

رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۵/۱۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۰/۶/۱۹

دکتر مسعود عارف نظری*

فریحه فروتن**

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان انجام گرفت. طرح تحقیق حاضر، 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 (۱۹۹۰)، مورد سنجش قرار گرفتند. داده‌های حاصل به وسیله آزمون‌های ضریب همبستگی پی‌سون، و رگرسیون چند متغیری مورد تجزیه قرار گرفت. نتایج حاصل نشان می‌دهد بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. یافته‌های جانبی پژوهش حاضر مشخص می‌کند بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در افراد مجرد و متأهل تفاوت معنادار دارد. میزان رضایت شغلی در افراد با سطوح مختلف تحصیلات متفاوت است. هم‌چنین میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین سطوح مختلف سابقه اشتغال متفاوت است.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کارمندان

مقدمه

نمره های درسی، هوشبهری نتایج آزمون استعداد تحصیلی، عالی رغم ارزش و اهمیتشان در میان عموم، نمی تواند قاطعانه بخش بزرگی کنند که چه کسی در زندگی موفق خواهد شد. هوش هیجانی مفهومی است که می توان با استناد به آن، بسطی از تفاوت های افراد را در کسب موفقیت تبیین کرد. هوش هیجانی در زندگی اجتماعی، فردی و رشد اجتماعی افراد مؤثر می باشد. اثربخشی رشد اجتماعی گروه های اجتماعی و سازمان ها قویاً تحت تأثیر کفایت های اجتماعی و هیجانی اعضای آن ها و به خصوص رهبران آن ها می باشد. محققان در اثربخشی گروه ها بیان می کنند که اعضای گروه های اجتماعی و سازمان ها، برای موفق بودن، نیاز دارند که بتوانند به طور مؤثر با یکدیگر کار کنند و همچنین تعدادی از کفایت های مرتبط با هوش هیجانی را کسب نمایند (چرفیس، ۲۰۰۰، به نقل از استی و بروان، ۲۰۰۴).

صاحبان صنایع با سرمایه گذاری های کلان سعی دارند با ایجاد شرایط فنی یکی و روانی مناسب برای پرسنل خود آن ها را در انجام بهتر و دقیق تر وظایف خود کوی دهند؛ تا مهم ترین اهداف آن ها، افزایش بهره وری، آسبب نیند. علاوه بر این مداخله در محیط کار جهت بهبود هوش هیجانی لازم و ضروری است، چرا که بسطی از بزرگسالان که هم اکنون وارد دنیای کار می شوند فاقد کفایت ها و صلاحیت های هیجانی لازم و ضروری اند. لذا ارزیابی هوش هیجانی در ارتباط با متغی های سازمانی و گزینش کارکنان بر مبنای هوش هیجانی در مقایسه با شی های سنتی تر، امری ضروری برای کارفرمایان است.

یکی از متغی های شغلی مرتبط با هوش هیجانی رضایت شغلی است. رضایت شغلی به صورت یک واکنش هیجانی پیچیده به شغل تعریف شده است. درک رضایت به عنوان احساس کلی پاسخ مؤثر به واقعیت موقعیت، بیان می کند که رضایت شغلی به طور مثبت با هوش هیجانی رابطه دارد. به علاوه رضایت شغلی اغلب به عنوان نماینده خوشبختی کارمند در کارش در نظر گرفته می شود. افراد با هوش هیجانی بالا مرتباً خلق و احساسات مثبت را تجربه می کنند و بنابراین می توان فرض کرد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد (کارملی، ۲۰۰۳).

علاوه بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی یکی از ساختارهای مهم و مورد توجه در محیط کاری است. یکی از اهداف سازمان جذب و باقی ماندن کارمند متعهد است. کارکنان متعهد باعث ایجاد ثبات و اطمینان در سازمان می شوند. همچنین تعهد قوی، اعضای سازمان را پرشور و با تعصب می سازد و باعث افزایش احساس وفاداری و وظیفه شناسی در آن ها نسبت به سازمان می شود از آن جایی که افراد با هوش هیجانی بالا، قادرند که در هنگام مواجهه با مشکلات بر روی راه حل تکی کنند و همچنین خوشبین هستند، می دانند که در هنگام مواجهه با مشکلات در سازمان، منابع سازمان مربوطه را مسئول هر نوع احساس ناکامی در خود و در نتیجه ترک سازمان بدانند. در نتیجه این افراد به سازمان خود متعهدتر خواهند بود (کارملی، ۲۰۰۳). لذا تمرکز بر موضوع هوش هیجانی در سازمان ها، شایع بتواند بسطی از مشکلات و نارضایتی های شغلی را در بین مؤسسات کاهش دهد و باعث ایجاد تعهد و استمرار خدمات آن ها در سازمان گردد.

منظور از هوش هیجانی توانایی درک و مدیریت احساسات، آبراز هیجانات، فهمیدن و اراده کردن آن و به کار بردن اطلاعات هیجانی برای هدایت افکار و اعمال است. گلمن (۱۹۹۸)، ادعا کرد که هوش هیجانی بر روی تجارب محیط کاری تأثیر دارد. افرادی که هوش هیجانی رشد یافته ای داشته باشند، قادر خواهند بود که بهتر ارتباط برقرار کنند و در کارهای گروهی هم همراهان خوبی خواهند بود. از طرف دیگر، به نظر می رسد که توانایی هماهنگ کردن خود با هیجانات سایر کارکنان و تأثیر بر روی آن ها، یک مهارت جالب توجه برای مدیران باشد (گالوی و

همکاران، ۲۰۰۵). جدیداً محققان به این نتیجه رسیده اند که مدیانی که با کارمندانشان رابطه عاطفی دارند و هجاناتشان را نشان می دهند، باعث ایجاد انگیزه در آن ها برای سازگار شدن با اهداف و ارزش های سازمان می شود. رابطه عاطفی این دسته از مدیانی با کارمندان باعث بالا بردن کیفیت روابط در کارهای تیمی سازمان می شود (لویگستون، فستر و اسمیت، ۲۰۰۲).

چرفیس (۲۰۰۰) با ذکر دلایلی متعدد از جمله این که قابلیت های هوش هجانی برای موفقیت در بسطی از مشاغل ضروری است و این که افراد زلیدی بدون داشتن قابلیت های لازم در این زمینه وارد نیروی کار می شوند، ادعا می کند که یک محیط کاری باین مکان ارزیابی و اصلاح قابلیت های هوش هجانی باشد. در هم باین راستا، در پژوهش حاضر، قصد داریم که نظری به برخی از ساختارهای مهم و مورد توجه در محیط کاری شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط با هوش هجانی بنیادیم (استی و براون، ۲۰۰۴).

این مسأله کاملاً واضح و روشن است که یک کارمند خوشحال و راضی، کارمند بهتری است و باعث افزایش بهره وری می شود. در حالی که نسل های قبلی به شغلشان به عنوان یک منبع درآمد نگاه می کردند، کارمندان امروزی از شغلشان توقعات بیشتری دارند. همان طور که اهمیت رضایت شغلی در ذهن کارکنان بالا می رود، به همان نسبت احتمال این که آن ها رضایت شغلی را به عنوان مدارک باقی ماندن در شغل فعلی قبول پیشنهاد شغلی جدید در نظر بگیرند هم بالا می رود (مورای، ۱۹۹۹). در پژوهش حاضر، نظری به ساختارهای مهم و مورد توجه در محیط کاری شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی می اندازیم با توجه به اینکه هوش هجانی به عنوان یک پیش بینی کننده قوی برای موفقیت شغلی است (پتریس و فارنهام، ۲۰۰۶). هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی و رابطه این متغیرها با برخی ویژگی های دموگرافیک آنها است.

گلمن (۱۹۹۸) معتقد است که افرادی که هوش هجانی رشد یافته ای دارند، قادرند بهتر ارتباط برقرار کنند. این افراد در کارهای گروهی همراهان خوبی خواهند بود و علت آن هم مهارت های اجتماعی بیشتری است که این دسته از افراد است (گالوی و همکاران، ۲۰۰۵). از طرف دیگر، چندین مطالعه، نشان داده اند که گزینش کارکنان بر مبنای هوش هجانی در مقایسه با شوه های سنتی تر که ممکن است اتکا بیشتری بر توانایی های شناختی و یادداشت تکریکی داشته باشند، نتایج بهتر و برتری ایجاد می کند (استی و براون، ۲۰۰۴).

رضایت شغلی می تواند رفتار مثبت و ناراضی شغلی می تواند رفتار منفی را به همراه داشته باشد. علاوه بر این یک شاخص عملیات سازمانی به شمار می رود (اسپکتور، ۱۹۹۷، به نقل از پتریس و فارنهام، ۲۰۰۶). از آن جا که رضایت و ناراضی شغلی به عنوان یک واکنش هجانی نتیجه نسبت به شغل تعریف شده است، بنابراین به نظر می رسد که رضایت شغلی به طور مثبت با هوش هجانی در ارتباط است. از آن جایی که افراد با هوش هجانی قادرند در هنگام مواجهه با مشکلات در کار بر روی راه حل تکی کنند و خود را کنترل کرده و جلو احساسات مخرب را بگیرند، در نتیجه، این افراد سازمانی که در آن کار می کنند را مسئول هر نوع احساس ناکامی در خود نمی دانند و به راحتی تصمیم بر ترک نمی گیرند (کارمای، ۲۰۰۳). لذا به نظر می رسد که افراد با هوش هجانی تعهد بیشتری به سازمان خود داشته باشند. با توجه به مطالبی که ذکر شد، آشکار است هرگونه تلاش در جهت شناساندن عوامل مرتبط با رضایت شغلی و تعهد سازمانی از اهمیت شایسته برخوردار است.

فرضیه های پژوهش

بنی مینان تعهد سازمانی و هوش هجانی در کارکنان سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران (مگفا) رابطه معنادار وجود دارد.

بنی میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی در کارکنان سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران (مگفا) رابطه معنادار وجود دارد.

بنی میزان تعهد سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران (مگفا) رابطه معنادار وجود دارد.

بنی میزان رضایت شغلی کارکنان مجرد و متأهل شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

بنی میزان تعهد سازمانی کارکنان مجرد و متأهل شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

بنی میزان رضایت شغلی کارکنان با سطوح مختلف تحصیلات، شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

بنی میزان تعهد سازمانی کارکنان با سطوح مختلف تحصیلات، شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

بنی میزان تعهد سازمانی با سطوح مختلف سابقه اشتغال در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

۱- مؤلف خود سنجی هوش هیجانی شات

شات و همکاران (۱۹۹۸) مؤلفی را براساس مدل نظری سالوی و مای (۱۹۹۰) از هوش هیجانی ساختند. این پرسشنامه یک مؤلف ۳۳ ماده ای است و شامل موارد زیر است: الف: ارزیابی و ابراز هیجان ب: تنظیم هیجان ج: کاربرد هیجان. آتیم ها براساس مؤلف ۵ درجه ای لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف درجه بندی شده اند (گالوی و همکاران، ۲۰۰۵). شات و همکارانش ضریب پایایی درونی را ۰/۸۷ گزارش کردند (گالوی و همکاران، ۲۰۰۵). بررسی اعتبار و روایی سازه مؤلف هوش هیجانی شات در نوجوانان ایرانی توسط مهناز خسرو جاویج در سال ۱۳۸۱ در دانشگاه تربیت مدرس انجام شد. وی به منظور محاسبه اعتبار مؤلف، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده کرده است. یافته ها نشان می دهد که مؤلف شات از اعتبار بالایی برخوردار است (۰/۸۱). در ضمن تحویل عاملی مؤلف با استفاده از تحلیلی مؤلفه های اصلی جهت محاسبه روایی سازه و همبستگی درونی، سه عامل تنظیم هیجان (۰/۷۸)، ابراز و ارزیابی هیجان (۰/۶۷) و بهره برداری از هیجان (۰/۵) را پیشنهاد می دهد (خسرو جاویج، ۱۳۸۱).

۲- پرسشنامه تعهد سازمانی (آلن و می، ۱۹۹۰)

این پرسشنامه شامل ۲۴ گوی و مؤلف ۵ درجه ای لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف است. این پرسشنامه سه بعد تعهد سازمانی: تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری را اندازه می گیرد. آلن و می اعتبار زیر مؤلف تعهد عاطفی ۰/۸۷، تعهد مستمر ۰/۷۵ و تعهد هنجاری را ۰/۷۹ گزارش کردند. تحلیلی عاملی ۲۴ سؤال هم نشان داد که این سه عامل به ترتیب ۵۸/۸، ۲۵/۸ و ۱۵/۴ درصد واریانس کل را تشکیل می دهند (آلن و می، ۱۹۹۰). به نقل از لاکا-متبولا، (۲۰۰۴). همچنین جعفرزاده (۱۳۸۴) ضریب پایایی برای این مؤلف را از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب: تعهد سازمانی: ۰/۸۴، تعهد هنجاری: ۰/۷۳، تعهد مستمر: ۰/۷۰، تعهد عاطفی: ۰/۹۱ به دست آوردند که بزرگتر این است که این پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است.

۳- آزمون رضایت شغلی (اسپکتور ۱۹۹۹)

این آزمون با ۳۶ سؤال و در ۹ وجه مؤلف برای ارزیابی نگرش کارکنان نسبت به شغل خود تهیه شده است (غفارزاده اصل، ۱۳۸۳). هر یک از وجوه با ۴ ماده آزمون مشخص می شوند و مجموع این وجوه نمره های کل

آزمون را تشکلی می دهند. شیوه پاسخ دهی از طریق کاربرد یک مقیاس ۶ درجه ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم است و ماده های آزمون در هر دو جهت مثبت و منفی نمره گذاری شده اند و تقریباً نیمی از ماده ها ی آزمون به صورت معکوس نمره گذاری می شوند (مورای، ۱۹۹۹). وجوه نه گانه این آزمون عبارتند از: ۱- حقوق ۲- ارتقای ترفیع ۳- سرپرستی (رئیس می مدی). ۴- مزایای شغلی ۵- پاداش های مربوطه ۶- روش های عملیاتی با شرایط کاری ۷- همکاریان ۸- ماهیت کار ۹- ارتباطات (پرایس و مولر، ۱۹۹۷). در پژوهش حاضر، تنها نمره کل رضایت شغلی فرد در نظر گرفته شده است، ضرایب آلفای محاسبه شده توسط اسپکتور برای تمام وجوه ۰/۹۲ و برای هر یک از وجوه ۰/۶ تا ۰/۸۲ است (بروئر، ۲۰۰۵). این آزمون توسط جمهوری، نفیسی و خدیجو، ۱۳۸۱ ترجمه شده است (غفارزاده اصل، ۱۳۸۳).

روش

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارمندان سازمان گسترش و فناوری اطلاعات ایران می باشد. به منظور انتخاب نمونه مورد نظر از طریق روش نمونه گیری تصادفی از میان کارمندان سازمان گسترش و فناوری اطلاعات ایران ۱۰۵ نفر انتخاب شدند. حدود ۸۱٪ آزمودنی ها به پرسشنامه پاسخ دادند. لازم به ذکر است که پرسشنامه های ناقص از تحلیلی کنار گذاشته شدند. داده های حاصل به وسیله آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، و رگرسیون چند متغیری مورد تحلیلی قرار گرفت. طرح تحویق حاضر، از نوع همبستگی است.

یافته ها

فرضیه های ۱، ۲ و ۳: بین میزان تعهد سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران (مگفا) رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱. شاخصهای توصیفی هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی

متغی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	کمینه	بیشینه
هوش هیجانی	۱۰۵	۱۷/۱۲۵	۲۳/۱۸	۷۰	۱۵۷
رضایت شغلی	۱۰۵	۹۳/۱۴۳	۰۴/۲۶	۷۳	۱۹۲
تعهد سازمانی	۱۰۵	۷۷/۷۳	۶۱/۱۲	۴۰	۱۰۱
تعهد عاطفی	۱۰۵	۷۲/۲۶	۳۰/۷	۸	۴۰
تعهد مستمر	۱۰۵	۵۶/۲۳	۸۲/۵	۸	۳۵
تعهد هنجاری	۱۰۵	۲۱/۲۳	۵۹/۵	۸	۳۶

میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه متغی های هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در جدول ۱ نمایش داده شده است.

جدول ۲. ماتریس همبستگی بین هوش هیجانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی

متغی	هوش هیجانی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی
------	------------	------------	--------------

هوش هنجاری	۸۰/۰**	۵۶/۰**
رضایت شغلی	۸۰/۰**	۵۸/۰**
تعهد سازمانی	۵۶/۰**	۵۸/۰**

** معنی دار در سطح ۰/۰۱

جدول ۲ ماتریس همبستگی بین متغیرهای هوش هنجاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را نشان می‌دهد. همبستگی‌های به دست آمده بین هر سه متغیر هوش هنجاری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است ($p > 0.01$). به عبارت دیگر این سه متغیر با یکدیگر رابطه خطی معنی‌داری دارند. بالاترین همبستگی بین دو متغیر هوش هنجاری با رضایت شغلی با ضریب ۰/۸ به دست آمده است که همبستگی بالایی است. هم چنین همبستگی‌های بین تعهد سازمانی با هوش هنجاری و رضایت شغلی به ترتیب برابر ۵۶/۰ و ۵۸/۰ به دست آمده‌اند که همبستگی‌های نسبتاً بالایی هستند. بدین ترتیب هر سه فرضیه ۱، ۲ و ۳ تأیید می‌شوند.

تحلیل رگرسیون: برای پیش‌بینی رضایت شغلی (متغیر وابسته) از مؤلفه‌های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری) از آزمون تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد.

جدول ۳. تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی رضایت شغلی از مؤلفه‌های تعهد سازمانی (متغیرهای پیش‌بین)

گام	متغیرهای پیش‌بین	R^2	درجه آزادی	درجه آزادی خطا	F	سطح معناداری
۱	تعهد عاطفی	۴۶/۰	۱	۱۰۳	۵۱/۸۶**	۰۰۰۱/۰
۲	تعهد عاطفی و هنجاری	۴۹/۰	۲	۱۰۲	۴۶/۴۸**	۰۰۰۱/۰

** معنی دار در سطح ۰/۰۱

خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در جدول ۳ مندرج گردیده است. این تحلیل در دو گام انجام شده است. در گام اول تنها متغیر تعهد عاطفی- به عنوان متغیر پیش‌بین وارد شده است. معنی‌دار شدن $F(86)=51$ ، $p=0$ ، $df=103$ ، $df=103$ نشان می‌دهد که رابطه خطی بین متغیر وابسته و متغیر پیش‌بین وجود دارد. به عبارت دیگر رضایت شغلی با تعهد عاطفی دارای همبستگی معنی‌داری است، بنابراین رگرسیون معتبر است. در جدول فوق R^2 نشان دهنده تبیین متغیر وابسته برحسب متغیرهای پیش‌بین است. مقدار $R^2=46/0$ نشان می‌دهد که حدود ۴۶ درصد از واریانس متغیر وابسته رضایت شغلی از واریانس متغیر پیش‌بین تعهد عاطفی تبیین می‌شود.

در گام دوم تعهد عاطفی و هنجاری به عنوان متغیرهای پیش‌بین وارد شده‌اند در این گام نیز $F(48)=46$ ، $p=0$ ، $df=102$ ، $df=102$ که نشان می‌دهد رابطه همبستگی معنی‌داری بین متغیرهای پیش‌بین تعهد عاطفی و هنجاری با متغیر ملاک رضایت شغلی وجود دارد و رگرسیون معتبر است. مقدار $R^2=49/0$ نشان می‌دهد که حدود ۴۹ درصد از واریانس متغیر وابسته رضایت شغلی از واریانس متغیرهای پیش‌بین تعهد عاطفی و هنجاری تبیین می‌شود.

جدول ۳. عناصر درون معادله برای پیش‌بینی رضایت شغلی

گام	متغیرهای مستقل	B	خطای معیار	Beta	T	سطح معنی‌داری
-----	----------------	---	------------	------	---	---------------

(پیش بین)					
۰۰۰۱/۰	۰۷/۱۱	۱۸/۷	۵۰/۷۹	ثابت	۱
۰۰۰۱/۰	۳/۹	۶۷۶/۰	۲۶/۰	تعهد عاطفی	
۰۰۰۱/۰	۸۱/۷	۶/۸	۱۷/۶۷	ثابت	۲
۰۰۰۱/۰	۱/۷	۷۷/۰	۲۹/۰	تعهد عاطفی	
۰۱۵/۰	۴۷/۲	۲۰/۰	۳۸/۰	تعهد هنجاری	

در جدول فوق مقدار ثابت و ضرایب رگرسیون برای معادله رگرسیون به دست آمده است. با توجه به اعداد به دست آمده معادله رگرسیون به صورت زیر نوشته می شود:

گام ۱:

$$\text{رضایت شغلی} = ۵/۷۹ + ۴۱/۲ \times (\text{تعهد عاطفی})$$

گام ۲:

$$\text{رضایت شغلی} = ۱۷/۶۷ + ۰۵/۲ \times (\text{تعهد عاطفی}) + ۹۴/۰ \times (\text{تعهد هنجاری})$$

مطابق جدول بالا، با توجه به آماره t و سطوح معنی داری، همبستگی تمام متغیرهای پیش بین تعهد عاطفی و تعهد هنجاری با رضایت شغلی معنی دار است.

مقایسه ضرایب بتا در گام ۲ نشان می دهد که ضریب بتا برای تعهد عاطفی از ضریب بتا برای تعهد هنجاری بزرگتر است در نتیجه تعهد عاطفی موثرترین عامل در تبیین رضایت شغلی است.

برای هر دو مؤلفه عاطفی و هنجاری ضریب بتا مثبت است. مثبت بودن ضرایب بتا به این معنی است که با افزایش این متغیرها، رضایت شغلی افزایش می یابد.

با این که طرح پژوهش حاضر برای پاسخگویی به سؤالهای پژوهشی زیر طراحی نشده بود، ولی از جمله یافتههای نامفروض می توان به موارد زیر اشاره کرد.

فرضیه ۴: بین رضایت شغلی کارکنان مجرد و متأهل شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۴. نتایج آزمون t دو گروه مستقل برای بررسی رضایت شغلی در افراد مجرد و متأهل

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگینها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
مجرد	۵۹	۰۷/۱۲۲	۵۸/۳۵	۸۲/۲۰	۲۲/۳	۱۰۳	۰۰۲/۰
متأهل	۴۶	۸/۱۴۲	۰۷/۲۹				

نتایج آزمون t گروههای مستقل مندرج در جدول ۴ نشان داد که میانگینهای رضایت شغلی دو گروه مجرد و متأهل تفاوت معنی داری در سطح ۰/۰۱ دارند ($t=۲۲/۳$, $df=۱۰۳$, $p=۰۰۲/۰ > ۰/۰۱$). مقایسه میانگینها نشان می دهد که میانگین رضایت شغلی در متأهلین به صورت معنی داری از رضایت شغلی مجردین بالاتر است.

فرضیه ۵: بین تعهد سازمانی کارکنان مجرد و متأهل شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون t دو گروه مستقل برای بررسی تعهد سازمانی در افراد مجرد و متأهل

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	تفاوت میانگینها	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
مجرد	۵۹	۷۸/۷۴	۹۳/۱۱	۲۴/۷	۴۰/۲	۱۰۳	۰/۱۸/۰
متأهل	۴۶	۱/۸۲	۵۱/۱۷				

نتایج آزمون t گروههای مستقل مندرج در جدول ۵ نشان داد که میانگینهای تعهد سازمانی دو گروه مجرد و متأهل تفاوت معنی داری در سطح ۰/۰۵ دارند ($t=40/2, df=103, p=0/18 > 0/05$). مقایسه میانگینها نشان می دهد که میانگین تعهد سازمانی در متأهلین به صورت معنی داری از تعهد سازمانی مجردین بالاتر است. فرضیه ۶: بین رضایت شغلی کارکنان با سطوح مختلف تحصیلات، شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۶. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی در سطوح مختلف تحصیلات

تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
فوق دیپلم	۱۴	۸۶/۱۲۷	۸۹/۱۶
لیسانس	۶۸	۴۳/۱۴۱	۸۲/۲۵
فوق لیسانس و بالاتر	۲۳	۱۳/۱۶۱	۶۸/۲۲

جدول فوق میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی را در سطوح مختلف تحصیلات نشان می دهد. مطابق یافته های مندرج در این جدول بالاترین رضایت شغلی در گروه فوق لیسانس و بالاتر و پایین ترین رضایت شغلی در گروه فوق دیپلم مشاهده می شود. معنی داری تفاوت میانگین رضایت شغلی در سطوح مختلف تحصیلات در آزمون تحلیلی واریانس یک طرفه بررسی می شود.

جدول ۷. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای بررسی رضایت شغلی در سطوح مختلف تحصیلات

متغیر	منبع پراش	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۵۷/۱۰۸۴۷	۲	۷۹/۵۴۲۳	۲۷/۹	۰۰۱/۰	
رضایت شغلی درون گروهی	۹/۵۹۶۹۰	۱۰۲	۲۱/۵۸۵			
کل	۵/۷۰۵۳۸	۱۰۴				

برای بررسی رضایت شغلی در سطوح مختلف تحصیلات از تحلیلی واریانس یک طرفه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۷ آورده شده است. نتایج این تحلیل نشان داد که رضایت شغلی در بین سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معنی داری دارد. ($F=27, df=2, 102, p=0/001 > 0/01$).

جدول ۸. نتایج آزمون شفه برای مقایسه دوی رضایت شغلی بین سطوح مختلف تحصیلات

گروه (I)	گروه (J)	تفاوت میانگینها (I-J)	خطای استاندارد	سطح معنی داری
فوق دیپلم	لیسانس	-۵۷/۱۳	۱/۷	۱۶۶/۰

۰۰۱/۰	۲/۸	-۲۷/۳۳**	فوق لیسانس و بالاتر
۰۰۴/۰	۸۳/۵	-۷۰/۱۹**	فوق لیسانس و بالاتر

** معنی دار در سطح ۰/۱۰

مقایسه دو به دوی سطوح مختلف تحصیلی از نظر رضایت شغلی، با آزمون تعویبی شفه انجام شد که نتایج آن در جدول ۸ نشان می‌دهند که رضایت شغلی در گروه فوق لیسانس به صورت معنی داری ($p > 0.10$) از دو گروه فوق دیپلم و لیسانس بالاتر است اما دو گروه فوق دیپلم و لیسانس از نظر رضایت شغلی تفاوت معنی داری ندارند. فرضیه ۷: بین رضایت شغلی کارکنان با سطوح مختلف سابقه اشتغال در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۹. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی در سطوح مختلف سابقه اشتغال

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	سابقه اشتغال
۹۲/۲۳	۵۷/۱۳۸	۶۳	۱۵ سال
۷۹/۳۱	۱۹/۱۴۳	۲۱	۱۱۰ سال
۶۱/۲۰	۶۴/۱۵۷	۱۴	۱۱۱۵ سال
۹۲/۱۳	۰۰/۱۶۷	۷	۱۶ سال به بالا

جدول ۹ میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی را در سطوح مختلف سابقه اشتغال نشان می‌دهد. مطابق یافته‌های مندرج در این جدول بالاترین رضایت شغلی در گروه ۱۶ سال به بالا مشاهده می‌شود و با کم شدن سابقه کار، رضایت شغلی نیز کاهش می‌یابد. معنی داری تفاوت میانگین رضایت شغلی در سطوح مختلف سابقه کار در آزمون تحلیلی واریانس یک طرفه بررسی می‌شود.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای بررسی رضایت شغلی در سطوح مختلف سابقه اشتغال

متغیر	منبع پراش	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۶۵/۸۱۷۸	۳	۱۷/۲۷۲۶	۴۲/۴	۰۰۰۶/۰	
رضایت شغلی درون گروهی	۸/۶۲۳۵۹	۱۰۱	۴۳/۶۱۷			
کل	۵/۷۰۵۳۸	۱۰۴				

برای بررسی رضایت شغلی در سطوح مختلف سابقه اشتغال از تحلیلی واریانس یک طرفه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۱۰ آورده شده است. نتایج این تحلیلی نشان داد که رضایت شغلی در بین سطوح مختلف سابقه اشتغال تفاوت معنی داری دارد. ($F=4, df=3, p=0.0006 > 0.10$).

جدول ۱۱. نتایج آزمون شفه برای مقایسه دوی رضایت شغلی بین سطوح مختلف سابقه اشتغال

گروه (I)	گروه (J)	تفاوت میانگینها (I-J)	خطای استاندارد	سطح معنی داری
۱۵ سال	۱۱۰ سال	-۶۲/۴	۲۶/۶	۰۰۹/۰
۱۱۱۵ سال	۱۱۱۵ سال	-۰۷/۱۹	۳۴/۷	۰۸۷/۰

۰۴۷/۰	۸۹/۹	-۴۳/۲۸*	16 سال به بالا	
۴۲/۰	۵۷/۸	-۴۳/۱۴	16 سال -	110 سال
۱۹/۰	۵۴/۱۰	-۸/۲۳	16 سال به بالا	
۸۸/۰	۵۱/۱۱	-۳۶/۹	16 سال به بالا	15 سال

* معنی دار در سطح ۰/۰۵

مقایسه دو به دو سطوح مختلف سابقه اشتغال از نظر رضایت شغلی، با آزمون تعقیبی شفه انجام شد که نتایج آن در جدول ۱۱ نشان می‌دهند که رضایت شغلی در گروه ۱۶ سال به بالا به صورت معنی داری ($p > 0.05$) از گروه با سابقه کار ۱ تا ۵ سال بالاتر است. اما تفاوت گروه‌های دیگر به صورت دو به دو معنی دار نیست. فرضیه ۸: بین تعهد سازمانی کارکنان با سطوح مختلف تحصیلات، شاغل در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۱۲. میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات

تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
فوق دیپلم	۱۴	۰۰/۷۴	۱/۱۳
لیسانس	۶۸	۷۵/۷۲	۳۵/۱۲
فوق لیسانس و بالاتر	۲۳	۶۵/۷۶	۱۸/۱۳

جدول ۱۲ میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی را در سطوح مختلف تحصیلات نشان می‌دهد. مطابق یافته‌های مندرج در این جدول بالاترین تعهد سازمانی در گروه فوق لیسانس و بالاتر و پایین‌ترین تعهد سازمانی در گروه لیسانس مشاهده می‌شود. معنی داری تفاوت میانگین تعهد سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات در آزمون تحلیلی واریانس یک طرفه بررسی می‌شود.

جدول ۱۳. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای بررسی تعهد سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات

متغیر	منبع پراش	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
تعهد سازمانی	بین گروهی	۵۵/۲۶۲	۲	۲۷/۱۳۱	۸۲/۰	۴۴/۰
	درون گروهی	۹۷/۱۶۲۶۹	۱۰۲	۵۱/۱۹۵		
	کل	۵۱/۱۶۵۳۲	۱۰۴			

برای بررسی تعهد سازمانی در سطوح مختلف تحصیلات از تحلیلی واریانس یک طرفه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۱۳ آورده شده است. نتایج این تحلیلی نشان داد که تعهد سازمانی در بین سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معنی داری ندارد. ($F=0, 82, df=2, 102, p=0.44 < 0.05$).

فرضیه ۹: بین تعهد سازمانی کارکنان با سطوح مختلف سابقه اشتغال در سازمان گسترش فناوری اطلاعات ایران، تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۱۴. میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی در سطوح مختلف سابقه اشتغال

سابقه اشتغال	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
15 سال -	۶۳	۹۲/۷۰	۶۱/۱۲

۴۸/۱۳	۵۲/۷۵	۲۱	۶۱۰ سال
۹۳/۹	۵/۷۹	۱۴	۱۱۱۵ سال
۲۸/۵	۷۱/۸۲	۷	۱۶ سال به بالا

جدول ۱۴ میانگین و انحراف معیله تعهد سازمانی را در سطوح مختلف سابقه اشتغال نشان می دهد. مطابق یافته های مندرج در این جدول بالاترین تعهد سازمانی در گروه ۱۶ سال به بالا مشاهده می شود و با کم شدن سابقه اشتغال، تعهد سازمانی نیز کاهش می یابد. معری داری تفاوت میانگین تعهد سازمانی در سطوح مختلف سابقه کار در آزمون تحلیلی واریانس یک طرفه بررسی می شود.

جدول ۱۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای بررسی تعهد سازمانی در سطوح مختلف سابقه اشتغال

متغیر	منبع پراش	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معری داری
	بین گروهی	۷۴/۱۵۹۵	۳	۹۲/۵۳۱	۵۹/۳	۰۲/۰
تعهد سازمانی	درون گروهی	۷/۱۴۹۳۶	۱۰۱	۸۸/۱۴۷		
	کل	۵۱/۱۶۵۳۲	۱۰۴			

برای بسوسی تعهد سازمانی در سطوح مختلف سابقه اشتغال از تحلیلی واریانس یک طرفه استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۱۵ آورده شده است. نتایج این تحلیلی نشان داد که تعهد سازمانی در سطوح مختلف سابقه اشتغال تفاوت معری داری دارد. ($F=۳, ۵۹, df=۳, ۱۰۱, p=۰.۰۵ > ۰.۰۲$).

جدول ۱۶. نتایج آزمون شفه برای مقایسه دویه دوی تعهد سازمانی بین سطوح مختلف سابقه اشتغال

گروه (I)	گروه (J)	تفاوت میانگینها (I-J)	خطای استاندارد	سطح معری داری
۱۵ سال	۶۱۰ سال	-۶/۴	۰۶/۳	۵۲۴/۰
	۱۱۱۵ سال	-۵۸/۸	۵۹/۳	۱۳۴/۰
	۱۶ سال به بالا	-۷۹/۱۱	۸۴/۴	۱۲۲/۰
۶۱۰ سال	۱۱۱۵ سال	-۹۸/۳	۱۹/۴	۸۲۶/۰
	۱۶ سال به بالا	-۱۹/۷	۳۱/۵	۶۰۹/۰
۱۵ سال	۱۶ سال به بالا	-۲۱/۳	۶۳/۵	۹۵۵/۰

* معنی دار در سطح ۰۵/۰

مقایسه دو به دوی سطوح مختلف سابقه اشتغال از نظر تعهد سازمانی، با آزمون تعویبی شفه انجام شد که نتایج آن در جدول ۱۶ نشان می دهند که بین میانگینهای تعهد سازمانی به صورت دو به دو در گروههای با سابقه اشتغال مختلف، تفاوت معری داری وجود ندارد ($p < ۰.۰۵$) و در نتیجه تفاوت مشاهده شده در آزمون تحلیلی واریانس ناشی از مقایسه های کای بوده است.

بحث

هدف از پژوهش حاضر تعیین رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان بود. نتایج

پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رابطه بین میزان تعهد سازمانی و هوش هیجانی در سطح $0.1/0$ معنادار می‌باشد و فرضیه اول تأیید می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش پتریس و فارنهام (۲۰۰۶) و کارماری (۲۰۰۳) همسو می‌باشد. در این پژوهشها نشان داده شد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. افراد با هوش هیجانی خوش بینی هستند. ویژگی که آنها را قادر می‌سازد که به جای دلیلی، بر روی راه حل تکی کنند. کار کردن در هر شرایط سازمانی، مشکلاتی را تحمیل می‌کند که ممکن است به احساس ناکامی منجر شود. افراد باهوش هیجانی، می‌دانند که نبای سازمان مربوطه را مسئول هر نوع احساس ناکامی در خود بدانند (آبراهام، ۱۹۹۹، به نقل از کارماری، ۲۰۰۳). آنها همان طور که قادرند به خوبی خودشان را در حالتهای احساسی مثبت قرار دهند، به همان ترتیب هم قادرند که چگونه از احساسات مخرب پرهیز کنند و می‌تواند آنها را به شیوه سازگارانه استفاده کنند تا احساس ناکامی را در خود کاهش دهند (کارماری، ۲۰۰۳).

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که: با توجه به ضریب همبستگی بیسون به دست آمده $0.8/0$ ، رابطه بین میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی معنادار و مثبت می‌باشد و فرضیه دوم تأیید می‌گردد ($p > 0.1/0$). این یافته با نتایج پژوهش کارماری (۲۰۰۳) همسو است، اما ترکاشوند (۱۳۸۴) نتیجه گرفت که افزایش دادن هوش هیجانی کارکنان بر رضایت شغلی آنها تأثیری ندارد. لاک (۱۹۶۹) به نقل از کارماری (۲۰۰۳) بیان می‌کند که رضایت شغلی به طور مثبتی با هوش هیجانی رابطه دارد. به علاوه رضایت شغلی، اغلب به عنوان نمائنده خوشبختی کارمند در کارش در نظر گرفته می‌شود. افراد با هوش هیجانی بالا، مرتباً خلق و احساسات مثبتی را تجربه می‌کنند. بنابراین آنها سطوح بالاتری از رضایت را در مقایسه با افرادی که مرتباً احساس ناامنی، افسردگی و خشمگینی تجربه می‌کنند، نشان می‌دهند.

با توجه به ضریب همبستگی بیسون به دست آمده $0.58/0$ ، رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنادار و مثبت می‌باشد ($p > 0.1/0$) و فرضیه سوم با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می‌گردد. این یافته، مؤید نتایج پژوهش لالوپا (۱۹۹۷)، به نقل از هارا (۲۰۰۰)، هارا (۲۰۰۰)، پتریس و فارنهام (۲۰۰۶)، سیکرسکا (۲۰۰۰)، رضایی (۱۳۷۹)، باقری (۱۳۷۹) و ربانی (۱۳۸۲) است که در پژوهش آنها رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأیید شد. علت را می‌توان این گونه تبیین کرد که هر چه فردی از شغلش راضی تر باشد و به آن علاقه داشته باشد، به همان ترتیب باعث افزایش تعهد سازمانی و استمرار خدمت وی به سازمان خواهد شد. هر چه فردی تعهد بیشتری نسبت به سازمان خود داشته باشد، بیشتر احساس تعلق، اهمیت و کامیابی خواهد کرد و در نتیجه رضایت وی از شغلش هم بیشتر خواهد شد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: میانگین رضایت شغلی در افراد متاهل بالاتر از افراد مجرد است ($p > 0.1/0$). بنابراین فرضیه چهارم با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می‌شود. این نتیجه با نتایج پژوهش کابریتا و پریستا (۲۰۰۶) در این زمینه همسو است. پژوهشها نشان داد که در کشور دانمارک افراد متاهل از شغل خود راضی ترند، و در هلند هم افرادی که هرگز ازدواج نکرده بودند، نسبت به سایرین، رضایت شغلی کمتر داشتند (کابریتا و پریستا ۲۰۰۶). فرد متاهل در مقایسه با مجرد، غمی کمتری دارد، جابجایی او کمتری است و رضایت شغلی بیشتری هم دارد. ازدواج باعث افزایش مسئولیت فرد می‌شود و شایع به همین دلیل باشد که داشتن شغلی قطعی یک چیز با اهمیت و با ارزش به حساب می‌آید.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: میانگین تعهد سازمانی در افراد متاهل بالاتر از افراد مجرد است ($p > 0.1/0$). فرضیه پنجم با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می‌گردد. این یافته با نتایج پژوهش براوان و کپس (۱۹۹۴) در این زمینه همسو است. ازدواج به دلایلی مسائلی مالی با تعهد مستمر ارتباط پیدا می‌کند. بنابراین از آنجایی که ازدواج باعث افزایش مسئولیت فرد می‌شود، در نتیجه داشتن شغل قطعی یک چیز با اهمیت و با ارزش برای این افراد به حساب

خواهد آمد و در نتیجه این افراد تمایلی به باقی ماندن و استمرار فعالیت خود در سازمان خواهند داشت.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: بین میزان رضایت شغلی در افراد با سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معنادار وجود دارد و فرضیه پنجم با ۹۹ درصد اطمینان ($p > 0.1$) تأیید می شود. همچنین مانگین رضایت شغلی در افراد فوق لیسانس بالاتر از لیسانس و فوق دیپلم است. این یافته با نتایج تحقیقات کابرتکا و پریستا (۲۰۰۶) در این زمینه همسو می باشد. اخیری در نتیجه فراهم بودن فرصتهای تحصیلی، کارکنان جوان تحصیلی کرده، نسبت به همتایان مسن تر خود، از شغلشان راضی ترند. از طرف دیگر هر چه تحصیلات فرد بالاتر باشد، به همان نسبت درآمد او بیشتر خواهد بود و فرصتهای ارتقاء شغلی بیشتر خواهد داشت و به همان نسبت از شغل خود راضی تر خواهد بود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: تفاوت معنادار در میزان تعهد سازمانی میان افراد با سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد و فرضیه ۸ با ۹۵ درصد اطمینان رد می شود. نتیجه فوق با نتایج پژوهش های لاکا - متبول (۲۰۰۴)، رضایی (۱۳۷۹) و جعفرزاده (۱۳۸۴) همسو می باشد. عدم وجود رابطه معنادار میان تعهد سازمانی و سطح تحصیلات می تواند اینگونه تبیین شود که افرادی که سطوح بالای آموزشی و تحصیلات دارند، ممکن است بیشتر به شغل و حرفه ای که در آن کار می کنند دلبستگی داشته باشد تا به سازمان مورد نظر، زیرا آنها مهارتشان را قابل به کارگی در شغلشان می دانند (ایویگ و همکاران ۱۹۹۷، به نقل از لکا - متبول ۲۰۰۴).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: بین افراد با سطوح مختلف سابقه اشتغال از نظر میزان تعهد سازمانی تفاوت معناداری وجود دارد، به این صورت که با افزایش سابقه اشتغال، مانگین تعهد سازمانی کارکنان افزایش می یابد. این نتایج با نتایج پژوهش انجام شده براون و کسر (۱۹۹۴) و ایمانی حسنلوئی (۱۳۸۱) در این زمینه همسو می باشد. دلیل سرمای گذاری های فرد در سازمان، سابقه بیشتر افراد در سازمان، باعث تعهد بیشتر می شود، زیرا در صورت ترک سازمان سرمای فرد سوخت می آید ارزش می شود. وقتی سن و سابقه خدمت در سازمان افزایش می یابد، فرصتهای شغلی جایگزینی برای فرد محدود می شود. بنابراین کارمندان در مراحل کاری بالاتر، خطی بیشتر از کارمندان جدید در جهت مستقر شدن و ثبات در سازمان قرار داشته و به تغییر محل کار می ترک سازمان به خاطر دستگیری به موقعیت بهتر کمتر علاقه مندند. لذا سطوح تعهد سازمانی آنها، به دلایل بستگیهای بزرگی و رفتاری به سازمان، نیاز شدیدی به ثبات و مشکلات فرایند یافته فرصتهای شغلی جایگزینی، از ثبات بیشتری برخوردار است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که: بین میزان رضایت شغلی افراد با سطوح مختلف سابقه اشتغال تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین فرضیه تحقیقی با ۹۹ درصد اطمینان تأیید می شود. این یافته ها با نتایج مطالعات هارا (۲۰۰۰) و کاسطوس (۲۰۰۱)، به نقل از نوبل و کارمیک، (۲۰۰۶) و مرتلر (۲۰۰۲)، به نقل از نوبل و کارمیک، (۲۰۰۶)، براون و کسر (۱۹۹۴) در این زمینه همسو است. سطح رضایت شغلی فرد در طول اولین سال اشتغال کاهش می یابد و سپس در طول ۳ سال بعد افزایش پیدا می کند. این نتایج نشان می دهند که کارکنان جدید قادر نیستند که سطح شغلی خود را تعیین کنند و علت آن هم بی تجربه گی نسبی آنها و عدم آشنایی با کارفرمان جدید است، اما وقتی که میزان تجربه آنها و آشنایی شان بالاتر می رود، سطح رضایت شغلی آنان هم افزایش می یابد. بنابراین با افزایش سابقه اشتغال فرد در سازمان، به دلایل افزایش میزان تجربه، سرمای گذاری وقت و انرژی فرد در سازمان مربوطه، فرد با سابقه بیشتر از کم سابقه ها خود را عضوی از خانواده سازمان احساس می کند، روابط بیشتری با سایر اعضای سازمان دارد و فرصتهای ترفیع بیشتری خواهد داشت و در نتیجه از شغل خود راضی تر خواهند بود. (هارا، ۲۰۰۰).

از مولفه های تعهد سازمانی کدام یک بیشتر با رضایت شغلی رابطه دارد. نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیره حاکی از آن است که: در میان سه مولفه تعهد سازمانی، هر دو تعهد عاطفی و هنجاری قدرت پیش بینی رضایت

شغلی را دارند. مقدار ضریب همبستگی بین متغیرهای تعهد سازمانی عاطفی و رضایت شغلی ۰/۶۷ می باشد که این مقدار ۴۶٪ از تغییرات متغیر ملاک (رضایت شغلی) را پیش بینی می کند. در گام دوم تعهد سازمانی هنجاری هم رابطه معناداری با رضایت شغلی دارد و هر دو متغیر با ۰/۴۹ از تغییرات متغیر ملاک را تبیین می کنند. این یافته ها مؤید نتایج پژوهش های رضایی (۱۳۷۹) و ربانی (۱۳۸۲) است. رضایی (۱۳۷۹) هم طی پژوهشی نشان داد که رابطه رضایت شغلی با بعد هنجاری تعهد سازمانی قویتر است. ربانی (۱۳۸۲) هم نتیجه گرفت که تعهد عاطفی بیشترین همبستگی را بین سه بعد تعهد سازمانی با رضایت شغلی دارد. اما این رابطه در مورد تعهد مستمر ضعیف است و در مورد تعهد هنجاری متوسط و معنادار است. بنابراین اکثر افراد، نه به دلایلی مادی، بلکه به دلایل عاطفی مثل درجه ای که سازمان برای آنها احساسات مثبت ایجاد می کند، به سازمان خود دلبستگی و تعهد پیدا می کنند. به همین ترتیب هر چه فردی از سازمانی که در آن کار می کند راضی تر باشد و به آن علاقه داشته باشد، درجه تعهد عاطفی وی نیز به آن سازمان افزایش پیدا می کند.

پیشنهادها

پیشنهاد می شود که در پژوهش های آتی به هنگام گزینش کارکنان در سازمانها، قابلیت ها و شایستگی های اجتماعی - هیجانی موجود در هوش هیجانی به عنوان یکی از ملاکهای گزینش کارکنان با کارآمدی و عملکرد بالا، مورد استفاده قرار گیرد. با توجه به اینکه سطح شغلی رابطه معنادار با تعهد سازمانی و رضایت شغلی دارد، پیشنهاد می شود که با دادن پاداش هایی که مشاغل بالا دارند، تعهد سازمانی افراد را بالا ببرند. این پاداش ها می توانند شامل احترام، مشارکت در تصمیم گیری ها و مسئولیت همراه با اختط و استقلال در کار باشد. تکرار پژوهش حاضر در سای سازمانها و ادارات و جمعیت های بزرگ، امکان تعمیم پذیری نتایج را بالا می برد. نمونه کوچک مورد بررسی در پژوهش حاضر و انجام این پژوهش تنها در یک سازمان، امکان تعمیم پذیری نتایج به دست آمده را کاهش داده است و از محدودیت های این پژوهش است.

- **ایمانی حسنلویی، مهدی (۱۳۸۱)**، بررسی رابطه تعهد سازمانی و میزان پیگانگی ندریان و معلمان مدارس راهنمایی شهرستان نقده، پان نامه کارشناسی ارشد، مدیعت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- **برهانی، فاطمه (۱۳۸۱)**، بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و ساختمان بهارستان، پان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیعت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- **جعفرزاده، مریم (۱۳۸۴)**، بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی پالایش فراورده های نفتی و رابطه آن با برخی ویژگی های دموگرافیک آنان، پان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیعت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- **خسرو جاوید، مهناز (۱۳۸۱)**، بررسی اعتبار و روایی سازه مقیاس هوش هیجانی شات در نوجوانان، پان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- **ربانی، زهرا (۱۳۸۲)**، تبعی الگویی ترکیبی از عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز به منظور رشد تحول کیفی عملکرد آنان در سال تحصیلی ۸۲-۸۱، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیعت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- **رضایی، مظاهر (۱۳۷۹)**، بررسی رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بین کارکنان سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت، پان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- **غفارزاده اصل، زهرا (۱۳۸۳)**، بررسی رابطه بین نظریه به پیشرفت، فرسودگی شغلی، سخت رویی و رضایت شغلی در دبیران زن مقاطع ابتدایی تهران، پان نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی شخصیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج.

- **Brewer, Ernest (2005)**; The relationship between job stress and job satisfaction among industrial and technical teacher educators; University of Tennessee ;

<http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JCTE/v20nl/pdf/brewer.pdf>

- **Bowen, Cathy F; Keyser, Robin (1994)**; Job satisfaction and commitment of 4-H Agents; Pennsylvania University, Journal of Extension; volume 32, number 1; Retrieved from:

Error! Hyperlink reference not valid.

- **Cabrita, Jorge; Perista, Heloisa (2006)**; Measuring job satisfaction in surveys – Comparative analytical report; Retrieved from:

<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf>

- **Carmeli, Abraham (2003)**; The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes (An examination among senior managers); Bar-Ilan University; JMP Journal, 18, 8; Retrieved from:

<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02683940310511881>

- **Cherniss, Cary (2000)**; Emotional intelligence: What is it and why it matters; Rutgers University; Retrieved from:

http://www.eiconsortium.org/research/what_is_emotional_intelligence.htm

- **Goleman, Daniel; Cherniss, Carry (2001)**; The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations:

- <http://www.eiconsortium.org>
- **Cherniss, Cary; Goleman, Daniel; Emmerling, Robert (1998)**; A technical report issued by the consortium for research on emotional intelligence in organizations; Retrieved from:
http://www.eiconsortium.org/research/technical_report.htm
 - **Galloway, Shaun; Groves, Mark; Devenport, Tracey (2005)**; Emotional intelligence and friendship patterns among sport studies students; University Wover Hampton; Retrieved from:
<http://wlv.openrepository.com/wlv/bitstream/2436/7587/1/Emotional+Intelligence+and+Team+Friendship+Patterns.pdf>
 - **Harrah, William F (2000)**; A study of relationship between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees; University of Nevada Las Vegas; Retrieved from:
<http://hotel.unlv.edu/pdf/jobsatisfaction.pdf>
 - **Laka-Mathebula, Roseline (2004)**; Modeling the relationship between organizational commitment, leadership style, human resources, management practices and organizational trust; University of Pretoria; Retrieved from:
<http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-07062004-112817/unrestricted/00thesis.pdf>
 - **Livingstone, Holly; Foster, Maria; Smithers Sonya (2002)**; Emotional intelligence & Military Leadership; Canadian Forces Leadership Institute; Retrieved from:
<http://www.cda.forces.gc.ca/CFLI/engraph/research/pdf/08.pdf>
 - **Murray, Richard A (1999)**; Job satisfaction of professional and para professional library staff at the university of North Carolina at Chapel Hill; University of North Carolina at Chapel Hill; Chapel Hill, North Carolina; Retrieved from:
<http://ils.unc.edu/~murr/satisfaction.pdf>
 - **Nobile, John J.D.; Mc Cormick, John (2006)**; Biographical differences and job satisfaction of catholic primary school staff; Maccquarie University; Retrieved from:
<http://www.aare.adu.au/06pap/deno6337.pdf>
 - **Petrides, K.V.; Furnham, Adrian (2006)**; The role of trait emotional intelligence in a gender specific model of organizational variables; University of London; Journal of Applied Social Psychology, 36, 2, pp.552; Retrieved from:
[http://www.ioe.ac.uk/schools/phd/kpetrides/Reprints/CandE%20\(2007\)%20-%20T_EI.pdf](http://www.ioe.ac.uk/schools/phd/kpetrides/Reprints/CandE%20(2007)%20-%20T_EI.pdf)
 - **Price, James L; C.W. (1997)**; Handbook of organizational measurement; Pitman publishing; Retrieved from:
<http://chuma.cas.usf.edu/~spector/scales/jsspag.html>
 - **Rocca, Ana Della; Kostanski, Marison (2001)**; Burnout and job satisfaction among Victorian Secondary Schools Teachers; A comparative look at contract and permanent employment; Australian Catholic University; Retrieved from:
<http://www.atea.shools.net.au/papers/dellaroccaanna.pdf>
 - **Sikorska, Elizabeta (2005)**; Predictors of organizational commitment among staff in assisted living; University of Central Florida, the Gerontological Society of America, 45: 196-205; Retrieved from:
<http://gerontologist.gerontologyjournals.org>
 - **Stys, Yvonne; Brown, Shelley L. (2004)**; A review of emotional intelligence literature and implications for corrections; Correctional Service of Canada; Retrieved from:

http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150_e.pdf

Archive of SID