ۲۰۱۱) واکنش پذیری عاطفی اشاره به غلبه احساسات فرد بر عقل و منطقش و پاسخگویی بر پایه هیجانات؛ دارد (بوئن، ۱۹۷۸ کر و بوئن، ۱۹۸۸). هم آمیختگی با دیگران اشاره به از دست دادن استقلال "خود" و انحلال و هم آمیختگی در طی روابط صمیمانه با دیگران و به خصوص افراد مهم زندگی دارد (میزر، ۲۰۱۱) و گریز عاطفی نیز تمایل به خروج از رابطه و عقب نشینی عاطفی را در شرایط پر تنش نشان می دهد (دریک^۸، ۲۰۰۱).

تمایز یافتگی خود در تعامل با انواع مختلفی از سازه ها است. در زمینه پیامدهای تمایز یافتگی خود، فرض بوئن بر این است که سطوح بالاتر تمایز یافتگی خود با پیامدهایی همچون سطوح بالاتر عملکرد کلی، روانی و فیزیولوژیکی در ارتباط است و افراد تمایز یافته، تعریف مشخصی از خود و عقایدشان دارند، آنها می توانند جهت خویش را در زندگی انتخاب کنند و در موقعیت های شدیداً عاطفی که در بسیاری از افراد منجر به بروز رفتارهای غیرارادی و گرفتن تصمیمات نافرجام می شود، کنترل خود را از دست ندهند و با در نظر گرفتن عقل و منطق تصمیم گیری کنند. نتایج حاصل از مطالعات متعددی که برای کشف و حمایت کردن از ساختار "تمایز یافتگی خود" انجام شده، مؤید و منطبق با نظریه بوئن است. شواهد تجربی به طور گسترده از تأثیر سطح تمایز خود بر ابعاد سلامت روان و نشانگان اختلالات روانی سخن به میان آورده اند و تمایز یافتگی خود را عامل مهمی در ارتقای سلامت روان دانسته اند (سندیچ و لی^۹، ۲۰۰۷).

تمایز یافتگی دارای ۳ مولفه است:

۱. واکنش عاطفی: فرد کمتر تمایز یافته یا بیشتر عاطفی، واکنشی میب اشد و بیشتر انرژی اش را به سمت تجربه و شدت احساساتش متوجه ساخته است. چنین فردی معمولاً در پاسخ به عاطفه دیگران نمی تواند آرام باقی بماند و در یک دنیای عاطفی به تله افتاده است (پاپکو^{۱۰}، ۲۰۰۶).
۲. گسلس عاطفی: در تعاملات میان فردی، شدید هستند، افراد کمتر تمایز یافته ممکن است با گسلس عاطفی پاسخ دهند (وایی^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۶). آنها خودشان را همانند احساساتشان از دیگران مجزا می کنند. در حالیکه افراد با تمایز یافتگی بالا احساس نیاز به جدایی از نظر عاطفی ندارند. افرادی که از نظر عاطفی جدا می شوند، به طور عمیقی صمیمیت را تهدیدآمیز می دانند و اغلب تمایل

1. Undifferentiated ego mass

2. Bowen, M

3. I-position

4. Emotional reactivity

5. Fusion with others

6. Emotional cut off

7. Maser

8. Drake, J, R

9. Williamson, I. Sandage, S. J. & Lee, R. M

10. popko

11. Whaby

دارند تا خودشان را از دیگران و از عواطف جدا کنند. آنها اهمیت خانواده را انکار می کنند و یک نمای افراطی از استقلال دارند (پلگ^۱ و پاکو، ۲۰۰۴).

۳. آمیختگی با دیگران (هم جوشی): بر طبق نظر بوئن (۱۹۷۵) مشکل اصلی در خانواده ها آمیختگی عاطفی است و راه حل اساسی اش تمایز یافتگی است. افراد با تمایز یافتگی پایین در روابط نزدیکشان بیش از اندازه درگیر یا آمیخته دیگران هستند (جانسون^۲، ۲۰۰۵).

- هوش اجتماعی^۳

هوش یکی از وجوه قابل توجه در سازش یافتگی افراد با محیط و نیز به عنوان یکی از عوامل تفاوت های فردی محسوب می شود. هوش شناختی و غیرشناختی به راحتی از یکدیگر قابل تفکیک نیستند اما به طور یقین هوش غیرشناختی و به طور خاص تر هوش اجتماعی می تواند از عوامل تاثیر گذار در موفقیت فرد باشد. ابعاد هوش همچون حلقه های مرتبط با یکدیگرند که ساختار هوش انسان را به طور کلی نشان می دهند، اما بسته به موقعیت، فرد از یکی از ابعاد بیشتر بهره می برد و نیز ممکن است یکی از ابعاد بستری مناسب برای سایر ابعاد باشد.

از جمله عوامل محیطی که می تواند در هوش غیرشناختی موثر باشد زمینه های فرهنگی اجتماعی است که تعاملات انسان را شکل می دهد. مفاهیمی چون "هوش اجتماعی"، "هوش بین فردی" و "هوش هیجانی" به عنوان مولفه های موثر در مراحل مختلف زندگی فرد در حال حاضر ذهن پژوهشگران متعددی را به خود معطوف ساخته است و هوش اجتماعی به عنوان شاخه ای از هوش عمومی، راهی برای رشد و پیشرفت در امور مربوط به زندگی و روابط زندگی و اجتماعی محسوب می گردد (نورایی و ساعی، ۲۰۱۰).

مفهوم هوش اجتماعی در سال ۱۹۲۰ توسط ثرون دایک به عنوان توانایی ذهنی متمایز از سایر انواع هوش معرفی گردید هوش اجتماعی به عنوان توانایی کنار آمدن با دیگران، آگاهی از مسائل اجتماعی و توانایی برقراری ارتباطات بین فردی و همکاری با دیگران با رفتار و فعالیت های کارآفرینانه ارتباط دارد (مرادی پوردنجانی و صادقی ده چشم، ۲۰۱۴). مفهوم یاد شده به عنوان توانایی درک و مهار هیجانات و احساسات خود در جهت کمک به فعالیت های فکری، تصمیم گیری و ارتباطی دانست. بر اساس یافته های گلنن افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند می دانند که چگونه هیجانات و احساسات خود را کنترل و هدایت نمایند (گلنن^۴، ۱۹۹۸).

هوش اجتماعی به طور ضمنی با مفاهیمی چون مهارت های اجتماعی، کفایت اجتماعی، هوش هیجانی و میان فردی شباهت دارد (ویز و ساب^۵، ۲۰۰۷) هوش اجتماعی به توانایی درک و مدیریت دیگران و رفتار خردمندانه در تعامل با دیگران اشاره دارد (فرانکوفسکی و بیرکروو^۶، ۲۰۱۴).

گلنن و بویاتزیس^۷ هوش اجتماعی را به عنوان ساختاری مبتنی بر روابط و مجموعه ای از شایستگی های بین شخصی تعریف کرده اند (مارک^۸، ۲۰۱۳). هوش اجتماعی مجموعه ای از مهارت ها و استعداد های فردی است که به توانایی درک و فهم چگونگی بروز یا کنترل هیجانات و احساسات دلالت دارد. فردی که از هوش اجتماعی بالایی برخوردار است در زمینه های شناسایی، درک و کنترل احساسات نیز از استعداد و مهارت لازم بهره مند می باشد (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۵).

نظریه پردازان تکاملی معتقدند که هوش اجتماعی در حقیقت، مهارت و استعداد اولیه مغز انسان است که در قشر مغز بازتاب یافته و آنچه تا کنون از آن به عنوان هوش نام می بریم روی سیستم های عصبی ما سوار شده است و برای پیشبرد امور در یک گروه پیچیده مورد استفاده قرار گرفته است. در این ارتباط، گلنن مدلی را برای هوش اجتماعی ارائه کرده است و هوش اجتماعی را با هوش عاطفی تطبیق داده است. آگاهی اجتماعی را با خودآگاهی و مهارت اجتماعی را با مدیریت بر خویشتن تطبیق داده است. همچنین وی وظایف اساسی هوش اجتماعی را هماهنگی روابط متقابل، انواع همدلی، شناخت اجتماعی، مهارت های همکاری متقابل، دلسوزی برای دیگران همگی مسیر و خطوط هوش اجتماعی را مشخص می کند (آقا احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).

محتوای هوش اجتماعی، در دو مقوله گسترده سازمان می یابد: آگاهی اجتماعی، یعنی آنچه درباره دیگران حس می کنیم و مهارت اجتماعی، به معنی عملی که بر اساس آن آگاهی، انجام می دهیم.

1. Peleg

2. Johanson

3. social intelligence

4. Goleman

5. Weis, & Süß

6. Frankovský & Birknerová

7. Goleman and Boyatzis

8. Mareck

خودتنظیمی هیجانی

-تعریف هیجان

در مورد هیجان^۱ دو موضوع وجود دارد که در بین متخصصان و نظریه پردازان این حوزه توافق عمومی در مورد آنها وجود ندارد: تعریف هیجان و انواع هیجان. در بخشی، یکی از علل دشوار بودن تعریف هیجان همپوشی و مشخص نبودن مرز آن با مفاهیمی نظیر؛ احساس^۲، عاطفه^۳، خلق^۴ و ... هرچند که براساس تعاریف این مفاهیم از هم جدا هستند، ولی در عمل مرز دقیقی بین آنها وجود ندارد. بنابراین، تمایز بین حالت های هیجانی و غیرهیجانی دشوار است.

پژوهشگران معاصر هیجانها را پایه و بنیاد رشد انسان و روابط او در نظر می گیرند. طی سالیان به خاطر پیچیدگی مفهوم و ماهیت هیجان نظریه پردازان و دانشمندان تعاریف متفاوتی از هیجان ارائه داده اند، اما در مجموع می توان گفت که هیجان رویدادی پیچیده و چند بعدی است که منجر به آمادگی برای عمل می شود (کی ولورک، ۲۰۰۸).

برجسته ترین تعریفی که پژوهش های متعدد آن را مبنای کار خود قرار داده اند، دارای یک تعریف و دیدگاه چندمؤلفه ای است. در این تعریف هیجان ها به صورت فرآیندهای چندمؤلفه ای و هماهنگ خرده سیستمهای روان شناختی، شامل فرآیندهای عاطفی، شناختی، انگیزش تظاهرات چهره ای و فیزیولوژیکی پیرامونی، مطرح شده است (داماسیو^۵، ۲۰۰۵، ترجمه امیررحیمی، ۲۰۱۲).

به هر حال یکی از تعاریف ساده و شاید نسبتاً قابل قبول هیجان این است: "هیجان به حالت های موقتی توأم با برانگیختگی یا فروریختگی گفته می شود که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، چهره ای، روانی و عملی است." هدف هیجانها واکنش موجود زنده در جهت سازگاری مناسب با موقعیت های به وجودآمده است. براساس این تعریف وقتی فردی خوشحال است، حالت برانگیختگی دارد که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، احساس های خاص درون روانی، حالت چهره ای خاص، و رفتارهای خاص، مثل خندیدن و بالا و پایین جهیدن، دارد. همچنین وقتی فردی می گوید که غمگین است، حالتی حاکی از فروریختگی دارد که باز دارای ویژگی های فیزیولوژیکی، چهره ای، روانی و رفتاری خاص، مثل سستی و گریه است.

- تعریف تنظیم هیجان

در میان پژوهشگران در مورد تعریف تنظیم هیجان توافقی وجود ندارد. ولی، به نظر می رسد که پژوهشگران روی دو ویژگی مهم تنظیم هیجان تأکید می کنند که عبارتند از درونی و بیرونی بودن تنظیم هیجان و فرایند هدف محوری تنظیم هیجان (کاپ و نیوفلند^۶، ۲۰۰۳).
۱- این گروه از دانشمندان به تنظیم هیجان به عنوان یک فرآیند درونی و بیرونی توجه دارند. در این دیدگاه، تنظیم هیجان یک فرآیند مجزا می باشد و ترجیحاً با مجموعه ای از مؤلفه ها از قبیل پاسخ های نوروفیزیولوژیکی، عناصر شناختی، مدیریت توجه و هیجان آشکار مربوط به رفتار مرتبط است.

۲- دوماً، این گروه از پژوهشگران بیان میکنند که تنظیم هیجان یک فرآیندمتمرکز بر هدف است. به این معنی که افراد برای رسیدن به اهداف مهم، اغلب نیاز به تنظیم هیجانهای خود دارند. به عنوان مثال، افراد به مقابله با هیجان های منفی جهت حفظ روابط با دیگران و تمرکز بر فعالیتهای مهم روزانه خود نیاز دارند.

-تعریف خودتنظیمی هیجانی

تنظیم هیجانها و آموزش خود تنظیمی هیجانی یکی از راههای بهبود عملکرد و رضایت شغلی کارکنان است. تنظیم هیجان به صورت فرآیندهایی که از طریق آن، افراد می توانند بر اینکه چه هیجانی داشته باشند و چه وقت آنها را تجربه و ابراز کنند توصیف شده است (گروس^۸، ۱۹۹۸). گارنفسکی و گرایچ^۹ (۲۰۰۶) در این زمینه معتقدند هر گونه نقص در تنظیم هیجانها می تواند فرد را در قبال مشکلات روانشناختی از جمله افسردگی و اضطراب آسیب پذیر سازد. شواهد بسیاری ثابت می کنند که افراد دارای مهارت هیجانی، یعنی کسانی که احساسات

1. emotion

2. feeling

3. Affect

4. mood

5. Damssio

6. Goal-oriented process

7. Kopp & Neufeld

8. Gross

9. Garnefski & Kraaij

خود را به خوبی می شناسند، و آنها را تنظیم می کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن برخورد می کنند در حوزه های مختلف زندگی موفق و کارآمد می باشند (حسن پور و همکاران، ۱۳۹۳).

توانایی در کنترل یک هیجان ویژگی مهمی است که هر فرد باید دارا باشد. هدف تنظیم هیجان تنها فرونشاندن هیجانهای نامطلوب نیست بلکه می خواهد همیشه فرد در یک موقعیت آرام، هیجان هایش را بروز دهد. در عوض تنظیم هیجان، جریان نظارت، ارزیابی کردن و تغییر تجربه های هیجان را شامل می شود (تامپسون، ۱۹۹۴). راهبردهای تنظیم شناختی هیجان به نحوه تفکر افراد پس از بروز یک تجربه منفی یا واقعه آسیب زا برای آن ها اطلاق می گردد (تامپسون، ۱۹۹۱).

تنظیم هیجانات به وسیله دسته ای از پاسخ های هیجانی تعیین می شود و از احساسات هیجانی که نقطه شروع پاسخ های هیجانی را تعیین می کنند، متمایز است. در این میان، مناسب ترین دسته بندی برای طبقه بندی استراتژی های تنظیم هیجانات شامل اهداف و عملکردهای مربوط به تنظیم هیجان است. اهداف مورد نظر در تنظیم هیجانات شامل توجه، شناخت ها و پاسخ های بدنی و عملکرد مربوط به تنظیم هیجانی شامل نیازهای لذتبخش، حمایت از فعالیت های خاص و ایجاد زمینه برای سیستم شخصیت است. استراتژی های تنظیم هیجانی از نظر اهداف، عملکرد و کار تجربی طبقه بندی می شوند. تنظیم هیجانی به عنوان یک فرآیند پایدار و دارای نفوذ و قدرت در رابطه با شناخت و هیجانات پدیدار می شود (کول^۱، ۲۰۰۹).

پیشینه پژوهش

-پیشینه داخلی

پوریزدانی و همکاران در سال ۱۳۹۴ در مقاله ای تحت عنوان "رابطه بین هوش اجتماعی با عملکرد و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسط شهرستان نوشهر" با روش تحقیق کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که بینمؤلفه های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی اجتماعی با عملکرد آموزشی معلمان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد همچنین بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی معلمان رابطه معنادار وجود دارد.

رضایی و خلیل زاده در سال ۱۳۸۸ در مقاله ای تحت عنوان "رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس" با روش تحقیق کمی و همبستگی و رگرسیون به این نتیجه رسیدند که بین هوش اجتماعی مدیران و رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (۲) از بین سه مؤلفه هوش اجتماعی، مؤلفه مهارت های اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی بهترین پیش بین برای رضایت شغلی می باشند.

دودانگه و همکاران در سال ۱۳۹۵ در مقاله ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران" به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان یک ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد.

طالبی و غباری در سال ۱۳۹۱ در پژوهشی با عنوان تعیین رابطه تمایز یافتگی خود، هوش هیجانی و رضایت زناشویی در مراکز مشاوره شهر شاهرود به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و خود متمایز سازی و بین هوش هیجانی و رضایت زناشویی رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

اعتباریان و امید پناه در سال ۱۳۸۷ در مقاله ای تحت عنوان "رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی" با روش کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی و رضایت شغلی با یکدیگر همبسته هستند. همچنین، بین دو مؤلفه خود تنظیمی و مهارت های اجتماعی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

عیدی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در مقاله ای تحت عنوان "پیش بینی رضایتمندی ورزشکاران از طریق هوش هیجانی و مؤلفه های آن" با روش تحقیق کمی و همبستگی و رگرسیون به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایتمندی ورزشکاران همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون حاکی از آن است که دو مؤلفه خودتنظیمی و ارزیابی عواطف دیگران پیش بینی کننده ۵۰ درصد از واریانس رضایتمندی ورزشکاران بود.

^۱ . kool

باباخانی و همکاران در سال ۱۳۹۷ در مقاله ای تحت عنوان "پیش بینی رضایت شغلی براساس خودتنظیمی هیجانی و مکانیسم های دفاعی در کارمندان اداره بهزیستی استان تهران" با روش تحقیق کمی و همبستگی پیرسون به این نتیجه رسیدند که همه مولفه های خودتنظیمی هیجانی به غیر از آگاهی هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معنادار دارند. بین همه مولفه های خودتنظیمی هیجانی به غیر از آگاهی هیجانی با مکانیسم های دفاعی رشد نیافته و روان آزرده رابطه معکوس و معنادار دارند. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که خودتنظیمی هیجانی ۵ درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین می کند، اما سبک های دفاعی، رضایت شغلی را تبیین نمی کنند. در بررسی تفاوت های جنسیتی با آزمون t نشان داده شد، مردان در مولفه های رضایت از تفریحات، حقوق و مزایا و رضایت از شرایط محیط کار در سطح بالاتری از زنان قرار دارند. اما در نمره کلی رضایت شغلی بین زنان و مردان تفاوت معناداری مشاهده نشد.

محمدی و ملک محمدی در سال ۱۳۹۵ در مقاله ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی با وفاداری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی: اداره کل آموزش و پرورش استان گلستان" با روش تحقیق کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که تمامی ابعاد هوش هیجانی: خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و افزایش مهارت های اجتماعی (با رضایت شغلی و وفاداری سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین کارکنان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند و افرادی که نسبت به مشاغل خود وفاداری دارند نسبت به آنهایی که دارای وفاداری شغلی پایین تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می کنند. صفرزاد و همکاران در سال ۱۳۹۲ در مقاله ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل پست استان گلستان" با روش تحقیق کمی و همبستگی به این نتیجه رسیدند که تمامی ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و افزایش مهارت های اجتماعی) با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین کارکنان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند. و افرادی که نسبت به مشاغل خود تعهد دارند نسبت به آنهایی که دارای تعهد شغلی پایین تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می کنند. مشبکی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در مقاله ای با عنوان "ارتقا سطح رضایت شغلی کارکنان با استفاده از هوش هیجانی و چابکی سازمان" به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بر چابکی سازمان و رضایت شغلی افراد تاثیر مثبت و معناداری دارد.

-پیشینه خارجی

آوادانی و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۸ در مقاله ای تحت عنوان "مطالعه هوش اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان بخش بیمه در شهر میسورو" به این نتیجه رسیدند که افراد با هوش اجتماعی بالاتر می توانند مهارت های جدید خود را با شغلشان بدست آورده و عملکرد خود را بهبود دهند و تاثیر آن بر حیطه سنی مختلف متفاوت نیست.

امیدی^۲ و همکاران در سال ۲۰۱۷ در مقاله ای تحت عنوان "پیش بینی رضایت زناشویی بر مبنای خودتنظیمی هیجانی" به این نتیجه رسیدند که آگاهی هیجانی و شفافیت هیجانی پیش بین مناسبی جهت رضایت زناشویی می باشد.

لی^۳ در سال ۲۰۱۷ در مقاله ای تحت عنوان "چگونه هوش هیجانی با رضایت شغلی و خستگی مفرط در مشاغل خدماتی مرتبط می شود" به این نتیجه رسید که خودتنظیمی هیجانی ارتباط منفی با خستگی در کار دارد و خودآگاهی هیجانی تاثیر مهم و مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

اسلون و باکمن^۴، در سال ۲۰۱۶ در مقاله ای با عنوان "بررسی خودتمایز یافتگی و تعهد سازمانی" به این نتیجه رسیدند که بین آن دو ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد

پلگ^۵ و همکاران در سال ۲۰۱۵ در مقاله ای تحت عنوان "ارزیابی رضایت با خودتمایزی" به این نتیجه رسیدند که خودتمایز یافتگی یکی از مهمترین جنبه های سلامت روانی است و ارتباط مثبتی بین آن و رضایت شغلی فرد وجود دارد.

الحمادی^۶ و همکاران در سال ۲۰۱۵ در مقاله ای با عنوان "تاثیر هوش عاطفی بر رضایت شغلی" به این نتیجه رسیدند که ارتباط قوی بین هوش عاطفی و رضایت و تعهد شغلی افراد وجود دارد.

1. Avadhani

2. Omid

3. Lee

4. Sloan & buckman

5. Pleg

6. Alhamami

ایگیت^۱ و همکارانش در سال ۲۰۱۴ در مقاله ای تحت عنوان "استراتژی های تنظیم عواطف به عنوان پیش بین رضایت از زندگی در میان دانشجویان دانشگاه" به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی هیجانی عامل موثری در رضایت افراد می باشد که می بایست استراتژی های متناسب با آن اتخاذ گردد.

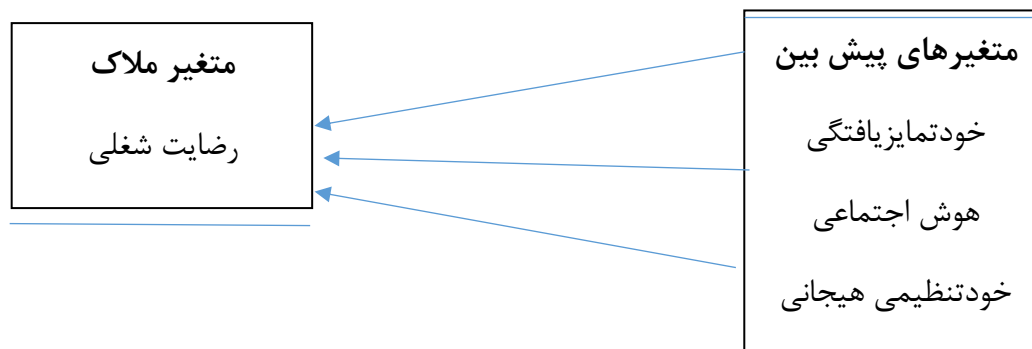
بیادسی^۲ و همکاران در سال ۲۰۱۳ در مقاله ای تحت عنوان "ارتباط بین خودتمایز یافتگی و رضایت در زندگی میان زنان" به این نتیجه رسیدند که زنان شاغل و متمایز رضایت بیشتری دارند و خودتمایز یافتگی یک عامل مهم در سلامت روانی در همه فرهنگ ها می باشد. لی و همکارانش در سال ۲۰۱۳ در مقاله ای تحت عنوان "تاثیر خودتنظیمی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت میان کارمندان بخش اورژانس" به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی زیرشاخه های رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار می دهد و ارتباط بسیار نزدیکی با رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد.

جورج و ایلایس^۳ در سال ۲۰۱۲ در مقاله ای تحت عنوان "هوش هیجانی و رضایت شغلی" به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد. از طرفی تجربه و وضعیت ازدواج نیز تاثیر مهمی بر این عوامل دارد. یحیی زاده^۴ و همکاران در سال ۲۰۱۲ در مقاله ای تحت عنوان "ارتباط بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی میان اساتید کارشناسی و کارشناسی ارشد" به این نتیجه رسیدند که هرچه معلمان هوش اجتماعی بیشتری داشته باشند رضایت شغلی بیشتری را تجربه می کنند. کاوایلا^۵ و همکارانش در سال ۲۰۱۲ در مقاله ای با عنوان "خودتمایز یافتگی و تاثیر آن بر استرس و رضایت شغلی" به این نتیجه رسیدند که سطوح بهتر خودتمایز یافتگی منجر به ارتباطات کاری بهتر می شود که این موضوع در افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس شغلی موثر است.

هرینگ^۶ و همکاران در سال ۲۰۱۱ در مقاله ای تحت عنوان "ارتباط بین خودتمایز یافتگی، رضایت ارتباطات، حمایت شریک، و افسردگی در یکسری بیماران ریه ای مزمن و شریکشان" به این نتیجه رسیدند که خودتمایز یافتگی شریک می تواند رضایت ارتباط شریک را پیش بینی کند.

براکت^۷ و همکارانش در سال ۲۰۱۰ در مقاله ای با عنوان "توانایی خودتنظیمی هیجانی، خستگی و رضایت شغلی میان معلمان بریتانیایی" به این نتیجه رسیدند که خودتنظیمی هیجانی باعث کاهش خستگی مفرط و افزایش رضایت شغلی میان معلمان می گردد.

مدل مفهومی تحقیق



1. Yigit

2. Biadisy

3. George & ilias

4. Yahyazadeh

5. Cavaiola

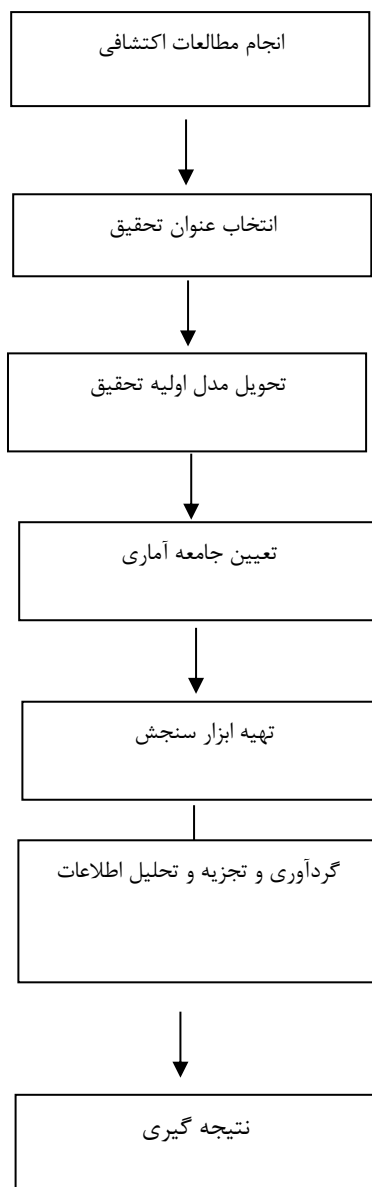
6. Haring

7. Brackett

روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. تحقیق توصیفی همانگونه که از نامش به وضوح می توان دریافت توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف می باشد. این تحقیق از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی است که به صورت میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته شد.

-فرآیند تحقیق



-جامعه ی آماری

جامعه آماری به کل گروه، افراد، رویدادها و پدیده های مورد علاقه محقق که قصد بررسی آنها را دارد اشاره دارد (دانایی فر و همکاران، ۱۳۸۳). با عنایت به موضوع این تحقیق، جامعه تحقیق، کارکنان ستادی یک بانک تجاری می باشد که حجم جامعه ۱۰۰۰ نفر است.

-حجم نمونه ی آماری

در این تحقیق جهت برآورد حجم نمونه کارکنان از فرمول کوکران به شرح زیر استفاده شده است:

$$n = \frac{\frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q}{d^2}}{1 + \left[\frac{1}{N} \left(\frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q}{d^2} - 1 \right) \right]}$$

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \left[\frac{1}{1000} \left(\frac{1.96^2 \times 0.5}{0.05^2 \times 0.5} - 1 \right) \right]} = 277$$

در این تحقیق تعداد کارکنان ستادی یک بانک تجاری ۱۰۰۰ نفر است که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه معادل ۲۷۷ نفر تعیین گردید.

-روش نمونه گیری

نمونه گیری، فرایند گزینش و انتخاب تعدادی از اعضاء جامعه است، به طوری که با بررسی نمونه و درک خصوصیات یا ویژگی های آزمودنی های نمونه، قادر به تعمیم ویژگی ها یا خصوصیات به عناصر جامعه باشیم (دانایی فر و همکاران، ۱۳۸۳). با عنایت به این موضوع روش نمونه گیری مناسب جهت این پژوهش نمونه گیری در دسترس می باشد.

-ابزار گردآوری داده ها

جهت جمع آوری اطلاعات در ادبیات و پیشینه تحقیق از روش گردآوری اطلاعات به روش کتابخانه ای از ابزارهایی نظیر کتاب، مقاله و اینترنت و به روش میدانی از ابزارهایی نظیر پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (شامل ۳ زیرمقیاس و ۲۱ گویه)، پرسشنامه DERS خودتنظیمی هیجانی (شامل ۶ زیرمقیاس و ۳۶ گویه) و پرسشنامه DSI خودتمایزیافتگی (شامل ۴ زیرمقیاس و ۴۳ گویه) و پرسشنامه مینه سوتا (شامل ۶ زیرمقیاس و ۱۹ گویه) جهت رضایت شغلی استفاده شده است. پرسشنامه ها دارای دو بخش مشخصات فردی افراد شامل (سن، جنس، سطح تحصیلات، سابقه خدمت) و سوالات است و پرسشنامه ها سوال معکوس ندارد.

روایی و پایایی ابزار سنجش:

منظور از روایی این است که مقیاس و محتوای ابزار با سوالات مندرج در ابزار دقیقاً موضوع متغیر ها و مورد مطالعه را بسنجد. یعنی آیا خصیصه ای که می خواهد اندازه گیری شود، اندازه گیری می شود یا خیر؟ (حافظ نیا، ۱۳۸۶: ۱۵۵). بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت (سرمدی، ۱۳۸۵: ۱۷۰).

پرسشنامه رضایت شغلی در مطالعات بسیاری نظیر پژوهش بابازاده و همکاران در بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر اصفهان استفاده شده است و روایی محتوایی آن توسط چند نفر از خبرگان و اساتید تایید شده است. اسکورن و فریدلندر سال (۱۹۹۸) همسانی درونی قابل قبولی را برای پرسشنامه تمایزیافتگی خود (DSI) گزارش کردند که نمره کلی آن ۰.۸۸ می باشد. رضایی در سال ۱۳۸۹ برای بررسی روایی مقیاس هوش اجتماعی ترومسو از روش های تحلیل عاملی اکتشافی و همبستگی خرده مقیاس ها استفاده کرد و بارهای عاملی گویه ها بالاتر از ۰.۳ بودند که نشان دهنده روایی پرسشنامه می باشد. گرتز و روئمر نیز در سال ۲۰۰۴ به وسیله تحلیل عاملی وجود ۶ عامل پرسشنامه خودتنظیمی هیجانی DERS را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که این مقیاس از همسانی درونی بالایی، ۰.۹۳ برخوردار می باشد.

منظور از اعتبار (پایایی)، میزان دقت شاخص ها و معیارهایی است که در راه سنجش پدیده مورد نظر تهیه شده اند (ساروخانی، ۱۳۷۳: ۲۸۶). در این تحقیق برای بررسی همسانی درون آزمون از الفای کرونباخ استفاده شده است.

متغیر	الفای کرونباخ	تعداد سوالات	تعداد آزمودنی ها
رضایت شغلی	۰/۹۴۶	۱۹	۲۷۷
خودتمایزیافتگی	۰/۸۶۰	۴۳	۲۷۷
هوش اجتماعی	۰/۸۲۵	۲۱	۲۷۷
خودتنظیمی هیجانی	۰/۷۹۸	۳۶	۲۷۷

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار الفای کرونباخ برای متغیر رضایت شغلی برابر با ۰/۹۴۶ و متغیر خودتمایزیافتگی برابر با ۰/۸۶۰، متغیر هوش اجتماعی ۰/۸۲۵ و متغیر خودتنظیمی هیجانی ۰/۷۹۸ می باشد که از مقدار لازم آن که ۰/۷۰ است بالاتر است. پس می توان گفت که اجزای درونی همه متغیرها دارای همبستگی عالی هستند.

- روش گرد آوری داده ها

به منظور جمع آوری داده ها با مراجع حضوری محقق به ادارات ستادی ۲۷۷ پرسشنامه متناسب با حجم نمونه در هر واحد میان کارکنان توزیع گردید.

- روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش جهت توصیف داده های جمع آوری شده از انواع شاخص های آماری توصیفی از جمله جداول فراوانی، درصد فراوانی، انواع نمودارها استفاده شد. به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها استفاده شد. برای آزمودن فرضیه ها و سوال پژوهش از روش آماری رگرسیون چندگانه به روش همزمان و گام به گام استفاده شده است. بدین صورت که خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته و وارد معادله ی رگرسیون شدند.

-تحلیل توصیفی یافته‌های تحقیق

جدول شماره ۱- یافته‌های توصیفی مقیاس‌ها و زیر مقیاس‌های مورد مطالعه در گروه نمونه

مقیاس و زیر مقیاس‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
رضایت شغلی	۲۷۷	۵۴/۱۴	۱۴/۹۴	۲۱	۹۰
زیر مقیاس رضایت شغلی	۲۷۷	۱۱/۲۱	۱/۳۲	۴	۱۵
	۲۷۷	۱۴/۳۵	۱/۳۴	۴	۱۹
	۲۷۷	۱۳/۶۵	۱/۲۵	۳	۱۴
	۲۷۷	۱۱/۶۳	۱/۳۳	۲	۹
	۲۷۷	۹/۷۸	۱/۶۳	۵	۱۸
	۲۷۷	۱۱/۲۴	۱/۶۴	۷	۱۵
	۲۷۷	۸۷/۰۵	۱۲/۹۱	۶۹	۱۹۸
مقیاس خودتمايز يافتگی	۲۷۷	۳۲/۵۲	۵/۳۴	۱۹	۵۰
زیر مقیاس خودتمايز يافتگی	۲۷۷	۳۱/۳۹	۴/۳۵	۱۸	۴۷
	۲۷۷	۳۹/۴۲	۲/۰۱	۲۳	۵۲
	۲۷۷	۲۳/۲۲	۳/۲۷	۱۰	۴۰
	۲۷۷	۶۸/۶۵	۱/۱۵	۳۵	۱۳۸
مقیاس هوش اجتماعی	۲۷۷	۳۵/۲۹	۶/۷۶	۱۲	۴۸
زیر مقیاس هوش اجتماعی	۲۷۷	۳۳/۰۲	۷/۸۶	۱۴	۳۸
	۲۷۷	۳۰/۲۰	۵/۶۸	۱۸	۴۷
	۲۷۷	۸۲/۴۵	۵/۸۶	۴۱	۱۵۸
مقیاس خودتنظیمی هیجانی	۲۷۷	۱۷/۱۱	۲/۳۲	۱۱	۲۷
زیر مقیاس خودتنظیمی هیجانی	۲۷۷	۱۵/۲۸	۱/۱۷	۷	۲۱
	۲۷۷	۱۷/۴۳	۲/۴۸	۸	۲۵
	۲۷۷	۱۸/۰۲	۰/۸۶	۱۵	۲۹
	۲۷۷	۲۴/۴۲	۲/۶۸	۱۴	۴۶
	۲۷۷	۱۶/۹۴	۲/۹۴	۸	۲۷
	۲۷۷	۱۵/۲۸	۱/۱۷	۷	۲۱
	۲۷۷	۱۷/۴۳	۲/۴۸	۸	۲۵

همانگونه که در جدول ۱ نشان می‌دهد نمرات افراد گروه نمونه در مقیاس رضایت شغلی دارای میانگین ۵۴/۱۴ می‌باشد همچنین میانگین نمرات افراد در خودتمايز يافتگی ۸۷/۰۵ می‌باشد که این نمرات در هریک از ابعاد آن متفاوت بوده است؛ بدین صورت که از بین ابعاد هوش اجتماعی بیشترین میانگین مربوط به پردازش اطلاعات (۳۵/۲۹) و کمترین میانگین مربوط به آگاهی اجتماعی (۳۰/۲۰) می‌باشد. در مقیاس خودتنظیمی هیجانی میانگین افراد گروه نمونه ۸۲/۴۵ می‌باشد و بیشترین میانگین مربوط به خرده مقیاس دسترسی محدود به راهبرد هیجانی (۲۴/۴۲) و کمترین مربوط به خرده مقیاس دشواری رفتار هوشمند (۱۵/۲۸) می‌باشد.

- تحلیل استنباطی آماره‌ها

- بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها استفاده شد که ماتریس آن در جدول ۲ ملاحظه می‌شود.

جدول ۲- ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹
نظام پرداخت	۱	۱																		
نوع شغل	۲	۰/۳۶**	۱																	
فرصت های پیشرفت	۳	۰/۱۹*	۰/۸۱**	۱																
جو سازمانی	۴	۰/۲۵**	۰/۸۴**	۰/۶۵**	۱															
سبک رهبری	۵	۰/۳۴**	۰/۷۸**	۰/۵۶**	۰/۶۲**	۱														
شرایط فیزیکی	۶	۰/۴۴**	۰/۷۴**	۰/۳۷**	۰/۵۴**	۰/۵۰**	۱													
وا. پذیری عاطفی	۷	۰/۱۸*	۰/۳۳**	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۲۸**	۰/۳۶**	۱												
جایگاه من	۸	۰/۳۱**	۰/۲۳**	۰/۱۵	۰/۲۰*	۰/۱۷*	۰/۲۰*	۰/۱۱	۱											
گریز عاطفی	۹	۰/۳۱**	۰/۲۶**	۰/۱۸*	۰/۲۵**	۰/۲۵**	۰/۱۸*	۰/۰۹	۰/۹۲**	۱										
هم آمیختگی	۱۰	۰/۳۵**	۰/۲۴**	۰/۱۶	۰/۱۷*	۰/۱۶	۰/۲۴**	۰/۱۵	۰/۹۲**	۰/۷۹**	۱									
پردازش اطلاعات	۱۱	۰/۲۲**	۰/۱۳	۰/۷	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۱۰	۰/۸۴**	۰/۶۸**	۰/۷۲**	۱								
مهارت های اجتماعی	۱۲	۰/۲۱**	۰/۱۵	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۹۲**	۰/۸۸**	۰/۸۰**	۰/۶۹**	۱							
آگاهی اجتماعی	۱۳	۰/۳۶**	۰/۲۸**	۰/۱۲	۰/۲۰*	۰/۲۷**	۰/۲۴**	۰/۳۰**	۰/۳۵**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۳۱**	۰/۲۷**	۱						
عدم پذیرش پاسخ	۱۴	۰/۲۲**	۰/۱۳	۰/۷	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۱۰	۰/۸۴**	۰/۶۸**	۰/۷۲**	۰/۲۵**	۰/۸۴**	۰/۶۵**	۱					
دشواری رفت. هوشمند	۱۵	۰/۲۱**	۰/۱۵	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۹۲**	۰/۸۸**	۰/۸۰**	۰/۳۴**	۰/۷۸**	۰/۵۶**	۰/۶۲**	۱				
دشواری	۱۶	۰/۳۶**	۰/۲۸**	۰/۱۲	۰/۲۰*	۰/۲۷**	۰/۲۴**	۰/۳۰**	۰/۳۵**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۴۴**	۰/۷۴**	۰/۳۷**	۰/۵۴**	۰/۸۴**	۱			

<http://www.jisc.ir>

کنترل تکانه																			
فقدان آگاهی	۱۷	-۰/۲۲**	۰/۱۳	۰/۷	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۱۰	۰/۸۴**	۰/۶۸**	۰/۷۲**	۰/۱۸*	۰/۳۳**	-۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۹۲**	۰/۳۳	۱	
راهبردهیجانی	۱۸	-۰/۲۱**	۰/۱۵	۰/۱۰	۰/۱۶	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۹۲**	۰/۸۸**	۰/۸۰**	۰/۱۲	۰/۱۲	۰/۰۲	۰/۹۲**	۰/۸۸**	۰/۸۰**	-۰/۳۴**	۱
عدم وضوح هیجانی	۱۹	-۰/۳۶**	۰/۲۸**	۰/۱۲	۰/۲۰*	۰/۲۷**	۰/۲۴**	۰/۳۰**	۰/۳۵**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۲۷**	۰/۲۴**	۰/۳۰**	۰/۳۵**	۰/۳۴**	۰/۳۳**	۰/۴۴**	۱

P<۰/۰۵* **P<۰/۰۱****

یافته های مربوط به فرضیه ها و سوال پژوهش

برای آزمودن فرضیه ها و سوال پژوهش از روش آماری رگرسیون چندگانه به روش همزمان و گام به گام استفاده شده است. بدین صورت که خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته و وارد معادله ی رگرسیون شدند.

– **فرضیه اول:** بین خودتمایز یافتگی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شده است، بدین صورت که خودتمایز یافتگی به عنوان متغیرهای پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله ی رگرسیون شدند. جدول ۳ شاخص های آماری مدل رگرسیون و جدول ۴ ضرایب رگرسیون برای پیش بینی رضایت شغلی توسط متغیر خودتمایز یافتگی را نشان می دهد

جدول ۳- مدل رگرسیون و شاخص های آماری خودتمایز یافتگی برای پیش بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	۶۵۱۵/۰۲	۴	۱۶۲۸/۷۵	۷/۱۷	۰/۰۰۱

جدول ۴- ضرایب رگرسیون مولفه های خودتمایز یافتگی برای پیش بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۳/۲۲	۰/۰۰۲	۰/۴۶	۰/۲۱	۱۳/۴۷
واکنش پذیری عاطفی	۰/۰۵	۰/۴۷	۰/۶۳۹			
جایگاه من	۰/۳۸	۳/۷۱	۰/۰۰۱			
گریز عاطفی	۰/۲۰	۱/۸۳	۰/۰۶۸			
هم آمیختگی	۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۹۱۳			

همانگونه که نتایج جدول ۴ نشان می دهد به منظور بررسی تاثیر مولفه های خودتمایز یافتگی از روش تحلیل رگرسیون به روش همزمان، یک مدل ارائه شده است. از بین خودتمایز یافتگی، جایگاه من قادر به پیش بینی رضایت شغلی در سطح ۰/۰۰۱ است و مولفه های واکنش پذیری عاطفی، گریز عاطفی و هم آمیختگی تاثیر معناداری در پیش بینی رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری نداشتند. در مجموع ۲۱ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط جایگاه من تبیین می شود، به عبارت دیگر کارکنان ستادی یک بانک تجاری که از جایگاه من استفاده می کنند رضایت شغلی بیشتری دارند.

– **فرضیه دوم:** بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

برای آزمودن این روش پژوهش از رگرسیون به روش همزمان استفاده شده است، بدین صورت که هوش اجتماعی به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله ی رگرسیون شدند. جدول ۵ شاخص های آماری مدل رگرسیون و جدول ۵ ضرایب رگرسیون برای پیش بینی رضایت شغلی توسط متغیر هوش اجتماعی را نشان می دهد.

جدول ۵- مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری هوش اجتماعی برای

پیش‌بینی رضایت شغلی جدول

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
هوش اجتماعی	۲۹۷۲/۳۱	۱	۲۹۷۲/۳۱	۱۴/۶۶	۰/۰۰۱

متغیر مستقل: هوش اجتماعی

متغیر ملاک: رضایت شغلی

جدول ۶- ضرایب رگرسیون هوش اجتماعی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۹/۲۵	۰/۰۰۱	۰/۳۱	۰/۰۹	۱۴/۲۳
هوش اجتماعی	-۰/۳۱	-۳/۸۲	۰/۰۰۱			

همانطور که نتایج موجود در جدول ۶ نشان می‌دهد هوش اجتماعی به طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشد ($p < 0/001$ و $B = -0/31$). همچنین این نتایج نشان می‌دهد که حدود ۹ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط هوش اجتماعی تبیین می‌شود.

جدول ۷ شاخص‌های آماری مدل رگرسیون و جدول ۸ ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی توسط مولفه‌های هوش اجتماعی را نشان می‌دهد.

جدول ۷- مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری مولفه‌های هوش اجتماعی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	۵۰۵۹/۶۵	۳	۱۶۸۶/۵۵	۶/۶۱	۰/۰۰۱

جدول ۸- ضرایب رگرسیون مولفه‌های هوش اجتماعی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۸/۵۰	۰/۰۰۱	۰/۴۱	۰/۱۶	۱۳/۸۳
پردازش اطلاعات	۰/۴۳	-۲/۸۹	۰/۰۰۵			
مهارت های اجتماعی	۰/۰۴	۰/۳۳	۰/۷۳			
آگاهی اجتماعی	۰/۴۶	۲/۵۰	۰/۰۱			

همانگونه که نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد به منظور بررسی تاثیر مولفه‌های هوش اجتماعی برای پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری از روش تحلیل رگرسیون به روش همزمان، یک مدل ارائه شده است. از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، مولفه‌ی پردازش اطلاعات در سطح ۰/۰۰۵ به طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشند و همچنین مولفه‌ی آگاهی اجتماعی در سطح ۰/۰۱ به طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در گروه نمونه می‌باشد و تنها متغیر مهارت های اجتماعی تاثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری نداشته است. در مجموع ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط مولفه‌های پردازش اطلاعات و آگاهی اجتماعی تبیین می‌شود، به عبارت دیگر کارکنان ستادی یک بانک تجاری که هوش اجتماعی بهتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند.

- **فرضیه سوم:** بین خودتنظیمی هیجانی و رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. برای آزمودن این فرضیه از تحلیل رگرسیون به روش همزمان استفاده شده است، بدین صورت که خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیر پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله‌ی رگرسیون شدند. جدول ۹ شاخص‌های آماری مدل رگرسیون و جدول ۱۰ ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی توسط متغیر خودتنظیمی هیجانی را نشان می‌دهد.

جدول ۹- مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
خودتنظیمی هیجانی	۳۸۸۰/۷۳	۱	۳۸۸۰/۷۳	۱۹/۸۱	۰/۰۰۱

متغیر مستقل: خودتنظیمی هیجانی

متغیر ملاک: رضایت شغلی

جدول ۱۰- ضرایب رگرسیون خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۸/۶۷	۰/۰۰۱	۰/۳۶	۰/۱۳	۱۳/۹۹
خودکارآمدی	-۰/۳۶	-۴/۴۵	۰/۰۰۱			

همانطور که نتایج موجود در جدول ۱۰ نشان می‌دهد خودتنظیمی هیجانی به طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشد ($p < 0/001$ و $B = -0/36$). همچنین این نتایج نشان می‌دهد که حدود ۱۳ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می‌شود. به عبارت دیگر افرادی که خودتنظیمی هیجانی بالاتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند. جدول ۱۱ شاخص‌های آماری مدل رگرسیون و جدول ۱۲ ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی توسط مولفه‌های خودتنظیمی هیجانی را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱- مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری مولفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
۱	۸۳۵۶/۴۷	۶	۱۳۹۲/۷۵	۷/۳۷	۰/۰۰۱

جدول ۱۲- ضرایب رگرسیون مولفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

متغیر	ضریب بتا	T	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
ثابت		۶/۳۲	۰/۰۰۱	۰/۳۸	۰/۱۹	۱۲/۴۴
عدم پذیرش پاسخ	۰/۳۵	-۲/۵۳	۰/۰۴۳			
دشواری رفتار هوشمند	۰/۱۳	۰/۷۵	۰/۰۵۲			
دشواری کنترل تکانه	۰/۴۲	۲/۱۳	۰/۰۱			
فقدان آگاهی	۰/۲۷	-۱/۳۳	۰/۰۰۴			
دسترسی محدود به راهبرد هیجانی	۰/۸۴	۰/۶۹	۰/۱۳۴			
عدم وضوح هیجانی	۰/۶۶	۰/۲۱	۰/۰۰۱			

همانگونه که نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد به منظور بررسی تاثیر مولفه‌های خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری از روش تحلیل رگرسیون به روش همزمان، یک مدل ارائه شده است. از بین مؤلفه‌های خودتنظیمی هیجانی، مولفه‌ی عدم پذیرش پاسخ در سطح ۰/۰۰۵ به طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری می‌باشند و همچنین مولفه‌های فقدان آگاهی و عدم وضوح هیجانی در سطح ۰/۰۱ به طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در گروه نمونه می‌باشد و تنها متغیرهای دسترسی محدود به راهبرد هیجانی، دشواری کنترل تکانه و دشواری رفتار هوشمند تاثیر معناداری بر رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری نداشته است. در مجموع ۱۹ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط فقدان آگاهی، عدم وضوح هیجانی و عدم پذیرش پاسخ تبیین می‌شود، به عبارت دیگر کارکنان ستادی یک بانک تجاری که خودتنظیمی هیجانی بهتری دارند رضایت شغلی بالاتری دارند.

سوال پژوهش: سهم خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری چقدر می‌باشد؟

برای آزمودن سوال پژوهش از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. بدین صورت که، خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد معادله‌ی رگرسیون شدند. جدول ۱۳ شاخص‌های مدل رگرسیون و

جدول ۱۴ ضریب رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی را بر اساس متغیرهای خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی نشان می‌دهد.

جدول ۱۳- مدل رگرسیون و شاخص‌های آماری خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
۱	۴۰۷۳/۸۸۴	۱	۴۰۷۳/۸۸۴	۲۰/۹۵۲	۰/۰۰۱
۲	۶۱۸۸/۱۵۰	۲	۳۰۹۴/۰۷۵	۱۷/۱۹۹	۰/۰۰۱
۳	۶۹۷۶/۳۸۵	۳	۲۳۲۵/۴۶۲	۱۳/۲۶۹	۰/۰۰۱

مدل اول: خودتمایز یافتگی

مدل دوم: خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی

مدل سوم: خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی

جدول ۱۴- ضرایب رگرسیون خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی برای پیش‌بینی رضایت شغلی

مدل	متغیرها	ضریب بتا	t	سطح معناداری	R	R ²	خطای برآورد
اول	خودتمایز یافتگی	-۰/۳۶	۴/۵۷	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۱۳	۱۳/۹۴
دوم	خودتمایز یافتگی هوش اجتماعی	۰/۲۹ ۰/۲۷	۳/۵۸ ۳/۴۲	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۱	۰/۴۵	۰/۲۰	۱۳/۴۱
سوم	خودتمایز یافتگی هوش اجتماعی خودتنظیمی هیجانی	۰/۲۶ ۰/۲۲ ۰/۱۷	۳/۲۸ ۲/۶۴ ۲/۱۲	۰/۰۰۱ ۰/۰۰۹ ۰/۰۳	۰/۴۸	۰/۲۳	۱۳/۲۳

همانطور که جدول ۱۳ نشان می‌دهد به منظور بررسی سوال پژوهش با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام، سه مدل ارائه شده است. از بین متغیرهای پیش‌بین پژوهش خودتمایز یافتگی با سطح معناداری ۰/۰۰۱ بیشترین سهم را در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان ستادی یک بانک تجاری دارد و به ترتیب خودتنظیمی هیجانی و هوش اجتماعی در سطح ۰/۰۰۹ و ۰/۰۳ قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی در گروه نمونه داشتند. در مجموع ۲۳ درصد از واریانس رضایت شغلی توسط مولفه‌های خودتمایز یافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری تبیین می‌شود.

بحث و نتیجه گیری:

در عصر جهانی شدن و پیشرفت سریع فن آوری، سرمایه انسانی به عنوان مهمترین سرمایه‌ی سازمانها قلمداد شده است. در واقع از آنجا که نیروی انسانی هر سازمان به عنوان مهمترین منبع راهبردی در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی را ایفا نموده و نیروی محرکه سازمان محسوب می شود، تصورات و نگرش های آنان به شغلشان در حیات، کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است. نگرش کلی انسانها به شغلشان عینیت بخش پدیده‌های رفتاری است که در کتابهای مدیریت بر آن "خشنودی شغلی" و "رضایت شغلی" نام نهاده اند. در واقع رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، زیرا باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. درواقع نیروی انسانی و ایجاد رضایت شغلی آنان، همان حلقه مفقوده‌ای است که برای تحقق اهداف و پیشرفت هر سازمان بالاخص بانکها لازم و رضایت شغلی، شرط موفقیت آنها است. در واقع، کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست می شوند. بنابراین توجه شایسته و مناسب به رضایت شغلی کارکنان در سازمانها بالاخص سازمانهای خدماتی و پرورش نیروی انسانی توانمند، راضی، علاقمند به کار، پویا و خلاق، می‌تواند موفقیت سازمان را رقم زند. با توجه به موارد فوق، ضرورت بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان احساس می‌شود زیرا شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان به بانکها کمک می‌کند که در راستای بهبود این نگرش ارزشمند در کارکنان حرکت کنند.

یافته‌های پژوهشگران حوزه سازمانی و مدیریت، حاکی از آن است که علاوه بر عوامل سازمانی و محیطی، عوامل فردی نیز بر رضایت شغلی اثرگذار است که برخی از این عوامل فردی شامل خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی است. همان طور که در پژوهش‌ها بیان شده است یکی از عوامل موثر بر رضایت شغلی سوابق فردی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان است. بنابراین در این پژوهش به پیش بینی رضایت شغلی بر اساس خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی در میان کارکنان ستادی یک بانک تجاری پرداخته شد. بررسی این موضوع از طریق تحلیل رگرسیون چندگانه صورت گرفت و نتایج تحقیق نشان داد که از بین متغیرهای پیش بین پژوهش، خودتمایزیافتگی بیشترین سهم را در پیش بینی رضایت شغلی داشته و سپس به ترتیب خودتنظیمی هیجانی و هوش اجتماعی قادر به پیش بینی رضایت شغلی در کارکنان ستادی یک بانک تجاری را داشتند. بعبارت دیگر هرچه هوش اجتماعی، خودتمایزیافتگی و خودتنظیمی هیجانی در کارکنان بالاتر باشد، رضایت شغلی آنها بیشتر می‌شود. نتایج تحقیق حاضر با نتایج پژوهش های طالبی و غباری (۱۳۹۱) با عنوان تعیین رابطه تمایزیافتگی خود، هوش هیجانی و رضایت زناشویی در مراکز مشاوره شهر شاهرود، اسلون و باکمن (۲۰۱۶) بررسی خودتمایزیافتگی و تعهد سازمانی، پلگ و همکارانش (۲۰۱۵) ارزیابی رضایت با خودتمایزی، ببادسی و همکارانش (۲۰۱۳) ارتباط بین خودتمایزیافتگی و رضایت در زندگی، کاویلا و همکارانش (۲۰۱۲) خودتمایزیافتگی و تاثیر آن بر استرس و رضایت شغلی، دودانگه و همکارانش (۱۳۹۵) بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران، پوریزدانی و همکارانش (۱۳۹۴) رابطه بین هوش اجتماعی با عملکرد و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسط شهرستان نوشهر و رضایی و خلیل زاده (۱۳۸۸) رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس، آوادانی و همکارانش (۲۰۱۸) مطالعه هوش اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان بخش بیمه، یحیی زاده و همکارانش (۲۰۱۲) ارتباط بین هوش اجتماعی و رضایت شغلی میان اساتید کارشناسی و کارشناسی ارشد، ایگیت و همکارانش (۲۰۱۴) استراتژی‌های تنظیم عواطف به عنوان پیش بین رضایت از زندگی درمیان دانشجویان دانشگاه، لی و همکارانش (۲۰۱۳) تاثیر خودتنظیمی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت میان کارمندان بخش اورژانس، براکت و همکارانش (۲۰۱۰) توانایی خودتنظیمی هیجانی، خستگی و رضایت شغلی میان معلمان بریتانیایی نیز همخوانی دارد.

محدودیت‌های تحقیق:

انسان موجودی است که از رفتار پیچیده برخوردار است به گونه‌ای که گاه و بی‌گاه از بیان واقعیت در شرایطی که فکر می‌کند ممکن است به نفع او نباشد، خودداری کند. به این علت تحقیقات علوم انسانی با مشکلاتی مواجه است. در این تحقیق نیز نظیر هر تحقیق دیگری محدودیت‌هایی وجود داشت که بر کمیت و کیفیت داده‌ها تأثیرگذار بوده‌اند. محدودیت‌های تحقیق عبارت بودند از:

۱- در جامعه ما پژوهش و تحقیق جایگاه رفیع و واقعی خود را پیدا ننموده و به این امر مهم کمتر توجه گردیده است و بیشتر مورد بی مهری واقع شده است، در نتیجه، مشکلات بسیاری برای محققین و دانشجویان ایجاد می‌کند که باعث طولانی شدن زمان اجرای طرح‌های مطالعاتی و گاه بی‌نتیجه ماندن آنها شده و در نهایت موجب بالا رفتن هزینه فرصت طرح‌ها و پژوهش‌ها می‌گردد که از آن جمله می‌توان به بی حوصلگی

- پاسخ دهندگان، مشغله کاری، حاکمیت روح محافظه کاری و ترس از عواقب پر کردن پرسشنامه، بعضی مواقع کتمان واقعیت، نگاه بازاری به تحقیق، نا امید بودن به نتایج تحقیق و عبث پنداشتن کار تحقیقی و... اشاره نمود.
- ۲- محدودیت ذاتی پرسشنامه، زیرا پرسشنامه ممکن است نتواند نظرات جامعه آماری را به درستی منعکس کند.
- ۳- عدم وجود دسترسی به منابع کتابخانه‌ای، مقالات، مجلات، و سایتهای معتبر علمی و خارجی که موجب اتلاف وقت و هزینه گردیده است.
- ۴- محدودیت روش جمع‌آوری داده‌ها: ابزار بکار رفته در این تحقیق پرسشنامه بود و افراد ممکن است به دلایل مختلف واقعیت‌ها را منعکس نکنند، برای رفع این کمبود بهتر بود از مصاحبه و مشاهده یا سایر موارد در صورت امکان استفاده شود که به دلیل محدودیت‌های زمانی، منابع و امکانات این امر میسر نشد.

پیشنهادهات

- با توجه به تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته و نتایج حاصل از تحقیق و با نظر به بحث و بررسی درباره نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق و نگاهی به تحقیقات دیگران، پیشنهادهای در جهت افزایش رضایت شغلی از طریق بهبود خودتمایزیافتگی، هوش اجتماعی و خودتنظیمی هیجانی ارائه می‌شود که به شرح زیر است:
- در یک جمع بندی با توجه به نظرات صاحب نظران توصیه می‌شود به منظور بهبود رضایت شغلی در سازمان ها، مدیران و مسئولان با استفاده از رفتارهای پیش گیرانه از جمله نظرسنجی مستمر از کارکنان، آسیب شناسی شخصیتی و رفتاری کارکنان و برگزاری جلسات با آنها را در دستور کار خود قرار داده، نتایج حاصل از آن ها را در اختیار مدیریت عالی سازمان به منظور توجه جدی به عوارض و کاستی ها قرار دهند. برگزاری جلسات با کارکنان و اخذ پیشنهادهای و تبدیل آن به طرح های اجرایی به منظور بهبود رضایت شغلی نیز می تواند یکی دیگر از توصیه ها باشد.
- از طرفی جهت بهبود خودتمایزیافتگی کارکنان پیشنهاد می‌شود:
- با توجه به نظریه بوئن خودتمایزیافتگی هم یک مفهوم درون روانی و هم میان فردی است. در واقع فرد تمایزیافته قادر است میان فکر کردن و احساس کردن توازن برقرار کند و دارای خویشتن داری و توانایی مقاومت در مقابل تکانه های هیجانی می باشد. نتایج برخی پژوهش ها نشان می دهد که آموزش مهارتهای ارتباطی می تواند بر میزان تمایزیافتگی افراد تاثیر گذارد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۳) بنابراین پیشنهاد می شود که در سازمان ها دوره های آموزش و توسعه مهارتهای ارتباطی با رویکرد مربی گری برگزار گردد و نتایج حاصل از آن در خودتمایزیافتگی و رضایت شغلی نیز مورد بررسی قرار گیرد.
 - از طرفی جهت بهبود هوش اجتماعی کارکنان که منجر به افزایش توانایی برای برقراری ارتباط موثر، افزایش آگاهی محیطی، کسب مهارتهای تشخیصی، قدرت تاثیرگذاری، بهبود روحیه همکاری گروهی می گردد پیشنهاد می شود:
 - پیشنهاد می شود که سازمان در ابتدا هوش اجتماعی همه کارکنان را از طریق تست های روانشناسی یا مصاحبه های رفتاری مورد بررسی قرار دهد و سپس با در نظر گرفتن نقاط ضعف کارکنان در هر یک از ابعاد هوش اجتماعی، دوره های آموزش و توسعه مانند مهارت های ارتباطی، مهارتهای شنود فعال، فن بیان، زبان بدن، ارتباطات سازمانی و بین فردی، ارتباط خلاق و اثربخش با رویکرد کارگاهی و مربی گری برگزار نمایند و نتایج آن را بر تقویت هوش اجتماعی کارکنان بررسی نمایند. یا برگزاری سمینارها و یا سخنرانی های موثر و ارائه کتابهای مفید در این زمینه می تواند کارگشا باشد.
 - از طرفی جهت بهبود خودتنظیمی هیجانی کارکنان پیشنهاد می شود:
 - با توجه به اهمیت توانایی تنظیم هیجانات بر میزان رضایت شغلی کارکنان می توان با بهره گیری از راهنمایی و تکنیک های درمانی روان شناسان و مشاوران در بانک جهت افزایش آگاهی و کسب مهارت های تنظیم هیجانی و بکارگیری مکانیسم های رشد یافته در جهت ارتقاء رضایت شغلی و اهداف فردی و سازمانی استفاده نمود.

منابع

- آقااحمدی، ق، حلیمی، ص و کیادلیری، ل. (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش اجتماعی با مهارت کارآفرینی دانشجویان دانشگاه آزاد شهرستان چالوس، دومین کنفرانس دانشجویی کارآفرینی کشور دانشگاه مازندران
- اعتباریان، ا، امیدپناه، ع. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و رضایت شغلی با یکدیگر همبسته هستند. همچنین، بین دو مولفه خود تنظیمی و مهارت های اجتماعی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی. دوره ۲. شماره ۸. ص ۵۵-۶۶
- باباخانی، ن، رحیمی منجری، ن. (۱۳۹۷). پیشبینی رضایت شغلی براساس خودتنظیمی هیجانی و مکانیسمهای دفاعی در کارمندان اداره بهزیستی استان تهران. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی. دوره دهم، شماره ۲۴، ص ۸۰-۹۸
- پوریزدانی، ع، علیخانی، ن، شیخ، ع، خطیری، خ، (۱۳۹۴). رابطه بین هوش اجتماعی با عملکرد و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسط شهرستان نوشهر. دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- خدایاری فرد، م؛ عابدینی، ی (۱۳۸۹). نظریه ها و اصول خانواده درمانی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- خورشیدزاده، م. (۱۳۸۷). هوش هیجانی، روزنامه آفرینش، ص ۸
- درویش، ح. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی. فرهنگ مدیریت. سال پنجم. شماره شانزدهم.
- دودانگه، س، ذاکریان، ا، دهقانی، م، قاضی طباطبایی، س م، پیرمند، ر. (۱۳۹۵). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران. بهداشت و ایمنی کار. دوره ۶. شماره ۱
- رضایی، ا، خلیل زاده، ا. (۱۳۸۸). رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس. علوم تربیتی. سال دوم. شماره ۷. ص ۱۴۵-۱۲۱
- شرترز، ب، (۱۳۶۹). بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی. ترجمه زندی پور.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای. رشد.
- صفرزاد، ح، سلمانی، س، آقایی ع. (۱۳۹۲). اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی.
- طالبی، م، غباری بناب، ب، (۱۳۹۱). تعیین رابطه تمایز یافتگی خود، هوش هیجانی و رضایت زناشویی در مراکز مشاوره شهر شاهرود. زن و مطالعات خانواده. سال پنجم، شماره ۱۸. ص ۳۲-۱۵
- علیزاده اقدم، م ب، عباس زاده، م، حیاتی، ص. (۱۳۹۵). بررسی رابطه هوش اجتماعی با قابلیت کارآفرینی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه تبریز. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران. دوره ۵. شماره ۳. ص ۳۴۵-۳۶۸
- عیدی، ح، عباسی، ه، بخشی، ا، فدایی، م، (۱۳۹۲). پیش بینی رضایتمندی ورزشکاران از طریق هوش هیجانی و مولفه های آن. مطالعات روان شناسی ورزشی. شماره ۶. ص ۳۷-۴۸

- Alhamami, n, hashim, m t, songip, a, al saeed, a h. (2015). The Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction. Information and Knowledge Management. Vol.5, No.6. p 98-102
- Bahrami M, Kareshki H, editors. Review and compare master emotional intelligence and self-regulation in master degree students of humanities sciences and engineering. (2011) 1st National Conference on the Findings of Cognitive Science in Education, Mashhad, Iran: Civilica
- Biadys, a, Peleg, o. (2013). The relationship between differentiation of self and satisfaction with life amongst Israeli women: A cross cultural perspective. Scientific research. Vol 5 (9).
- Bracket, m, palomera, r, mojsa, j, Reyes, c. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. psychology in the Schools 47(4):406 – 417
- Cavala, a, Callandra P, Nadya H, Neil J. Lavender. (2012). Differentiation of self and its relation to work stress and work satisfaction. Journal of psychological issues in organizational culture. Vol 3. Issue 1. P 7-20
- Haring, b. (2011). Relationship among differentiation of self, relationship satisfaction, partner support, and depression in patients with chronic lung disease and their partners. pubmed
- Lathesh, k, Avadhani, d. (2018). A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in mysuru city. International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET) Volume 9, Issue 1, January 2018, pp. 530–537

- Lee, h, Choi, m, Moon, t. (2013). Impact of Self-Regulation on Job Satisfaction and Turnover Intention among Emergency Medical Workers. Researchgate.
- Lee, h. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. International review of administrative
- Omidi. A, Talighi, e. (2017). Prediction couple's marital satisfaction based on emotion regulation. International educational psychological researchers. vol 3 (3). P 157-162
- Shaw, J. D., Duffy, M. K., Jenkins, G. D., & Gupta, N. (1999). Positive and negative affect, signal sensitivity, and pay satisfaction. Journal of management, 25(2), 189-205
- Sloan, d, buckman, r. (2016). Exploring differentiation of self and organizational commitment. Journal of Managerial Psychology 32(2):193-206