

## اثربخشی هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر

احدآهنگرانزابی<sup>۱</sup>، رباب فرج زاده<sup>۲</sup>، فاطمه علیجانی<sup>۳</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر به منظور تعیین تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر انجام گرفت. روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی بود و جامعه آماری را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر در سال تحصیلی ۱۳۹۲ - ۱۳۹۱ تشکیل می‌دادند که از بین ۱۶۲ کارمند، ۱۳۱ نفر با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری مورگان-گرجسی بصورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، شامل پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبیریا شیرینگ، رضایت شغلی کندال و تعهد سازمانی پورتر بود. از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و تحلیل عامل) برای تحلیل آماری داده‌های پژوهش استفاده شد. نتایج نشان داد: هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن نتوانستند رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را پیش‌بینی کنند؛ بجز مؤلفه خودآگاهی که توان پیش‌بینی تعهد سازمانی را دارا بود. ( $P \leq 0/05$ ) همچنین رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن توان پیش‌بینی تعهد سازمانی را نداشتند. نتیجه اینکه عوامل متعددی در تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان یک اداره مؤثر است. هوش هیجانی یکی از متغیرهای مهم بشمار می‌رود. بنابراین برای افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی بایستی برنامه‌ریزی همه‌جانبه صورت پذیرد.

**واژگان کلیدی:** تعهد سازمانی، رضایت شغلی، هوش هیجانی

۱ - عضو هیأت علمی گروه مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شبستر، شبستر، ایران

Email: ahangareanzabi@yahoo.com

۲- عضو هیأت علمی گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳ - عضو هیأت علمی گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران.

### مقدمه

مهم ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره وری ممکن یا بهره وری بهینه است (استوار، ۱۳۸۷: ۲۶). بهره گیری بهینه از توانمندی کارکنان مؤسسات از اهداف اولیه هر سازمان می باشد که جهت تحقق آن ایجاد تعهد و رضایت در مورد کارکنان می تواند نقشی اساسی داشته باشد (ادریس و اردلی، ۱۳۸۳: ۱۵۶). با تقویت عوامل مرتبط با رضایت شغلی و تعهد سازمانی، کارآیی و اثر بخشی سازمان افزایش می یابد و در نهایت منجر به بهره وری بالا در سازمان می شود. عامل هایی متعدد کارآیی افراد را در محیط های حرفه ای تحت تأثیر قرار می دهد یکی از مهمترین این عوامل هوش هیجانی می باشد (ساعتچی، ۱۳۸۲: ۱۲۳). هوش هیجانی مجموعه ای از توانایی های استدلالی و هیجانی متمایز است و بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرو نشانیدن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد توجه دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا رضایت از زندگی و رضایت شغلی بالایی دارند (سالاسکی و گاتهرایت، ۲۰۰۳: ۶۴). دانگ و هاوارد و سای و همکاران (۲۰۰۶) دریافتند، هوش هیجانی کارکنان با رضایت شغلی و عملکرد آنها رابطه مثبتی دارد. منظور از رضایت شغلی آن است که فرد به طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل است و نگرش مثبتی نسبت به آن دارد (فلدمن و آرنولد، ۱۹۸۳) که موجب کوشش او در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان می شود (رابینز، ۲۰۰۵). به نظر لوتانز و شاو (۱۹۹۲) تمایل قوی به ماندن در سازمان و حفظ عضویت در آن نشان از تعهد سازمانی می باشد (عراقی، ۱۳۷۳). از دلایلی که اهمیت بررسی و مطالعه تعهد سازمانی را نمایان میسازد، این است که سازمانهایی با اعضای در سطوح بالای تعهد سازمانی، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تأخیر کمتری از سوی کارکنان خود برخوردارند و در موارد بسیار، سازمانها به افرادی نیاز دارد که به نفع سازمان، فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند (بزرگ زاده، ۱۳۷۸). عوامل فردی، شغلی، سازمانی و فرا سازمانی روی تعهد سازمانی مؤثر هستند؛ رضایت شغلی و هوش هیجانی از جمله عواملی است که بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر زیادی دارد (تزنگ، ۲۰۰۲).

پژوهشهای بسیاری به بررسی رابطه متغیرهای شغلی و سازمانی (مثل رضایت شغلی و تعهد سازمانی و غیره) در ارتباط با یکدیگر یا در ارتباط با ویژگیهای جمعیت شناختی و یا ویژگیهای شخصیت پرداخته اند اما اخیراً محققان توجه خود را به سمت مفهوم هوش هیجانی به عنوان یک عامل تأثیرگذار مهم بر روی متغیرهای شغلی و سازمانی جلب کرده اند (امیرکبیری و همکاران، ۱۳۹۰). آدیومو (۲۰۰۷) در بررسی اثر هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر روی ۲۴۰ کارمند پاراستاتی ایالت اویو به این نتیجه رسید هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر دارد. و

هوش هیجانی می‌تواند به عنوان مداخله به منظور افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی استفاده شود. سنر، دمیرل و سرلک (۲۰۰۹) در بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران بیمارستان ایالت فتوی، به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران مؤثر است. و چا و رونالد (۲۰۰۵) در پژوهشی دیگر با عنوان تأثیر هوش هیجانی و وضعیت کار بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد متنی بر کارکنان باشگاه خصوصی، به این نتیجه رسیدند، بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان معناداری وجود نداشت. اما هوش هیجانی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان تأثیر معناداری داشته است.

نتایج پژوهش کارسون و کارسون (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 (سانوسی اوتمن و انوگراه، ۲۰۰۹). گاردنر و استوگ (۲۰۰۳) در مطالعه ای دیگر در دانشگاه سویین برن کشور آمریکا به این نکته اشاره کردند که هوش هیجانی پیش بینی کننده ای سودمند برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است و همچنین هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه دارد. دانگ و هوارد در سال ۲۰۰۶ در مطالعه ای 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 پیش بینی کنندگی رضایت شغلی را دارد. صارمینه (۲۰۱۱) در بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مدیران شرکت های مالزی، به این نتیجه رسید که رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مدیران مؤثر بود.

در پژوهشهای داخل کشور یارمحمدی و همکارانش در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و پنج مؤلفه آن با رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی، به این نتیجه رسید که از بین پنج مؤلفه هوش هیجانی، متغیرهای مهارت های اجتماعی، همدلی و خودانگیزی پیش بینی کننده رضایت شغلی معلمان بودند (۱۳۸۹: ۴۷). محمد تبار و همکارانش در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می کند (۱۳۹۰: ۴۹). و همچنین استوار و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی دیگر با عنوان بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی ، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز به این نتیجه رسیدند، هوش هیجانی ۱۶ درصد رضایت شغلی و ۱۴ درصد تعهد سازمانی را پیش بینی می کند. و در پژوهش داخلی دیگر توسط رضاییان و همکاران (۱۳۸۵) بر روی کارکنان بانک مسکن با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و

تعهد سازمانی، نتایج پژوهش نشان داد از بین ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) مهارت اجتماعی، بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی نشان داد. و در نهایت لواسانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی در ارتباط با معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران، به این نتیجه رسیدند که معنویت، تعهد سازمانی و استرس شغلی پیش بین های معناداری برای رضایت شغلی پرستاران بودند.

با توجه به نتایج پژوهشهای متعدد در ارتباط با هوش هیجانی رضایت شغلی و تعهد سازمانی و روابط بین آنها در جامعه های پژوهشی متعدد، با وجود اینکه دانشگاهها و مراکز آموزشی از پرتناقض ترین سازمانها بشمار می روند. تناقضها و تنشهایی که همواره بین مدیران، هیئت علمی، دانشجویان و کارکنان با انتظارات محیطی و فشارهای ناشی از تغییر و تحولات سریع وجود دارد (بائوم، ۱۳۸۳) پژوهشهای اندکی در محیط دانشگاهی صورت گرفته است. لذا با توجه به اهمیت و تأثیر هوش هیجانی در عملکرد و موفقیت های زندگی از جمله رضایت شغلی و تعهد سازمانی، پژوهش های اندکی در این راستا بالاخص در محیط دانشگاه صورت گرفته است. سؤالی که در این پژوهش مطرح است این است که؛

- آیا هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه داشته و توان پیش بینی آنها را دارد؟

- آیا رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه داشته و توان پیش بینی آن را دارد؟

## روش

روش تحقیق از نوع همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق را کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر در سال ۹۲-۹۱ تشکیل می دادند ( $N = 162$ ) که با استفاده از جدول مورگان-کرجسی نمونه ای به حجم ۱۳۱ نفر بصورت تصادفی انتخاب گردید. برای جمع آوری اطلاعات در مورد هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی از پرسشنامه هوش هیجانی سبیریاشیرینگ، رضایت شغلی JDI و تعهد سازمانی پورتر و همکاران استفاده بعمل آمد.

الف) پرسشنامه هوش هیجانی سبیریاشیرینگ؛ یک پرسشنامه 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 ۵ (کاملاً موافقم) تا نمره ۰ (کاملاً مخالفم) را به خود اختصاص داده است و میزان موافقت و عدم موافقت پاسخگویان را با ۳۳ پرسش اندازه گیری می کند. این پرسشنامه، در دانشکده روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی هنجاریابی شده است (منصوری، ۱۳۸۰). سؤالات این

فصلنامه علوم رفتاری / ۱۳

پرسشنامه مربوط به مؤلفه های مختلف هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خود کنترلی، خود انگیزی، هشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی است که نمره هر کدام از آنها جداگانه محاسبه می شود. پایایی این پرسشنامه بر روی دانشجویان ۰/۸۴ گزارش شده است. همچنین در تحقیقات دهشیری (۱۳۸۲) رضویان شاد (۱۳۸۴) پایایی این پرسشنامه به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۴ و ۰/۵۵ گزارش شده است. آلفای کرانباخ بدست آمده در این تحقیق ۰/۶۷ است بنابراین، می توان نتیجه گرفت که این آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

ب) پرسشنامه رضایت شغلی (JDI): این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هیولین در دانشگاه کرنل تدوین شد و در ایران به وسیله شکرکن (۱۳۸۳) ترجمه و اعتباریابی شده است و روایی این پرسشنامه، 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 ۰/۳۸ 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 و ۰/۶۰ بدست آمده است.

ج) پرسشنامه تعهد سازمانی: پرسشنامه تعهد سازمانی توسط مودی، استیرز و پورتر (۱۹۶۹) ساخته شده و ۱۵ سوالی می باشد. پایایی بدست آمده توسط مودی و همکاران ۰/۹۱ بود. این پرسشنامه در سال ۱۳۷۲ توسط مرتضوی به فارسی ترجمه شد. پایایی بدست آمده توسط مدرسی راد ۰/۹۰ و روایی آن ۰/۷۰ بود (مدرسی راد، ۱۳۸۲).

### یافته ها

در این قسمت فرضیه ها با استفاده از آزمون رگرسیون چند متغیّری، تحلیل عاملی و ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفتند. فرضیه اول: بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن با میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۴ : خلاصه آماره‌های آزمون رگرسیون

مقدار	مقدار	معنی	ANOVA				مقدار	مقدار		
			مجموع	درجه	میانگین	F				
رگرسیون	مقدار	معنی	مجموع	درجه	میانگین	F	معنی داری	R	R <sup>2</sup>	
Enter (همزمان)	بنا	t	مجدورات	آزادی	مجدورات					
خود انگیزی	-۰/۳۱۹	-۱/۷۸۸	۰/۰۸۶	۵۲۵۴/۰۷۶	۵	۸۷۵/۶۷۹	۱۱/۵۲	۰/۲۱۲	۰/۵۱۷	۰/۳۶۷
خود آگاهی	-۰/۲۴۶	-۰/۹۰۰	۰/۳۷۷	۱۴۹۱/۸۹۲	۱۲۵	۵۷۵/۶۷۶				
خود کنترلی	-۰/۴۰۸	-۱/۵۳۴	۰/۱۳۸	۱۹۶۴۵/۹۶۹	۱۳۰					
هشیاری اجتماعی	۰/۱۱۷	۰/۴۷۰	۰/۶۴۳							
مهارت اجتماعی	۰/۳۶۴	۱/۷۶۵	۰/۰۹۰							
هوش هیجانی	۰/۱۰۲	۰/۳۳۲	۰/۸۱۹							

متغیر وابسته : میزان رضایت شغلی

نتایج جدول شماره ۴ نشان می‌دهد از بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن، هیچکدام، پیش بین معنی دار برای متغیر میزان رضایت شغلی نیست. مقادیر Beta نشان می‌دهند که رابطه مؤلفه‌های خود انگیزی، خود آگاهی و خود کنترلی، با میزان رضایت شغلی منفی و رابطه مؤلفه‌های هشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی با میزان رضایت شغلی مثبت است. لذا می‌توان گفت افزایش در مؤلفه‌های خود انگیزی، خود آگاهی و خود کنترلی با کاهش در میزان رضایت شغلی همراه است، ولی آهنگ تغییرات مؤلفه‌های هشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی با میزان رضایت شغلی همسو است.

همچنین تحلیل واریانس معادله با بیش از ۹۹ درصد اطمینان معنی دار نیست و در نهایت اینکه مقدار R<sup>2</sup> نشان می‌دهد از روی متغیرهای پیش بین می‌توان ۲۶/۷ درصد از واریانس متغیر وابسته یعنی میزان رضایت شغلی را تبیین نمود.

جدول ۵ : خلاصه آماره‌های آزمون ضریب همبستگی

همبستگی	تعداد	مقدار ضریب همبستگی	معنی داری
خود انگیزی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	۰/۲۳۰	۰/۲۰۵
خود آگاهی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	۰/۱۲۹	۰/۴۸۳
خود کنترلی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	۰/۲۹۲	۰/۱۰۵
هشیاری اجتماعی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	۰/۰۸۱	۰/۶۶۱
مهارت اجتماعی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	-۰/۱۸۳	۰/۳۱۶
هوش هیجانی و میزان رضایت شغلی	۱۳۱	۰/۱۳۷	۰/۴۵۳

نتایج جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) با میزان رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار نیست. با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی برای هوش هیجانی، خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی و هشیاری اجتماعی مثبت است لذا می‌توان گفت با افزایش هوش هیجانی، خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی و هشیاری اجتماعی، میزان رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. فرضیه دوم: بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با میزان تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۶: خلاصه آماره‌های آزمون رگرسیون

رگرسیون	مقدار	مقدار	معنی	ANOVA				مقدار	مقدار		
				مجموع	درجه	میانگین	معنی داری			R	R <sup>2</sup>
خود انگیزی	۰/۴۲۶	۲/۶۶۸	۰/۰۱۳	رگرسیون	۲۵۵۶/۶۲۴	۵	۴۲۶/۱۰۴	۲/۹۵۹	۰/۰۲۵	۰/۶۴۴	۰/۱۵۱
خود آگاهی	۰/۳۰۴	۱/۱۴۱	۰/۰۲۶	باقیمانده	۳۶۰۰/۵۹۴	۱۲۵	۱۴۴/۰۲۴				
خود کنترلی	۰/۳۶۹	۱/۵۵۶	۰/۱۳۲	کل	۶۱۵۷/۲۱۹	۱۳۰					
هشیاری اجتماعی	-۰/۴۰۱	-۱/۸۰۶	۰/۰۸۳								
مهارت اجتماعی	۰/۰۳۲	۰/۱۷۳	۰/۸۶۴								
هوش هیجانی	-۰/۵۸۰	-۱/۴۸۲	۰/۱۵۱								

#### متغیر وابسته: میزان تعهد سازمانی

نتایج جدول شماره ۶ نشان می‌دهد از بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن، بجز خود انگیزی، هوش هیجانی و مؤلفه‌های دیگر پیش بین معنی دار برای متغیر میزان تعهد سازمانی نیست. مقادیر Beta نشان می‌دهند که رابطه مؤلفه‌های هشیاری اجتماعی و هوش هیجانی با میزان تعهد سازمانی منفی و رابطه مؤلفه‌های خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی و مهارت اجتماعی با میزان تعهد سازمانی مثبت است. لذا می‌توان گفت افزایش در مؤلفه‌های هشیاری اجتماعی و هوش هیجانی با کاهش در میزان تعهد سازمانی همراه است، ولی آهنگ تغییرات مؤلفه‌های خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی و مهارت اجتماعی با میزان تعهد سازمانی همسو است.

همچنین تحلیل واریانس معادله با بیش از ۹۹ درصد اطمینان معنی دار است و در نهایت اینکه مقدار R<sup>2</sup> نشان می‌دهد از روی متغیرهای پیش بین می‌توان ۴۱/۵ درصد از واریانس متغیر وابسته یعنی میزان تعهد سازمانی را تبیین نمود.

جدول ۷: خلاصه آماره‌های آزمون ضریب همبستگی

معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	تعداد	همبستگی
۰/۰۴۷	-۰/۳۵۳	۱۳۱	خود انگیزی و میزان تعهد سازمانی
۰/۴۱۳	-۰/۱۵۰	۱۳۱	خود آگاهی و میزان تعهد سازمانی
۰/۵۱۲	-۰/۱۲۰	۱۳۱	خود کنترلی و میزان تعهد سازمانی
۰/۰۲۰	-۰/۴۰۹	۱۳۱	هشیاری اجتماعی و میزان تعهد سازمانی
۰/۷۷۹	-۰/۰۵۲	۱۳۱	مهارت اجتماعی و میزان تعهد سازمانی
۰/۵۳۰	-۰/۳۳۲	۱۳۱	هوش هیجانی و میزان تعهد سازمانی

نتایج جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خود انگیزی و هشیاری اجتماعی) با میزان تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی دار است. با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی بجز خود انگیزی برای هوش هیجانی، خود آگاهی، خود کنترلی و هشیاری اجتماعی مثبت است لذا می‌توان گفت با افزایش هوش هیجانی، خود آگاهی، خود کنترلی و هشیاری اجتماعی، میزان تعهد سازمانی کارکنان افزایش می‌یابد.

فرضیه سوم: بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن با میزان تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۸: خلاصه آماره‌های آزمون رگرسیون

مقدار R <sup>2</sup>	مقدار R	معنی داری	F	ANOVA			مقدار t	مقدار Fenter (همزمان)	رگرسیون
				میانگین مجذورات آزادی	درجه	مجموع مجذورات			
۰/۱۱۹	۰/۳۴۴	۰/۶۲۹	۰/۶۹۹	۱۴۵/۹۵۸	۵	۷۲۹/۷۹۲	۰/۲۳۳	۰/۸۱۸	رگرسیون
				۲۰۸/۷۴۷	۱۲۵	۵۴۲۷/۴۲۷	-۰/۲۶۵	۰/۱۴۳	باقیمانده
				۱۳۰		۶۱۵۷/۲۱۹	۰/۲۰۷	۰/۴۵۶	کل
							-۰/۰۷۳	۰/۸۲۴	رضایت از ترفیع و ارتقاء
							۰/۱۰۴	۰/۶۹۰	رضایت از حقوق و مزایا
							-۰/۳۳۳	۰/۵۷۶	رضایت شغلی

#### متغیر وابسته: میزان تعهد سازمانی

نتایج جدول شماره ۸ نشان می‌دهد از بین رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن، هیچکدام، پیش بین معنی دار برای متغیر میزان تعهد سازمانی نیست. مقادیر Beta نشان می‌دهند که رابطه مؤلفه‌های رضایت از نوع کار، رضایت از مدیریت، رضایت از ترفیع و ارتقاء و رضایت شغلی با میزان تعهد سازمانی منفی و رابطه مؤلفه‌های رضایت از همکاران و رضایت از حقوق و مزایا با میزان تعهد سازمانی مثبت است. لذا می‌توان گفت افزایش در مؤلفه‌های رضایت از نوع کار، رضایت از مدیریت، رضایت از ترفیع و



ارتقاء با کاهش در میزان تعهد سازمانی همراه است، ولی آهنگ تغییرات مؤلفه‌های رضایت از همکاران و رضایت از حقوق و مزایا با میزان تعهد سازمانی همسو است. همچنین تحلیل واریانس معادله با بیش از ۹۹ درصد اطمینان معنی دار نیست و در نهایت اینکه مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد از روی متغیرهای پیش بین می‌توان ۱۱/۹ درصد از واریانس متغیر وابسته یعنی میزان تعهد سازمانی را تبیین نمود.

جدول ۹: خلاصه آماره‌های آزمون ضریب همبستگی

معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	تعداد	همبستگی
۰/۱۵۵	۰/۲۵۷	۱۳۱	رضایت از نوع کار و میزان تعهد سازمانی
۰/۱۴۲	۰/۲۶۵	۱۳۱	رضایت از مدیریت و میزان تعهد سازمانی
۰/۸۳۸	۰/۰۳۸	۱۳۱	رضایت از همکاران و میزان تعهد سازمانی
۰/۱۶۱	۰/۲۵۴	۱۳۱	رضایت از ترفیع و ارتقاء و میزان تعهد سازمانی
۰/۹۲۹	۰/۰۱۶	۱۳۱	رضایت از حقوق و مزایا و میزان تعهد سازمانی
۰/۱۳۹	۰/۲۶۷	۱۳۱	رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی

نتایج جدول شماره ۹ نشان می‌دهد که رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن (رضایت از نوع کار، رضایت از مدیریت، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و ارتقاء و رضایت از حقوق و مزایا) با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی دار نیست. با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی برای رضایت از نوع کار، رضایت از مدیریت، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و ارتقاء و رضایت از حقوق و مزایا مثبت است لذا می‌توان گفت با افزایش رضایت از نوع کار، رضایت از مدیریت، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و ارتقاء و رضایت از حقوق و مزایا، میزان تعهد سازمانی کارکنان افزایش می‌یابد.

### بحث و نتیجه گیری

هدف هر سازمان، صرف نظر از آنکه آموزشی یا صنعتی، خصوصی یا دولتی باشد از تعدادی نیروی انسانی تشکیل شده است که کنش و واکنش و انجام یک سری مسئولیتها لازمه هر سازمانی می باشد و هدف هر سازمان نیز این است که با حداقل سرمایه و نیروی انسانی و کمترین تعارض و درگیری به بهترین بهره وری و تولید برسد. بنابراین، شناخت انتظارات، نیازها، مشکلات و چگونگی درک نیروی انسانی از اهداف و شرایط سازمان ضروری است تا امکان ایجاد تغییرات لازم برای افزایش کارایی و رضایت شغلی فراهم شود. رضایت شغلی یکی از عوامل مؤثر بر افزایش عملکرد کارکنان است. حداقل می‌توان به صراحت بیان کرد که کارکنان ناراضی، عملکرد پیوسته مطلوبی نخواهند داشت. نبود

رضایت شغلی باعث افزایش غیبت، ترک خدمت، جابه جایی، سوانح حین کار و حتی کاهش رضایت از زندگی و مانند اینها میشود (قربانی و همکاران، ۱۳۸۸). رضایت شغلی منجر به کوشش کارکنان در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایلی قوی برای حفظ عضویت در سازمان میشود (رابینز، ۲۰۰۵). به نظر لوتانز و شاو (۱۹۹۲) تمایل قوی به ماندن در سازمان و حفظ عضویت در آن نشان از تعهد سازمانی می‌باشد (عراقی، ۱۳۷۳).

تت و مایر (۱۹۹۳) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌هایی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند. یکی از مشخصه‌های شخصیتی افراد، هوش هیجانی آنان است (مایر، سالووی، ۲۰۰۰).

در این پژوهش پس از اجرای پرسشنامه هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، داده‌ها جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و نتایج آنها نشان داد.

در بررسی پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان توسط هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی)، نتایج حاصله نشان داد که خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی از بابت قدرت پیش‌بینی‌کنندگی رضایت شغلی معنادار نبودند. و از بابت جهت هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی، جهت هشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی با رضایت شغلی مثبت ولی جهت خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی با رضایت شغلی منفی بود. نتیجه این فرضیه هماهنگ با نتایج بررسی یارمحمدی و همکاران (۱۳۸۹) و ناهماهنگ با نتایج بررسی‌های سالاسکی و گاتهرایت (۲۰۰۳)، دانگ و هاوارد (۲۰۰۶)، آدیومو (۲۰۰۷)، سنر، دمیرل و سرلک (۲۰۰۹) و چاور و نالد (۲۰۰۵)، گاردنر و استوگ (۲۰۰۳)، دانگ و هوارد (۲۰۰۶)، یارمحمدی و همکاران (۱۳۸۹)، محمد تبار و همکاران (۱۳۹۰) و استوار و همکاران (۱۳۸۷) می‌باشد.

همچنین از بابت پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان توسط هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی)، نتایج حاصله نشان داد که خودانگیزی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی، مهارت اجتماعی و هوش هیجانی از بابت قدرت پیش‌بینی‌کنندگی تعهد سازمانی معنادار نبودند بجز اینکه خودآگاهی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی تعهد سازمانی را دارا بود. و از بابت جهت هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی، جهت خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی و مهارت اجتماعی با تعهد سازمانی مثبت ولی جهت هشیاری اجتماعی و هوش هیجانی با تعهد سازمانی منفی بود. نتیجه این فرضیه هماهنگ با نتایج بررسی رضائیان و

همکاران (۱۳۸۵) و ناهماهنگ با نتایج بررسیهای آدیومو(۲۰۰۷)، سیر، دمیرل و سرلک (۲۰۰۹) و چاور و نالد (۲۰۰۵)، گاردنر و استوگ (۲۰۰۳)، دانگ و هوارد (۲۰۰۶)، استوار و همکاران (۱۳۸۷) و رضائیان و همکاران (۱۳۸۵) می‌باشد.

در نهایت در ارتباط با پیش‌بینی تعهد سازمانی کارکنان توسط رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن (بعد کار، سرپرست، همکاران، ارتقاء و حقوق)، نتایج نشان داد که رضایت از نوع کار، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و ارتقاء، رضایت از حقوق و مزایا و رضایت شغلی از بابت قدرت پیش‌بینی کنندگی تعهد سازمانی معنادار نبودند. و از بابت جهت رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی، جهت تأثیر رضایت از همکاران، رضایت از حقوق و مزایا بر پیش‌بینی تعهد سازمانی مثبت ولی برای رضایت از نوع کار، رضایت از ترفیع و ارتقاء و رضایت شغلی با تعهد سازمانی منفی بود. و نتیجه این فرضیه ناهماهنگ با نتایج بررسیهای صارمینه (۲۰۱۱)، لواسانی و همکاران (۱۳۹۰) می‌باشد.

همچنین در این پژوهش محدودیت‌های گریبان‌گیر محقق بود از جمله؛ عدم همکاری بعضی از کارکنان، بعضی کارکنان در پاسخ دادن به سوالات سوگیری نشان می‌دادند. و تعدادی از پرسشنامه‌ها بعلت جواب ندادن به اکثر پرسشها خدشه دار شده و از رده خارج شدند. و در نهایت سخن با توجه به نتیجه این پژوهش و پژوهشهای دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده، اهمیت و نقش آنرا به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود اثربخشی سازمانی میشود، نشان میدهد از این رو پیشنهاد می‌شود که مسئولان و مدیران سازمانها آنرا در نظر بگیرند و اقداماتی از جمله کارگاههای آموزشی را جهت افزایش هوش هیجانی کارکنان بعمل بیاورند. همچنین با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی و نقش هوش هیجانی در تبیین و پیش‌بینی رضایت شغلی و تعهد سازمانی که پژوهشهای دیگری بر آن صحنه می‌گذارند، پیشنهاد می‌شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته باشند و دست کم هر دو سال یکبار به سنجش سطح تعهد و رضایت کارکنان خود پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند.

## منابع

### الف- فارسی

۱. امیرکبیری و همکاران (۱۳۹۰)، ارزیابی رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان معاونت برون مرزی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی سال دوم، شماره اول، ص ۱۲۵ - ۱۲۴.

۲۰ / اثربخشی هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر

۲. ادریس، محمدرضا و رئیسی اردلی، غلامعلی (۱۳۸۳). مقایسه میزان رضایت و کارایی کارکنان و مدیران غیر هیات علمی در دانشگاه صنعتی اصفهان، انتشارات مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی) ویژه نامه جغرافیا، جلد ۶، شماره ۱۷، اصفهان.
۳. استوار و همکاران (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره دوم، ص ۲۵ و ۲۶.
۴. باثوم، ر (۱۳۸۳). دانشگاهها چگونه کار می کنند؟ ترجمه حمیدرضا آراسته، تهران، مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.
۵. بزرگ زاده، م و سادات طوسی، ا (۱۳۷۷). نقد و بررسی رضایت شغلی و تعهد سازمانی مدیران مراکز آموزشی سپاه. تهران: انتشارات ستاد مشترک.
۶. دلاور، ع (۱۳۷۸). احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی، تهران: انتشارات رشد.
۷. دلاور، ع (۱۳۷۴). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
۸. دهشیری، غ (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسش نامه بهر هیجانی بار- آن (EQ-i) در بین دانشجویان دانشگاه تهران و بررسی ساختار عاملی آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۹. رضویان شاد، م (۱۳۸۴). رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز، چاپ نشده.
۱۰. رضاییان، ع و همکاران (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. چشم انداز مدیریت (پیام مدیریت)، ۲۷، ۷-۳۹.
۱۱. ساعتچی، م (۱۳۸۲). روان شناسی کار (کاربرد روان شناسی در کار، سازمان و مدیریت). تهران: نشر ویرایش.
۱۲. عراقی، م (۱۳۷۳). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، چاپ نشده.
۱۳. قربانی، م (۱۳۸۸). مدیریت و رفتار سازمانی، مشهد، انتشارات پژوهش طوس.
۱۴. لواسانی، م و همکاران (۱۳۹۰). معنویت، استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران شهر تهران. دو فصلنامه روانشناسی معاصر، ۲، ۶۱.
۱۵. مدرسی راد، م (۱۳۸۲). بررسی رابطه تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش با استرس آنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی شیراز، چاپ نشده.

فصلنامه علوم رفتاری / ۲۱

۱۶. محمد تبار و همکارانش (۱۳۹۰). بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی، سال دو، شماره ۷، ص ۴۹.

۱۷. منصور، ب (۱۳۸۰). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبر یا شرینگ برای دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی مستقر در تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، چاپ نشده.

۱۸. یار محمدی و همکارانش (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی. نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۲، شماره ۶، ص ۴۷.

ب- انگلیسی

1. Adeyemo , ( 2007 ). Emotional Intelligence and the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employee in Public Parastatals in Oyo State, Nigeria . Pakistan Journal of Social Sciences, 4: 324-33.
2. Cha, J. Ronald, F. (2005). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Contextual Performance: Examining Effects of Work Status and Emotional Intelligence among Private Club Staff Members. www.google.com.
3. Dong, Q., Howard, T. (2006). Emotional Intelligence, Trust and Job Satisfaction. Vol 4(2)pp381-388. Abstract retrieved from: www.proquest.com.
4. Feldman, D.C. & Arnold, H.J. (1983). Managing individual and group behavior in organizations. New York: McGraw-Hill.
5. Gardner, L. Stough, C. (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. Australian Journal of psychology. Vol 55, P 124, 1/5 P.
6. Mayer, J.D, Salovey, P and Caruso, D.R. Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R, Bar - on., And J.D.A, Parker. The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school and in the work place. 2000. PP: 92-117.
7. Othman, S., Anugerah, R. (2009). Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (from: <http://mgv.mim.edu.my/MMR/O206/020606.Htm>).
8. Robbins. Stephan P, (200۵). Organizational Behavior, New Delhi: Prentice – Hall.
9. Sarminah, S. (2011). “The Effects of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Job Performance Relationship: A Case of Managers in Malaysia’s Manufacturing Companies”. European Journal of Social Sciences, 18, 602.

10. Sener, E. Demirel, O. and Sarlak, K. (2009). The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Stud Health Technol Inform.*, 146, pp. 710-711.
11. Salaski, M., Gartwright, S. (2003). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers vol 18, P, ۶۴, <http://www.interscience.Wiley.com>.
12. Tezeng Hm. Satisfying nurses on job factors they care about. *J Nurs Adm.* 2002;32(6):306-9.