

فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

سال اول - شماره دوم - زمستان ۸۷

صص ۳۸-۲۳

بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در

کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز

صغرا استوار^۱ ، ماندانا امیرزاده خاتونی^۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان یک شرکت خصوصی است . در این پژوهش پنج فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. نمونه ی پژوهش شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان است که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند . این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است . جهت جمع‌آوری داده‌ها ، از پرسشنامه ی هوش هیجانی آوستین ، رضایت شغلی (JDI) و تعهد سازمانی (OCQ) استفاده شد . برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی ساده، رگرسیون چندگانه) استفاده شده است. نتایج نشان داد که رابطه ی میان هوش هیجانی و رضایت شغلی ، هوش هیجانی و تعهد سازمانی ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معنادار می‌باشد . همچنین میان هوش هیجانی با رضایت شغلی و هوش هیجانی با تعهد سازمانی نیز رابطه ای چندگانه وجود دارد که هوش هیجانی ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند و هوش هیجانی ۱۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

کلید واژه ها : هوش هیجانی ، رضایت شغلی ، تعهد سازمانی

1 - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

2- کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی

مقدمه

مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عامل‌های کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد یعنی 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).

عامل‌هایی متعدد کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی است. مفهوم هوش هیجانی^۱ برای نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط پیترسالووی و جان مایر^۲ مطرح شد که بیان می‌دارد هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابزار مناسب عواطف و تنظیم سازگاران عواطف است (مایر و سالووی، ۱۹۹۳، به نقل از نصرالله پور، ۱۳۸۶).

هوش هیجانی از نظر مایرو سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرو نشانیدن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش بین هستند (مایر، ۲۰۰۰ به نقل از سالاسکی و گاتهرایت^۳، ۲۰۰۳).

^۱ - Emotional Intelligence

^۲ - Peter Solovey & John Mayer

^۳ - Salaski & Gartwright

ابعاد چهارگانه‌ی مدل مایر و سالووی

۱- شناسایی عواطف در خود و دیگران^۱

اغلب «مهارت‌های خودسنجی» در این حوزه ، با توانایی واقعی افراد در خواندن صحیح عواطف دیگران ، مطابقت ندارد . در نتیجه‌ی این امر، ممکن است کارفرمایان اطلاعاتی با ارزش را در جریان تعامل با همکاران و مشتریان خود از دست بدهند . با این وجود ، آنان بر این باورند که به خوبی قادر به درک صحیح عواطف دیگران هستند.

۲- کاربرد عواطف^۲

یعنی توانایی استفاده از عواطف در راستای کمک به کسب نتایج مطلوب ، حل مسائل و استفاده از فرصت‌ها و استفاده از عواطف برای برانگیختن افراد ، هسته اصلی کار حرفه‌ای بوده است.

۳- توانایی درک و فهم عواطف دیگران^۳

توانایی درک عواطف پیچیده و آگاهی از علل آن‌ها و چگونگی تغییر عواطف از یک حالت به حالت دیگر را درک عواطف می‌نامند . به کمک این آگاهی‌ها می‌توانیم بفهمیم که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانیم همکاری بهتری را با دیگران برنامه‌ریزی کنیم.

۴- مدیریت عواطف^۴

مدیریت عواطف یعنی اداره کردن عواطف در خود و دیگران با یک موقعیت شغلی و در شرایط محیط کار، می‌توان واکنش‌های زیادی را در نظر گرفت ، از جمله : انکار احساسات ، فرار از مشکلات ، تأیید حالت کلی موقعیت بدون تأیید جریان آن ، به کارگیری عواطف جهت حل مسائل و هماهنگ ساختن عاطفه و تفکر (مایر و سالووی، ۲۰۰۲، به نقل از سیاروچی، ۱۳۸۳).

یکی دیگر از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد رضایت شغلی^۱ است . رضایت شغلی احساس مثبت و منفی و نگرش‌هایی که درباره‌ی شغل خود داریم را

¹ - Identifying Emotion

² -Using Emotion

³ - Understing Emotion

⁴ -Ability Measure of EI

منعکس می کند که به تعداد زیادی از عامل های مربوط به کار وابسته است و دامنه ی آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می آوریم ، ادامه دارد (مهداد، ۱۳۸۴). مقصود از رضایت شغلی ، نگرش کلی فرد درباره ی کار خویش است . کسی که رضایت شغلی کمی دارد نسبت به شغل یا کار خود نگرش مشخصی دارد . هنگامی که درباره ی نگرش کارکنان بحث می شود ، چیری جز رضایت شغلی آنان نیست (استیفن رابینز، ۱۹۸۶ به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۷).

متغیری دیگر که در رفتار سازمانی اهمیتی ویژه دارد تعهد سازمانی^۱ است . تعهد سازمانی را می توان به عنوان قدرت تشخیص افراد همراه با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد . (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴ به نقل از گولریوز، گانی، میسکی آیدین و آسان، ۲۰۰۸). بی ورلی و همکاران تعهد سازمانی را درجه ی نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده اند یا به بیان دیگر تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می کند در عضویت سازمان باقی بماند و نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کار هستند (کوزه جیان، زارعی و طالب پور، ۱۳۸۲). تعهد سازمانی شامل سه عامل است: ۱- باور به هدف ها و ارزش های سازمانی ۲- تمایل به تلاش بیشتر در راه سازمان ۳- تمایل شدید به ادامه ی عضویت در سازمان (کوهستانی، شجاعی فر، ۱۳۸۰) .

پیشینه ی پژوهش

در طی سالیان گذشته پژوهش های زیادی در زمینه ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است ، اما با وجود این که در سال های اخیر ارتباط میان این دو متغیر بسیار مهم در رفتار شغلی با یک متغیر اثر گذار دیگر بر رفتار شغلی یعنی هوش هیجانی که مفهومی نسبتاً نوین در ادبیات روانشناسی صنعتی و سازمانی است ، در کشورهای دیگر مورد توجه جدی روانشناسی صنعتی و سازمانی بوده است ، در ایران در شمار بسیار محدودی پژوهش ، رابطه های میان این سه متغیر به صورت هم زمان مورد بررسی قرار گرفته است . در این بخش به گونه ی اجمالی ، به نتایج برخی از نوین ترین پژوهش های صورت گرفته در این زمینه اشاره می شود .

¹ -Job Satisfaction

² -Organizational Commitment

گولریوز، گانی، میسکی آیدین، آسان^۱ در پژوهشی که هدف آن تأثیر هوش هیجانی و ابعاد آن بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران بود، دریافتند که هوش هیجانی به گونه‌ی شایان توجهی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی مرتبط می‌شود. (گولریوز، گانی، میسکی آیدین، آسان، ۲۰۰۸).
 نتایج پژوهش کوزترک و دنیز حاکی از وجود رابطه‌ی معنادار میان هوش هیجانی و رضایت شغلی است. (کوزترک و دنیز، ۲۰۰۸)^۲

در پژوهشی که هدف آن ارزیابی روابط بین هوش هیجانی، کارایی مدیریت و تعهد رضایت شغلی در آموزش و پرورش بود، نتایج حاکی از آن بودند که هوش هیجانی بر تعهد و رضایت کارایی معلمان تأثیری مثبت دارد (لرد نگلو^۳، ۲۰۰۸).

سانوسی اومتن و انوگره^۴ در پژوهشی که در سال ۲۰۰۹ با عنوان بررسی ارتباط تعهد و موفقیت شغلی و نقش واسطه‌ای تعهد در ارتباط با هوش هیجانی - موفقیت شغلی انجام دادند به این نتیجه رسید که ۱- افراد دارای هوش هیجانی بالا تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند. ۲- تعهد، رضایت شغلی را پیش بینی می‌نماید. ۳- تعهد واسطه‌ی ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی است.

یافته‌های حسینیان، مونوار، زهرای، فانجی آشتیانی^۵ در سال ۲۰۰۸ حاکی از معنادار بودن رابطه‌ی میان رضایت شغلی و هوش هیجانی است.

در پژوهشی که هدف آن بررسی رابطه‌ی میان اجزاء رضایت شغلی در فروشندگان آمریکایی با تعهد سازمانی مؤثر در آنها بود، نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد (وود و راترفورد، ۲۰۰۷)^۶.

فیدلر، ویند و مبراراک^۷ در سال ۲۰۰۷ در زمینه‌ی کشمکش بین مدیران در جامعه‌ی جهانی و الگویی رابطه‌ی میان تنوع، گنجایش، فرهنگ سازمانی، خوب بودن کارمند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی‌هایی انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش فرهنگ و

¹- Guleryuz & Guny & Miski Aydin & Asan

²- Qzturk & Deniz

³- Lordanoglou

⁴- Sanusi Othman & Anugerah

⁵- Hosseinian & Monavar & Zahraie & Fatehi Ashtiani

⁶- Wod & Ruther Ford

⁷- Findler & Wind Morbarak

درآمد کارمندان ، رضایت شغلی و در نتیجه تعهد سازمانی آنها افزایش می یابد و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

دانگ و هوارد^۱ در سال ۲۰۰۶ در مطالعه‌ای که هدف آن بررسی هوش هیجانی و رضایت شغلی و حس اعتماد بر روی کارمندان دانشگاه کالیفرنیا بود ، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و همچنین هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی کنندگی رضایت شغلی را دارد.

گاردنر و استوگ^۲ (۲۰۰۳) در مطالعه ای در دانشگاه سوئین برن کشور آمریکا به این نکته اشاره کردند که هوش هیجانی پیش‌بینی کننده ای سودمند برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است و همچنین هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه دارد.

نتایج پژوهش کارسون و کارسون^۳ (۱۹۹۸) نشان داد که هوش هیجانی و برخی مؤلفه های هوش هیجانی با تعهد سازمانی همبستگی دارند و همچنین هوش هیجانی ، تعهد سازمانی را پیش بینی می کند (به نقل از سانوسی اوتمن و انوگراه، ۲۰۰۹).

فرضیه های پژوهش

- ۱- بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۴- هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (تنظیم عواطف، بهره‌وری و ارزیابی) می‌تواند رضایت شغلی را پیش‌بینی نماید.
- ۵- هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (تنظیم عواطف، بهره‌وری و ارزیابی) می‌تواند تعهد سازمان را پیش‌بینی نماید.

¹- Dong & Howard

²- Gardner & Stough

³- Carson

روش پژوهش

روش پژوهش در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه ی آماری پژوهش تمامی کارکنان یک شرکت خصوصی در استان فارس بود. تعداد ۲۰۰ نفر از این جامعه ی آماری به عنوان نمونه ی پژوهش با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند که در نهایت از داده های پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل های آماری استفاده شد. در ضمن جهت جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه به شرح زیر استفاده گردید:

۱- پرسشنامه ی هوش هیجانی

به منظور اندازه گیری هوش هیجانی از مقیاس تجدید نظر شده ی هوش هیجانی آوستین و همکاران (۲۰۰۴) استفاده شد. این مقیاس یک پرسشنامه ی خود گزارشی 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 ی ۵ (کاملاً موافقم) تا نمره ی (کاملاً مخالفم) را به خود اختصاص داده است و میزان موافقت و عدم موافقت پاسخگویان را با ۴۱ پرسش اندازه گیری می کند. این پرسشنامه بر اساس مدل ۳ بخشی شوته و همکاران (۱۹۹۸) که ۳۳ پرسش داشت، طراحی شده است به این صورت که پرسشنامه ی شوته و همکاران (۱۹۹۸) 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 (آوستین و همکاران، ۲۰۰۴).

در تحلیل عاملی که توسط بشارت (۲۰۰۷) در فرهنگ ایرانی انجام گرفت نیز همان سه عامل به دست آمد و پرسش ها به شرح زیر در عامل ها قرار گرفتند:

تنظیم عواطف (پرسش ها: ۲، ۱۲، ۱۵، ۱۸، ۲۱، ۲۹، ۳۰، ۳۵، ۳۷، ۳۸)

بهروری از عواطف (پرسش ها: ۴، ۹، ۱۰، ۲۳، ۲۵، ۲۶، ۳۴)

ارزیابی عواطف (پرسش ها: ۶، ۸، ۱۷، ۲۲، ۲۸، ۳۱، ۳۶، ۳۹، ۴۰).

در این پژوهش ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای هوش هیجانی کلی ۸۰٪، برای بعد تنظیم عواطف ۵۵٪، برای بعد بهره‌وری ۵۹٪ و برای بعد ارزیابی عواطف ۵۴٪ بدست آمده است.

۲- پرسشنامه شاخص توصیف شغل JDI

در این پژوهش جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه ی شاخص توصیف شغل استفاده شده است. این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هیولین در دانشگاه کرنل^۱ تدوین شد و در ایران به وسیله ی شکرکن (۱۳۸۳) ترجمه و اعتباریابی شده است و در پژوهش ها به کار گرفته 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، ارتقاء و همکار به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۴۲، ۰/۲۵، ۰/۴۸، ۰/۳۷ و ۰/۳۱ بدست آمده است. همچنین پایایی آن به روش تنصیف برای ابعاد یاد شده به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۷۰، ۰/۵۶ و ۰/۸۰ و به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵، ۰/۸۰، ۰/۸۰، ۰/۵۶ و ۰/۸۰ گزارش شده است. در این پژوهش ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای رضایت شغلی کلی، بعد کار، سرپرست، همکار، ارتقاء و حقوق به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۱، ۰/۸۶، ۰/۸۰، ۰/۸۹، ۰/۶۰ بدست آمده است.

۳- پرسشنامه تعهد سازمانی

این پرسشنامه توسط پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تدوین و توسط انگل و پری (۱۹۸۱) اصلاح شده است. این مقیاس نخستین بار در ایران توسط پاکاری و شکرکن در سال ۱۳۷۰ ترجمه و پس از آن بارها در پژوهش های گوناگون مورد استفاده قرار گرفته است. در این پژوهش از فرم ۱۳ سئوالی این پرسشنامه استفاده شده است که سه خرده مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را در بر می گیرد.

روایی این مقیاس برای ابعاد تعهد سازمانی کلی، عاطفی، هنجاری و مستمر به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۷۷، ۰/۶۱ و ۰/۷۹ بدست آمده است که نشان دهنده ی روایی در سطح قابل قبول است. افزون بر این، پایایی آن به روش آلفای کرونباخ برای ابعاد یاد شده ۰/۷۱، ۰/۷۶، ۰/۶۴ و ۰/۷۶ محاسبه شده است (اسکندری، ۱۳۸۶). چپ (۱۹۹۸) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۱ عنوان کرده است. اینشر و دونالدسون^۲ (۲۰۰۱) نیز این ضریب را ۰/۸۰ به دست آورده اند.

^۱- Cernel

^۲- Ensher & Donaldson

در این پژوهش ضریب پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای تعهد سازمانی کل ، بعد عاطفی ، هنجاری و مستمر به ترتیب ۰/۸۱ ، ۰/۷۰ ، ۰/۴۲ و ۰/۶۰ بدست آمده است.

یافته های پژوهش

در ارتباط با فرضیه ی نخست ، یعنی وجود رابطه میان هوش هیجانی و رضایت شغلی می توان در جدول شماره ی ۱ ملاحظه کرد که هوش هیجانی با رضایت شغلی ضریب همبستگی ۰/۳۷ دارد که در سطح ۰/۰۱ معنی دار است . بدین سان، فرضیه ی یک تأیید شده است . در رابطه با فرضیه ی دوم یعنی وجود رابطه میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی ، جدول شماره ی ۱ نشان می دهد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی ضریب همبستگی ۰/۳۰ دارد که در سطح ۰/۰۱ معنی دار است . بر این اساس ، فرضیه ی دوم مورد تأیید قرار گرفت.

در ارتباط با فرضیه ی سوم می توان ملاحظه کرد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی ضریب همبستگی ۰/۶۴ دارد که در سطح ۰/۰۱ معنی دار است . بدین ترتیب فرضیه ی سوم مورد تأیید قرار می گرفت.

جدول ۱: ضرایب همبستگی ساده بین هوش هیجانی ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

رضایت شغلی		تعهد سازمانی		
p	r	p	r	
۰/۰۱	**۰/۳۷	۰/۰۱	**۰/۳	هوش هیجانی
-	-	۰/۰۱	**۰/۶۴	رضایت شغلی

برای مشخص کردن نقش و اهمیت متغیر هوش هیجانی در تبیین رضایت شغلی از روش آماری رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج این تحلیل در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: نتیجه ی تحلیل رگرسیون چندگانه بین هوش هیجانی ومولفه های آن و رضایت شغلی

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	T	P
هوش هیجانی	رضایت شغلی	۹/۲۳	۰/۰۰۰۱	۰/۳۹	۰/۱۶	۰/۷۵	۳/۳۰	۰/۰۰۱
تنظیم عواطف						-۰/۲۷	-۱/۹۵	۰/۰۵
بهره وری						-۰/۰۷	-۰/۶۴	۰/۵۱
ارزیابی						-۰/۱۸	-۱/۵۹	۰/۱۱

نتیجه ی تحلیل رگرسیون در این جدول نشان می دهد ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی در کل نمونه برابر ۰/۳۹ به دست آمده است . همچنین ضریب تعیین متغیر پیش بینی بالا ۰/۱۶ است به این معنا که ۱۶ درصد از واریانس متغیر ملاک (رضایت شغلی) به وسیله ی متغیر پیش بینی در این پژوهش (یعنی هوش هیجانی) پیش بینی می شود . نسبت $F(=۹/۲۳)$ و سطح آماری ($p < ۰/۰۰۰۱$) نیز در تأیید این یافته است ، لذا می توان گفت فرضیه ی چهارم تأیید شده است.

برای مشخص کردن نقش هوش هیجانی در تبیین تعهد سازمانی نیز از روش آماری رگرسیون چندگانه استفاده شد که نتایج در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: نتیجه ی تحلیل رگرسیون چند گانه بین هوش هیجانی مولفه های آن و تعهد سازمانی

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	T	P
هوش هیجانی	تعهد سازمانی	۸/۰۵	۰/۰۰۰۱	۰/۳۷	۰/۱۴	۱/۰۲	۴/۴۳	۰/۰۰۰۱
تنظیم عواطف						-۰/۳۷	-۲/۶۲	۰/۰۰۹
بهره وری						-۰/۲۹	-۲/۶۱	۰/۰۱۰
ارزیابی						-۰/۳۶	-۳/۱۳	۰/۰۰۲

همان گونه که در جدول ۳ ملاحظه می شود ، ضریب همبستگی چند گانه ی متغیرهای هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کل نمونه برابر با ۰/۳۷ بدست آمده است . همچنین ضریب تعیین متغیر پیش بینی بالا ۰/۱۴ است به این معنا که ۱۴ درصد از واریانس متغیر ملاک (تعهد سازمانی) به وسیله ی متغیر پیش بینی در این پژوهش (یعنی هوش هیجانی) پیش بینی می شود . نسبت $F(=۸/۰۵)$ و سطح آماری ($p < ۰/۰۰۰۱$) نیز در تأیید این یافته است ، لذا می توان گفته فرضیه ی پنجم تأیید می شود .

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از موضوع های مهم و مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها ، تأمین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آنهاست . توجه به این عامل اساسی بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش قائل هستند . از آنجایی که کارایی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست ، عامل‌های متعدد دیگری در این زمینه دخیل هستند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی ، احترام و خودیابی است . (حسین زاده و صائمیان ، ۱۳۸۱) در نتیجه اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان‌ها کارآمد و کارایی بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد ، باید از یافته‌ها و اصول روانشناسی در محیط کار استفاده کنیم. (کاووسی، ۱۳۷۷).

همان گونه که نتایج پژوهش نشان داد کارمندان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند زیرا آنها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر ، سازگارتر ند . (سای، ۲۰۰۶). هوش هیجانی می‌تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان ، مدیریت کارآمد و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارد زیرا هوش هیجانی بالا باعث می‌شود که عملکرد ، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت یابی ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد . (هرس، ۱۹۹۲، پروکتور و مولر، ۲۰۰۰، به نقل از اسپلکتر، ۲۰۰۸).

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی ارتباطی قوی با تعهد سازمانی دارد افرادی که نسبت به مشاغل خود تعهد دارند نسبت به آنهایی که دارای تعهد شغلی پایین تری هستند ، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند . افراد دارای تعهد بالا به دنبال کردن اهداف شغلی خود حتی در رویارویی با موانع و شکست ها اصرار می‌ورزند ، افرادی که نسبت به یک شغل تعهد بیشتری دارند نیز تمایل بیشتری به سرمایه‌گذاری‌های مهم و شایان توجه در مشاغل خود دارند ، چنین سرمایه‌گذاری‌هایی بایستی تأثیراتی مثبت بر پیشرفت شغلی داشته باشد ، افزون بر این افرادی که نسبت به شغل خود تعهد دارند ، دارای احساساتی مثبت برای شغل خود خواهند بود زیرا کارمندانی که نسبت به شغل یا حرفه ای تعهد دارند ، تمایل دارند که نگرش های منطبق با تعهد خود را گسترش دهند (کارسون، کارسون، رو، بیرگن، میرفیلیپس، ۱۹۹۹ و کیسلر، ۱۹۷۱ به نقل از اوتمن و انوگراه، ۲۰۰۹).

بر اساس نظریه ی برابری می‌توان پیش‌بینی کرد که با وجود علاقه ی درونی یا ذاتی فرد نسبت به کار خود اگر پاداش و تنبیه در محیط کار بر پایه ی عدل و انصاف یا شایسته سالاری باشد، کارمند از شغل خود احساس رضایت می‌کند. حال هر چه این احساس رضایت قوی‌تر باشد، میل وی برای پیوسته ماندن به سازمان بیشتر می‌شود و به مرور زمان، به سازمان وابستگی عاطفی پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه ی کار در آنجا می‌داند. می‌توان بیان کرد که تعهد سازمانی از رضایت شغلی نشأت می‌گیرد، رضایت از شغل در کارکنان منجر به احساس تعهد بیشتر آنان به سازمان می‌گردد و باعث می‌شود کارکنان در سازمان به ایفای نقش خود بیشتر بپردازند و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام دهند، کارکنان برای انجام بهتر وظایف برانگیخته و در نتیجه عملکرد آنان بهتر خواهد شد و طبعاً مدیران می‌توانند با افزایش رضایتمندی کارکنان نسبت به سرپرستان، این احساس را در کارکنان بوجود آورند که سازمان نسبت به مسائل رفاهی آنان توجهی بیشتر دارد، از سیستم مناسب جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده می‌کند و به روابط مناسب افراد در محیط کار توجه نشان می‌دهد. استقلال نسبی را برای انجام وظایف در اختیار کارکنان قرار می‌دهد و تبعیض‌ها را حذف می‌کند که توجه به این مسائل باعث افزایش سطح تعهد در کارکنان می‌گردد و طبعاً زمینه ی رشد، شکوفایی، ارتقاء شغل، رضایت و همکاری را در بین کارکنان ایجاد می‌نماید. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی پیش‌بینی کننده ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. زیرا افرادی که دارای خود آگاهی بیشتری هستند، تمایلی بیشتر به انتخاب شغلی دارند که با نیازها، ارزش‌ها و علایق آنها مطابقت داشته باشد. این خودآگاهی فرد را قادر می‌سازد تا اجازه ندهد خشم و عواطف دیگران مانعی بر سر راه زندگی‌اش شود. با افزایش آگاهی، افراد نسبت به علائمی که ممکن است بر عملکرد هوشی آنها آسیب برساند، حساس‌تر می‌شوند. یادگیری تدریجی مهارت‌ها برای کنترل و واکنش صحیح نسبت به عواطف و هیجان‌ها، ارتباط را در محیط کار بهبود، بهره‌وری را افزایش و مشکلات بین فردی را کاهش می‌دهد.

نتایج بدست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش‌های ذکر شده در پیشینه ی پژوهش هماهنگ است . نتیجه ی این پژوهش و پژوهش های دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده ، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود اثربخشی سازمانی می شود ، نشان می دهد و جا دارد که مسؤلان و مدیران سازمان ها آن را در نظر بگیرند . همچنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی و نقش هوش هیجانی در تبیین و پیش بینی رضایت شغلی و تعهد سازمانی که پژوهش های دیگری بر آن صحه می گذارند ، پیشنهاد می شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و دست کم هر دو سال یک بار به سنجش سطح تعهد و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه ی روند این متغیرها بپردازند.

منابع فارسی

- حسین زاده، داوود؛ صائمیان، آذر (۱۳۸۱). خشنودی شغلی توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری. نشریه مدیریت، شماره ۶۶، صص ۱ تا ۸.
- رابینز، پی استیفن (۱۳۸۷). مبانی رفتار سازمانی. (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی). تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی. سال تألیف به زبان اصلی ۱۹۸۶.
- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (۱۳۸۳). هوش هیجانی در زندگی روزمره. (ترجمه اصغر نوری امام زاده ای و حبیب الله نصیری). تهران: شهریار و سپاهان. سال تألیف به زبان اصلی ۱۹۵۳.
- کاووسی، فیروزه (۱۳۷۷). بررسی آموزش هوش هیجانی در محیط کار. نشریه صنعت برق. شماره، صص ۶۶ تا ۶۹.
- کوزه چیان، هاشم؛ زارعی، جواد و طالب پور (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه های استان خراسان، فصلنامه المپیک، سال یازدهم، شماره ۱ و ۲، صص ۴۳ تا ۵۲.
- کوهستانی، حسینعلی؛ شجاعی فر، حبیب اله (۱۳۸۰). رابطه رضایت شغلی مدیران دانشکده ها با تعهد سازمانی آنان در دانشگاه فردوسی مشهد. مجله دانش و توسعه دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد، شماره ۱۳، صص: ۱۱ تا ۲۶.
- مهداد، علی (۱۳۸۴). روانشناسی صنعتی سازمانی. اصفهان: جنگل.
- مهداد، علی (۱۳۸۵). روانشناسی امور کارکنان. اصفهان: جنگل.
- نصراالله پور، خدیجه (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده. دانشگاه شیراز.

منابع انگلیسی

- Dong, &., Howard, T. (2006). Emotional intelligence Trust and Job satisfaction. *Competition forum*. Vol 4, Issue 2. p381.
- Findler, L., Windol., Morbarak, M. (2007). The challenge of work force management in a global society: Modeling the relationship between diversity, inclusion, organizational culture, and employee well- being job satisfaction and organizational commitment. Vol 31.Issue 3. p: 63.
- Gardner.,L. stough, C. (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. *Austvalian Journal of psychology*. Vol 55, P 124, 1/5 P.
- Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan, (2008). The mediating effect of Job satisfaction between emotional intell elligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of nursing studies*. Ns: 1304, No of pages 11, (from, [http:// www. Science direct. Com](http://www.Science direct. Com)).
- Hosseinian, S., Monavar yazdi, S., Zahraie, sh., Fatehi- Ashtiani, A. (2008). Emotion intelligence and Job satisfaction. *Journal of Applied sciences*, & (5): 903-906.
- Lordanoglou, D. (2008). The teacher as Leader: the relationship effectiveness, emotional intelligence and Leadership effectiveness, commitment, and satisfaction. *Journal of Leadership studies*, vol 1 Issue 3, pages 57- 66. (from: [http:// www3. interscience. Wiley. Com](http://www3.interscience.Wiley.Com)).
- Othman, S., Anugerah, R. (2009). Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (from: [http:// mgv. Mim. Edu. my/ MMR/ O 206/ 020606. Htm](http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O206/020606.Htm)).
- 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](http://ilkogretim-online.Org.tr)).
- Salaski, M., Gartwright, S.(2002). Health, performance and emotional intelligence: an explovatory study of retail managers vol18, PP, 63-68 (from: [http:// www.interscience. Wiley.com](http://www.interscience.Wiley.com)).
- 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, No 1, PP. 42-53. (from: [http:// www. Sajip. Co. za](http://www.Sajip.Co.za)).

Wood, John Andy, Rutherford, Brian; Madupalli, Ramana, Boles, James. (2007). "the relationship of facets of salesperson job satisfaction whit affective organizational commitment" *Journal of Business & Industrial Marketing*. Vol 22. No: 5.p 311-321.

تاریخ دریافت : ۸۸/۲/۷

تاریخ پذیرش : ۸۸/۵/۲۹