فصلنامه جهان نوین

سال اول، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۷، صص ۵۰-۳۱ No ۱, ۲۰۱۸, P ۳۱-۵۰

شماره شاپا:(۳۴۷۹ – ۲۶۴۵) (ISNN) : 2645 - 3479

بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک کشاورزی

نویسنده: مهدی یزدان پرست[۱]

چکیده

نیروی انسانی از مهم ترین سرمایه های یک سازمان می باشد. نیروی انسانی ماهر و متعهد از عوامل اثربخشی سازمان در سطوح مختلف می باشد. افرادی که دارای هوش هیجانی مطلوب هستند، قادر به کنترل تنش ها و برقراری روابط مناسب با سایرین در محط کار می باشد. چنین افراد از تمام تلاش خود برای بهره وری سازمان استفاده می کنند که فرجام آن به تعهد سازمانی کارکنان می انجامد. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی می باشد. جامعه آماری کلیه کارکنان بانک کشاورزی بوکان می باشد. نوع روش تحقیق کاربردی، پیمایشی و همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. داده های گردآوری شده وارد نرم افزار spss شد. بسته به سوالات و فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون برای تجزیه و تحلیل یافته ها استفاده شد. یافته نشان می دهد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معنادری وجود دارد. هچنین یافته ها نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه آماری معناداری وجود دارد. به نحوی که با افزایش هوش هیجانی کارکنان تعهد سازمانی در ابعاد مختلف آن افزایش می یابد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری.

[۱]. کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی، دانشگاه تهران؛ ایران: mehdiyazdanparast@mail.com

مقدمه و بیان مسئله

هوش به عنوان یکی از وجوه قابل توجه در سازش یافتگی افراد با محیط و از عوامل مهم تفاوت فردی به شمار می رود. برخی صاحبنظران هوش را به عنوان ماهیتی واحد و برخی آن را واجد مولفه های بی شماری می دانند. از زمانی که مفهوم هوش از مطالعات آزمایشگاهی به سطح جامعه، سازمان و روابط بین فردی انتقال یافت مفاهیمی چون هوش بین فردی و هوش هیجانی اذهان پژوهشگران را به خود جلب کرده است(ثمری و طهماسبی، ۱۸۶).

انسان از دیرباز به فکر اصلاح و تصحیح شناخت ها، دانش ها و باورهای خود بوده است، تحقیقات نظری و تجربی همه سعی در تشخیص شناخت ها، دانش ها و باورهای درست دارند. اما برای اصلاح مهارت های هیجانی و افزایش توانایی های عاطفی تلاش صورت نگرفته است یا تلاش کمتری انجام شده است. این در حالی است که همان گونه شناخت های نادرست و غلط به سلامت ذهنی، جسمی و روانی و اجتماعی در نتیجه زندگی افراد آسیب وارد می کنند؛ مهارت های هیجانی نادرست و عدم توانایی هیجانی نیز سلامت ذهنی، جسمی و روانشناختی افراد تهدید می نمایند. افراد مختلف دارای توانایی های متفاوتی جهت درک احساسات خود و دیگران هستند و نسبت های گوناگون قادر به درک مدیریت عواطف و احساسات خود می باشند. برخی افراد از احساسات ، عواطف و ویژگی های روانی خود آگاه هستند و این بینش و آگاهی ممکن است سایر ویژگی های آنها را تقویت کند. این گونه افراد بصورت خودمختار عمل کرده و از سلامت روانی خوبی برخوردارند و میل دارند دورنمای مثبتی از زندگی داشته باشند. این در حالی است که برخی افراد دیگر اغلب گرفتار احساسات شده و راه گریزی از آن نمی یابند. آنها افرادی ناپایدارند که آگاهی چندانی از عواطف خود ندارند و در نتیجه هیچ گونه کنترلی بر زندگی احساسی خود ندارند(منشئی و همکاران، ۱۳۹۰).

هوش هیجانی شکلی از هوش اجتماعی است که پیش بین ی کننده ی مناسبی برای کارآمدی کارآمدی در حیطه های خاصی از نظیر عملکرد شغلی و تحصیلی می باشد که توانایی احساسات و هیجانان خویشتن و دیگران، تمایز بین آنها و استفاده از این اطلاعات را برای هدایت و نفکر و نحوه عمل فرد در بر می گیرد(مامی و وحیدی، ۱۳۹۲).

مفهوم هوش هیجانی ژرفای جدیدی به هوش انسان بخشیده و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی از خود گترش داده است. به عقیده گلمن هوش هیجانی عبارت است از شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی، توانایی اداره برای خلق و خو، وضع روانی و کنترل تکانش ها است. هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و شروع دوباره می کند. همچنین فرد را قادر می سازد تا ضمن شناخت خود و دیگران به ایجاد ارتباطات مناسب با مردم و سازگاری با محیط بپردازد(رضا نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و مدیرت منابع اسانی و روانشناسی اجتماعی بوده است. در دهه ی اخیر تحقیقات متعددی در زمینه تعهد سازمانی انجام شده است و بصورت متقن بر این نظر تاکید می شود تعهد سازمانی امری ضروری برای سازمان است(امامی، ۱۳۸۷).

نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان است نسبت به سازمان های دیگر است، چرا که نیروی انسانی، مهم ترین منبع هر سازمانی است. کارکنان متخصص وفادار، سازگار با ارزشها و برخوردار از اهداف سازمانی، درای انگیزه ای قوی و متمایل و متهد به حفظ و ادامه عضویت عضویت در سازملت، از نیازهای اصلی هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیازمند است که فراتر از شرح وظایف تعیین شده و معمولی خود به کار و فعالیت بپردازند. کارکنانی که مایل باشند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی به انجام وظیفه بپردازند. وجود چنین نیرویی در هر ادراه و سازمان ضمن کاهش جابجایی و غیبت باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی هرچه بهتر اهداف سازمان و فرد خواهد شد(عسگری، ۱۳۸۹)

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره وری یا بهره وری بهینه است. عوامل کارامد در بهره وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارامد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی 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 باانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید(مهداد، ۱۳۸۹)

در واقع سرمایة انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به‌دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری و برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود(Mowday,۱۹۷۹).

تعهد سازمانی را می‌توان به‌عنوان قدرت تشخیص افراد با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد تعهد سازمانی به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را از طریق سازمان تعیین کرده، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد(Guleryaz et al,۲۰۰۸)

تحقیقات نشان می‌دهد که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و بروندادهای سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به‌طوری‌که وجود تعهد سازمانی موجب افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت می شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهرهوری، بهبود و افزایش کیفیت ارائة خدمات می‌انجامد(جهانگیر و همکاران، ۱۳۸۶)

دیدگاههای نوین در باره تعهد سازمانی بر عواملی از جمله خصوصیات شخصی و ویژگی های شغلی که بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر گذار است، تاکید می کند بر این مبنا در این تحقیق قصد داریم به این پرسش پاسخ بگویم که آیا بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری در میان کارکنان بانک کشاورزی وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

باتوجه به اهمیت متغیرهای تعهد سازمانی به منظور افزایش بهره وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائة خدمات، افزایش کارایی و بهره وری، کاهش ترک خدمت، بالا بردن سطح انگیزة کارکنان و علاقة بیشتر آنها به وظایفشان، مدیران باید به موضوع تعهد سازمانی کارکنان توجه کرده و با استفاده از تحقیقات انجام‌گرفته در این حیطه، عوامل مؤثر بر آنها را در سازمان شناسایی کنند و از آن طریق به بالا بردن سطح تعهد سازمانی در بین افراد سازمان بپردازند. در این زمینه، تحقیقات بسیاری در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است که به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. بیشتر این تحقیقات بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان تأکید داشته‌اند و کمتر ارتباط ابعاد هیجانی و رفتار سازمانی کارکنان بوِیژه در بانک ها بررسی شده اند. بنابراین ضرورت این نوع تحقیقات که در نهایت منجر به اثربخشی فردی و سازمانی می شود از اهمیت زیادی برخوردار است.

مبانی نظری تحقیق

هوش هیجانی جدیدترین تحول در زمینه فهم ارتباط میان تفکر و هیجان است. این اصطلاح برای اولین بار از سوی سالوی و مایر پیشنهاد شده است. هوش هیجانی به عنوان نوعی توانایی عبارت است از ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجان های خود و دیگران(Mayer& Salovey,۱۹۹۷). برخی از کارشناسان معتقدند که هوش هیجانی شامل عوامل بین فردی مانند روابط اجتماعی بهتر و عوامل ذهنی مانند خوشبینی بیشتر می باشد. از اینرو هوش

هیجانی یک توان مهم غیر شناختی قابل تغییر بوده و عملکرد روانی و اجتماعی را پیشبینی می کند(خانجانی و همکاران، ۱۳۸۹).

نلسون و لاو تعریف جامعی از هوش هیجانی ارایه کردند. آنان هوش هیجانی را نقطه تلاقی توانمندی ها و مهارت ها در آگاهی از خود و نقاط پنهان خویشتن توأم با راه های کنار آمدن با فشار های زندگی دانسته اند که از طریق تسهیل کننده های هیجانی اتفاق می افتد(Nelson & Low,۲۰۰۳).

هوش هیجانی یک سازه چند بعدی است و در برگیرنده تعامل بین هیجان و شناخت است که منجر به کارکرد سازشی می شود. مایر، سالوی و کارس و هوش هیجانی را در بر گیرنده چهار توانایی بهم پیوسته می دانند که شامل ادراک هیجان در خود و دیگران، استفاده از هیجان ها بری تسهیل تصمیم گیری، درک هیجان و مدیریت هیجان می باشد(Mayer,۲۰۰۴). بار – آن هوش هیجانی را مجموعه مرکبی از خود آگاهی هیجانی و مهارتها و ویژگی های دیگرد می داند که هوفقیت فرد را در مقابله با فشارها و خواستههای محیط تاثیر می گذارد(مشهدی و همکاران، ۱۳۸۹).

مدل های هوش هیجانی به طور کلی به سه دسته تقسیم می شود. مدل اول، مدل های غیر شناختی که مدل مطرح شده در این زمینه مدل بار–آن است. از نظر او هوش هیجانی یک سلسله از ظرفیت ها، شایستگی ها و مهارتها ی غیر شناختی است که بر توانایی فرد برای موفقیت در سازگار و تطابق با خواست ها و فشارها محیط تاثیر میگذارد. وی مدل خود را هوش هیجانی و اجتماعی می نامند. مدل دوم مدل مبتنی بر شایستگی گلمن است. این مدل برای پیش بینی میزان موفقیت در محیط کار پیش بینی شده است و درباره عملکرد است. یعنی مقدار هوش هیجانی تعیین کننده توانایی بالقوه برای یادگیری مهارت های کاربردی است. و در نهایت مدل سوم مدل های مبتنی بر توانایی از سالووی و کاروسو است. بر مبنای این مدل ابتدا اطلاعات هیجانی وارد نظام شناختی شده و در آنجا شناسایی می شوند. سپس بر طبق

قوانین خاص خود تحت تاثیر این اطلاعات قرار می گیرد. سرانجام داده های هیجانی وارد تفکر شده و با آن ترکیب می شوند(مامی و اسدی، ۱۳۹۲).

توانمندی های هوش هیجانی مدل گلمن که در جدول ذیل ارائه شده است در قالب چهار نوع توانایی عمومی و کلی به شرح زیر بیان بیان می شود(Goleman,۲۰۰۱):

۱. خودآگاهی: توانایی درک احساسات و نقاط ضعف و قوت خود؛

۲. خودمدیریتی: توانایی اداره حالات، تنش ها و قابلیت های درونی خود؛

۳. آگاهی اجتماعی: توانایی درک صحیح افراد و گروه ها؛

۴. مدیریت روابط: توانایی ایجاد عکس العمل های مطلوب در دیگران.

جدول توانمندی های عاطفی گلمن(۲۰۰۱)

توانمندی ها	**مولفه های هوش هیجانی**	
توانمندی های فردی	**خود آگاهی**	خودآگاهی عاطفی: شناسایی احساسات خود و درک و تاثیر آنها خودارزیابی دقیق: شناخت نقاط قوت و محدودیت های خویش اعتماد به نفس: درک مناسب از ارزش ها و توانای های فردی

	خودمدیریتی	خودکنترلی احساسی: مهار کردن هیجانات مخرب و تنش ها خلوص: نشان دادن صداقت، همبستگی و وفاداری سازگاری: انعطافپذیری در برخورد با تغییرات وجدان: قبول مسئولیت عملکرد فردی نوآوری: تمایل به استفاده از فرصت ها خوشبینی: قابلیت دیدن نمیه پر لیوان
توانمندی های اجتماعی	**آگاهی اجتماعی**	همدلی: درک عواطف دیگران، درک دیدگاه های آنها هوشیاری سازمانی: فهم روندهای عاطفی گروه و روابط قدرت خدمت محوری: شناسایی نیازهایی دیگران برای خدمت رسانی
	مدیریت روابط	توسعه توانایی های دیگران: تقویت توانایی دیگران از طریق بازخورد رهبری القایی: هدایت و ایجاد انگیزه همراه با بینش قانع کننده برای دیگران

		تاثیر: به کاربردن تاکتیک های اثربخش برای متقاعدسازی دیگران واکنش نسبت به تغییر: پیشگامی در تغییر مدیریت تعارض: برطرف کردن اختلاف نظرها کارگروهی و تشریک مساعی: کارکردن با افراد از طریق اهداف مشترک

از گلمن توانمندی هیجانی عبارت است از توانایی اکتسابی بر مبنای هوش هیجانی که به عملکرد چشمگیر در کار میدانی منجر می شود به عبارت دیگر مقدار هوش هیجانی تعیین کننده توانایی بالقوه برای کسب مهارت های کاربردی است. به زعم وی این مدل می تواند تفاوت های فردی در عملکرد افراد را که در محل کار وجود دارد، تشریح می کند(Goleman, ۲۰۰۱).

بطور کلی افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند افرادی باهوش و خوشبین هستند و خصیصه ای دارند که آنها را قادر می سازد به جای علت، بر راه حل تمرکز کنند. از آنجا کهکار در هر سازمانی، مشکلات خاص خود را دارد و ممکن است به احساس سرخوردگی و ناکامی منجر شود، افراد با هوش هیجانی بالا می دانند که سازمان مسئول تمامی احساسات ناخوشایند آنها نیست. این گونه افراد هنگامی که در حالت هیجانی مثبت قرار دارند، قادرند حالات هیجانی منفی را که پیامدهای مخربی دارند نیز تحت کنترل خد درآورند. آنها می دانند که چگونه از احساسات ناکارآمد جلوگیری کنند و چه طور در جهت کاهش آن گام بردارند. این گونه افراد از طریق تبادلات برانگیخته نمی شوند بلکه باتوجه به میزان وابستگی احساسی خود به سازمان، برانگیخته می شوند(رضائیان و کشته گر، ۱۳۸۷). نظر به اینکه افرادی که دارای هوش هیجانی مثبت دارند از تعهد سازمانی بالایی نیز برخوردارند.

تعهد سازمانی عبارت است از میزان مشارکت و همکاری فرد در سازمان و درجه ای که فرد هویت خود را با سازمان تعیین می کند. در این تعریف تعهد سازمانی سه عامل را در بر میگرد: ۱- اعتقاد به هدف ها و ارزش های سازمان. ۲- میل به تلاش بیشتر در راه سازمان. ۳- تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان(رضائیان، ۱۳۸۰). نظریات موجود در مورد تعهد سازمانی به دو دسته تقسیم می شوند:

۱. الگوهای چند بعدی: در این دیدگاه تعهد به عنوان یک مفهوم تک بعدی نگریسته شده است که تنها متمرکز بر تعهد هیجانی است. بکر و هومنز و پورتر از این نظریه پردازان هستند

۲. الگوهای چند بعدی: این الگوها بر انواع تعهد متمرکز شده اند که می تواند برای توجیه رفتار فرد و استمرار آن در محیط کار در نظر گرفته شود. این مدل پیشنهاد می کند که می توان تعهد سازمانی را در سه بخش تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری طبقه بندی کرد.

الف) تعهد عاطفی(اثربخش): بر اساس آن فرد به شدت به سازمان متعهد است، اهداف و ارزش های خود را با اهداف و ارزش های خود را با اهداف سازمان هم سو دانسته و برای موفقیت سازمان بطور شخصی احساس مسئولیت می کند، در سازمان مشارکت داشته و با کارها درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می برد.

ب) تعهد مستمر(حسابگرنه): تهد افراد به سازمان مبتنی بر هزینه های ناشی از ترک خدمت است. در این نوع تعهد، پیش شرط ها و عوامل تعیین کننده ای وجود دارد که عبارتند از: ترس برای از دست دادن سرمایه های اندوخته و فقدن فرصت های شغلی.

ج) تعهد هنجاری(تکلیفی): در این تعهد افراد فعالیت و انجام کار را وظیفه خود می دانند تا دین شان را نسبت به سازمان ادا نمایند(عوض پور، ۱۳۸۶).

پیشینه تحقیق

تحقیقاتی در حوزه تعهد سازمانی و هوش هیجانی انجام شده است که نشاندهنده اهمیت متغیرهای هوش هیجانی و تعهد سازمانی می باشد.

حسین زاده و همکاران(۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی و تعهد سازمانی بانکهای ملت و اقتصاد نوین انجام داده اند. جامعه‌ی آماری این تحقیق، کارشناسان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین است که با استفاده ازپرسش‌نامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر و هوش هیجانی گلمن صورت پذیرفته است. آماره‌های توصیفی، شامل جداول فراوانی، میانگین و انحراف معیار می‌باشد و در سطح استنباطی نیز از آزمون ناپارامتریک و برای ارزیابی مدل مفهومی، از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان داد که تقریباً به یک میزان تمام تعهدها (عاطفی، مستمر، هنجاری) در کارکنان بخش‌های مورد مطالعه وجود دارد. رتبه‌بندی سازه‌های هوش هیجانی، نشان داد که سازه‌های همدلی، خودانگیزی، مدیریت هیجانات، خودآگاهی، مهارت‌های اجتماعی به‌ترتیب دارای بیشترین تا کمترین میانگین در بین کارکنان هستند. همچنین، بررسی روابط بین سازه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی، همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه‌های خودآگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری؛ سازه‌ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با هر دو نوع تعهد رابطه‌ای معنادار دارند.

رضائیان و کشته گر (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی انجام دادند. بدین منظور، پرسش نامه ای برای سنجش این متغیرها طراحی و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه گیری، در میان نمونه ای متشکل از ۸۴ نفر از کارکنان بانک مسکن توزیع شد. روش تحقیق حاضر پیمایشی – هم بستگی بوده است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دارای رابطه معنی داری است. از بین ابعاد هوش

هیجانی (یعنی: خودآگاهی عاطفی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) نیز، مدیریت روابط، بیشترین تاثیر را بر تعهد سازمانی (r =۰,۷۳) نشان داد. در پایان، برای افزایش تعهد سازمانی از طریق افزایش سطح هوش هیجانی، پیشنهاداتی به مدیران ارایه شده است.

بازوند و همکاران(۱۳۹۲) تحقیقی تحن عنوان رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان انجام دادند. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان بود (۵۰ نفر) که به علت کوچک بودن حجم جامعه آماری، نمونه آماری تحقیق برابر با جامعه آماری است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه هوش هیجانی مایر و سالوی (۱۹۹۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) و پرسشنامه رضایت شغلی برایفیلد و روت (۱۹۵۱) استفاده شد. تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام انجام گرفت. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد، نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که مولفه های شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات در پیش بینی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنادار است.

عارف و فروتن(۱۳۹۰) تحقیقی تحت عنوان رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان انجام دادند. طرح تحقیق، از نوع همبستگی است. گروه نمونه شامل ۱۰۵ کارمند از سازمان گسترش و فناوری اطلاعات ایران بودند که به شیوه تصادفی انتخاب و به وسیله پرسشنامه هوش هیجانی شات (۱۹۹۸)، رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۹۷) و تعهد سازمانی آلن و می یر (۱۹۹۰)، مورد سنجش قرار گرفتند. داده های حاصل به وسیله آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، و رگرسیون چند متغیری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل نشان می دهد بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. یافته های جانبی پژوهش حاضر مشخص می کند بین رضایت شغلی و

تعهد سازمانی در افراد مجرد و متاهل تفاوت معنادار دارد. میزان رضایت شغلی در افراد با سطوح مختلف تحصیلات متفاوت است. هم چنین میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین سطوح مختلف سابقه اشتغال متفاوت است.

سوالات تحقیق

سوال اصلی

آیا بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد؟

سوال های فرعی

آیا بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد؟

آیا بین هوش هیجانی و تعهد مستمر در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد؟

آیا بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد؟

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد

سوال های فرعی

بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد

بین هوش هیجانی و تعهد مستمر در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد

بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری در میان کارکنان بانک کشاورزی رابطه آماری معناداری وجود دارد

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف جزء تحقیقات کابردی است. از لحاظ شیوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی- همبستگی و از نوع پیمایشی و مطالعات مقطعی است. روش گردآوری داده ها بصورت کتابخانه ای و میدانی است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد بوده است. براین اساس برای متغیر های مورد بررسی، به ترتیب برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه گلمن(۲۰۰۱) و برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس اندازه گیری آلن و مایر(۱۹۹۰)استفاد شده است. برای تعیین پایایی این پرسشنامه ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که این ضریب به ترتیب برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۷ و برای تعهد سازمانی ۰/۷۸ به دست آمد. در پژوهش حاضر، داده ها جمع آوری شده از پرسشنامه ها وارد نرم افزار SPSS شد. بسته به سوالات و فرضیه‌های پژوهش، در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

یافته های تحقیق

در این بخش داده های گردآوری شده تجزیه و تحلیل شده و هریک از فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته شده است.

فرضیه اصلی تحقیق: بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معناداری وجود دارد.

جدول(۱). بررسی رابطه بین هوش هیجان و تعهد سازمانی

	سطح معناداری	ضریب همبستگی
هوش هیجانی و تعهد سازمانی	۰/۰۰۹	۰/۶۹

بر اساس جدول (۱) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۹ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۶۹ است می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

فرضیه فرعی اول: بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی رابطه آماری معناداری وجود دراد.

جدول(۲). بررسی رابطه بین هوش هیجان و تعهد عاطفی

	سطح معناداری	ضریب همبستگی
هوش هیجانی و تعهد عاطفی	۰/۰۰۰	۰/۷۳

بر اساس جدول (۲) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۷۳ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی رابطه وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

فرضیه فرعی دوم: بین هوش هیجانی و تعهد مستمر رابطه آماری معناداری وجود دارد.

جدول(۳). بررسی رابطه بین هوش هیجان و تعهد مستمر

ضریب همبستگی	سطح معناداری	
۰/۷۱	۰/۰۰۳	**هوش هیجانی و تعهد مستمر**

بر اساس جدول (۳) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۳ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۷۱ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد مستمر رابطه وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

فرضیه فرعی سوم: بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری رابطه آماری معناداری وجود دراد.

جدول(۴). بررسی رابطه بین هوش هیجان و تعهد هنجاری

ضریب همبستگی	سطح معناداری	
۰/۵۸	۰/۰۳	**هوش هیجانی و تعهد هنجاری**

بر اساس جدول (۴) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۳ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۵۸ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری رابطه وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر، نیروی انسانی نسبت به سایر منابع سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است. در واقع سرمایه انسانی حیاتی ترین عنصر راهبردی و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزشهای سازمان عامل برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر است. نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی که حاضر باشد

فراتر از وظایف و مقرر در شرح شغلش فعالیت کند عامل مهمی در اثربخشی سازمانی محسوب می شود. از عواملی که بر تعهد نیروی سازمان تاثیر گذار است هوش هیجانی است. هوش هیجانی نشان دهنده مجموعه توانایی هایی است که کارمندان توان پاسخگویی به استرس محل کار و رفتارهای هیجانی خود و دیگران می دهد. هوش هیجانی در کلیه سطوح کاری از اهمیت بیشتری نسبت به مهارت های فنی و ضریب هوشی تحصیلی برخوردار است. بعبارتی دیگر فردی که بهترین دوره های آموزشی را پشت سر گذاشته و از سطح بالای هوش تحصیلی برخوردار باشد اما مهارت های هوش هیجانی وی توسعه نیافته باشد، چنین شخصی می تواند در سازمان کارایی و اثربخشی لازم را داشته باشد. بر این مبنا هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی می باشد. یافته تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معنادری وجود دارد که با حسین زاده و همکاران(۱۳۹۴)، بازوند و همکاران(۱۳۹۲) همسو بوده است. همچنین یافته ها نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه آماری معناداری وجود دارد با نتایج تحقیقات عارف و فروتن (۱۳۹۰) و رضائیان و کشته گر(۱۳۸۷) همسو بوده است. در راستای نتایج تحقیق پیشنهاد می شود که مدیران بانگی علاوه بر دوره های فنی و تحصصی دوره های اجتماعی و روانشناختی برای کارکنان خود تدیون کننده و شرایط تقوقیت و افزاییش هوش هیجانی کارکنان را فراهم آوردند. همچنین به منظور مشارکت بیشتر کارکنان در سطوح مختلف تصمیم گیری ها زمینه مشارکت مستقیم کارکنان را فراهم نمایند.

منابع

۱. امامی، مصطفی(۱۳۸۷)، تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن، فصلنامه راهبردی مدیریت، شماره اول، صص ۱۲۷-۱۴۰.

۲. بازوند، کیومرث؛ کاشف، میرمحمد و اسماعیلی، محمدرضا(۱۳۹۲)، رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ادراه کل تربیت بدنی لرستان، فصلنامه مدیریت، دوره پنجم، شماره ۴، صص ۱۴۳-۱۲۵.

۳. ثمری، علی اکبر و طهماسبی، فهیمه(۱۳۸۶)، بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال نهم، شماره ۳۵ و ۳۶، صص ۱۲۸-۱۲۰.

۴. جهانگیر، فریدون؛ یازارگادی، مهرنوش؛ محفوظ پور، سعاد و اکبرزاده باغبان، علیرضا(۱۳۸۶)، بررسی رابطة بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، پژوهنده مجلة پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، سال دوازدهم، شماره پنجم، صص ۴۱۶-۴۰۵.

۵. حسین زاده، معصومه؛ فخریان، سارا و باغچه سرایی، محبوبه(۱۳۹۴)، بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال هفتم، شماره اول، صص ۳۷-۲۰.

۶. خانجانی، زینب؛ حسینی نسب، داوود و صادقی، فریده(۱۳۸۹)، بررسی رابطه هوش هیجانی با افسردگی دختران موجوان مشگین شهر،فصلنامه روانشناسی و علوم تربیتی، سال سوم، شماره ۹، صص ۶۹-۵۱

۷. رضا نژاد، محمد طاهر؛ نوریان، خیرالله؛ غفاریان، حمید رضا و حسن زاده، نسرین(۱۳۹۳)، ارتباط بین مولفه های هوش هیجانی با موفقیت تحصیلی و افسردگی در درانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، فصلنامه ارمغان دانش، دوره ۱۹، شماره ۲، صص ۱۹۴-۱۸۸.

۸. رضائیان، علی و کشته گر، عبدالعلی(۱۳۸۷)، بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، فصلنامه پیام مدیریت، شماره ۲۷، صص ۳۹-۲۷.

۹. رضائیان، علی(۱۳۸۰)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشاران سمت.

۱۰. عارف، مسعود و فروتن، فریده(۱۳۹۰)، رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان، فصلنامه تحقیقات روانشناختیف دوره سوم، شمار یازدهم، ۸۹-۷۵.

۱۱. عسکری، محمد رضا(۱۳۸۹)، رابطه تعهد سازمانی و فرهنگ سازمانی، فصلنامه بصیرت، سال یازدهم، شماره ۳۲، صص ۲۶۰-۲۵۳

۱۲. عوض پور، عوض(۱۳۸۶)، تعهد سازمانی، مجله مدیریت، شماره ۱۲۷ و ۱۲۸، صص ۱۵-۱.

۱۳. مامی، شهرام و وحیدی، اسد الله(۱۳۹۲)، بررسی رابطه هوش هیجانی و با سلامت روانی دانشجویان دانشگاه آزاد ایلام، فصلنامه پژوهش های علوم انسانی، سال چهارم، شماره ۲۰، صص ۷۶-۵۹.

۱۴. مامی، شهرام و وحیدی، اسد الله(۱۳۹۲)، بررسی رابطه هوش هیجانی و با سلامت روانی دانشجویان دانشگاه آزاد ایلام، فصلنامه پژوهش های علوم انسانی، سال چهارم، شماره ۲۰، صص ۷۶-۵۹.

۱۵. مشهدی، علی؛ سلطانی، اسماعیل و هاشمی، سعدالله(۱۳۸۹)، رابطه هوش هیجانی و مولفه های آن با علایم اضطرابی، مجله اصول بهداشت روانی، سال ۱۲، شماره ۴، صص ۶۶۰-۶۵۴.

۱۶. منشئی، غلامرضا؛ مظاهری، محمد مهدی و خیام، زهره(۱۳۹۰)رابطه هوش هیجانی و افسردگی در میان دانشجویان روانش نشاسی، فصلنامه یافته های نو در روانشناسی، سال ششم، شناره ۱۸، صص ۴۶-۳۵.

۱۷. مهداد، علی(۱۳۸۹)، روانشناسی امور کارکنان، اصفهان: نشر جنگ.

منابع لاتین

۱۸. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In: Bar-On R, Parker JD. (editors). The handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass; ۲۰۰۰: ۳۶۳-۸۸.

۱۹. Goleman.D.(۲۰۰۱). The Emotionally Intelligent workplace : how to select for measure and improve emotional intelligence in individuals, groups organizations, san Francisco, CA: Jossey –bass, pp.۲۷-۴۴

۲۰. Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan (۲۰۰۸). “The mediating effect of job satisfaction between emotional intell igence and organizational commitment of nurses”. A questionnaire survey. International journal of nursing studies. Ns: ۱۳۰۴, P: ۱۱.

۲۱. Mowday, R. R. Steers, R. M. and Porter, L. W. (۱۹۷۹). “The measurement of organizational commitment”. Journal of vocational behavior, ۱۴, PP:۲۲۴-۲۴۷.

۲۲. Nelson & Low .(۲۰۰۳). emotional intelligence: achieving academic and career excellence. Upper Saddle River. USA. New jersey: prantic- Hall press.