

بررسی رابطه میان هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی پرستاران مراکز آموزش و درمانی شهرستان تبریز

دکتر حسن درویش^۱، فاطمه شعبانی^۲، ریاب قاسم پور^۳

۱ - استاد یار بخش اقتصاد، مدیریت و حسابداری سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، تهران-ایران

۲ - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران-ایران

۳ - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران-ایران

چکیده

زمینه و هدف: مهم ترین هدف هر سازمان دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است و نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم ترین ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد. هدف از مطالعه حاضر سنجش رابطه بین هوش هیجانی با خود کارآمدی و رضایت شغلی در پرستاران مراکز آموزشی درمانی شهرستان تبریز می باشد.

مواد و روش ها: این مطالعه یک پژوهش همبستگی می باشد. نمونه پژوهش که شامل ۱۰۰ نفر از پرستاران مراکز آموزش و درمانی تبریز است از ده مرکز آموزش و درمانی تبریز با جامعه آماری بیش از ۳۵۰۰ نفر را تشکیل می دهند که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. داده ها با استفاده از پرسشنامه هوش هیجانی (Austin, E, J. 2004) و پرسشنامه توصیف شغل (Smith, et al., 1969) و خودکارآمدی (Scherer & Madox, 1982) جمع آوری شد. روایی این پرسشنامه از طریق اعتبار محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ اندازه گیری شد که برای تنظیم هوش هیجانی ۰/۸۰، تنظیم عواطف ۰/۵۵، بهره وری ۰/۵۹ و ارزیابی ۰/۵۴ بدست آمده است. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ تجزیه و تحلیل شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی ساده و رگرسیون چندگانه استفاده شده است. برای بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی ساده استفاده گردیده است.

یافته ها: تعداد افراد مورد مطالعه ۱۰۰ نفر از پرستاران و سرپرستاران مراکز آموزشی و درمانی تبریز بابازه ی سنی پرستاران ۳۰-۲۲ و سرپرستاران ۴۰-۲۸ می باشد. بر اساس یافته های پژوهش حاضر، وجود همبستگی میان هوش هیجانی با رضایت شغلی با ضریب همبستگی ۰/۳۶ و در سطح ۰/۰۱ معنادار می باشد. علاوه براین همبستگی میان هوش هیجانی و خود کارآمدی با ضریب همبستگی ۰/۳۰ در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است و در خصوص همبستگی رضایت شغلی و خود کارآمدی نیز ضریب همبستگی ۰/۶۲ بدست آمده است.

نتیجه گیری: نتایج حاصل از پژوهش وجود رابطه میان هوش هیجانی و خودکارآمدی و هوش هیجانی و رضایت شغلی و خودکارآمدی در پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز را تأیید نموده و همچنین مولفه های هوش هیجانی می تواند رضایت شغلی و خودکارآمدی را پیش بینی کند.

کلید واژگان: هوش هیجانی، رضایت شغلی خودکارآمدی، مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز

یکی از موضوعات مهم مورد توجه نیروی انسانی در سازمان ها، تأمین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آن هاست توجه به این عامل اساسی بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه های با ارزش قائل هستند از آنجایی که کارآیی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش بینی نیست عوامل متعدد دیگری در این زمینه دخیل است که برخواسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است (حسین زاده و صائمان، ۱۳۸۱) مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است. عامل های کارآمد در بهره وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش های انجام کار و نیروی انسانی. نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد. حتی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد به هدف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۵) کارکنان بزرگ ترین منبع و ثروت سازمان ها هستند با توجه به هیجان ها و عواطف و کاربرد مناسب آن ها در روابط انسانی، درک هیجانات خود و دیگران و مدیریت مطلوب آن ها و نیز ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان ها موضوعی است که طی دهه ی گذشته با عنوان هوش هیجانی (عاطفی) مورد توجه قرار گرفته است. امروزه هوش عاطفی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که شامل درک دقیق عواطف خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات عاطفی دیگران است هوش عاطفی، فرد را از نظر عاطفی ارزیابی می کند به این معنی که فرد به چه

میزانی از هیجان ها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آن ها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در مورد هوش هیجانی این است که توانایی های هوش هیجانی ذاتی نیستند و آن ها می توانند آموخته شوند (Golman, 1996) با توجه به اهمیت هوش هیجانی به عنوان یکی از عامل هایی که رفتار سازمانی فرد را تحت تأثیر قرار می دهد در این پژوهش سعی شده است رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به گستردگی گروه پرستاری در مراکز آموزشی و درمانی کشور توجه به نیازها و خواسته های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت جامعه است. و این بررسی ها به مدیران پرستاری کمک می کند تا کارکنان دارای هوش هیجانی بالا را انتخاب و در سازمان حفظ کنند و اهداف سازمانی را با حداکثر بهره وری و رضایتمندی محقق سازند.

مراکز آموزش و درمانی از نهادهای مهم و سازمان یافته و رسمی جامعه است. کادر پزشکی هنگام انجام عملیات حرفه ای و کارهای عملی، عواطف را جایگزین وظایف می کنند حتی اگر از نظر شغلی، رضایت و رفاه زیادی نداشته باشند ولی به مجرد اینکه زندگی بیمار دچار مخاطره می شود. تمام افکار قبلی خود را کنار می گذارند و تنها مسئله مهم، برگرداندن سلامت و زندگی بیمار می شود. پرستاران که بزرگ ترین گروه را در سازمان بهداشت و درمان تشکیل می دهند. همانند همه افراد در معرض عوامل استرس زای محیط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و خانوادگی قرار می گیرند و علاوه بر آن با استرس های شغلی فراوان روبرو هستند بنابراین توجه به نیازهای آنان می تواند در افزایش بهره وری این گروه تأثیر زیادی داشته باشد. هوش هیجانی موضوعی است که

سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات و توانمندی های انسانی دارد. کارکنان برخوردار از هوش هیجانی بالا می توانند اهداف سازمانی را با حداکثر بهره وری و رضایتمندی و کارآمدی تحقق بخشند هوش منطقی از طریق وراثت و هوش عاطفی از طریق آموزش و یادگیری ایجاد می شود (شریفان ثانی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی به عنوان یکی از عواملی که کارایی فرد و رفتار سازمانی فرد را تحت تأثیر قرار می دهد از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از طرفی رضایت شغلی هم تأثیر مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده دارد. و افراد با خودکارآمدی بالا در مقابل عوامل فشارزا و استرس زا آسیب پذیری کمتری دارند و بهتر می توانند از اضطراب و استرس جلوگیری کنند و از عهده ی رویه های زندگی برآیند بنابراین در این پژوهش به دنبال یافتن جواب هستیم که آیا مابین هوش هیجانی با خودکارآمدی و رضایت شغلی رابطه ای معنادار وجود دارد یا نه؟

مواد و روش ها:

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع توصیفی همبستگی است جامعه آماری شامل تمام پرستاران مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز در سال ۱۳۹۰ است که در این مراکز مشغول به کار هستند و بالغ بر ۳۵۰۰ نفر بودند که تعداد ۱۰۰ نفر از این جامعه آماری با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. در این تحقیق از سه پرسشنامه هوش هیجانی، خودکارآمدی و رضایت شغلی برای جمع آوری داده ها استفاده شده است.

به منظور اندازه گیری هوش هیجانی از مقیاس تجدید نظر شده هوش هیجانی (Austin, E. J., 2004) استفاده شد. این مقیاس یک پرسشنامه خودگزارشی است که در مقیاس ۵

درجه ای لیکرت به صورت کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و بسیار مخالفم تنظیم شده است که از نمره ۵ (کاملاً موافقم) تا نمره ۱ (کاملاً مخالفم) را به خود اختصاص داده است و میزان موافقت یا عدم موافقت پاسخگویان را با ۴۱ پرسش اندازه گیری می کند. این پرسش نامه براساس مدل ۳ بخشی (شوته و همکاران ۱۹۹۸) که ۳۳ پرسش داشت طراحی شده است به این صورت که پرسش نامه شوته و همکاران به دلیل نداشتن پرسش های معکوس پاسخ و احتمال ایجاد سوگیری در پاسخ دهندگان مورد تجدید نظر قرار گرفت. و ماده های آن از ۳۳ به ۴۱ ماده افزایش یافت و بدین ترتیب ۲۱ مورد پرسش معکوس پاسخ برای آن در نظر گرفته شد (Austin, E. J., 2004).

در این پژوهش ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که هوش هیجانی کلی ۰/۸۰ برای تنظیم عواطف ۰/۵۵ و بهره وری ۰/۵۹ و ارزیابی ۰/۵۴ به دست آمده است.

در این پژوهش جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) استفاده شده است این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط Kendal, Smith و Hulin در دانشگاه کرنل تدوین شد و در ایران به وسیله (شکرکن، ۱۳۸۳) ترجمه و اعتبار یابی شده است. در پژوهش نعامی و (شکرکن، ۱۳۸۳) روایی این پرسشنامه از راه همبسته کردن آن با مقیاس مینه سوتا، برای ابعاد و رضایت شغلی کلی، رضایت از کار، سرپرست، حقوق و ارتقاء و همکار به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۴۲، ۰/۲۵، ۰/۴۸، ۰/۳۷، ۰/۳۱ به دست آمده است.

همچنین پایایی آن به روش تنصیف برای ابعاد یاد شده به ترتیب ۰.۸۰، ۰.۸۵، ۰.۸۰، ۰.۷۰، ۰.۵۶، ۰.۸۰ و به روش آلفای کرونباخ ۰.۸۵، ۰.۸۰، ۰.۸۰، ۰.۸۰، ۰.۵۶، ۰.۸۰ گزارش شده است.

از پرسشنامه خودکارآمدی شرر و همکاران به منظور سنجش خودکارآمدی استفاده شده است. این مقیاس ۱۷ آیتمی توسط (شرر و همکاران ۱۹۹۸) به نقل از (وقری، ۱۳۷۹) ساخته شده است. اعتبار این مقیاس در پژوهش (براتی، ۱۳۷۵) با روش محاسبه همبستگی بین مقیاس خودکارآمدی و مقیاس کنترل درونی - بیرونی ۰.۷۹ به دست آمد. به نقل از (وقری، ۱۳۷۹). در پژوهش حاضر نیز ضریب پایایی ۰.۸۰ به روش آلفای کرونباخ به دست آمده و داده ها به وسیله نرم افزار

آماري spss مورد تحلیل قرار گرفت

هیجانی با رضایت شغلی ضریب همبستگی ۰.۳۶ دارد که در سطح ۰.۰۱ معنا دار است پس این فرضیه تأیید شده است. در رابطه با فرضیه ی وجود رابطه میان هوش هیجانی و خودکارآمدی همانطور که جدول یک نشان می دهد هوش هیجانی با خودکارآمدی ضریب همبستگی ۰.۳۰ دارد که در سطح ۰.۰۱ معنا دار است، پس فرضیه تأیید شده است. در رابطه با فرضیه ی وجود رابطه رضایت شغلی با خودکارآمدی هم ضریب همبستگی ۰.۶۲ در سطح ۰.۰۱ معنا دار است، بنابراین فرضیه تأیید شده است.

جدول ۱: ضریب همبستگی ساده بین هوش هیجانی و

رضایت شغلی و خودکارآمدی

رضایت شغلی		خودکارآمدی		
P	R	P	R	
۰.۰۱	۰.۳۶	۰.۰۱	۰.۳۰	هوش هیجانی
-	-	۰.۰۱	۰.۶۲	رضایت شغلی

نتیجه تحلیل رگرسیون چند گانه هوش هیجانی و مولفه های آن نشان داده است که می توانند رضایت شغلی را پیش بینی کنند ابتدا از جدول شماره ۲ همانطور که ملاحظه می شود با روش تحلیل واریانس مشخص شده است که هوش هیجانی تا چند درصد قادر به پیش بینی رضایت شغلی است ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی در کل نمونه برابر ۰.۳۸ به دست آمده است. و ضریب تعیین متغیر پیش بینی ۰.۱۶ است به این معنا که ۱۶ درصد

یافته ها: افراد مورد مطالعه در این تحقیق ۱۰۰ نفر پرستار و سرپرستار که ۸۷.۵ درصد زن و ۱۲.۵ درصد مرد و نیز ۳۰.۱ درصد دیپلم، ۴۳.۸ درصد لیسانس و ۵۳.۱ درصد فوق لیسانس بابازه ی سنی پرستاران ۳۰-۲۲ و سرپرستاران ۴۰-۲۸ می باشد.

برای بررسی فرضیه های از ضریب همبستگی ساده استفاده شده است.

در ارتباط با فرضیه ی وجود رابطه میان هوش هیجانی و رضایت شغلی می توان در جدول یک ملاحظه کرد که هوش

از واریانس متغیر ملاک (رضایت شغلی) به وسیله متغیر پیش بینی در این پژوهش (هوش هیجانی) پیش بینی می شود و نسبت $F (f=9.24)$ در سطح آماری ($p<0.0001$) تأیید شده است پس این فرضیه نیز تأیید شده است.

متغیر ملاک خودکارآمدی به وسیله متغیر پیش بینی در این پژوهش (هوش هیجانی) پیش بینی می شود، نسبت $F (f=8.03)$ و سطح آماری ($p<0.0001$) نیز تأیید شده است بنابراین فرضیه تأیید شده است.

جدول ۳: نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی

و مولفه های آن و خودکارآمدی

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	B	T	P
هوش هیجانی	خودکارآمدی	۸.۰۳	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۹	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	۱.۰۲	۴.۴۲
تنظیم عواطف	به‌ره‌وری	۰.۳۶	۰.۱۴	۰.۰۰۰۹	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	-۰.۳۷	-۲.۶۱
ارزیابی عواطف	ارزیابی عواطف	۰.۳۶	۰.۱۴	۰.۰۰۱۰	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	-۰.۳۶	-۳.۱۲

جدول ۲: نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی

و مولفه های آن و رضایت شغلی

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	B	T	P
هوش هیجانی	رضایت شغلی	۹.۲۴	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۱	۳.۳۰	۰.۷۵
تنظیم عواطف	به‌ره‌وری	۰.۳۸	۰.۱۶	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۰۱	۰.۰۰۱	-۱.۹۴	-۰.۲۷
ارزیابی عواطف	ارزیابی عواطف	۰.۱۱	۰.۱۸	۰.۰۰۱	۰.۰۰۱	۰.۰۰۱	-۰.۶۵	-۰.۵۱

بحث و نتیجه گیری:

به دنبال تغییرات روزافزون در جوامع، در نظام های بهداشتی و درمانی نیز تغییرات زیادی به وجود می آید کارکنانی که اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش های سازمانی دارند در مقابل تغییرات انعطاف بیشتری نشان می دهند عدم توجه به پیامدهای هر تصمیم گیری و عملکرد کارکنان بهداشت و درمان، عواقب جبران ناپذیری برای بیماران و سلامت جامعه در بر خواهد داشت ، لذا مدیران منابع انسانی از طریق انتخاب کارکنان شایسته، جایگزین، توسعه، اعطای پاداش های به موقع و مناسب و حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت های آموزشی موجب رضایت شغلی کارکنان می شوند.

نتیجه گیری رگرسیون چند گانه بین هوش هیجانی و مولفه های آن نشان داده است که می تواند خودکارآمدی را پیش بینی کند که نتایج در جدول ۳ ارائه شده است و همانگونه که در جدول ۳ مشاهده می شود ضریب همبستگی چندگانه متغیرهای هوش هیجانی و خودکارآمدی در کل نمونه برابر ۰.۳۶ به دست آمده است و همچنین ضریب تعیین متغیر پیش بینی ۰.۱۴ است به این معنی که ۱۴ درصد از واریانس

اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان ها کارآمد و کارآیی و بهره وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته ها و اصول روانشناسی در محیط کار استفاده کنیم (کاووسی، ۱۳۷۷). همانگونه که نتایج پژوهش نشان داد کارمندان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطح بالای رضایت شغلی باشند زیرا آن ها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر سازگارند (سیاروچی، ۱۳۸۳). هوش هیجانی می تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارند زیرا هوش هیجانی بالا باعث می شود که عملکرد شناخت و درک استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت یابی ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد (Gulerya, Miski, Asan, 2008).

(Ozturk, Deniz, 2008) به نقل از (Schechter, ۲۰۰۸).

در این پژوهش داده های بدست آمده از هوش هیجانی و خود کارآمدی ۱۰۰ نفر از پرستاران مرکز آموزشی و درمانی تبریز با استفاده از روش همبستگی و تحلیل رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت: نتایج بررسی نشان داد که هوش هیجانی با رضایت شغلی دارای ضریب همبستگی می باشد که این نتیجه گیری با پژوهش (Kirchheimer, 2007) همخوانی دارد. این یافته ها با نتایج بررسی (Rastogi و Rathi, ۲۰۰۸)، (میر هاشمی و همکاران، ۱۳۸۷) مبنی بر اینکه هوش هیجانی و احساس خود کارآمدی رابطه مثبت وجود دارد و نیز افراد دارای هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد دارای هوش هیجانی پایین، کارکنان کارآمدتری هستند، و به عبارتی از

موفقیت بالایی در انجام وظایف برخوردارند همسو است. (Penrose, et al., 2008) نیز در بررسی های خود به وجود ارتباط معنی دار بین هوش هیجانی و خود کارآمدی اشاره کرده اند. با توجه به اینکه احساس موفقیت فردی، جنبه ای از احساس خود کارآمدی را نیز در بر می گیرد (Garden, ۱۹۸۷) پس زمانی که فرد بر مهارتها و عملکردهای خود کنترل لازم داشته باشد از احساس موفقیت بالایی برخوردار خواهد شد. بنابر این می توان گفت احتمالاً، افراد با داشتن هوش هیجانی بالا و احساس خود کارآمدی بالا خواهند توانست در امور مربوط به شغل خود عمل نمایند.

افرادی که به توانایی های خود اعتقاد ندارند در موقعیت های مخاطره آمیز دچار یأس و ناامیدی شده و احتمال اینکه به نحو موثری عمل کنند کاهش می یابد چنین افرادی از مواجهه با مسائل چالش برانگیز واهمه دارند و به تبع آن عملکردشان دچار آسیب می شود که این امر به نوبه خود منجر به احساس ناکارآمدی بیشتر می گردد از سوی دیگر اضطراب شدید موجب افت عملکرد شده و در پی آن احساس خودکارآمدی کاهش می یابد از این رو فردی که از هوش هیجانی بالا برخوردار است در مواقع لزوم احساساتش را کنترل و به نحو مطلوبی با مسائل روبرو می شود شاید به همین جهت برخی از محققین دو نوع هوش هیجانی را از نظر مفهومی متمایز کرده اند ریال هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی شخصیتی و هوش هیجانی به عنوان توانایی شناختی (رستمی و همکاران، ۱۳۸۹)

نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش های قبلی هماهنگ بود نتیجه این پژوهش و پژوهش های دیگر انجام

شده در مورد هوش هیجانی نقش و اهمیت آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثر بخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود اثر بخشی سازمانی می شود نشان می دهد و جا دارد مدیران و مسئولان سازمان ها آن را در نظر بگیرند.

تشکر و قدر دانی: نویسندگان این مقاله از مسئولین محترم مراکز آموزشی و درمانی شهرستان تبریز و همکارانشان که آنها را در اجرای این پژوهش یاری نمودند صمیمانه تشکر و قدر دانی می کنند.

REFERENCES:

- Austin,E.J.(2004).An Investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance.Personality and Individual Differences,36(^)1858-1864.
- Barati,S.,(2000),The survey of the self-efficacy & self-efficiency with educational performance in students,unpublished theses,psychology faculty of ahwaz university.(Persian)
- Ciarochi,J,et al(2005).Emotional Intelligence in rotine life,Translated by:Asghar Noroozi, et al,Tehran:Sepahan Publishing. (Persian)
- Garden,A.M.,(1987).Depersonalization: A valid dimension of burnout.Journal of occupational behavior,2,p99-113.
- Ghari,E.,(2001),The survey of the relations between self-efficacy & Against crisis style in young couple students of Tehran university,unpublished theses,Shiraz university. (Persian)
- Golman, D.(1996). what makes a leader? Harvard Business Review . 76(6):93-102.
- Gulerya,G.Guney, S.Miski Aydin, E. Asan (2008). The mediatiny effect of job satisfaction between emotional intell igence and organizational commitment of nurses. Aguestionnaire survey. International Journal of nursing studies. NS: 1304, no of pages 11 , (from, <http://www.science direct.com>).
- Hosseinizade & Saemiean etal,(2002),Job satisfaction,attention to employee & quality of work life,Management Journal,No.(66) 1-8(Persian)
- Kavoosi,F.(1999).The survey of Emotional Intelligence training at work,Power Industry Journal,No3,pp.66-69(Persian)

Kircheimer B. The patient's perspective. Hospitals must report patient satisfaction data or face a financial hit; For others it poses challenges. *Modern healthcare*. 2007;37(29):26.

Mahdad, A. (2007). *Employee psychology*, Esfahan; jungle publishing. (Persian)

Ozturk, A . Deniz , M (2008) . Analysis of Emotional intelligence Job satisfaction and Burnout Levels of preschool Teachers According to some variables. *Elementary Education online*, 7(3) , 578 – 599. (from : <http://ilkogretim-online.org.tr>).

Penrose, Andrea; perry, chris & Ball, Jan. (2008). Emotional intelligence and teacher self efficacy: The contribution of teacher status and length of experience. *Issues In Educational Research*, vol 17, 2008.

Rathi, Neerpal & Rastogi, Renu. (2008). Effect of Emotional INTELLIGENCE ON Occupational Self-Efficacy. *T Icfai Journal of Organizational Behavior*, Vol. 7, No. 2, pp. 46-56, April 2008.

Rostami, R. et al. (2010). [The Relations of self-efficacy, with emotional Intelligence & Percieved support in the students of Tehran university], *Journal of Gonabad medical sciences & health care University*, vol. 16, No. 3 (Persian)

Schlechter, A . (2008) . leader Emotional intelligence , Transformational Leadership, Trust and team commitment: Testing A Model within A Team context . *SA Journal of industrial psychology* , Vol . 34. no1, pp. 42-53 (from: <http://www.sajip.co.za>).

Sherer, M., Maddux, J.E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R.W. (1982). The Self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Reports*, 51, (2) 663-671.

Shokrkon, H. (2003). *Organization behavior: backgrounds & organization*, Tehran: Roshd Publication

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

The Survey of the Relationship Between Emotional Intelligence , Self-Efficiency & Job satisfaction among nurses

Hassan Darvish (ph.D.)¹ , Fatemeh Shabani ,² Robab Ghasempuor,³

1. Assistant professor ,Economics, Management & Accounting Department , Payam Noor University,Tehran,Iran.
 2. MS student ,Public Administration,Payam Noor University, Tehran,Iran.
 3. Alumnus , Master of Public Administration,,Payam Noor University, Tehran,Iran.
-

Abstract:

Background and aim: The most important goal of any organization is achieving the highest level or optimum productivity. An expert and efficient human resource is one of the most important tools for achieving the goals of the organization . Human resource plays an important role in increase or decrease of an organization's productivity. The purpose of this study was to assess the relationship between emotional intelligence and self-efficacy and job satisfaction among nurses serving in teaching hospitals in Tabriz ,Iran.

Materials and methods:

A correlational design was used. The sample of the study includes 100 nurses ,which were randomly selected from 10 teaching hospitals in Tabriz ,Iran.

Data were collection by Austin emotional intelligence questionnaire , job satisfaction , and Sharer self-efficiency Questionnaires.Validity of questionnaires were assured by content validity method.

Data were analyzed by SPSS software ,correlation coefficient and multiple regression were used for computing the correlations among variables.

Findings : The relationship between emotional Intelligence and job satisfaction scores was 0.36 and this relationship was statistically significant (P: 0.01) .The relationship between emotional Intelligence and self-efficiency with correlation coefficient of 0.30 was also significant(P: 0.01).

Conclusion : The result of the study indicated a significant relationship between emotional intelligence and self-efficiency, emotional intelligence and job satisfaction and self-efficiency among the nurses of educational and medical center in Tabriz Province in Iran and also the elements of emotional intelligence can anticipate job satisfaction and self-efficiency.

Key words : Emotional intelligence , job satisfaction , self-efficiency , educational and medical centers in Tabriz Province .