

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی:

یک مطالعه موردی

A study of the relationship between emotional intelligence and organizational commitment: A case study

دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۳/۱۵؛ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۷/۱۴؛ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۹/۲۹

Gh. Shams Mourkani., (Ph.D.), M.
Boostankar., (M.A) & S. Aliyari., (M.A)

غلامرضا شمس مورکانی^۱، مریم بوستان کار^۲ و سعادت
علی یاری^۳

Abstract: The present study aimed at investigating the relationship between emotional intelligence and organizational commitment of employees at the Shahid Beheshti University. Research method was descriptive and the statistical method was correlative and statistical population consisted of 928 persons from them 273 were selected according to the Morgan Table through stratified random sampling technique. The tools used to collect data were two questionnaires, namely emotional intelligence of Seaber Yashring (1995) and organizational commitment of Mowday, Steers & Porter (1979). Alpha Cronbach test was used to measure reliability of the questionnaires and it was 0.91 and 0.82 for the questionnaires respectively. To analyze the data collected, Pearson correlation coefficient and multi regression were used. Findings showed that there was a positive and significant relationship between the two variables. Research findings also indicated that there was a positive and significant relationship between the self-awareness, empathy, Social skills and motivation with organizational commitment; however, there was not a positive and significant relationship between the self-control and organizational commitment.

Keywords: Emotional intelligence, organizational commitment, human resources, Shahid Beheshti University

چکیده: پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه شهید بهشتی انجام گردید. روش پژوهش توصیفی-همبستگی است و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان در سال ۱۳۹۰ با حجم ۹۲۸ نفر می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان ۲۷۳ نفر به‌عنوان نمونه از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یاشرینگ (۱۹۹۵) و تعهد سازمانی موادی، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) می‌باشد. اعتبار پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید و برای دو پرسشنامه هوش هیجانی و تعهد سازمانی به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۲ به‌دست آمد؛ از ۲۷۳ پرسشنامه ۲۴۰ پرسشنامه عودت داده شد. برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیری استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین بین خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ ولی بین خودکنترلی و تعهد سازمانی نیروی انسانی رابطه معناداری یافت نشد.

کلید واژه‌ها: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، نیروی انسانی، دانشگاه شهید بهشتی

۱. عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی E-Mail: gh_shams@sbu.ac.ir

۲. کارشناس پژوهش، دانشگاه شهید بهشتی

۳. کارشناس پژوهش، دانشگاه شهید بهشتی

مقدمه و بیان مسأله

اکنون، ما در برهه‌ای از زمان به سر می‌بریم که شرط بقای سیستم سازمان‌ها، توجه عمیق و کافی به نیروهای انسانی موجود در سازمان و تلاش برای فراهم آوردن زمینه‌های لازم جهت رشد، انگیزش و بهره‌وری آنان می‌باشد. عوامل متعددی رشد، انگیزش و بهره‌وری افراد را در سازمان تحت‌تأثیر قرار می‌دهند؛ یکی از این عوامل مهم، هوش هیجانی^۱ است.

هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانات و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. در نگرش‌های جدید، دیگر هوش شناختی تنها عامل تضمین‌کننده رضایت فردی و موفقیت شغلی نیست، بلکه هوش هیجانی نسبت به هوش شناختی پیش‌بینی‌کننده مطمئن‌تری برای موفقیت در زندگی فردی و شغلی است.

نظریه‌پردازان، هوش هیجانی را به‌عنوان نوعی از هوش تبیین کرده‌اند که هم شامل درک دقیق هیجان‌های خود شخص و کنترل آن و هم شامل تعبیر و درک دقیق حالات هیجانی دیگران است. نظریه‌پردازانی چون سالاسکی و گات‌رایت^۲ (۲۰۰۳) معتقدند که 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؛ این افراد معمولاً منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش بین هستند.

توجه به این نکته ضروری است که توانایی‌های مربوط به هوش هیجانی، ذاتی نمی‌باشند و می‌توانند آموخته شوند. به این دلیل بسیاری از سازمان‌ها به‌منظور بهینه‌سازی سرمایه‌های انسانی، اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی هوش هیجانی می‌کنند زیرا این سازمان‌ها به این باور رسیده‌اند که هوش هیجانی نه تنها سلامت روانی و جسمی فرد بلکه موفقیت شغلی و نهایتاً بهره‌وری سازمانی را نیز تضمین می‌سازد و از سوی دیگر افرادی با این مشخصات در سازمان خویش نیز وفادار، متعهد و سازگار با اهداف و ارزش‌ها هستند (گنزی و پلونی^۳، ۲۰۰۴).

در نگرش‌های اخیر، از تعهد سازمانی به‌عنوان عامل مهمی برای درک، فهم و پیش‌بینی رفتار سازمانی و تمایل به باقی ماندن در سازمان یاد شده است. تعهد و پایبندی بر رفتارهایی هم‌چون جابه‌جایی و غیبت اثر می‌گذارد.

-
1. Emotional Intelligence
 2. Gartwright & Salaski
 - 3 . Guenzi & Pelloni

هم‌چنین می‌تواند پیامدهای مثبت و متعدد دیگری به‌همراه داشته باشد. به‌طور کلی، بررسی عواملی هم‌چون هوش هیجانی که بر تعهد سازمانی اثر می‌گذارد از یک سو به بهبود کارایی و اثربخشی کارمندان و در بعدی وسیعتر به افزایش کارایی سازمان کمک می‌کند. در زمینه هوش هیجانی و تعهد سازمانی به‌طور جداگانه تحقیقات متعددی انجام گرفته است؛ اما در زمینه ارتباط بین این دو مؤلفه در دانشگاه‌ها تحقیق چندانی صورت نگرفته است و این ضرورتی است که متأسفانه در کشور ما هنوز به گونه‌ای درخور و شایسته بدان توجه نشده است. بدین سبب، هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی نیروی انسانی می‌باشد. با توجه به مطالب فوق الذکر و هدف بیان شده، سؤالات ویژه زیر در این پژوهش مدنظر قرار گرفت:

- آیا بین خودآگاهی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- آیا بین خودکنترلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- آیا بین هوشیاری اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- آیا بین مهارت‌های اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد؟
- آیا بین خودانگیزی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد؟

چهارچوب نظری

الف- هوش هیجانی

مفهوم هوش هیجانی، برای اولین بار توسط چارلز داروین در سال ۱۸۳۷ مطرح شد؛ وی معتقد بود که ابراز عواطف در رفتار سازگارانه افراد نقش اساسی ایفا می‌کند. بررسی هوش هیجانی به‌طور جدی با تحقیق علمی بار-آن^۱ (۱۹۸۰) شروع شد. گاردنر و والکر^۲ در سال ۱۹۸۳ کتاب هوش چندگانه را منتشر کردند. این تحقیقات توسط واین پابن (۱۹۸۵) و ساواف (۱۹۸۹) ادامه یافت (سبحانی نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). پس از آن پیتر سالووی و جان مایر^۳ (۱۹۹۰)، به نقل از اسدی و دیگران، (۱۳۸۲) اصطلاح هوش هیجانی را به‌عنوان نوعی از هوش اجتماعی مطرح کردند.

-
1. Bar-on
 2. Gardner & Walker
 3. Peter Salovey & John Mayer

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی...

در صورت‌بندی اولیه، مایر و سالووی هوش هیجانی را به سه مقوله ارزیابی هیجانات، تنظیم هیجانات و استفاده از هیجانات در حل مسأله تقسیم کردند. این نظریه‌پردازان اذعان می‌دارند که هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است (مایر و سالووی، ۱۹۹۳، به نقل از نصرالله پور، ۱۳۸۶).

طبق نظر سیبر یاشرینگ هوش هیجانی از نظر مفهومی عبارت است از توانایی تشخیص و تفکیک احساس‌های خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباط خود و دیگران.

در سال ۱۹۹۷، مایر و سالووی مدل قبلی خود را اصلاح و یک مدل چهار طبقه‌ای پیشنهاد کردند که به ترتیب از پایین‌ترین تا عالی‌ترین سطح مرتب شده‌اند و شامل (۱) ادراک، ارزیابی و ابراز هیجان؛ (۲) تسهیل هیجانی و تفکر و اندیشه؛ (۳) فهم و تحلیل اطلاعات هیجانی و بکارگیری دانش هیجانی و (۴) نظم بخشی و تنظیم هیجان می‌باشد (بار-اون و پارکر، ۲۰۰۰).

سرانجام گلمن^۱ با انتشار کتاب «هوش هیجانی» در سال ۱۹۹۵ و انتشار کتاب «هوش هیجانی در محیط کار» در سال ۱۹۹۸ بردامنه این تحقیقات افزود (سبحانی‌نژاد و یوزباشی، ۱۳۸۷). وی اذعان می‌دارد که هوش شناختی یا هوش عمومی فرد در بهترین شرایط ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را باعث می‌شود. ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به‌عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند (گلمن، ۱۹۹۸).

بنا به نظر بار-آن (۲۰۰۰)، این هوش ۵ مؤلفه دارد که ۱۵ عامل در آن مؤثر می‌باشد:
الف: مهارت‌های درون فردی شامل خودآگاهی، جرات، خودتنظیمی، خودشکوفایی و استقلال؛
ب: مهارت‌های میان فردی شامل درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش دو جانبه، تعهد اجتماعی و همدلی؛

ج: سازگاری شامل مسأله گشایی، آزمون واقعیت و انعطاف‌پذیری؛

د. کنترل استرس شامل توانایی تحمل استرس و کنترل تکانه؛

ه. خلق عمومی شامل شادی و خوش بینی.

به نظر سیبر یاشرینگ مؤلفه‌های هوش هیجانی عبارتند از:

۱. خودآگاهی^۲ که عبارت از توانایی شناخت احساس‌ها، نقاط ضعف و قوت خویش و عوامل بوجود آورنده نوع احساس‌ها می‌باشد.

1. Goleman
2. Self-awareness

۲. خودکنترلی^۱ که مشتمل بر توانایی ابراز احساس است به طوری که جریان تفکر و ارتباط‌های سالم را ممکن سازد.

۳. هوشیاری اجتماعی (همدلی)^۲ که توانایی درک احساس‌های دیگران و به کارگیری یک عمل مناسب و واکنش مورد نیاز برای افرادی که در پیرامون خود قرار گرفته‌اند، تعریف شده است.

۴. مهارت‌های اجتماعی (ارتباطی)^۳ که توانایی مدیریت روابط خود با دیگران است.

۵. خودانگیزی که شامل افزایش احساس مسئولیت، توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام و عطف توجه و کاهش تکانش‌گری و افزایش خویشتن‌پنداری می‌باشد (سلطان محمدی، ۱۳۸۱).

سلطانی فرد (۱۳۸۶) بیان می‌دارد آنچه که اساس و سنگ‌بنای موفقیت انسان‌ها است، افزون بر دارا بودن هوشبهر مناسب، آموزش و به کارگیری مهارت‌های شناخت، ابراز و کنترل هیجانات و توانایی همدلی با احساسات دیگران یا به عبارتی هوش هیجانی بالا است. این یادگیری از تولد آغاز شده و آن‌چه کودکان در سال‌های اولیه زندگی می‌آموزند پایه شکل‌گیری هوش هیجانی آن‌ها است و این آموزش در دوران مدرسه و دانشگاه در تمامی طول عمر ادامه می‌یابد؛ مهارتی که برای یادگیری در همه زمینه‌ها و موفقیت در تمامی جنبه‌های زندگی ضروری است (سلطانی فرد، ۱۳۸۶)

مایر (۱۹۹۹) معتقد است که هوش هیجانی بیش از هوشبهر (IQ)، پیشگویی‌کننده موفقیت فرد در زندگی است. افرادی که دارای کیفیت هیجانی بالا هستند، مهارت‌های اجتماعی بهتر، روابط پایاتر و توانایی بیشتری برای حل تعارض دارند (مایر و دیگران، ۱۹۹۹). براساس مطالعات اکسترمر و فرناندز^۴ (۲۰۰۵)، مؤلفه‌های هوش هیجانی یک پیش‌بینی‌کننده عمده برای شاخص‌های بهزیستی روانی و عملکرد بین فردی محسوب می‌شوند.

ب: تعهد سازمانی

تعهد، از نظر لغوی عبارت است از به کارگرفتن کاری، به عهده گرفتن، نگاه داشتن، عهد و پیمان بستن و در اصطلاح عبارت است از عمل متعهد شدن به یک مسئولیت یا یک باور؛ عمل ارجاع یا اشاره به یک موضوع؛ و تقبل یا عهده‌دار شدن انجام کاری در آینده (صادقی فر، ۱۳۸۶). تعهد سازمانی^۵ را می‌توان به عنوان قدرت تشخیص افراد همراه با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴، به نقل از گولریوز و همکاران، ۲۰۰۸). هال^۶

1. Self-controlling
2. Empathy
3. Social skills
4. Extremera & Fenandez
5. Organizational commitment
6. Hall

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی...

(۱۹۷۷، به نقل از صادقی، ۱۳۸۶) معتقد است که بهتر است این اصطلاح را کنار گذاشت و به جای آن از یک دسته مفاهیم دیگر استفاده کنیم که هر کدام از این مفاهیم به یک یا چند جنبه از تعهد مربوط می‌شوند. به‌عنوان مثال اصطلاح "تعهد" در توصیف پدیده‌های گوناگونی از قبیل تمایل مسئولین اجتماعی در به کار انداختن توان خود، وفاداری آن‌ها به سیستم‌های اجتماعی و یک التزام شخصی در مقابل اعمال رفتاری، وابستگی مؤثر به یک سازمان صرف‌نظر از سودی که آن وابستگی برایش دارد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

پورتر و همکاران وی^۱ (۱۹۷۴، به‌نقل از مرتضوی و دیگران، ۱۳۷۹)، تعهد سازمانی را همسان سازی و پیوند با آن تعریف می‌کنند که از سه عامل تشکیل می‌شود: (۱) قبول داشتن سازمان و پذیرش اهداف آن؛ (۲) آمادگی برای بذل کوشش قابل توجه بیشتر؛ (۳) علاقه‌مندی به حفظ عضویت در سازمان.

بی‌ورلی و همکاران (به نقل از کوزه چیان، زارعی و طالب پور، ۱۳۸۲)، تعهد سازمانی را درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند؛ یا به بیان دیگر تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می‌کند در عضویت سازمان باقی بماند و نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کار هستند.

صادقی فر (۱۳۸۶) تعهد سازمانی را عبارت از میزان نسبی همانندسازی با سازمانی خاص و یا دل‌بستگی به آن سازمان که می‌تواند حداقل به‌وسیله سه عامل مشخص شود: اعتقاد راسخ به ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل به تلاش بیش‌تر در راه تحقق اهداف سازمان، و تمایل قوی به باقی ماندن و عضویت در سازمان. طبق نظر رابینز (۱۳۸۷) تعهد سازمانی بدان معنا است که فرد، سازمانی را معرف خود می‌داند. در واقع، نتیجه تحقیقات نشان می‌دهد که برای پیش‌بینی و توجیه رفتار فرد (به مراتب، بیش از رضایت شغلی) تعهد سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد و با استفاده از تعهد سازمانی، بهتر می‌توان میزان غیبت و جابه‌جایی کارکنان را پیش‌بینی کرد.

در زمینه تعهد سازمانی تحقیقات مختلفی انجام شده است. هرسی و بلانچارد^۲ (۱۹۹۸، به نقل از صادقی فر، ۱۳۸۶) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که مدیران اثربخش در مجموعه‌ای مرکب از تعهدات زیر اتفاق نظر دارند:

۱. تعهد نسبت به ارباب رجوع؛ یک مدیر یا کارمند موفق می‌تواند تعهد در کار خود را از طریق خدمت کردن به ارباب رجوع و اهمیت قائل شدن برای او نشان دهد.

1. Porter et al.

2. Hersey & Blanchard

۲. تعهد نسبت به سازمان؛ مدیران یا کارکنان مؤثر به سازمان‌شان افتخار کرده و این افتخار را در رفتار خود متجلی می‌سازند. این مدیران یا کارکنان، تعهد خود را به‌گونه‌های متفاوتی انجام می‌دهند و می‌کوشند تا با ایجاد فضای مناسب سازمانی، حمایت مدیران عالی و رعایت ارزش‌های اساسی سازمان، به این مهم دست یابند.

۳. تعهد نسبت به خود؛ همواره مدیران یا کارکنان تصویر قوی و مثبت به دیگران ارائه می‌دهند و در تمامی موقعیت‌ها، به‌عنوان یک نیروی مثبت عمل می‌کنند؛ ولی این امر، نباید با خودخواهی یا خودمحوری اشتباه شود. آنان تعهد خود را با نشان دادن استقلال عمل، کسب مهارت‌های لازم برای اعمال مدیریت و پذیرش انتقادهای سازنده مشخص می‌کنند.

۴. تعهد نسبت به افراد و گروه کاری؛ مدیران یا کارکنان موفق به افراد گروه کاری نیز متعهدند و نسبت به آن‌ها تعلق خاطر خاصی نشان می‌دهند.

۵. تعهد نسبت به کار؛ مدیران یا کارکنان مؤثر، تلاش می‌کنند، با حفظ تمرکز صحیح بر کار، اهل عمل بودن و روشن کردن اهمیت کار، به‌کارهایی که خود و دیگران انجام می‌دهند، معنا و مفهوم ببخشند و با متمرکز نمودن توجه دیگر کارکنان به کار و ارائه هدایت‌های لازم، از انجام موفقیت‌آمیز امور اطمینان حاصل کنند.

در مورد تعهد سازمانی یک مدل سه بخشی ارائه شده است. این مدل شامل مؤلفه‌هایی به شرح ذیل است:

۱. تعهد عاطفی؛ این بخش از تعهد سازمانی، به‌عنوان تعلق خاطر به یک سازمان که از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و نیز به وسیله تمایل به ماندگاری در سازمان مشخص می‌گردد، تعریف می‌شود.

۲. تعهد تکلیفی یا هنجاری؛ تعهد تکلیفی، به‌عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت‌های آن تعریف می‌شود و بیانگر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است. افراد فکر می‌کنند ادامه فعالیت و حمایت از سازمان، دینی بر گردن آن‌هاست.

۳. تعهد مستمر؛ ناشی از درک افزایش یافتن هزینه‌های از دست رفته در یک سازمان است. هزینه‌های از دست رفته عبارت‌اند از مخارج یک فعالیت یا پروژه که قابل بازیافت نباشند. بنابراین اگر کسی دارای تعهد مستمر باشد، نسبت به افزایش چنین هزینه‌هایی حساس خواهد شد.

ارائه‌کنندگان این مدل، معتقدند که بهتر است تعهد هنجاری، مستمر و عاطفی را به‌عنوان اجزای تشکیل‌دهنده تعهد در نظر گرفت تا انواع خاص آن. به‌دلیل این‌که اگر انواع خاصی از تعهد وجود داشته باشد، فرد عضو، در خود الزام و احساس وظیفه اندکی نسبت به باقی ماندن در سازمان می‌کند (صادقی فر، ۱۳۸۶). اسکات و ژاف (۱۹۹۹) مطرح کردند که منشأ اصلی مزیت

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی:...

رقابتی برای سازمان‌ها، فداکاری، کیفیت تعهد و توانایی نیروی کار است. در واقع امروزه سازمان‌هایی موفق‌اند که دارای کارکنان توانمند و متعهدی باشند؛ کارکنانی که بر مشتری مداری و افزایش بهره‌وری تأکید داشته باشند و از این رو، مرتباً سیستم‌ها و فرایندهای کاری را بهبود بخشند (گنزی و پلونی، ۲۰۰۴).

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش توصیفی-همبستگی می‌باشد. پژوهش حاضر توصیفی است، زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات موضوع است. هم‌چنین روش پژوهش حاضر همبستگی است، زیرا در این نوع پژوهش رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می‌گردد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۸). جامعه این تحقیق شامل کل کارکنان دانشگاه شهید بهشتی (رسمی، پیمانی، قراردادی و شرکتی) می‌باشد که جمعاً ۹۲۸ نفر هستند. برای برآورد حجم نمونه، از جدول مورگان استفاده شده است که مطابق آن تعداد نمونه برابر است با ۲۷۳ نفر. با توجه به همگن نبودن جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده بعمل آمد. مشخصات نمونه پژوهش با توجه به واحدهای مختلف دانشگاه در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. نمونه پژوهش به تفکیک واحدهای مختلف دانشگاه

واحد	فراوانی جامعه	درصد فراوانی جامعه	فراوانی نمونه‌ها
معاونت‌ها (آموزشی و تحصیلات تکمیلی، اداری و مالی، پژوهشی و فناوری، دانشجویی و فرهنگی، فناوری اطلاعات و ارتباطات)	۳۸۱	۴۱	۱۱۰
دانشکده‌ها (ادبیات و علوم انسانی، تربیت بدنی، حقوق، علوم، علوم اقتصادی و سیاسی، ریاضی، علوم تربیتی و روانشناسی، علوم زیستی، زمین، مدیریت و حسابداری، معماری، انرژی و فناوری، هسته‌ای، برق و کامپیوتر، الهیات)	۲۴۰	۲۵/۲۶	۷۱
پژوهشکده‌ها (اعجاز قرآن، خانواده، علوم محیطی، لیزر و پلاسما، گیاهان و مواد دارویی)	۳۸	۴/۲۲	۱۲
سایر واحدها (نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری، حراست، امور شاهد و ایثارگر، مجری طرح‌های عمرانی، مدیریت روابط دانشگاهی و همکاری‌های علمی و بین‌المللی، مدیریت روابط عمومی و اطلاع رسانی، دفتر نظارت و ارزیابی، ریاست و امور هیئت‌ها)	۲۶۹	۲۹/۴۴	۷۹
جمع	۹۲۸	۹۹/۹۲	۲۷۳

ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه مشتمل بر پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی «سیبر یاشرینگ» (۱۹۹۵) و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی «موادی، استیرز و پورتر»^۱ (۱۹۷۹) می‌باشد.

الف: پرسشنامه هوش هیجانی: این پرسشنامه مشتمل بر ۵ مؤلفه (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و ۳۳ گویه می‌باشد.

ب: پرسشنامه تعهد سازمانی: این پرسشنامه حاوی ۱۵ سؤال مطابق مدل "موادی، استیرز و پورتر" (۱۹۷۹) می‌باشد.

سوالات/گویه‌های هر دو پرسشنامه به صورت بسته پاسخ با طیف پنج درجه‌ای لیکرت ساخته شده است که برای آن‌ها نمرات ۱ الی ۵ تخصیص داده می‌شود. روایی ابزار مذکور توسط متخصصان امر تأیید گردید و پایایی ابزار پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی و مقدار آن برای دو پرسشنامه فوق به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۲ محاسبه شد.

جهت تحلیل داده‌ها، از هر دو روش آمار توصیفی (جدول، فراوانی، درصد و میانگین) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیری) استفاده به عمل آمد.

یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا میزان همبستگی بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون محاسبه و سپس در جهت تعیین نقش هریک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش‌بینی تعهد سازمانی از رگرسیون چندمتغیره به روش هم‌زمان استفاده گردید.

جدول ۲. نتایج ماتریس همبستگی پیرسون

ردیف	مؤلفه‌ها		۱	۲	معناداری در سطح	n
	۱	۲				
۱	۱	هوش هیجانی	۱	۰/۳۳۹	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۳۳۹	۱		
۲	۱	خودآگاهی	۱	۰/۳۷۰	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۳۷۰	۱		
۳	۱	خودکنترلی	۱	۰/۰۵۱	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۰۵۱	۱		
۴	۱	هوشیاری اجتماعی	۱	۰/۱۷۵	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۱۷۵	۱		
۵	۱	مهارت‌های اجتماعی	۱	۰/۳۶۱	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۳۶۱	۱		
۶	۱	خودانگیزی	۱	۰/۳۲۸	۰/۰۱	۲۴۰
	۲	تعهد سازمانی	۰/۳۲۸	۱		

با توجه به داده‌های ردیف ۱ (جدول ۲) چون مقدار $r = 0/339$ در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار است، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی در دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به صورت مثبت می‌باشد. این بدان معنی که هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد بر میزان تعهد سازمانی افراد نمونه افزوده می‌گردد و بالعکس.

در ردیف ۲ چون مقدار $r = 0/370$ در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بین دو متغیر) رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، بین خود آگاهی و تعهد سازمانی نیروی انسانی در دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به صورت مثبت می‌باشد. یعنی هرچه خودآگاهی افراد بالاتر باشد بر میزان تعهد سازمانی افراد افزوده می‌گردد و بالعکس.

داده‌های ردیف ۳ نشان می‌دهد مقدار $r = 0/051$ در سطح $\alpha = 0/05$ معنادار نیست ($P > 0/05$)؛ بنابراین این فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر تأیید و فرض تحقیق

(وجود رابطه بین دو متغیر) رد می‌گردد. به عبارت دیگر بین خودکنترلی و تعهد سازمانی نیروی انسانی رابطه معناداری وجود ندارد.

در ردیف ۴ چون مقدار $T = 0/175$ در سطح $\alpha = 0/01$ معنادار است ($P < 0/007$)، بنابر این فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین دو متغیر رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر بین هوشیاری اجتماعی و تعهد سازمانی نیروی انسانی در دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به صورت مثبت می‌باشد.

نتایج هم‌چنین نشان می‌دهد که مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده بین دو متغیر مهارت-های اجتماعی و تعهد سازمانی معنادار است ($T = 0/361$; $P \leq 0/007$)؛ بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه بین این دو متغیر رد و فرض تحقیق تأیید می‌گردد. لذا می‌توان گفت بین مهارت‌های اجتماعی و تعهد سازمانی نیروی انسانی در دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به صورت مثبت می‌باشد.

سرانجام، نتایج جدول در ردیف ۶ مؤید آن است که مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده بین مؤلفه خودانگیزی و تعهد سازمانی معنادار است ($T = 0/328$; $P \leq 0/007$)؛ لذا فرض صفر (عدم وجود رابطه بین دو متغیر) رد و فرض تحقیق (وجود رابطه بین دو متغیر) پذیرفته می‌شود به این معنی که بین خودانگیزی و تعهد سازمانی نیروی انسانی در دانشگاه شهید بهشتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تعیین میزان نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش بینی تعهد سازمانی

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره تعهد سازمانی از روی مؤلفه‌های هوش هیجانی

مدل	شاخص منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۶۰۶۴/۸۹۳	۵	۱۲۱۲/۹۷۹	۱۳/۷۶۹	۰/۰۰۰ ^a
	باقی مانده	۲۰۶۱۴/۶۰۳	۲۳۴	۸۸/۰۹۷		
	کل	۲۶۶۷۹/۴۹۶	۲۳۹			

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندمتغیره به روش همزمان (جدول ۳) نشان می‌دهد که رگرسیون مؤلفه تعهد سازمانی از روی مؤلفه‌های هوش هیجانی، از لحاظ آماری معنادار است و این مؤلفه‌ها بخشی از واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌کند. به عبارت دیگر این نتیجه نشان

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی...

می‌دهد که ضرایب رگرسیون معنادار است و شواهد کافی برای تأیید فرضیه وجود دارد
 $(P \leq 0.01; F = 13.76)$.

جدول ۴. نتایج ضرایب رگرسیون چند گانه تعهد سازمانی از روی مؤلفه‌های هوش هیجانی

P	T	ضرایب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		پیش بین	متغیر ملاک
			خطای ضرایب غیر استاندارد	B		
۰/۰۰۰	۶/۸۶۷		۵/۶۴۰	۳۸/۷۳۵	اثر ثابت	تعهد سازمانی
۰/۰۰۰	۴/۶۱۹	۰/۳۱۸	۰/۲۱۵	۰/۹۹۱	خود آگاهی	
۰/۰۰۵	۲/۸۶۸	۰/۲۱۶	۰/۲۵۸	۰/۷۳۹	خود کنترلی	
۰/۵۱۳	۰/۶۵۵	-۰/۰۵۳	۰/۲۸۸	۰/۱۸۹	هوش اجتماعی	
۰/۰۳۴	۲/۱۲۷	۰/۱۳۵	۰/۱۰۸	۰/۲۳۰	مهارت‌های	
۰/۰۰۰	۳/۹۹۲	۰/۲۸۹	۰/۲۱۴	۰/۸۵۵	خود انگیزی	
۰/۲۲۷		R ²	۰/۴۷۷ ^a		R	

با توجه به میزان R² محاسبه شده در جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های هوش هیجانی در حدود ۲۲/۷ درصد از واریانس متغیر تعهد سازمانی را در مدل ارائه شده تبیین می‌کنند. مقدار بتا در مدل ارائه شده نشان‌دهنده میزان تبیین واریانس متغیرهای پیش‌بین از روی ملاک است. براساس همین ضرایب استاندارد بتا، بیشترین نقش و تبیین روی تعهد سازمانی برعهده مؤلفه خودآگاهی می‌باشد. به طوری که با هر واحد تغییر در واریانس خودآگاهی به اندازه ۰/۳۱۸ واریانس تعهد سازمانی تغییر می‌کند. در مراحل بعدی بیشترین نقش و تبیین در زمینه پیش‌بینی تعهد سازمانی به ترتیب مقدار بتای به دست آمده برعهده مؤلفه‌های خودانگیزی، خودکنترلی و مهارت‌های اجتماعی با مقدار بتای ۰/۲۸۹، ۰/۲۱۶ و ۰/۱۳۵ می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. هم‌چنین در پاسخ به سؤال‌ها، نتایج نشان داد که بین خودآگاهی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و خودانگیزی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ ولی بین خودکنترلی و تعهد سازمانی نیروی انسانی رابطه معناداری وجود ندارد. این یافته‌ها بیانگر این نکته است که افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، از

تعهد سازمانی بالاتر برخوردار هستند. افراد دارای تعهد بالا به دنبال اهداف شغلی بالاتر هستند، در رویارویی با موانع و شکست‌ها اصرار می‌ورزند، دارای احساس و نگرش مثبت نسبت به شغل خواهند بود و موفقیت‌های بیشتری را در شغل خود تجربه خواهند کرد. بنابراین، اطلاع مدیران از ویژگی‌های بعد هوش هیجانی و تأثیر آن بر تعهد سازمانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. در زمینه هوش هیجانی تحقیقاتی چند انجام شده است. در تحقیقی از سارنی و همکاران^۱ (۲۰۰۰) که بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالات اوکلاهما و کالیفرنیا انجام شد، محققان سعی داشتند رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قرار دهند. جدای از نیرومندی روابط بین متغیرهای مختلف، تعدادی از آن‌ها در همه این شرکت‌ها معنا دار بود. مثلاً کارکنان با هوش هیجانی بالاتر شاداب‌تر، با نشاط‌تر و سرزنده‌تر بودند؛ کارکنان با هوش هیجانی بالاتر از رضایت شغلی بیشتر برخوردار بودند؛ کارکنان با هوش هیجانی بالاتر نسبت به زندگی خوشبین‌تر و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم‌تر بودند. لیونز^۲ و همکاران (۲۰۰۵) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که بین موفقیت شغلی با زیر مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودآگاهی، احساس مسئولیت، قاطعیت) در درون سازمان، ارتباط مستقیم معنی داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی باعث افزایش موفقیت شغلی می‌گردد. همچنین نتایج تحقیقات کافتسوز^۳ و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی به‌ویژه استقلال و ظرفیت، خودشکوفایی و خودکنترلی، در پیش‌بینی تنش شغلی و رضایت شغلی نقش معنی‌داری دارند.

در خصوص ارتباط بین این دو متغیر، نقی‌زاده و دیگران (۱۳۸۸) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رابطه معکوسی بین هوش هیجانی با تنش شغلی وجود دارد. آن‌ها همچنین اظهار می‌دارند که هوش عاطفی به‌همراه تعهد سازمانی ممکن است بتواند در جهت کاهش تنش شغلی عمل می‌کند. سانوسی، اوتمن و انوگراه (۲۰۰۹) در پژوهشی که با عنوان بررسی ارتباط تعهد و موفقیت شغلی و نقش واسطه‌ای تعهد در ارتباط با هوش هیجانی - موفقیت شغلی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که افراد دارای هوش هیجانی بالا تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند؛ و نیز تعهد، رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌نماید. تعهد واسطه‌ای ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی است. استوار و امیرزاده خاتونی (۱۳۸۷) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی معنا دار می‌باشد و هوش هیجانی ۱۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. نادری و دیگران (۱۳۸۹) نیز در تحقیق

1. Sarmini et al.
2. Lyons
3. Kafetsios

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نیروی انسانی...

خود به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان یک روش مداخله‌ای جهت افزایش تعهد سازمانی به‌کار رود. هم‌چنین بخشی سورشجانی در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارمندان همبستگی معناداری وجود دارد. راتی و راستوی^۱ (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی، خوداثربخشی شغلی و تعهد سازمانی به ارتباط معنی‌دار مثبت بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رسیدند. با نتیجه‌ای متفاوت، افخمی (۱۳۸۶) رابطه‌ای بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی به دست نیاورد. رضائیان و کشته‌گر (۱۳۸۷) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. این یافته‌ها به‌طور مستقیم مؤید نتایج پژوهش حاضر می‌باشند.

با توجه به نتایج فوق پیشنهادات کاربردی زیر مطرح می‌گردد:

- هم‌زمان با استخدام و ارتقاء کارکنان توجه به هوش هیجانی و بهره‌گیری از آن در راستای افزایش تعهد سازمانی و در نتیجه عملکرد اثربخش از سوی مدیران مورد توجه قرار گیرد.
- در خصوص کارکنانی که هم اکنون در استخدام سازمان‌ها قرار دارند، توصیه می‌شود که برنامه‌هایی جهت تقویت هوش هیجانی آنان تدارک دیده شود.
- پیشنهاد می‌شود مدیران حداقل هر دو سال یکبار به سنجش سطح هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند.

منابع

- استوار، صغری و امیرزاده خاتونی، ماندانا (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه‌های بخش خصوصی در شهر شیراز. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱ (۲).
- اسدی، جوانشیر و دیگران (۱۳۸۲). رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو. تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، شماره ۲۲.
- افخمی، پریسا (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارشناسان معاونت نظری وزارت آموزش و پرورش.
- بخشی سورشجانی، لیلیا (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روان با تعهد سازمانی در معلمان، پرستاران و کارمندان. یافته‌های نو در روانشناسی.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۷). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ سیزدهم.

رضائیان، علی و کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. تهران: نشر پیام مدیریت.

سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. تهران: نشر یسطرون.

سرمد، زهرا؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۸). روش تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه، ص ۶۲.

سلطان محمدی، ح. (۱۳۸۱). شیوه‌های عملی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی. تهران: نشر مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

سلطانی فر، عاطفه (۱۳۸۶). هوش هیجانی. فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال نهم، شماره ۳۶-۳۵.

شاملو، سعید (۱۳۷۶). روانشناسی بالینی. تهران: نشر جیهون.

صادقی فر، جعفر (۱۳۸۶). ارزش‌فردی و تعهد سازمانی. شیراز: نوید شیراز، چاپ اول ۳۸۶.

کوهستانی، حسینعلی و شجاعی فر، حبیب‌الله (۱۳۸۰). رابطه رضایت شغلی مدیران دانشکده‌ها با تعهد سازمانی آنان در دانشگاه فردوسی مشهد. مجله دانش و توسعه دانشکده علوم اداری و اقتصادی، شماره ۱۳.

کوزه چیان و دیگران (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه‌های استان خراسان. فصلنامه المپیک، سال یازدهم، شماره ۲.

مرتضوی، شهرناز و دیگران (۱۳۷۹). رابطه فرهنگ با مدیریت منابع انسانی و رفتارهای سازمانی. تهران: نخل، چاپ اول.

نادری، نگین و دیگران (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش هشت مهارت هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد عاطفی. تهران: نشر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

نصرالله پور، خدیجه (۱۳۸۶). تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی باخود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد.

نقی زاده، حسن و دیگران (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز. مجله علمی

دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.

Bar-on, R. & Parker, D.A. (2000). *The hand book of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and work place*. San Francisco: Jossey-Bass.

Extremera, N. & Fenandez, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the trait meta-mood scale. *Personality and Individual Differences*.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.

Guenzi, P. & Pelloni, O. (2004). The Impact of interpersonal relationship on customer satisfaction and loyalty to the service provider. *International Journal of Service Industry Management*, 15 (4).

- Guleryaz, G.S.; Guney, S.; Miski Aydin, E. & Asan, E. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. P. 11; available at:<http://www.science-direct.com>.
- Kafetsios, K. & Zampetakis, L.A. (2008). Emotional intelligence and satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*.
- Lyons, J.B. & Schneider, T.R. (2005). The influence of emotional intelligence on performance. *Personality and Individual Differences*.
- Mayer, J.D.; Caruso, D. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence. *Traditional of Intelligence*, 27: 267-298.
- Othman, S. & Anugerah, R. (2009). Effects of emotional intelligence and career commitment on career success; available at: <http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O206/020606.HtM>.
- Rathi, N. & Rostoy, R. (2009). Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self-efficacy and organizational commitment. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35.
- Salaski, M. & Gartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. 8; available at:<http://www.-interscience.Wiley.com>.
- Sarrni, D. et al (2000). *Emotional intelligence in the prediction of placement success in the company Business Incentives*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.