مجله علوم پزشکی زانکو/ دانشگاه علوم پزشکی کردستان/ بهار ۱۳۹۷/ ۹۲-۸۳

مقاله پژوهشی
(Originalpaper)

نقش هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های شهر کرمانشاه (یک مطالعه همبستگی)

مژگان معادی[1*]، **شیما پرندین**[2]

۱- دانشجوی روانشناسی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

۲- استادیار، گروه روانشناسی، واحد اسلام آباد غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام آباد غرب، ایران

Parandinshima@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: رضایت شغلی به عنوان یک نگرش در خصوص چگونگی احساس مردم نسبت به شغل‌شان تعریف شده است که در مقوله‌ی بهره‌وری نیروی انسانی، در سازمان‌ها به عنوان یک مسئله‌ی بسیار مهم مطرح است. لذا این پژوهش با هدف بررسی نقش هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های شهر کرمانشاه، در ماه‌های مهر و آبان سال ۱۳۹۵ صورت گرفته است.

روش بررسی: پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی است و جامعه‌ی پژوهش، کلیه‌ی کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۵ بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، ۱۲۰ نفر انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های هوش هیجانی برادبری و گریوز، رضایت شغلی پادساکف و مدیریت زمان هاشمی‌زاده استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها، علاوه بر روش‌های آمار توصیفی از روش همبستگی پیرسون و ضریب تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی (r=۰/۶۸۲) و بین رضایت شغلی و مدیریت زمان (r=۰/۴۹۸) همبستگی مثبت معناداری در سطح P<۰/۰۰۱ مشاهده شد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی، ۲۱٪ و مدیریت زمان، ۴۱٪ از واریانس متغیر رضایت شغلی را پیش‌بینی کرد (P<۰/۰۰۱).

نتیجه‌گیری: با توجه به رابطه‌ی هوش هیجانی و مدیریت زمان با رضایت شغلی، با آموزش و افزایش هوش هیجانی و مدیریت زمان، می‌توان رضایت شغلی و بالطبع آن میزان بهره‌وری در محیط کار را افزایش داد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت زمان، رضایت شغلی، کارکنان، بانک

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

مقدمه

کارکنان سازمان‌ها در کیفیت اجرای برنامه‌های سازمانی و پیشرفت اهداف سازمان‌ها نقش مهمی را به عهده دارند. برای اینکه از عهده‌ی ایفای این نقش برآیند، لازم است که از دانش‌ها، مهارت‌ها، توانمندی-ها، ویژگی‌ها و شایستگی‌های متناسب با این مسئولیت خطیر برخوردار باشند (۱). نظر به این‌که کارکنان، عضو حیات‌بخش هر سازمانی می‌باشند نه تنها بخشی از نیروی انسانی هر سازمان محسوب می‌گردند، بلکه نقش تعیین‌کننده‌ای در فراهم‌سازی، طراحی، نگهداری و محیط مساعد کاری برای سایر کارکنان دارند. اکنون وضعیت به صورتی است که داشتن کارکنان راضی، پرانرژی و خلاق مهم‌ترین منابع سازمانی در نظر گرفته می‌شود (۲). رضایت شغلی یک فرایند ارزشیابی است که طی آن، آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه که خواستار آن است، مورد بررسی قرار می‌دهد (۳). Voroum (۴) رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می‌کنند می‌داند. Spector (۵) معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می-دهد.

امروزه در محیط‌های کار رویکردهای مدیریتی و عملیاتی متفاوتی وجود دارد و با گذشت زمان و پیشرفت محققان در شکل‌دهی و اثبات فرضیات علمی جدید، شاخص‌های جدیدی نیز برای بررسی محیط-های کاری از جنبه‌های گوناگون مورد استفاده قرار می‌گیرند. یکی از این شاخص‌ها، میزان هوش هیجانی کارکنان می‌باشد (۶). به عبارتی یکی از بسترهای بسیار با اهمیت که می‌تواند در ارتقای رفتار فرانقشی کارکنان مؤثر واقع شود، برخورداری کارکنان از هوش هیجانی است (۷).

هوش هیجانی، مجموعه توانایی‌های مربوط به هیجان‌ها و پردازش اطلاعات هیجانی است. این توانایی‌ها عموماً مربوط به ادراک، تنظیم و اداره‌ی هیجان‌ها و قابلیت استفاده یا پیدا کردن علتی برای هیجان‌ها در افکار است (۸). هرگاه افراد تعهد لازم به یکدیگر را نداشته باشند، در شناسایی و مدیریت احساسات خود و دیگران با مشکلات جدی مواجهه می‌شوند؛ ماحصل این فرایند، کاهش آستانه تحمل، افزایش پرخاشگری و تمامی چیزهایی است که می-تواند موجب کاهش رضایت شغلی گردد و رضایت شغلی یکی از شاخص‌های تعیین غیبت و ترک خدمت در افراد سازمان می‌باشد، بدین معنی که هر میزان کارمند از شغل خود راضی باشد، احتمال غیبت و استعفای او کمتر است (۹). با توجه به اینکه هوش هیجانی پایین، درگیری در رفتار خودمخرب و هوش عاطفی بالا نتایج مثبت؛ از قبیل رفتارهای جامعه پسند، ایفای نقش والدینی، کیفیت و روابط مطلوب‌تر با همکاران را در پی دارد، سنجش هوش هیجانی در سازمان، احتمالاً منجر به انتخاب افرادی می‌گردد که دارای رفتار شهروندی مناسب و واجد برخی از صلاحیت‌ها و شایستگی‌ها باشند (۱۰). در ادامه به مرور پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه‌ی هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین جمعیت‌های مختلف پرداخته می‌شود: Bar-on & Parker (۱۱) معتقدند که هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه-ای دارد و می‌تواند موجب بهبود عملکرد شود. Busso (۱۲) در پژوهشی گزارش کرده است که هوش هیجانی رابطه‌ی مثبتی با عملکرد زمینه‌ای و رضایت شغلی دارد. Howard &Dong (۱۳) بیان کرده‌اند کسانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، از شغلشان رضایت دارند. Sy و همکاران (۱۴) نیز دریافتند هوش هیجانی کارکنان با رضایت شغلی و عملکرد آن‌ها رابطه‌ی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

مثبتی دارد. Tagoe & Nii-Boye Quarshie (۱۵) در پژوهشی به بررسی ارتباط هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین پرستاران پرداختند که نتایج حاکی از رابطه مثبت بین دو متغیر بود. Kassim و همکاران (۱۶) در پژوهشی به بررسی هوش هیجانی و رضایت شغلی در استادان دانشگاه پرداختند که نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و بعضی از زیرمولفه‌های آن با رضایت شغلی رابطه مثبت وجود داشت.

امین بیدختی و همکاران (۹) در پژوهشی که انجام دادند به نقش هوش هیجانی در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق تهران اشاره کردند. دودانگه و همکاران (۶) در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی در کارکنان صنایع نفت تهران پرداختند که نتایج مطالعه‌ی آنان حاکی ارتباط هوش هیجانی و رضایت شغلی بود.

یکی دیگر از موضوعات مهم در زمینه‌ی رضایت شغلی کارکنان، مدیریت زمان است که در دنیای پر رقابت امروز باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. مدیریت زمان، استفاده بهینه از زمان و کوشش برای اجرای آن با جدیت و تلاش تمام و اجازه ندادن به دخالت ناروای امور و حادثه‌ها در جریان اجرای برنامه است (۱۷). مدیریت زمان یعنی مشخص کردن نیازها و خواسته ها، طبقه‌بندی آنان بر اساس اولویت و اختصاص زمان و منابع مورد نیاز به آنها (۱۸). مدیریت زمان بیش از اداره فعالیت‌ها در طول زمان است، مدیریت زمان مدیریت خود است. مدیریت خود درست مانند مدیریت چیزهای دیگر است. مدیریت زمان شامل مهارت‌های برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل کردن (۱۹) و ارائه شیوه‌های علمی موثر صرف‌جویی در وقت و مهار کردن آن برای دست‌یابی به موفقیت بیشتر در کار و زندگی است. این شیوه‌ها شامل تنظیم اهداف، هوشیاری از نحوه‌ی طی شدن زمان و پیگیری آن، نحوه عمل کردن به برنامه و بهینه‌سازی زمان‌بندی می‌باشند (۲۰).

مرور مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که تحقیقات در خصوص رابطه‌ی بین مدیریت زمان و رضایت شغلی بسیار محدود است، لذا به مطالعات و پژوهش‌هایی که تا حدی به موضوعات نزدیک است اشاره می‌شود: Nonis و همکاران (۲۱) به رابطه بین رضایت شغلی و مدیریت زمان اشاره کردند. در پژوهش علم و همکاران (۲۲) نیز به رابطه بین مهارت-های فردی و مدیریت زمان در بین مدیران اشاره شده است. Vaisanen &Sahito (۲۳) در پژوهش خود به رابطه مدیریت زمان و رضایت شغلی اشاره کرده‌اند. صاحب نظران معتقدند یکی از شروط مهم برای اثربخشی کارکنان، توانایی آن‌ها در اعمال مهارت‌های مدیریت زمان است؛ به طوری که فقدان این مهارت‌ها سطوح بالای فشار (۲۴، ۲۵، ۲۶)، عملکرد پایین (۲۴، ۲۷، ۲۸)، احساس بی‌هدفی و عصبی بودن، ناامیدی و افسردگی (۲۹) را برای آنان به همراه داشته، اثربخشی تصمیم‌گیری فردی و گروهی را پایین می‌آورد (۳۰) و در نهایت مانع دستیابی به اهداف سازمانی می‌گردد (۳۱).

نهایتاً می‌توان گفت با توجه به نقش و اهمیت مدیریت زمان و هوش هیجانی در موضوع رضایت شغلی و کمبود پیشینه‌ی پژوهشی به نظر می‌رسد انجام چنین پژوهشی موجب فراهم‌سازی اطلاعات علمی و شناخت مهارت‌های لازم برای رفتارهای صحیح در بین کارکنان می‌گردد. در واقع کارکنان بانک‌ها به عنوان عناصر مؤثر در توسعه‌ی اقتصادی و امور تجاری نقش مهمی ایفا می‌کنند و اطلاع از مهارت‌های آنان همچون هوش هیجانی و ویژگی مدیریتی از نوع کنترل زمان در امور برنامه‌ریزی و رضایت شغلی و اهداف سازمانی بسیار حائز اهمیت است، لذا نتایج این پژوهش می‌تواند

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

علاوه بر شناسایی مؤلفه‌های تأثیرگذار در میزان رضایت شغلی کارکنان، جهت توانمندسازی آن‌ها نیز دارای ارزش باشد و از طریق بکارگیری روش‌های آموزشی علمی، سطح توانایی آنان را در خلاقیت، برنامه‌ریزی و کنترل و مدیریت زمان بالا برد. از آنجایی که یکی از سازمان‌هایی که روزانه میلیون‌ها نفر به آن مراجعه می‌کنند، بانک‌ها است، میزان رضایت شغلی کارکنان آن از اهمیت بالایی برخوردار است، چون‌که رضایتمندی از شغل موجب می‌شود تا کارکنان آن، سعی و تلاش زیادی در ارائه‌ی خدمات مطلوب به مشتریان داشته باشند و این زمینه‌ی توسعه اقتصادی را فراهم می‌سازد. از سویی پژوهشی که در آن به بررسی همزمان متغیرهای مذکور در بین کارکنان بانک‌ها باشد، صورت نگرفته است، لذا این پژوهش در صدد بررسی نقش هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش-بینی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های شهر کرمانشاه است.

مواد و روش‌ها

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه پژوهش، کلیه کارکنان بانک‌های شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۵ بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، افراد مورد نظر انتخاب شدند. بدین صورت که ابتدا مناطق کرمانشاه به هفت منطقه تقسیم و سپس از هر کدام از مناطق، دو بانک دولتی انتخاب شد. حجم نمونه این پژوهش ۱۲۰ نفر بود و با توجه به نظر Lindman و همکاران (۳۲) که حجم گروه نمونه در مطالعات رگرسیون و همبستگی حداقل باید ۱۰۰نفر باشد، این تعداد انتخاب شد.

ابزارهای پژوهش

۱- پرسش‌نامه هوش هیجانی برادبری و گریوز: این آزمون توسط Greaves & Bradberry ساخته شده و دارای ۲۸ ماده است که به پنج مقیاس هوش هیجانی کلی، خودآگاهی (سوالات ۱ تا ۵)، خودمدیریتی (سوالات ۶ تا ۱۴)، آگاهی اجتماعی (سوالات ۱۵ تا ۲۱) و مدیریت روابط (سوالات ۲۲ تا ۲۸) تقسیم می-شود. شیوه‌ی نمره‌گذاری آزمون با استفاده از مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت از ۱= هرگز، ۲=بندرت، ۳=گاهی، ۴=معمولاً، ۵=تقریباً همیشه و ۶= همیشه تنظیم شده است. جمع نمراتی که آزمودنی در هریک از سوالات کسب می‌کند نمره کل آزمون را تشکیل می‌دهد. در پژوهش گنجی (۳۳) ضریب پایایی آزمون مذکور برابر با ۰/۸۳۱۳ گزارش شده است. ضریب پایایی آزمون با فرمول آلفای کرونباخ، برای گروه پسران ۰/۸۲۲ و برای گروه دختران ۰/۸۳۹ گزارش شده است و از نظر میزان اعتبار این پرسشنامه تأیید شده است. در پژوهش Greaves&Bradberry (۳۴) میزان پایایی از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۵ تا ۰/۹۱ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز میزان پایایی ۰/۸۱ به دست آمده است.

۲- پرسش‌نامه رضایت شغلی پادساکف و همکاران: این آزمون نیز مطابق با ابعاد مدل مدیریت زمان ارگان تهیه شده است. شامل ۲۴ سئوال بوده و بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شده است. در پژوهش معادی (۳۵) میزان آلفای محاسبه شده برای این مقیاس ۰/۷۶۲ گزارش شده است و از نظر روایی سازه‌ای مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش Kumar &Ahmad Shah (۳۶) اعتبار سازه مقیاس مذکور در دامنه ۰/۶۰ تا ۰/۷۰ گزارش شده است و میزان پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۶ بدست آمده است. در پژوهش حاضر نیز میزان پایایی ۰/۸۵ به دست آمده است.

۳- پرسشنامه مدیریت زمان: این پرسشنامه به صورت محقق ساخته و با اقتباس از مقاله هاشمی زاده و

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

همکاران (۳۷) استخراج گردیده که شامل ۲۰ سوال است و در طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است؛ به این صورت که، ۱=کاملاً مخالف، ۲=مخالف، ۳=بدون نظر، ۴=موافق، ۵=کاملاً موافق. در پژوهش هاشمی‌زاده (۳۷) این مقیاس از نظر روایی و پایایی مورد تأیید قرار گرفته است و میزان آلفای کرونباخ ۰/۷۹ گزارش شده است. در پژوهش حاضر نیز میزان پایایی ۰/۸۱ به دست آمده است.

۴- برگه‌ی اطلاعات جمعیت‌شناختی: شامل سن، تحصیلات و جنسیت و . . . .

در این مطالعه تلاش شده است که اخلاق پژوهش رعایت شود، به گونه‌ای که به مشارکت کنندگان در زمینه‌ی محرمانه ماندن اطلاعات، اطمینان خاطر داده شد و آن‌ها با رضایت کامل، پرسشنامه‌ها را بدون ذکر نام تکمیل کردند. پس از گردآوری داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و ضریب تحلیل رگرسیون گام به گام برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. نرم‌افزار مورد استفاده در این پژوهش SPSS نسخه ۱۹ بود.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر تعداد ۱۲۰ نفر شرکت کردند که تعداد مردان ۶۷ نفر (۵۵/۸ درصد) و زنان ۵۳ نفر (۴۴/۲ درصد) بود. از نظر تحصیلات نیز ۱۳/۳٪ دیپلم، ۲۰/۸٪ فوق دیپلم، ۳۴/۲٪ لیسانس، ۲۲/۵٪ فوق لیسانس و ۹/۲٪ دکتری بودکه بیشترین سطح تحصیلی شرکت-کنندگان مربوط به مقطع لیسانس بود. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش به ترتیب هوش هیجانی؛ ۱۳/۰۹ ±۹۱/۷۴، مدیریت زمان؛ ۷/۱۷ ±۷۹/۱۸ و رضایت شغلی؛۲/۲۷ ± ۱۷/۱۷ بود.

جدول ۱: شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
هوش هیجانی	۹۱/۷۴	۱۳/۰۹
مدیریت زمان	۷۹/۱۸	۷/۱۷
رضایت شغلی	۱۷/۱۷	۲/۲۷

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و هوش هیجانی (r=۰/۶۸۲) همبستگی مثبت معناداری در سطح P<۰/۰۰۱ مشاهده شد. همچنین بین رضایت شغلی و مدیریت زمان (r=۰/۴۹۸) همبستگی مثبت معناداری در سطح P<۰/۰۰۱ مشاهده شد.

جدول ۲: ماتریس همبستگی رضایت شغلی، هوش هیجانی و مدیریت زمان

متغیرهای پژوهش	رضایت شغلی	هوش هیجانی	مدیریت زمان
رضایت شغلی	۱		
هوش هیجانی	*۰/۶۸۲	۱	
مدیریت زمان	*۰/۴۹۸	*۰/۶۳۲	۱

*P<۰/۰۰۱

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

جدول ۳: نتایج رگرسیون گام به گام نمره‌ی رضایت شغلی براساس هوش هیجانی و مدیریت زمان درکارکنان

مدل		شاخص ها						
متغیر پیش بین		SS	Df	Ms	F	P	R	R^2
هوش هیجانی	رگرسیون	۱۹۲۵/۷۰	۱	۱۹۲۵/۷۷	۳۴/۵۹	۰/۰۰۱	۰/۳۵۵	۰/۲۱
	باقیمانده	۱۵۶۸۹/۶	۳۴۰	۵۲/۶۱				
مدیریت زمان	رگرسیون	۱۰۵۶/۲	۱	۱۰۵۶/۲	۱۹/۴۵	۰/۰۰۱	۰/۶۵	۰/۴۱
	باقیمانده	۱۶۵۰۲/۱۴	۳۴۰	۱۶۵۰۲/۱۴				

همچنان که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس هوش هیجانی، معنادار است (P<۰/۰۰۱، F=۳۴/۵۹). هوش هیجانی در مجموع، ۲۱ درصد از میزان رضایت شغلی کارکنان را پیش‌بینی می‌کند (R^2 =۰/۲۱). همچنین ضریب تعیین R^2نشان می‌دهد که ۲۱ درصد واریانس رضایت شغلی کارکنان مربوط به هوش هیجانی و ۷۹ درصد به عوامل خارج از مدل مذکور مربوط می‌شود. ضریب تأثیر هوش هیجانی (B=۳۵) است؛ بنابراین با توجه به این یافته‌ها می‌توان گفت که هوش هیجانی توانست رضایت شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند.

همچنان که نتایج جدول مذکور نشان می‌دهد، پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان براساس مدیریت زمان معنادار است (F=۱۹.۴۵ <۰/۰۰۱). مدیریت زمان در مجموع ۴۱ درصد از میزان رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی می‌کند (R^2 =۰/۴۱). همچنین ضریب تعیین R^2 نشان می‌دهد که ۴۱ درصد واریانس رضایت شغلی کارکنان مربوط به مدیریت زمان و ۵۹ درصد به عوامل خارج از مدل مذکور مربوط می‌شود. ضریب تأثیر مدیریت زمان (B=۶۵) است؛ بنابراین با توجه به این یافته‌ها می‌توان گفت که مدیریت زمان توانست رضایت شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر برای بررسی نقش هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۵ انجام شد. نتایج، حاکی از پیش‌بینی رضایت شغلی به وسیله هوش هیجانی و مدیریت زمان در بین کارکنان بود. همچنین بین مدیریت زمان و رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری مشاهده شد. نتایج این یافته با پژوهش‌های Nonis و همکاران (۲۱) که بین مدیریت زمان و عملکردهای شغلی همبستگی معناداری گزارش کرده بود همسویی وجود داشت. همچنین با مطالعه Sahito & Vaisanen (۲۳) که بین مدیریت زمان و رضایت شغلی رابطه معناداری بدست آورده بود همخوانی داشت و با پژوهش علم و همکاران (۲۲) که همبستگی معنادار بین مهارت‌های فردی و مدیریت زمان بدست آورده بود همسویی داشت. در تبیین این امر باید اشاره کرد که مدیریت زمان شامل سه قسمت تعیین اهداف و اولویت‌ها، مکانیک‌های مدیریت زمان و ترجیح سازماندهی است (۳۸). مسلماً داشتن چنین ویژگی‌هایی منجر به مدیریت بهتر شرایط شده و در نتیجه این موضوع موجب افزایش رضایت بیشتر در بین کارکنان می‌شود. از سویی، افرادی که دارای مدیریت زمان هستند می‌توانند جنبه‌هایی از شناخت، انگیزش و رفتار خود را به سمت دستیابی به هدف تنظیم کنند. در نتیجه نائل شدن به اهداف سازمانی و شغلی نیز منجر به افزایش رضایت بیشتر در حوزه شغل و حرفه می‌شود. مدیریت زمان می‌تواند موجب عدم اتلاف وقت، ارتقای عملکرد در زمینه‌های مختلف شغلی، اجتماعی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

و شخصی شود و رضایت و ارتقاء عملکرد بیشتری برای شخص به دنبال داشته باشد. Zampetakis و همکاران (۳۹) معتقد هستند که مدیریت زمان اساساً یک فرآیند برنامه‌ریزی است که شامل تصمیماتی درباره کارهایی که باید انجام شود، اولویت‌بندی آن‌ها و مدیریت مؤثر عوامل مزاحم می‌شود. بنابراین می‌توان گفت برنامه‌ریزی در بین سایر ابعاد مهارت سازمانی مدیریت زمان از اهمیت بیشتری برخوردار است و افراد موفق در زمینه‌ی برنامه‌ریزی از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند.

نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. نتایج این یافته با مطالعات Sy و همکاران (۱۴)، Howard &Dong (۱۳)، Busso (۱۲)، Quarshie Tagoe & Nii-Boye (۱۵)، Bambale &Kassim (۱۶)، امین بیدختی و همکاران (۹) و دودانگه و همکاران (۶) مبنی بر وجود رابطه بین رضایت شغلی و هوش هیجانی همسویی داشت. در تبیین این امر باید اشاره کرد که هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی است که باعث پاسخگویی به استرس محل کار می‌شود. زمانی که کارمندان به احساساتشان آگاه‌تر باشند و بتوانند افکار درونی و رفتار بیرونی خود را تنظیم کنند، قادر خواهند بود که واکنش‌های مناسب در مقابل احساسات و رفتار دیگران نشان دهند و بهتر موضوعات را مدیریت کنند. از سویی داشتن هوش هیجانی بالا منجر به شناخت عمیق نسبت به احساسات واقعی خود در خصوص شغلی که می‌خواهند انتخاب کنند، می‌شود. همچنین هوش هیجانی بالا در کارکنان موجب می‌شود تا اشتیاق قوی در رسیدن به موفقیت داشته باشند و در مواجهه با مشکل و ناکامی، احساس یاس و ناامیدی نکنند و این امر نیز منجر به داشتن رضایت از زندگی می‌شود.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به کمبود پژوهش‌های مشابه اشاره کرد. از دیگر محدودیت‌ها می‌توان به خودگزارشی بودن پرسشنامه‌ها اشاره کرد که همانند سایر مقیاس‌های خوداظهاری، نگرش‌ها و شرایط محیطی می‌تواند بر دقت افراد در تکمیل پرسشنامه‌ها تأثیرگذار بوده باشد.

بنابراین با توجه به یافته‌های ارائه شده می‌توان پیشنهاد کرد که مسئولان و مدیران بانک‌ها می‌توانند از طریق انتخاب افرادی با مهارت فردی مدیریت زمان، به عنوان یکی از عوامل مرتبط با بهبود مهارت سازمانی مدیریت زمان، در جهت افزایش اثربخشی و نهایتاً توفیق در دستیابی به اهداف سازمان تلاش کنند، همچنین مدیران می‌توانند با افزایش مهارت‌های مدیریتی و توانایی‌های هوش هیجانی در کارکنان خود زمینه‌ی افزایش رضایت شغلی را در آنان فراهم سازند. حتی آنان می‌توانند در جهت ارتقای رضایت شغلی کارکنان، نسبت به آموزش مؤلفه‌های هوش هیجانی اقدام کنند و در موقع استخدام و بکارگیری کارکنان، هوش هیجانی آنان را بسنجند. با توجه به رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با رضایت شغلی، با آموزش و افزایش هوش هیجانی و مدیریت زمان، می‌توان رضایت شغلی و بالطبع آن میزان بهره‌وری در محیط کار را افزایش داد.

References

1. Alon L, Higgins JM. Global leadership success through emotional and cultural intelligences. Kelley, School of Business, Business Horizons 2005; 48(6) : 501-12.
2. Amin-Biadokhti A, Salehpour A. Teacher's Job Satisfaction and Their Organizational Commitment. Daneshvar Med 2008; 1(26): 31-9.
3. Gatti I. Person-environment fit research: ; problem & Prospects. J Vocation Behav, 1989, 35, 181-193.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

4. Voroum S. The J.S. Level of Chinese and Indian born engineering Faculty at a Research University Dissertation, Morgan West Virginia. 2004.
5. Spector PE. Job Satisfaction.Sage Publication. Thousand Oaks London New Dehli: 2007.
6. Dodangeh S, Zakerian SA, Dehghani M, Ghazi Tabatabaie SM, Pirmand R. The relationship between employees' emotional intelligence and their job satisfaction using structural equation model in one of the oil industries in Tehran. JHSW 2016; 6 (1): 31-42.
7. Hadizadeh Moghadam A, Farajian M. Message from management, 2008, 28, 103-128.
8. JD Mayer, P Salovey, DR Caruso, G Sitarenios. Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0 2003;3 (1): 97-105.
9. Aminbeidokhti A, Rahimi M, Akbari M. The relationship between emotional intelligence and personality traits and job satisfaction in Tehran Electricity power distribution company staff. IEIJQP, 2017; 5 (10): 61-72.
10. Ayobi Rad M. Relationship of behavior organizational citizenship with emotional intelligence in Employees of Municipality of Fourth District of Tehran. [MA Thesis]. : Tehran:Islamic Azad University of Tehran; 2009.
11. Bar-on R, Parker DA. The hand book of Emotional Intelligence: Theory, Development, assessment, and Application at home, School and Workplace. San Francisco.2000.
12. Busso L .The relationship between Emotional intelligence and contextual performance as influenced by job satisfaction and locus of control orientation. 2004 ; 64(10-b): 52-60.
13. Dong Q, Howard T. Emotional Intelligence, Trust Job Satisfact 2006; 4 (2): 381-388.
14. Sy T, Tram S, O'Hara LA. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. J Vocational Behav, Orlando: 2006; 68 (3): 461-73.
15. Tagoe T, Nii-Boye Quarshie E. The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurse in Accra. Willey Nurs 2017; 4(2): 84-9.
16. Kassim SI, Bambale AJ, Jakada BA. Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Lecturers of Universities in Kano State: Empirical Evidence. J Edu Pract 2016; 7 (10): 53-9.
17. Nilipoor M. Time management. Ghom: Salsabil Publication; 2005.
18. Macan T, Gibson GM, Cunningham J. Will you remember to read this Article later when you have time? The relationship between prospective Memory and time management. J individ Diff 2010; 48(6):725-30.
19. Javaherizadeh N, Abolfathi J. Time management, concepts of principles and applications, Tehran: Bazagani Publication. 2009.
20. Hafezi F, Efthekhar Z, Shojaee R. The relationship between emotional intelligence and time management with job stress among the workers of Bid Boland refinery. J Soc Psychol 2011; 6 (19):19-35.
21. Nonis SA, Teng JK, Ford CW. A cross-cultural investigation of time management practices and job outcomes. Int J Intercult Relations, 2005; 29(4): 409-28.
22. Alam Z, Mozaffari SAA, Bagheri H, Marefat D. The Relationship between Personal and Organizational Time Management Skills of Managers of P.E. in Khuzestan Province. Res sports manag motor behav, 2013; 3 (5): 73-83.
23. Sahito Z, Vaisanen P. Effect of Time Management on the Job Satisfaction and Motivation of Teacher Educators: A Narrative Analysis. Int J Higher Edu. 2017;6(2): 213-24.
24. Macan TH, Shahani C, Dipbboye RL, Philips AP. College students time management: correlations with academic performance and stress. J Edu Psychol 1990;82(4): 760-8.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

25. Taghizadeh H. Time management relationship with job stress in managers and employees of physical education institutions of South Khorasan. Summary of Articles of the First National Conference on Sport Management. 2008.
26. Brewster Sh. Stress and your brain. U.S.A. Active Living: Newsletters. 2009.
27. Britton BK, Tesser A. Effects of time management practices on college grades. J Edu Psychol, 1991; 83(3): 405-10.
28. Kleijin WC, Van der Ploeg HM, Topman RM. Cognition, Study habits, test anxiety, and academic performance. Psychol report 1994;75(3 Pt 1): 1219-26.
29. Bond MJ, Feather NT. Some correlates of structure and purpose in use of time. J Per Soc Psychol 1998; 55 (2):321-29.
30. Kelly JR, Jackson JW, Hutson-Comeaux SL. The effects time pressure and task differences on influence modes and accuracy in decision-making groups. Pers Soc Psychol Bull, 1997; 23 (1):10-22.
31. Emery P, Radu A. Conceptual paper: An exploration of time and its management for sport event manager. Manag Leisure 2007; 12:204-22.
32. Homan H. Multivariate data analysis in behavioral research. Tehran: Pike Farhang; 2002. 603-15.
33. Ganji H, Mirhashemi M, Sabt M. Bradberry-Greaves' Emotional Intelligence Test: Preliminary Norming –Process. J Appl Psychol 2006; 1(2): 23-35.
34. Bradberry T, Greaves J. Emotional intelligence quick book. Translated by M. Ganji. Tehran: Savalan Publication.2005.
35. Moadi M. The relationship between emotional intelligence and time management at different levels of management and its relationship with employee job satisfaction. MA Thesis. Islamic Azad University of Kermanshah. 2017.
36. Kumar MM, Ahmad Shah S. Psychometric Properties of Podsakoff's Organizational Citizenship Behaviour Scale in the Asian Context. int J Indian Psychol 2015; 3 (1): 51-60.
37. Hashemizadeh H. Analysis of relation between time management behaviors and occupational stress of medical surgical ward's Head Nurses of educational hospitals depend on shaheed beheshti medical university. J Fund of Ment Health 2006; 8 (29&30): 51-6.
38. Macan TH. Time management: Test of a process model. J Appl Psychol 1994; 79 (3): 381-91.
39. Zampetakis LA, Bouranta N, Moustakis VS. On the relationship between individual creativity and time management. Thinking Skills and Creativity2010; 5(1): 23-32.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]

Original paper

The Role of Emotional Intelligence and Time Management in Predicating Job Satisfaction among Bank Employees in Kermanshah (A Correlation Study)

Mojgan Moadii[1], Shima Parandin[2*]
1. Department of Psychology, Humanities Science Faculty, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran
2*. Assistant Professor, Department of Psychology, Eslamabad Gharb Branch, Islamic Azad University, Eslamabad Gharb, Iran (Corresponding Author- Email: Parandinshima@yahoo.com)

Abstract
Background and Aim: Job satisfaction, which is defined as an attitude of how people feel about their job, is a very important issue in the category of human resource productivity in organizations. The aim of this study was to investigate the role of emotional intelligence and time management in predication of job satisfaction among bank employees in Kermanshah in October & November 2016.
Material and Method: In this descriptive-correlational study, a sample of 120 employees from among all of the bank employees in Kermanshah state in 2015 was selected through random cluster sampling method. The data collection tool consisted of Bradberry & Greaves's emotional intelligence, Podsakoff's job satisfaction and time management questionnaire of Hashemizadeh. The collected data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation test and regression.
Results: The results showed that there was a significant positive correlation between job satisfaction and emotional intelligence (r=0.682) and between job satisfaction and time management (r=0.498) at the level of P<0.001. The results of regression analysis showed that emotional intelligence and time management predicted respectively 21% and 41% of variance of job satisfaction variable (P<0.001).
Conclusion: According to the relationship between the emotional intelligence and time management with job satisfaction, training and increasing emotional intelligence and time management can increase job satisfaction and, consequently, increase productivity in the workplace.
Keywords: Emotional Intelligence, Time Management, Job Satisfaction, Employees, Bank

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-22]