

## بررسی و شناسایی نقش هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارمندان (نمونه موردی شرکت برودتی)

سپیده ریاضی\*<sup>۱</sup>، مهرداد سالمی<sup>۲</sup>

۱- دانشجوی دکتری حرفه ای کسب و کار (DBA)، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲- دانشجوی دکتری حرفه ای کسب و کار (DBA)، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

نویسنده مسئول: [riazi@nialimited.com](mailto:riazi@nialimited.com)

### چکیده

هوش هیجانی یکی از عوامل رشد و بالا رفتن بهره وری سازمانی است. توانایی مربوط به هوش هیجانی، ذاتی نمی باشند و می توانند آموخته شوند. برخی از سازمانها نسبت به برگزاری دوره هایی در این خصوص اقدام نموده اند چون بر این باورند که هوش هیجانی عاملی برای موفقیت شغلی و بالابردن بهره وری سازمانی است. پژوهش حاضر به رابطه میان هوش هیجانی (عاطفی) و تعهد سازمانی بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در شرکت برودتی پرداخته است. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی برادبری و گریوز و تعهد سازمانی آلن و میر استفاده شده است. هدف کلی این پژوهش بررسی نقش هوش عاطفی در تعهد سازمانی شرکت برودتی می باشد. پژوهش حاضر به لحاظ اهداف پژوهشی، کاربردی و با شیوه توصیفی-همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارمندان شرکت برودتی هستند و حجن نمونه با توجه به فرمول کوکران، ۹۴ می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است که با استفاده از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چند متغیره، رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش حاکی از این است که با اطمینان ۹۵٪ میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و نیز میان تمامی مولفه های هوش عاطفی با تعهد سازمانی رابطه معناداری یافت شد.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، شرکت برودتی

## ۱- مقدمه

امروز سازمان ها به کارکنان خود توجه ویژه ای دارند. در محیط کسب و کار امروزی، کارکنان قلب سازمان محسوب می شوند. از آنجاییکه اقتصاد امروزی مبتنی بر خدمات است لذا بنگاه ها برای انگیزش و افزایش بهره وری کارکنان، باید آنها را در فعالیت های کسب و کار شرکت دهند. حتی رقابت در بخش های سنتی و صنعتی نیز باعث شده است تا بنگاه ها از استراتژی های استفاده کنند تا بتوانند از منابع خود موثرتر و کارآمدتر استفاده نمایند ( پاشا شریفی، ۱۳۸۱).

عوامل متعددی رشد، انگیزش و بهره وری افراد را در سازمان تحت تاثیر قرار می دهند، یکی از عوامل مهم هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تفسیر جایگاه هیجانات و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. هوش هیجانی عاملی جهت سلامتی روانی و جسمی فرد از یک طرف و عاملی برای موفقیت شغلی و بالابردن بهره وری سازمانی است (عباسی، ۱۳۹۰).

همچنین امروزه از تعهد سازمانی به عنوان عامل مهم برای درک، فهم و پیش بینی رفتار سازمانی و تمایل به ماندگاری در سازمان یاد می شود.

«تعهد سازمانی»، نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است. بر این اساس، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و از عضویت در آن لذت می برد. از سوی دیگر هوش، مجموعه ای از توانایی ها است که به ما امکان می دهد تا نسبت به اطراف آگاهی پیدا کنیم و در این میان «هوش هیجانی» در مقایسه با بهره هوشی از اهمیت بیشتری برخوردار است؛ چراکه در یک سازمان، فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشد، کارایی بیشتر، قضاوت صحیح تر و تصمیم گیری هوشمندانه تری خواهد داشت و در انگیزه دهی، کارگروهی و خودمدیریتی موفق تر خواهد بود. امروزه بسیاری از پژوهشگران به دنبال پیدا کردن عوامل موثر بر تعهد کارکنان متخصص نسبت به سازمان محل فعالیتشان و بهره مندی از توانایی ها آنها هستند ( خدا پناهی، ۱۳۸۳).

از این رو در این پژوهش سعی بر این است که با آزمون تجربی، میزان هوش هیجانی کارکنان شرکت پرودتی را بر افزایش تعهد سازمانی آنها بسنجیم.

## ۲- مبانی نظری تحقیق

### هوش

هوش از جمله مفاهیمی است که در حوزه روانشناسی تعاریف متعددی از آن ارائه شده است. با وجود تعدد تعاریفی که از هوش ارائه شده است و یا ویژگی های متعددی که برای افراد باهوش مورد شناسایی قرار گرفته است اما می توان جهت گیری های واحدی را در آنها یافت. علاوه بر این پیوندهایی بین تعاریف مختلف از هوش و فضای مفهومی هوش فرهنگی و ابعاد آن وجود دارد که تلاش می شود تا به اختصار این پیوندها ذکر شوند.

هوش عبارت است از ظرفیت توانایی و یادگیری؛

هوش عبارت است از دانش پذیری و ظرفیت کسب آن؛

هوش عبارت است از سازگاری فرد با محیط؛

هوش توانایی تفکر بر حسب ایده های انتزاعی است؛

هوش توانایی درک اشخاص و ایجاد رابطه با آنها (هوش اجتماعی) توانایی درک اشیا و کارکردن با آنها (هوش عملی) و توانایی درک نشانه های کلامی - ریاضی و کار با آنهاست

هوش عبارت است از توانایی فرد برای اینکه به طور هدفمند عمل کند، به طور منطقی بیندیشد و به طور مؤثر با محیط مبادله نماید (عباسی، ۱۳۹۰)

در تعریف پیازه<sup>۱</sup> از هوش نیز می توان ماهیت هوش فرهنگی را تا حد زیادی ردیابی کرد. وی هوش را عبارت از حالت تعادلی می داند که کلیه استعدادهای سازشی از نوع حسی و حرکتی و نیروهای شناختی و اکتسابی و همچنین کلیه تبادلات جذبی و انطباقی که بین جسم و محیط صورت می گیرد بدان گرایش پیدا می کنند. تأکید بر عناصری نظیر حالت تعادلی، نیروهای شناختی و تبادلات جذبی و انطباقی در تعریف هوش با فضای مفهومی هوش فرهنگی در ارتباط است. از نظر پیازه عمل کامل و اساسی هوش مستلزم سه مرحله اصلی است که عبارتند از:

از نظر پیازه عمل کامل و اساسی هوش مستلزم سه مرحله اصلی است که عبارتند از:

سؤال که متوجه تحقیق و پژوهش می گردد.

فرضیه که راه حل ها را از قبل پیش بینی می کند.

ضبط یا کنترل که راه حل ها را انتخاب می کند.

و نیل به اهداف به صورت اثربخش و کارآمد می باشد.

## هیجان

آدمی در طول زندگی خود حالاتی همچون خشم و عصبانیت، ترس و اضطراب، کینه و نفرت، غم و اندوه و ... را بروز می دهد بروز برخی از این حالات برای بقای موجودیت او ضروری است و وجود برخی دیگر حیات او را به خطر می اندازد.

روانشناسان این حالتها را هیجان نامیده اند. هیجان نیز همچون هوش از جمله گزاره هایی است که تعریف واحد و مشخصی ندارد و مکاتب مختلف تعاریف متفاوتی از آن ارائه داده اند. در این بخش نگاهی اجمالی به نظریه های هیجان خواهیم داشت و بعد از آن به بررسی مبانی فیزیولوژیک هیجان می پردازیم (شانازی، ۱۳۹۷).

## هوش هیجانی

هوش هیجانی اصطلاح نسبتاً جدیدی است که مطرح شده است و از درک عمیق تر بشر از هوش انسانی بوجود آمده است. به عبارت دیگر هوش هیجانی در زندگی اجتماعی، شخصی و هیجانی فرد، خود را نشان می دهد و اغلب در عملکرد روزانه فرد مهمتر از هوش شناختی است حال پس از بررسی دو مفهوم هوش و هیجان و مطالعه دیدگاه های روان شناسان مختلف در این رابطه، به بررسی مفهومی که ظاهراً به تازگی متولد شده ولی در حقیقت ریشه در دیدگاه های روان شناسان متاخر (و حتی فلاسفه یونان دارد)، می پردازیم.

ذهن معانی زیادی دارد اما بیشتر به عنوان واژه ی مترادف با مغز، اجزای درونی مغز، عقل و یا توانایی نظام بدن در پیوند با نظام طبیعت و اجتماع تعریف می شود. سرعت ذهن را هوش تعریف می کنند. ارائه یک تعریف ثابت و مشخص برای هوش مشکل است چرا که هوش کیفیتی قابل رویت نیست و تنها از روی آثارش بررسی می شود. به همین دلیل هوش از قدیمی ترین موضوعات بدون توافق و اجماع در علم روان شناسی محسوب می شود (گل پرور، آقای و خاکسار، ۱۳۸۴). هوش نوعی توانایی شناختی برای آگاه کردن ما از جهان و حل مسائل مختلف و توانایی عمومی برای استدلال کردن، برنامه ریزی، تصمیم گیری و یادگیری است. همچنین هوش باعث سازگاری با محیط برای استفاده از مهارت های مناسب می باشد (آقایار و شریفی درآمدی،

<sup>۱</sup> Piaget

۱۳۸۵، ۳۷). برای سال های متمادی تصور بر این بود که IQ (ضریب هوشی) نماینده میزان موفقیت افراد است. در مدارس معیار اهدای جوایز به دانش آموزان تست هوش بود و حتی بعضی از شرکت ها برای پاداش از تست هوش استفاده می کردند. در دهه اخیر محققان در یافتند که IQ تنها شاخص ارزیابی موفقیت یک فرد نیست. آن ها در حال حاضر مشغول تحقیق درباره EQ (هوش عاطفی) هستند. هوش یکی از مهمترین سازه های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. هوش عاطفی زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵ کتاب خود را با عنوان "چرا هوش عاطفی می تواند مهمتر از IQ باشد؟" به چاپ رساند. درابتدای پیدایش این سازه، روانشناسان بیشتر بر روی جنبه های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می کردند. اما خیلی زود دریافتند که جنبه های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند. بعضی پژوهشگران بر این عقیده اند که IQ در خوش بینانه ترین حالت ۱۰ الی ۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد را تبیین می کند. «علم به این که احساسات شما چیست؟ و چگونه باید از آنها در جهت تصمیم گیری به نحو احسن استفاده کنید، توانایی برای مدیریت اضطراب و کنترل تنش ها و انگیزه، امیدواری و خوش بینی در مواجهه با موانع در رسیدن به هدف؛ هوش عاطفی است که در حقیقت راهی است برای زیرک بودن (رستمی، ۱۳۸۳).

- هوش هیجانی (عاطفی) همدلی است: درک این که اطرافیان شما چه احساسی دارند. هوش عاطفی یک نوع مهارت اجتماعی است: همراهی با مردم، مدیریت عواطف و احساسات در روابط و توانایی ترغیب و رهبری دیگران.
- هوش هیجانی (عاطفی)، یک نوع مهارت اجتماعی است، همراهی با مردم، مدیریت عواطف و احساسات در روابط و توانایی ترغیب و رهبری دیگران.

هوش هیجانی (عاطفی) یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت است:

- خود<sup>۲</sup>
- دیگران<sup>۳</sup>
- آگاهی<sup>۴</sup>
- اقدام<sup>۵</sup>

که با ترکیب این ها، مؤلفه های بنیادی هوش هیجانی (عاطفی) به دست می آید.

۱- خودآگاهی (شامل: خود ارزیابی، اعتماد به نفس)

۲- خودگردانی (شامل: خویشتن داری و قابل اعتماد بودن، وجدان سازگاری، انگیزه پیشرفت و ابتکار)

۳- آگاهی اجتماعی (شامل: همدلی، آگاهی سازمانی و انگیزه خدمت)

۴- مهارت های اجتماعی (شامل: توان تاثیرگذاری، رهبری، مدیریت تعارض ایجاد رابطه و کار گروهی)

خودآگاهی<sup>۶</sup>: یک نوع توانایی فردی است برای درک احساسات و حالات خلقی. خودآگاهی به شخص کمک می کند تا همیشه بر افکار و احساسات خود نظر داشته و بنابراین در جهت درک آن ها به فرد کمک می کند.

خودگردانی<sup>۷</sup> یا مدیریت عواطف<sup>۸</sup>: مهارتی است که به افراد کمک می کند تا احساسات خود را به صورت مناسب و جامعه پسندانه نشان دهند. به زبان دیگر به فرد در کنترل عصبانیت، ناراحتی و ترس کمک می کند.

<sup>۲</sup> Self

<sup>۳</sup> Others

<sup>۴</sup> Awareness

<sup>۵</sup> Action

<sup>۶</sup> Self-Awareness

آگاهی اجتماعی<sup>۹</sup> عبارت است از توانایی درک احساسات دیگران و استفاده از احساسات خود در جهت دستیابی به اهداف.

مهارت های اجتماعی<sup>۱۰</sup>: عبارت است از ارتباط با دیگران در موقعیت های مختلف اجتماعی و در اصل به معنای توانایی ادامه رابطه با توجه به احساسات افراد یا همان ظرفیت اجتماعی است. تحقیقات نشان داده است که EQ یا هوش هیجانی عامل مهمی در ایجاد تغییرات اساسی در زندگی است. اگرچه کودکان با سرشت و فطرت گوناگون به دنیا می آیند و چگونگی برخورد آن ها با مسایلی چون برخوردهای اجتماعی، اشتیاق خجالت و غیره متفاوت است، اما هوش هیجانی (عاطفی) به والدین و مربیان کمک می کند تا بر روی قابلیت ها و یا عدم وجود آن ها کار کرده و بنابراین کودکان را برای رویارویی با جامعه بیرونی آماده کنند. برای مثال والدین به جای جلوگیری از برخورد بچه های خجالتی با دنیای بیرون، باید آن ها را با چالش های جدیدی مثل دیدار با دوستان جدید و قرارگرفتن در فضاهای تازه روبرو نمایند. گرچه این تشویق نباید به هیچ عنوان بچه ها را دلزده یا ترسوتر نماید بلکه باید به آن ها تجربه های جدید بیاموزد. مثال دیگری که می توان در این مورد مطرح کرد این است که برای مثال تحقیقات نشان داده که بچه های کلاس دومی که عصبی بوده و همیشه با مشکل مواجه هستند، شش تا هشت بار بیشتر از بچه های دیگر در معرض ابتلا به خشونت در نوجوانی و ارتکاب جنایت می باشند. دخترانی که در سنین راهنمایی از احساسات سردرگم، خستگی و عصبانیت توام با گرسنگی رنج می برند، احتمال می رود که در سنین نوجوانی دچار اختلالات گوارشی شوند. این بچه ها از احساسات خود و این که اصولا این احساسات چه هستند، بی خبرند. اما اگر در شرایطی قرار بگیرند که بتوانند از هوش عاطفی یا هیجانی خود بهره مند شوند، مسلما به هیچ یک از این موارد دچار نخواهند شد. نمونه های وجود دارد که باعث عدم استفاده از هوش هیجانی (عاطفی) خواهد شد: ترس و نگرانی، تصویر منفی از خود، توقعات غیر واقعی از زندگی و سرزنش دیگران. بنابراین زمانی که این موانع به وجود می آید و هوش هیجانی (عاطفی) مورد استفاده قرار نمی گیرد، حرکات افراد به سمت موفقیت متوقف می شود. پس نتیجه می گیریم که هدف از تقویت هوش هیجانی (عاطفی)، آگاهی از احساسات و تربیت آن ها برای غلبه بر موانع زندگی است. اولین قدم برای افزایش هوش هیجانی (عاطفی)، خودآگاهی است. خودآگاهی یعنی شما چه احساسی دارید و چرا دچار آن احساس شده اید. اگرچه ممکن است این کار در بدو امر برای بعضی از افراد مشکل باشد، اما زمانی که فرد شروع به درک خود می کند، می تواند دیگر مهارت های احساسی اش را نیز توسعه دهد و در نهایت به هوش عاطفی بالایی دست یابد (زارعان، ۱۳۸۹).

## تعهد سازمانی

از سوی دیگر تعهد سازمانی پیوند فرد و سازمان است که بر روی سرمایه گذاری های مختلفی مانند دستمزد، بازنشستگی و روابط اجتماعی تأثیر دارد. تعهد سازمانی نگرش مثبت کارمند است که منجر به اتصال روانی بین کارمند و سازمان می شود ایجاد تعهد سازمانی مستلزم ایجاد و حفظ روابط روانی مداوم بین کارکنان سازمان است. کارمندی که با سطح بالای از تعهد به صورت پایدار و محکم برای ارشها و اهداف سازمان تلاش می نمایند. رابطه روانی بین کارکنان و سازمان که منجر به تصمیم گیری برای ادامه عضویت و عدم ترک سازمان است. یک مدل تعهد سازمانی از سه نوع تعهد شامل: تعهد مستمر: تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود. در این بعد از تعهد کارکنان در سازمان می مانند چون نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالا در سازمان هستند. تعهد هنجاری احساسات افراد مبتنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. کارکنان با تعهد هنجاری قوی به دلیل اینکه احساس می کنند باید در سازمان بمانند در سازمان می مانند و تعهد عاطفی و هنجاری وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمان با داشتن احساس منجر می شود. شلدن (۱۹۷۱) می گوید تعهد سازمانی یک نگرش به یک جهت گیری نسبت به سازمان است که هویت فرد را به سازمان مرتبط می سازد. بکر و کانتر (۱۹۷۳) تعهد سازمانی را وابستگی فرد به سازمان به دلیل سرمایه گذاری های که فرد در سازمان انجام می دهد و مزایای جانبی ای که از طریق ادامه کار در سازمان به دست م یآورد تعریف کرده اند. پورتر و همکاران تعهد

<sup>۷</sup> Self-Management

<sup>۸</sup> Managing Emotions

<sup>۹</sup> Social Awareness

<sup>۱۰</sup> Social Skills



سازمانی را نوعی حمایت از اهداف سازمان، تلاش برای تحقق اهداف سازمان و تمایل به ادامه عضویت در سازمان می دانند. بوکانان (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی و تعص بآمییز به یک سازمان خاص می داند که به وسیله سه پارامتر اساسی در نگرش افراد به سوی سازمان مشخص گردیده است: ۱- درون سازی اهداف و ارزشها، ۲- فعالیتتی که به عنوان قسمتی از نقش انجام می دهد، ۳- احساس تعلق به سازمان (مجیدیان فرد و رحیمیان، ۱۳۹۵: ۱۳).

امروزه در سازمانها به منابع انسانی به عنوان مهمترین منابع سازمان نگریسته می شود و مدیران به خوبی دریافته اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می باشند، از این رو امروزه توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش های اختصاص یافته به آنها و حتی وظایف فرآینقی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه های جدی مدیران سازمانها می باشد. تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسؤولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می بیند از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. این نگرش در طول سه دهه گذشته دستخوش تغییراتی شده است. که شاید عمده ترین تغییر در این قلمرو مربوط به نگرش چندبعدی به این مفهوم تا نگرش یک بعدی به آن بوده است. همچنین باتوجه به تحولات اخیر در حیطه کسب و کار از جمله کوچک سازی ها و ادغام های شرکت ها در یکدیگر عده ای از صاحب نظران را بر آن داشته تا اظهار کنند که اثر تعهد سازمانی بر دیگر متغیرهای مهم در حوزه مدیریت منجمله ترک شغل، غیبت و عملکرد کاهش یافته است و به همین جهت بررسی آن بی مورد است. اما عده ای دیگر از محققان این دیدگاه را نپذیرفته و معتقدند که تعهد سازمانی اهمیت خود را از دست نداده و همچنان می تواند مورد تحقیق قرار گیرد. از این رو در این مقاله سعی شده است به طور مختصر به الگوهای چندبعدی اشاره شده و دیدگاه های موافق و مخالف در مورد اهمیت تعهد سازمانی نیز به طور کامل تر بیان شوند. از آنجا که طبق تحقیقات صورت گرفته رفتار کارکنان در سازمان می تواند متأثر از نگرش هایشان باشد، از این رو، آگاهی از آنها برای مدیران سازمان ها ضروری به نظر می رسد. با وجود این، بایستی اذعان کرد، آگاهی از همه نگرش های کارکنان برای مدیران سازمان اهمیت چندانی نداشته و مدیران نیز علاقه ای به دانستن همه این نگرش ها ندارند. در واقع مدیران بیشتر علاقه مند به دانستن آن دسته از نگرش هایی هستند که با کار و سازمان مرتبط است. طبق تحقیقات انجام گرفته در این مورد سه نگرش عمده بیشترین توجه و تحقیق را از سوی محققان به خود جلب کرده اند. این سه نگرش عبارتند از: ۱- رضایت شغلی، ۲- وابستگی شغلی و ۳- تعهد سازمانی. در این مقاله به بررسی یکی از این نگرش ها یعنی تعهد سازمانی پرداخته شده است. همچنین سعی شده است جدیدترین دستاوردها در این زمینه نیز ارائه گردد. تعریف تعهد: تعهد الزامی است که آزادی عمل را محدود می کند (فرهنگ لغت آکسفورد ۱۹۶۹). بنابراین تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و یک فرآیند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند. دلایل زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد. اولاً تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است کاری را که انجام می دهند دوست داشته باشند، ولی از بیمارستانی که در آن کار می کنند، ناراضی باشند که در آن صورت آنها شغل های مشابه ای را در محیط های مشابه دیگر جستجو خواهند کرد. یا بالعکس پیشخدمت های رستوران ها ممکن است، احساس مثبتی از محیط کار خود داشته باشند، اما از انتظار کشیدن در سر میزها یا به طور کلی همان شغلشان متنفر باشند. ثانیاً تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی. رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد. تعهد را افراد مختلف به گونه های متفاوت تعریف کرده اند که ذیلاً برخی از آنها مورد بررسی قرار می گیرد:

استاد شهید مطهری، تعهد را به معنی پایبندی به اصول و قراردادهایی می داند که انسان نسبت به آنها معتقد است و بیان می دارد: "فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و برای اهداف آن تلاش نماید" کانتر تعهد را تمایل افراد به در اختیار گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی می داند. سالانیک تعهد را عبارت از پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی

وی می‌داند، یعنی تعهد زمانی واقعیت می‌یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی نماید ( سیف، ۱۳۷۹)

مودی و همکارانش، تعهد را به عمل فراتر از وظایف مقرر اطلاق می‌نمایند. ابراز عملی تعهد، برای به انجام رسیدن فعالیت‌ها ضروری است و بخصوص در مشاغل کلیدی و حساس، از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. کوک و وال نیز سه مفهوم "وفاداری"، "احساس هویت و شناسایی" و "آمادگی" را برای تعهد مطرح کرده‌اند (فصیحی آذر، ۱۳۹۳).

آیا شما هرگز بعضی از افراد را شناخته یا دیده‌اید که کارشان را دوست دارند ولی از سازمانی که در آن کار می‌کنند متنفر هستند و یا برعکس؟ چنانچه شما با افرادی از هر دو نوع مواجه شده باشید، مسلماً از این حقیقت آگاه خواهید شد که احساس مثبت و منفی درباره‌ی شغل تنها قسمتی از کل دیدگاه شاغل نسبت به کارش می‌باشد؛ علاوه بر آن، یک شخص احساس مثبت و منفی نسبت به کل سازمان نیز خواهد داشت. چنین نگرشی معمولاً تعهد سازمانی نامیده می‌شود و انعکاس دهنده این مطلب است که تا چه میزانی یک فرد با سازمانش شناخته می‌شود و به آن تعلق دارد. تعهد سازمانی یک نگرش است. یک حالت روانی است که نشان دهنده‌ی نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان، نیاز یعنی فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه‌ی خدمت در آن است و الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم در آن می‌بیند (فصیحی آذر، ۱۳۹۳).

بنابراین تعهد سازمانی "یک نگرش درباره‌ی وفاداری کارمندان به سازمان است و یک فرآیند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه‌ی خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند". تعهد سازمانی از موضوعات مهم مدیریت، به ویژه رفتار سازمانی است که اخیراً توجه زیادی به آن معطوف شده است. نه تنها مطالعاتی که مستقیماً ارتباط با ایجاد تعهد و نتایج آن می‌باشند، به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است؛ بلکه در اغلب مطالعاتی که تأکید اصلی آنها بر تعهد نبوده، تعهد را نیز به عنوان یک متغیر مد نظر قرار داده است. با توجه زیادی که به تعهد شده، این موضوع هم از جنبه تئوری و هم از جنبه عملی توسعه یافته است. یکی از ابعاد تعهد در آن گسترش یافته، مفهوم تعهد می‌باشد. به طور روزافزون معلوم گردیده که تعهد یک مفهوم پیچیده و چند بعدی می‌باشد. طی سال‌های گذشته محققان و پژوهشگران در تئوری‌ها و تحقیقات به شیوه‌های متفاوتی تعهد را تعریف کرده‌اند؛ در نتیجه ترکیب نتایج تحقیقات انجام شده مشکل بوده است. پورتر ۱۱ تعهد را براساس نیروی کلی همانندسازی (تعیین هویت) و مشارکت یک فرد در سازمان تعریف می‌کند. در این دیدگاه تعهد ناشی از سه عامل می‌شود. ۱ - قبول اهداف و ارزش‌های سازمان ۲ - تمایل به همکاری با سازمان برای کسب اهدافش ۳ - میل به باقی ماندن در سازمان. در این دیدگاه، تعهد به عنوان یک مفهوم تک بعدی نگریسته شده است، که تنها متمرکز بر تعهد عاطفی است. سال‌ها، اندیشمندان درک ما را از تعهد سازمانی با نگرستن به آن به شکل چندبعدی تغییر داده‌اند. این محققان علاقه مند به یک مجموعه وسیعتر از پیوندها بین کارکنان و سازمان‌ها نسبت به آنچه که پورتر مطرح کرد، بوده‌اند. درحالی که پورتر متمرکز بر یک پیوند توصیف شده با قبول اهداف سازمان بوده است، تحقیقات محققان بعدی بر انواع تعهد متمرکز شده است که می‌تواند برای توجیه رفتار فرد و استمرار آن در محیط کار در نظر گرفته شود (فصیحی آذر، ۱۳۹۳).

در این زمان مطرح می‌شود که تعهد می‌تواند انواع متفاوتی داشته باشد و بنابراین ضروری است که در تحقیقات به طور واضح تبیین شود که کدامین نوع از انواع تعهد مدنظر می‌باشد و شاخص‌های آن نیز مشخص گردد. از طرف دیگر تعهد در قلمرو وسیعی مورد مطالعه قرار گرفته است، تعدادی از نخستین مطالعات و تعدادی از مطالعات مهم رفتار سازمانی، تعهد کارکنان به کارفرما را (که عموماً به تعهد سازمانی اشاره دارد) بررسی کرده‌اند. اخیراً تحقیقات بررسی‌کننده‌ی تعهد به اتحادیه، تعهد به حرفه، تعهد به مسیر شغلی و... افزایش یافته است. در مطالعات رفتار سازمانی، تأکید بر نگرش‌های مربوط به کار می‌باشد و بیشتر این مطالعات در ارتباط با سه نگرش؛ وابستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. اخیراً توجهات زیادی به مطالعه رفتار سازمانی شده است بنابراین مانند خیلی از مفاهیم روان‌شناسی سازمانی، تعهد به شیوه‌های متفاوتی تعریف و اندازه‌گیری شده است. اگر چه

تعاریف متفاوتی از تعهد در ادبیات موضوع یافت می شود؛ ولی هر یک از آن ها یکی از سه موضوع کلی وابستگی عاطفی، درک هزینه ها و احساس تکلیف را منعکس می کنند (فصیحی آذر، ۱۳۹۳).

### ۳. روش شناسی تحقیق

روش تحقیق در پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی است. همچنین روش تحقیق از حیث روش توصیفی-همبستگی است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری باشد. در این پژوهش جامعه آماری، ۲۵۰ نفر کارمندان شرکت نیا انتخاب شده است.

برای جمع آوری داده های مورد نیاز در این پژوهش، علاوه بر مطالعات کتابخانه ای که به منظور تحقیق استفاده شده است. پرسشنامه یکی از متداول ترین ابزارهای جمع آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی است و عبارت است از مجموعه ای از پرسش های هدفدار که با بهره گیری از مقیاس های گوناگون نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می دهد.

به منظور سنجش هوش هیجانی کارکنان از پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۵) که توسط مهدی گنجی و حمزه گنجی ترجمه شده اند مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۲۸ سوال است که چندین جنبه از هوش هیجانی (خودآگاهی، خود تنظیمی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط در شغل) را مورد ارزیابی قرار می دهد.

ابزار اندازه گیری جهت سنجش تعهد سازمانی در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد آلن و میر می باشد که در سال ۱۹۹۱ توسط ایشان تهیه و تنظیم شده است و شامل ۲۴ سوال می باشد که سه مولفه تعهد مستمر، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را مورد سنجش قرار می دهد.

تجزیه و تحلیل اطلاعات به دو صورت توصیفی و وابستگی انجام شده است. در قسمت توصیفی این پژوهش از جداول توزیع فراوانی، درصد فراوانی، درصد تجمعی، میانگین و... استفاده شده است و آزمون های مورد استفاده در سطح تحلیلی شامل آزمون های کولموگراف - اسمیرنوف جهت بررسی داده ها از توزیع نرمال، آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و رگرسیون استفاده می باشد. سطح معناداری این آزمون ها از نظر آماری کمتر از ۰,۰۵ در نظر گرفته شده است. فرضیات تحقیق حاضر عبارتند از:

بین خود آگاهی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد

بین خود کنترلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد

بین همدلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد

بین خود انگیزی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد

بین مهارتهای اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد

### ۴. یافته های پژوهش

همانطور که ذکر شد جامعه آماری پژوهش حاضر ۲۵۰ نفر از کارمندان شرکت نیا انتخاب شده است که از نظر جنسیت ۵۱/۱ درصد پاسخگویان مرد و ۴۸/۹ درصد زن می باشند. همچنین سن ۱/۱ درصد پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۲۵ سال، ۲۶/۶ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۹/۸ درصد بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۵/۵ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال و ۱۷ درصد ۴۱ تا ۴۵ سال می باشد. از آنجا که پژوهش حاضر شامل ۵ فرضیه می باشد لذا به تحلیل متغیرهای ذکر شده در فرضیات می پردازیم.

فرضیه اول: بین خود آگاهی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.



برای بررسی این فرضیه با توجه به نرمال و کمی بودن متغیرها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

**جدول شماره ۱: نتایج آزمون پیرسون بین خود آگاهی و تعهد سازمانی**

ضریب پیرسون	سطح معنی داری
۰/۵۹۰	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده، ضریب همبستگی بین خود آگاهی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰/۵۹۰ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین می توان گفت رابطه معنی دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد.

فرضیه دوم: بین خود کنترلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد .

با توجه به اینکه متغیرهای خود کنترلی و تعهد سازمانی نرمال و کمی می باشند بنابراین برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است

**جدول شماره ۲: نتایج آزمون پیرسون بین خود کنترلی و تعهد سازمانی**

ضریب پیرسون	سطح معنی داری
۰/۳۶۴	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون پیرسون، ضریب همبستگی بین خود کنترلی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰/۳۶۴ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین می توان گفت رابطه معنی دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد.

فرضیه سوم: بین همدلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد

با توجه به اینکه متغیرهای همدلی و تعهد سازمانی کارکنان نرمال و کمی می باشند بنابراین برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است

**جدول شماره ۳: نتایج آزمون پیرسون بین همدلی و تعهد سازمانی**

ضریب پیرسون	سطح معنی داری
۰/۶۳۹	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون پیرسون، ضریب همبستگی بین همدلی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰/۶۳۹ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین می توان گفت رابطه معنی دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین خودانگیزی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول زیر آمده است

جدول شماره ۴: نتایج آزمون پیرسون بین خودانگیزی و تعهد سازمانی

ضریب پیرسون	سطح معنی داری
۰/۳۹۰	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون پیرسون، ضریب همبستگی بین خودانگیزی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰/۳۹۰ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین می توان گفت رابطه معنی دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد.

فرضیه پنجم بین مهارتهای اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول جدول شماره ۵ آمده است

جدول شماره ۵: نتایج آزمون پیرسون بین مهارتهای اجتماعی و تعهد سازمانی

ضریب پیرسون	سطح معنی داری
۰/۴۱۳	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون پیرسون، ضریب همبستگی بین مهارتهای اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۰/۴۱۳ و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین می توان گفت رابطه معنی دار مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد.

با توجه به اینکه خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، خودانگیزی و مهارت های اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری دارند به منظور بررسی میزان تاثیر هر یک از این مولفه ها بر تعهد سازمانی از رگرسیون چندگانه استفاده شده است که نتایج آن در جداول زیر آمده است

جدول شماره ۶: نتایج همبستگی در مدل رگرسیونی

ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R <sup>۲</sup> )	آماره دوربین واتسون
۰,۷۶۹	۰,۵۹۱	۱,۷۸۱

با توجه به نتیجه به دست آمده ضریب تعیین مدل ۰/۵۹۱ است که بیانگر این است که ۵۹/۱ درصد تغییرات تعهد سازمانی توسط متغیرهای خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، خودانگیزی و مهارت های اجتماعی پیش بینی می شود. همچنین مقدار آماره دوربین واتسون بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد بنابراین استقلال باقیماندهها پذیرفته می شود.

جدول شماره ۷: تحلیل واریانس مربوط به مولفه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۷/۵۲۱	۵	۳/۵۰۴	۲۵/۴۳۲	/۰۰۰۰
باقیمانده ها	۱۲/۱۲۵	۸۸	۰/۱۳۸		
مجموع	۲۹/۶۴۶	۹۳			

با توجه به نتیجه به دست آمده از تحلیل واریانس مشاهده می شود که آماره آزمون برابر با ۲۵/۴۳۲ و سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰ که کمتر از ۰/۰۵ بوده و لذا مدل معنی دار می باشد پس می توان مدل معنی داری بین مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، خودانگیزی و مهارت های اجتماعی) و تعهد سازمانی به دست آورد. نتیجه بررسی معنی داری متغیرهای مستقل در مدل در جدول شماره ۸ آمده است

جدول شماره ۸: بررسی معنی داری متغیرهای مستقل

ضرایب	ضرایب رگرسیون برآورد	خطای استاندارد	ضریب استا ندارد	آماره آزمون	سطح معنی داری	آماره تراز س
ضریب ثابت	۱/۴۸۸	۰/۴۸۳		۳/۰۸۳	۰/۰۰۳	
خودآگاهی	۰/۴۹	۰/۱۰۲	۰/۳۷۲	۴/۷۸۲	۰	۰/۴۸
خودکنترلی	۰/۲۶۹	۰/۱۰۵	۰/۱۵۴	۲/۵۶۳	۰/۰۳۵	۰/۵۰۹
همدلی	۰/۶۴۳	۰/۱۲۶	۰/۴۳۴	۵/۰۹	۰	۰/۶۳۹
خودانگیزی	۰/۳۰۳	۰/۰۹۱	۰/۲۷۳	۳/۳۴۹	۰/۰۲۱	۰/۸۵۸
مهارت های اجتماعی	۰/۳۴۵	۰/۰۹۸	۰/۲۱۷	۳/۵۰۹	۰/۰۰۵	۰/۶۸۶

بر اساس نتایج جدول شماره ۸ مقادیر تکران بیشتر از ۰/۱ می باشد بنابراین مشکل هم خطی بین متغیرهای مستقل وجود ندارد. مدل رگرسیونی میان مولفه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی به صورت زیر می باشد

(خودآگاهی)  $1/488 + 0/49$  = تعهد سازمانی + (همدلی)  $0/643$  + (خودکنترلی)  $0/269$  + (مهارت اجتماعی)  $0/345$  + (خودانگیزی)  $0/303$

بر اساس معادله رگرسیون همدلی بیشترین تاثیر را بر تعهد سازمانی دارد. یافته های حاصل از رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر مذکور وجود دارد. همچنین در پاسخ به سؤال ها، نتایج نشان داد که بین خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، خودانگیزی و مهارت های اجتماعی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

## نتیجه گیری

یافته ها 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 شکست ها اصرار می ورزند، دارای احساس و نگرش مثبت نسبت به شغل خواهند بود و موفقیت های 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 می باشد خود به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی می تواند به عنوان یک روش مداخله ای جهت افزایش تعهد سازمانی به کار رود. هوش هیجانی یکی از موارد مهمی است که باید در سازمان به آن توجه ویژه داشت بالاخص در زمانی که سازمان به ارزیابی نیروی های خود از لحاظ نقاط ضعف و قوتشان نیاز دارد. هوش هیجانی و مولفه های آن قابل آموزش است. لذا آموزش برای بهبود آن می تواند تاثیر مثبتی بر عملکرد واحدها و در کل سازمان داشته باشد.

همچنین همانطور که در فصل چهار مشخص شد همدلی از مولفه های هوش هیجانی بیشترین تاثیر در تعهد سازمانی را دارد پس تمرکز آموزشی برای بالا بردن این مولفه در افراد می تواند اثر قابل ملاحظه ای در تعهد سازمانی داشته باشد. در زمان انتخاب و انتصاب افراد نیز می بایست به مولفه های هوش هیجانی در آن شخص و بهره گیری آن در سازمان توجه شود. طبیعتاً هر استخدام و انتصاب به دنبال خود مبحث آموزش و هزینه های بسیار آنرا دارد. پس سرمایه انسانی یعنی یک عنصر راهبردی در سازمان مطرح است و سازمان باید بتواند که استفاده از ماکزیمم توانمندیهای سرمایه انسانی را جز اهداف اصلی و اساسی خود قرار دهد.

با توجه به نتایج فوق پیشنهادات کاربردی زیر مطرح می گردد:

- همزمان با استخدام و ارتقاء کارکنان توجه به هوش هیجانی و بهره گیری 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 سازمان ها قرار دارند، توصیه می شود که برنامه هایی جهت تقویت هوش هیجانی آنان تدارک دیده شود.
- پیشنهاد می شود مدیران حداقل هر دو سال یکبار به سنجش سطح هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان پرداخته و به مقایسه روند این متغیرها بپردازند.

## منابع

- آقایار، سیروس و شریفی درآمدی (۱۳۸۹)، آموزه های هوش هیجانی در بهبود تعامل پزشک و بیمار، انتشارات طراحان ایمان.
- آقایار، سیروس و شریفی درآمدی، پرویز، (۱۳۸۵)، هوش هیجانی، انتشارات سپاهان، چاپ اول.
- پاشا شریفی، حسن، (۱۳۸۱)، روانشناسی هوش و سنجش آن، انتشارات پیام نور، چاپ چهارم.
- خداپناهی، محمدکریم، انگیزش و هیجان، انتشارات سمت، چاپ پنجم، ۱۳۸۳.
- رستمی، نادیا، (۱۳۸۳)، بررسی رابطه وضعیت مذهبی با هوش هیجانی در دانش آموزان مقطع پیش دانشگاهی شهر تهران، فصلنامه نوآوری های آموزشی، سال سوم، شماره ۱۰،
- زارعان مصطفی، اسد.. پورامینی و عباس بخشی پور رودسری، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی، سال سیزدهم شماره ۲، صص (۱۶۶-۱۷۲)، ۱۳۸۶.
- سیف، علی اکبر. (۱۳۷۹). روانشناسی پرورشی. تهران: انتشارات آگاه.
- شانازی، بهار، رضایی، محمود، گل محمدی، جمال، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک تجارت، فصلنامه جهان نوین، سال اول، شماره اول.
- عباسی، سهیلا، (۱۳۹۰)، بررسی مقایسه ای هوش سازمانی بین واحدهای صف و ستاد بانک سپه شهر تهران.
- فصیحی آذر، رضا، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه میان هوش هیجانی (عاطفی) و تعهد سازمانی کارکنان شرکت توزیع برق منطقه ای تهران بزرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، استاد راهنما: الماسی، حسن.
- قهرمانی، مریم، (۱۳۸۲)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیت و هوش هیجانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرج، استاد راهنما دکتر حسین رضابخش.
- گل پرور، محسن؛ آقایی، اصغر؛ خاکسار، فخری، (۱۳۸۴)، رابطه هوش هیجانی و مولفه های آن با پیشرفت گرایشی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع. دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره ۲۵، ۱۰۶-۷۵. قابل دسترسی در : [www.noormags.com](http://www.noormags.com)
- مجیدیان فرد، محمدباقر، رحیمیان، حمید، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار با تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش کهگیلویه و بویر احمد، مطالعات آموزشی، سال ۵، شماره اول.