

## چکیده

سازمان تامین اجتماعی یکی از بزرگترین سازمان های اجتماعی و اقتصادی کشور است که بیشترین ارتباطات را با بدنه جمعیتی کشور که بیش از یک سوم جمعیت کل می باشد به خود اختصاص داده و تحت پوشش حمایتی خود قرار داده است. حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی و رضایت شغلی کارکنان است. از این رو هدف اصلی تحقیق تاثیر هوش هیجانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان از طریق سازگاری ارائه خدمات آنها در سازمان تامین اجتماعی استان گیلان بود. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری تحقیق کلیه ی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری در دسترس و تعداد نمونه مورد مطالعه شامل ۲۶۱ نفر از کارکنان بودند. پس از جمع آوری داده ها به وسیله پرسشنامه های استاندارد، جهت ارزیابی روابط بین متغیرها از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده بود و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS و PLS انجام شد. نتیجه فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر خودارزیابی هیجانی، ارزیابی هوش هیجانی دیگران، تنظیم هوش هیجانی و استفاده از هوش هیجانی بر سازگاری ارائه خدمات سازمان داشت. همچنین تاثیر سازگاری ارائه خدمات سازمان بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی هم مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، عملکرد شغلی، سازگاری ارائه خدمات، هوش هیجانی.