

بررسی تاثیر تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی، عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی

وحید عیوقی راهنما^۱، شهرام چوپانی^۲، ادی غنی شایسته^۳، رضا دوبرا^۴

^۱ کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، مرکز بهداشت ارومیه، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ایران

^۲ کارشناس بهداشت عمومی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ایران

^۳ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد مهاباد، ایران

^۴ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد مهاباد، ایران

نویسنده مسئول:

شهرام چوپانی

چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر تعیین تاثیر تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی، عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی است که تعداد آنها ۲۴۰ نفر می باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران، ۴۹ نفر برآورد و به روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات برای متغیر عملکرد از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی (پاترسون)، برای متغیر هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی (گلمن)، برای متغیر تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی (پورتر) و در نهایت از پرسشنامه استاندارد تیپ شخصیتی یونگ با کمی دست کاری و کاستن از تعداد سوالات به تیپهای شخصیتی استفاده شده است که پس از سنجش روایی و پایایی ۰/۸۴۹ آن در اختیار جامعه مورد بررسی قرار گرفت. پرسشنامه‌ها، جمع‌آوری و اطلاعات حاصله تلخیص، طبقه‌بندی و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (کلموگروف اسمیرنوف و همبستگی پیرسون با نرم افزار SPSS و تحلیل مسیر تاییدی لیزرل) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل نشان می دهد تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی، عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی موثر می باشد.

کلمات کلیدی: تیپ شخصیتی، هوش هیجانی، عملکرد شغلی، تعهد سازمانی.

مقدمه

رشد و توسعه اقتصادی هر کشور به تولید و بهره‌وری عوامل تولید آن بستگی دارد که از این میان بهره‌وری عوامل انسانی بسیار با اهمیت می‌باشد. در قرن اخیر دانشمندان و صاحب نظران امور اقتصادی به این نتیجه رسیده‌اند که کارایی و همچنین پویایی کار در سازمان‌های اقتصادی و صنعتی، بدون استفاده از عامل انسانی میسر نمی‌باشد. انسان قرن حاضر که سروکار ما با اوست بر اساس پیش‌بینی‌های معتبر، تغییرات زیادی در زندگی و کار خود خواهد داشت، به این ترتیب بهتر است تا هر کس بر اساس تمایلات و خلق‌وخوی خود راهی را انتخاب کند تا دچار سردرگمی و تشویش خاطر نشود. به دلیل شناخت ناقص و محدودمان از خود معمولاً در انتخاب رشته‌ی تحصیلی، در انتخاب شغل، در عشق و ازدواج و در حقیقت در تمام مواردی که انسان می‌خواهد درباره‌ی موضوعی مهم در ارتباط با آینده‌اش اتخاذ تصمیم کند، دچار اشکال می‌شود. روانشناسان حرفه‌ای به‌کرات با مردمانی مواجه می‌شوند که انتخاب نادرست انجام داده‌اند، هرچند که در نظر افرادی که از خارج به موضوع نگاه می‌کنند، اشتباه بودن انتخاب کاملاً واضح و آشکار است، اما این اشتباه همواره به علت داشتن تصویر از خود، یعنی قصور شخص در اینکه خود را به‌درستی بشناسد، تکرار شده است. بدون شک یکی از مباحث اصلی و بنیادی علم روانشناسی ویژگی‌های شخصیتی می‌باشد. از آنجایی که این ویژگی‌های زیربنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند، پرداختن به این مقوله می‌تواند جنبه‌های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه‌های مختلف روشن سازد. از مصادیق بارز این موضوع، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد بر کارکرد شغلی آنان می‌باشد.

تیپ‌های شخصیتی یا ویژگی‌های شخصیتی مدلی است که بدان وسیله می‌توانیم شخص واقعی را ارزیابی کنیم. هر تیپ محصول تعامل خاصی بین چندین نیروی فرهنگی و شخصی مانند گروه همسالان، عوامل ارثی و ژنتیکی، والدین طبقه‌ی اجتماعی، فرهنگ و محیط فیزیکی است (برهان، ۱۳۸۰). به عبارت دیگر هر تیپی، ذخایر خاصی از نگرش‌ها و مهارت‌هایی در جهت غلبه بر مشکلات و وظایف محیطی دارد. از آنجاکه تیپ‌های مختلف دارای علایق صلاحیت‌ها و حالات مزاجی متفاوتی هستند مایل‌اند که خود را با افراد و موضوعات مخصوصی احاطه کنند و در جستجوی مسائلی هستند که با علایق، صلاحیت‌ها و طرز تفکرشان نسبت به جهان متجانس باشد. عامل‌هایی متعدد کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی است افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوت‌اند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش‌بین هستند. تعهد سازمانی به‌عنوان یک نگرش مهم شغلی و سازمانی به‌طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان می‌باشد. با توجه به متغیر این پژوهش به دلیل وجود ویژگی‌های شخصیتی مختلف که در هر یک از کارکنان به‌صورت مختلف و خاص وجود دارد و نیز اهمیتی که ویژگی‌های کارکنان برای مدیران در سازمان دارد به‌عنوان یک خلأ که محقق در این پژوهش در پی بررسی رابطه بین این متغیرها با یکدیگر می‌باشد.

ادبیات تحقیق

سازمان‌های امروزی به‌راحتی کالاها و مواد اولیه موردنیاز خود را از سایر سازمان‌ها کشورهای دیگر تأمین می‌کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایدئال آن قابل‌مبادله نیست نیروی انسانی است به‌طوری که می‌توان گفت مهم‌ترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و با استاندارد است (کاسیو و آگویینی نیس^۱، ۲۰۰۵ به نقل از موسوی و مجیدی، ۱۳۹۲). در جریان سالهای اخیر روسای کارگزینی و روان‌شناسان مشاور، بیش‌از پیش به منظور ارزیابی بعضی ویژگی‌های شخصیتی^۲ داوطلب در لحظه حساس استخدام، روش‌های کاملاً دقیق و رضایت‌بخشی را الزامی اعلام کرده‌اند. تحقیقات هونت و بروو درباره هزاران کارگر موسسات مختلف نشان می‌دهد که عوامل شخصیت بیش از فقدان مهارت و استعداد به نسبت بسیار زیادی به‌عنوان عامل اخراج و شکست و عدم موفقیت، ترفیع و پیشرفت دخالت می‌کنند. این مطالعات به اخراج کارگران به دلایلی غیر از دلیل فقدان تولید مربوط می‌شود (یوسفی فرد و زرگران، ۱۳۹۱).

با توجه به شخصیت افراد می‌توان فرایند استخدام، انتقال و ارتقای آن‌ها را بهتر کرد. از آنجا که ویژگی‌های شخصیتی افراد به‌عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می‌کنند. می‌توان با شناسایی این ویژگی‌ها برای پیش‌بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جابه‌جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد. (رابینز، پی، ۱۹۹۶، به نقل از اعرابی و همکاران، ۱۳۸۵).

¹. Casio & Aguinis
². Job Characteristics

یکی از متداول‌ترین طبقه‌بندی‌هایی که روانشناسان برای شخصیت به کار می‌برند درون‌گرایی و برونگرایی می‌باشد، که برای اولین بار توسط کارل یونگ به کار رفت. درون‌گرایان در مقایسه برونگرایان خوددارترند و از بروز احساسات خود بیشتر جلوگیری می‌کنند. همین‌طور شواهد نشان می‌دهد که درون‌گرایان در یادگیری بیشتر تحت تأثیر تنبیه قرار می‌گیرند درحالی‌که برونگرایان بیشتر از پاداش تأثیر می‌پذیرند. برونگرایان در واکنش‌های زیستی خود نسبت به سروصدا نیز از درون‌گرایان متفاوت‌اند (درون‌گرایان به سروصدا واکنش بیشتر نشان می‌دهند) و هر کدام، در صورتی که سروصدا به قدر دلخواه شان باشد، بهترین عملکرد را خواهند داشت (مصطفی و روشن، ۱۳۸۸).

افراد درون‌گرا، به این علت که سریع‌تر و بیش‌ازحد شرطی می‌شوند، افرادی هستند هم‌رنگ با جماعت و پایبند به قواعد و مقررات درحالی‌که برونگراها به استقبال خطر می‌روند و به پیامدهای آن بی‌اعتنا هستند چنین فردی از نظر اجتماعی آن‌قدرها شرطی نشده است و پایبند مقررات در حد افراد درون‌گرا نمی‌باشد (نکویی مقدم و پیرمردی، ۱۳۸۷).

هر شغل دارای ویژگی‌هایی منحصر به فرد است مثلاً آیا این شغل نیازمند کار فکری است یا جسمی، محیط شلوغ دارد یا خلوت، کار به تنهایی انجام می‌شود یا با گروه، نحوه نظارت چگونه است و بسیاری از مسائل دیگر؛ در مقابل افراد هم‌دارای ویژگی‌های شخصیتی خود هستند، دوست دارند به تنهایی در گروه کار کنند. شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است. یا به عبارت دقیق‌تر شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی‌های روانی است که ما برای مشخص کردن جایگاه آن شخص در طبقه‌بندی به کار می‌بریم (پرهان، ۱۳۸۰).

امروزه هوش هیجانی موضوع مورد بحث بسیاری از تحقیقات و پژوهش‌های مربوط به بررسی تفاوت‌های فردی شده است توانایی پیش‌بینی موفقیت‌های زندگی و نیز نقش اساسی این سازه در اغلب اختلالات روانی می‌تواند از دلایل علاقه به مطالعه هوش هیجانی باشد و واژه هوش هیجانی نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط دکتر پیتر سالودی از دانشگاه ییل و دکتر جان مایر از دانشگاه نیو همپشایر مطرح شده با این حال از نظر مفهومی (نه اصطلاحی) ریشه آن به هوش اجتماعی بازمی‌گردد که در سال ۱۹۲۰ از سوی ثرندایک مطرح شد هوش هیجانی ثرندایک به توانایی فهم و مدیریت مردم و علاقه‌اند عمل کردن در روابط انسانی اطلاق می‌شود. ریشه مفهوم دیگر به اصطلاح هوش درونی فردی و میان فردی گاردنو بازمی‌گردد با این حال همان‌طور که گفته شد آنچه عمومیت دارد و در ادبیات تحقیقی رواج پیدا کرد اصطلاح هوش هیجانی بود که توسط سالووی و مایر پیشنهاد گردید و در سال ۱۹۹۵ با انتشار کتاب گلن تحت همین عنوان وجه عمومی‌تری یافت آن‌ها با اطلاع از اقدامات اولیه که در مورد جنبه‌های غیر شناختی هوش هیجانی را آغاز کردند آن‌ها معتقدند که هوش هیجانی نوعی از پردازش است که شامل توجه به هیجان‌های ارزیابی صحیح و دقیق آن در خود و دیگران نظم‌بخشی سازش یافته هیجان‌ها و ابزار مناسب آن‌ها می‌باشد در تعریفی دیگر - آن هوش هیجانی را دسته‌ای از مهارت‌های استعدادها و توانایی‌های غیر شناختی می‌دانند که با توانایی موفقیت فرد را در مقابله به فشارها افزایش می‌دهد. هم‌زمان با پیدایش و گسترش هوش هیجانی به عنوان روح زمان و یا گرایش فرهنگی یک دوره خاص به عنوان مجموعه‌ای از صفات شخصیتی به عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی مطرح گردید (امیرزاده خاتونی و استوار، ۱۳۸۹).

هوش هیجانی از نظر مایرو سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرونشاندن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره‌مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوت‌اند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، بانگیزه و خوش‌بین هستند (مایر، ۲۰۰۰ به نقل از سالاسکی و گاتهرایت، ۲۰۰۳).

از سویی دیگر، تعهد سازمانی^۱ یکی از مسائل مهم انگیزشی است که بر اساس آن فرد به شدت هویت خود را در سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۴). تعهد سازمانی یعنی درجه همانندسازی روان‌شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که ما برای آن کار می‌کنیم. تعهد سازمانی دارای اجزاء زیر است: قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن به سازمان (باقری و تولایی، ۱۳۸۹).

دلایل بسیار زیادی وجود دارد از اینکه چرا یک سازمان بایستی سطح تعهد سازمانی اعضایش را افزایش دهد. املا تعهد سازمانی یک مفهوم جدید بوده و به‌طور کلی با وابستگی و رضایت شغلی تفاوت دارد. برای مثال، پرستاران ممکن است که کاری را که انجام می‌دهند دوست داشته باشند ولی از بیمارستانی که در آن کار می‌کنند ناراضی باشند که در آن صورت آن‌ها شغل‌های مشابه را در محیط‌های مشابه جستجو خواهند کرد (حسینی، ۱۳۸۲). ثانیاً تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که تعهد سازمانی با پیامدهای از قبیل رضایت شغلی و رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد. همچنین عملکرد بالا در سازمان‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات

1. organization commitment

ناشی از عوامل مختلف و متنوع است. روش‌های متفاوتی نیز برای رفع مشکلاتی که منجر به عملکرد پایین شده‌اند وجود دارد که یکی از این روش‌ها متمرکز شدن بر ویژگی‌های شخصیتی افراد در سازمان‌ها می‌باشد (درخشیده و کاظمی، ۱۳۹۳).

اهمیت موضوع

رهبران سازمان‌ها برای نیل به هدف با چند منبع عمده روبه‌رو هستند: تجهیزات و ماشین‌آلات و ابزارهای تولید، پول و سرمایه و نیروی کار در سازمان، مدیران برای استفاده بهینه از این منابع سازوکارهای متفاوتی را به کار می‌گیرند، مثلاً در جهت حفظ و نگهداری ماشین‌آلات و ابزار تولید، سیستم تعمیر و نگهداری را مورد استفاده قرار می‌دهند و همه‌سال مبالغ هنگفتی را در این راه هزینه می‌کنند. علاوه بر این در پی دستیابی به آخرین اطلاعات در بخش فن‌آوری هستند، ولی با آن‌همه تلاش و کوشش که در جهت حفظ و نگهداری ماشین‌آلات، بهینه‌سازی و تغییر تکنولوژی به کار می‌برند متأسفانه در جهت حفظ و نگهداری نیروی انسانی به‌عنوان اصلی‌ترین و اساسی‌ترین منبع، چندان فعال نیستند. به نظر سوسنبرگ، زمانی که افراد تعهد زیادی نسبت به کار و سازمان داشته باشند کارایی آن‌ها بالا می‌رود. یعنی زمانی افراد کارایی مطلوب و اثربخش خواهند داشت که بین انتظارات و میزان توانمندی‌ها و قابلیت‌های آنان ارتباط مناسبی باشد و در شرایط پر فشار کاری سیستم حمایت‌گر، اعتبار و ارزش مناسبی چه در محیط کار و یا سطح جامعه داشته باشد (امیرزاده خاتونی و استوار، ۱۳۸۹). مسلماً هوش هیجانی کارکنان در رفتار عملی کارمندان اثر به‌سزایی دارد و به نحو مؤثری اثر خود را در شغل فعلی، کارا بودن، اثربخش بودن و آمادگی جهت ارتقاء شغلی نشان می‌دهد. تعهد سازمانی همچنین باعث کاهش غیبت و نیز از آن‌جهت که سلامتی افراد به سبب هزینه بیمه و بیمارستانی به نفع سازمان می‌باشد باعث افزایش بازدهی خواهد شد. همه موارد اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش را از نظر محقق بیان نموده و سبب شده به دلیل ضعف و خلأهای که در خصوص عدم آشنایی و اطلاع کافی مدیران با ویژگی‌ها و تیپ‌های شخصیتی و خصوصیات فردی کارکنان دارد محقق دست به انجام این تحقیق بزند. در این پژوهش بررسی ارتباط بین تیپ شخصیتی با هوش هیجانی، عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در میان کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی خواهیم سنجید. باید گفت: امروز عملکرد شغلی کارکنان در سازمان‌ها و ادارات و همچنین میزان تعهدی که نسبت به سازمان دارند از جمله موضوعات مهمی است که اغلب مدیران و کارفرمایان در سراسر دنیا برای آن اهمیت زیادی قائل‌اند. اهمیت موضوع آن‌چنان است که هر سال بیش از یک‌صد مقاله در ماهنامه‌های تخصصی به چاپ می‌رسند، مبنی بر آنکه عامل انسانی در همه حیطه‌ها مهم و مؤثر است مخصوصاً در گستره‌ی شغلی و سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است.

پیشینه تحقیق

در پژوهشی که در سال ۱۳۹۳ توسط درخشنده و کاظمی تحت عنوان تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. پژوهش حاضر از حیث هدف آن، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره در شهر مشهد تشکیل می‌دهند که از این میان تعداد ۲۶۷ نفر به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکبان به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند و اطلاعات با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان‌دهنده این است که تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، مشارکت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد و در نهایت، مشارکت شغلی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی تأثیرگذار است. مدیران می‌توانند از طریق توجه به مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و با استفاده از سیستم‌های تشویقی مناسب، سعی در افزایش تعهد کارکنان و همچنین بالا بردن رضایت و عملکرد شغلی کارکنان نمایند.

در پژوهشی که در سال ۱۳۹۱ توسط یوسفی فرد و زرگران تحت عنوان تیپ شخصیتی سازگار با مشاغل در سازمان‌ها (بر طبق مدل شخصیتی کارل یونگ) صورت گرفت. تأثیر شخصیت بر رفتار مدیر از یک سو و تأثیر رفتار مدیر بر عملکرد سازمانی از سوی دیگر اهمیت این موضوع را آشکار می‌سازد، که رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیر با عملکرد سازمانی باید مورد مطالعه قرار بگیرد. تعیین رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های رهبری مدیران، به سازمان‌ها کمک خواهد کرد تا میان افراد درون و برون سازمان افراد مناسب را انتخاب کنند، آموزش دهند و برای رهبری آینده سازمان آماده سازند. در این مقاله ابتدا به بررسی ابعاد پنج‌گانه شخصیت و ارتباط آن با رضایت شغلی می‌پردازیم. سپس مدل شخصیتی کارل یونگ که در حوزه مدیریت به کار می‌رود را بررسی می‌کنیم. در این مدل چهار نوع تیپ شخصیتی شامل: ۱- حسی-منطقی (عمل‌گرا)، ۲- شهودی-منطقی (عقلانی)، ۳- حسی-عاطفی (گروه دوست)، ۴- شهودی-عاطفی (نوآور) معرفی می‌شوند. در نهایت مشاغل مناسب برای هر یک از این چهار نوع سبک بیان می‌گردد و عنوان می‌شود که هر یک از این چهار نوع تیپ شخصیتی مناسب چه رده‌ای از سازمان هستند.

اسمیت^۴ (۲۰۰۴) اثرات ویژگی‌های شخصیتی سرپرستان را بر نگرش‌های زیردستان در ۱۳۱ مدیر و ۴۶۷ زیردست بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که شخصیت مدیران با نگرش‌های زیردستان در ارتباط است. سطوح بالای توافق پذیری، ثبات عاطفی و برون‌گرایی مدیران و سطوح پایین وجدان کاری آن‌ها با میزان رضایت زیردستان نسبت به مدیران، رضایت کلی، تعهد عاطفی، ترک شغل زیردستان در ارتباط هستند.

جانز^۳ و همکاران (۲۰۰۴) در نخستین بررسی رابطه بین عملکرد شغلی مدیران درجه اول و تعهد عاطفی آن‌ها و دوام تعهد و رضایت شغلی در یک شرکت بزرگ خدمات غذایی گزارش کردند که بین تعهد سازمانی و تعهد عاطفی با عملکردهای شغلی کارمندان رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق برای بررسی تجربی فرضیات، روش تحقیق پیمایشی است پژوهش حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گرد آوری اطلاعات توصیفی است. این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان کارکنان جمعیت هلال احمر استان آذربایجان غربی است که تعداد آنها ۲۴۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران، ۱۴۹ نفر برآورد و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده است. برای جمع آوری داده‌های آماری به اجرای پرسشنامه در بین نمونه‌های آماری پرداخته شد که متغیر عملکرد از پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی (پاترسون)، برای متغیر هوش هیجانی از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی (گلمن)، برای متغیر تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی (پورتر) و در نهایت از پرسشنامه استاندارد تیپ شخصیتی یونگ با کمی دست کاری و کاستن از تعداد سوالات به تیپهای شخصیتی استفاده شده است. برای بررسی قابلیت اعتبار پرسشنامه طراحی شده در تحقیق حاضر از روش آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS استفاده گردید. مقدار آلفا ۰/۸۴۹ می‌باشد که بیانگر اعتبار بسیار بالای پرسشنامه تحقیق می‌باشد. برای این منظور پرسشنامه‌هایی که توسط پاسخ‌دهندگان تکمیل گردیده‌اند را جمع‌آوری کرده و داده‌های خام مورد نیاز جهت آزمون فرضیه‌ها به کمک رایانه و نرم‌افزار لیزرل ثبت می‌گردند

یافته‌ها

بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

پیش از آنکه روابط بین متغیرها را آزمون کنیم لازم است تا نرمال بودن متغیرها را بررسی کنیم. یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف است.

جدول ۱: بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

تعیین سازمانی	عملکرد شغلی	هوش هیجانی	تیپ شخصیتی	
۳/۳۴۵۶	۳/۳۴۸	۳/۳۳۱	۳/۳۲۲	شاخص‌های
۰/۸۹۷	۰/۸۵۶	۰/۸۳۷	۰/۸۷۴	نرمال
۱/۴۳۳	۱/۴۰۷	۱/۳۷۷	۱/۴۲۸	مقدار آماره
۰/۰۵۲	۰/۰۵۸	۰/۰۶۵	۰/۰۵۴	سطح معناداری

نتایج آزمون نشان می‌دهد سطح معنی داری کلیه متغیرهای تحقیق بیشتر از ۰/۰۵ است، لذا فرضیه صفر یعنی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق تأیید می‌شود.

آزمون همبستگی

قبل از انجام تحلیل رگرسیون، تحلیل همبستگی میان سازه‌های مدل صورت گرفت. ماتریس ضرایب همبستگی موجود بین ساختارهای تحقیق در جدول ۲ ارائه شده است.

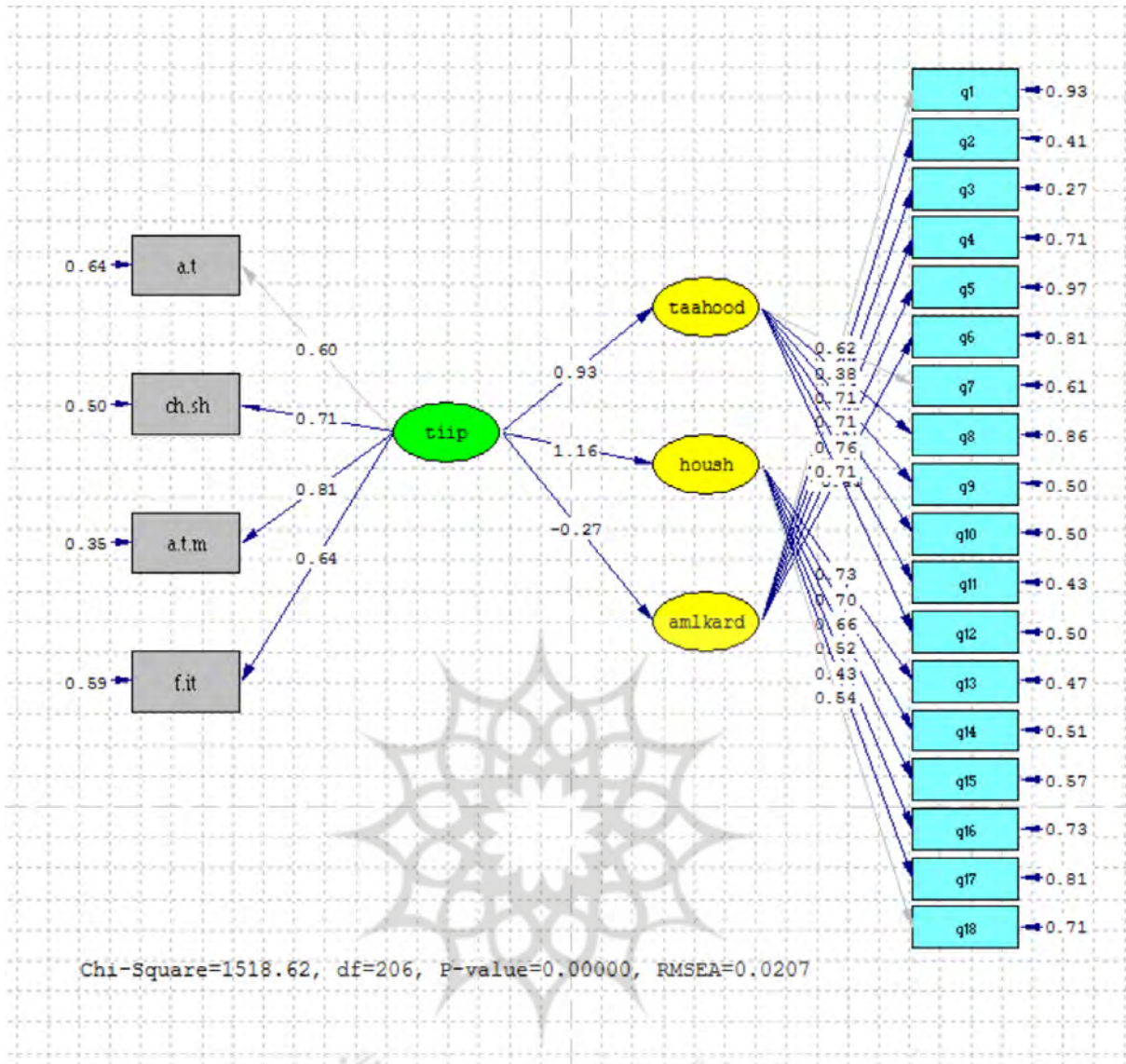
جدول ۲: ضرایب همبستگی بین سازه‌های مدل

تعیهد سازمانی	عملکرد شغلی	هوش هیجانی	تیپ شخصیتی	
تیپ شخصیتی	ضریب همبستگی	۱		
	سطح معناداری	۰		
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۸۹۰	۱	
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰	
عملکرد شغلی	ضریب همبستگی	۰/۴۸۰	۰/۱۸۹	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۵	۰
تعیهد سازمانی	ضریب همبستگی	۰/۸۹۶	۰/۶۰۰	۰/۳۸۷
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

نتایج تحلیل همبستگی جدول شماره (۲) نشان‌دهنده این است تمام متغیرهای دیگر دارای رابطه معنی دار در سطح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ می باشند.

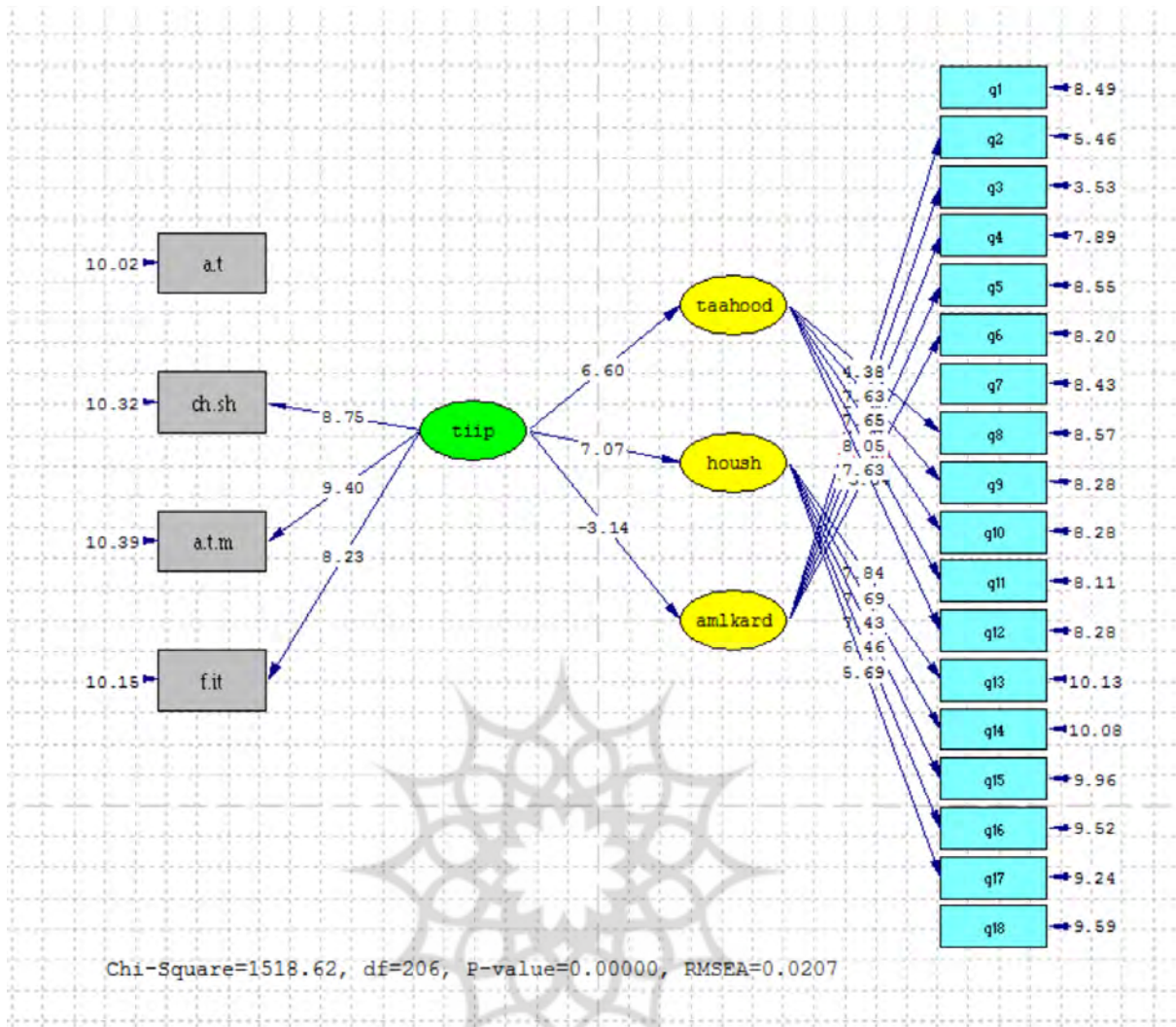
بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه‌ها

در این بخش به بررسی و آزمون فرضیه‌های مطرح شده از طریق مدل تحلیل مسیر می‌پردازیم. بعد از بیان مدل و جمع آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته‌شده بین متغیرهای اندازه گیری شده شروع می‌شود. مدل‌های مسیر به عنوان توسعه منطقی مدل‌های رگرسیونی چندگانه می‌باشد. در خروجی نمودار معناداری کلیه ضرایب و پارامترهای مدل مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنادار بودن یک ضریب، اعداد معناداری باید از ۱.۹۶ بزرگ‌تر یا از ۱.۹۶- کوچک‌تر باشد. نتایج مدل تحلیل مسیر و معناداری ضرایب مسیر در شکل ۱ و ۲ آمده است.



شکل ۱: مدل ضرایب استاندارد فرضیات تحقیق

همانطور که در شکل ۱ پیداست ضریب استاندارد تاثیر تیپ شخصیتی بر تعهد سازمانی ۰/۹۳، ضریب استاندارد تاثیر تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی ۱/۱۶ و ضریب استاندارد تاثیر تیپ شخصیتی بر عملکرد شغلی ۰/۲۷- می باشد.



شکل ۲: مدل ضرایب معناداری تحقیق

همانطور که در شکل ۲ پیداست ضریب معناداری تاثیر تیپ شخصیتی بر تعهد سازمانی ۶/۶۰، ضریب معناداری تاثیر تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی ۷/۰۷ و ضریب معناداری تاثیر تیپ شخصیتی بر عملکرد شغلی ۳/۱۴- می باشد.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به شکل ۱ و ۲، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر تیپ شخصیتی بر تعهد سازمانی ۰/۹۳ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۶/۶۰ (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) نشان می دهد که این تاثیر معنادار می باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت تیپ شخصیتی بر تعهد سازمانی موثر است، همچنین ضریب استاندارد شده بین دو متغیر تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی ۱/۱۶ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۷/۰۷ (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) نشان می دهد که این تاثیر معنادار می باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت تیپ شخصیتی بر هوش هیجانی موثر است و در نهایت ضریب استاندارد شده بین دو متغیر تیپ شخصیتی بر عملکرد شغلی ۰/۲۷- می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۳/۱۴- (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) نشان می دهد که این تاثیر معنادار می باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می شود و می توان نتیجه گرفت تیپ شخصیتی بر عملکرد شغلی موثر است ولی این تاثیر منفی بوده است.

پیشنهادات

هلال احمر، سازمانی است که با توجه به حساسیت بالای آن، جهت امداد رسانی و نجات جان مصدومان می بایست کارها در آن با تأمل و احتیاط بالایی انجام شود و گاهاً تعجیل در کار تبعات جبران ناپذیری را به بار آورده است لذا طوری آموزش شهای لازم به کارکنان داده شود که در عین سرعت کارها با احتیاط انجام شود. همچنین از طریق برگزاری دوره های آموزشی هوش هیجانی، ضمن تقویت این مهارت ها در کارکنان خود، زمینه ی افزایش عالی ترین نوع تعهد سازمانی یا همان تعهد عاطفی را در کارکنان خود فراهم سازند و به منظور بهره گیری آتی از مهارت های هوش هیجانی افراد در افزایش کارایی و موفقیت سازمان، ادارات استخدام، عامل هوش هیجانی را در متقاضیان استخدام مورد بررسی و آزمون قرار دهند. همچنین از آنجا که با افزایش سابقه ی کار، صرفاً تعهد هنجاری کارکنان زیاد شده است، پیشنهاد می شود مدیران هلال احمر با تمهیدات مناسب با توجه به تیپ شخصیتی کارکنان خود و استفاده از تجربیات کارکنان با سابقه، ارتقای به موقع و مناسب کارکنان- متناسب با افزایش سابقه کار و استفاده از ابزارهای تشویقی - موجبات دل بستگی و افزایش تعهد عاطفی کارکنان را با افزایش سابقه ی کار فراهم سازند و با به کارگیری این کارکنان در شغل های متناسب با علاقه و تحصیلات ایشان، فراهم آوردن زمینه ی مشارکت آنها در تصمیم گیری های سازمانی و استفاده از ابزارهای تشویقی متناسب با عملکرد ایشان، زمینه تعهد سازمانی و افزایش عملکرد شغلی این افراد را فراهم کنند.

منابع و مراجع

- امیرزاده خاتونی، ماندانا؛ استوار، صغرا، ۱۳۸۹، بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت سال اول - شماره دوم - زمستان ۸۷ صص ۲۳-۳۸.
- باقری، مسلم؛ تولایی، روح‌الله، ۱۳۸۹، بررسی تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها؛ دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال هفتم، ش ۳۰: ۷۳-۹۶.
- برهان، زهرا، ۱۳۸۰، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تیپ شخصیتی کارکنان شرکت زمزم استان اصفهان: پایان‌نامه کارشناسی در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- حسین زاده شهری، معصومه؛ فخریان، سارا؛ باغچه سرایی، محبوبه، ۱۳۹۴، بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۳۹۴، صفحه ۱۹-۳۷.
- حسینی، آسیه، ۱۳۸۲، بررسی رابطه تعهد سازمان با رضایت شغلی در کارکنان شبکه‌ی بهداشت شهرستان مبارکه. پایان‌نامه دانشجویی جهت مدرک کارشناسی رشته‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی. دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
- درخشیده حامد، کاظمی علی، ۱۳۹۳، تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد با استفاده از مدل معادلات ساختاری. جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۵ (۳): ۸۹-۱۰۱.
- رایزن، استیفن پی، دبی سترو و دیویرای، ۱۹۹۸، رفتار سازمانی. ترجمه سید محمد اعرابی، محمدعلی حمید رفیعی، بهروز اسراری ارشاد (۱۳۸۵). تهران انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی: چاپ چهارم.
- نکویی مقدم، محمود؛ نرگس، پیرمرادی بزنجانی، ۱۳۸۷، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی، مدیریت دولتی پاییز و زمستان ۱۳۸۷، دوره ۱، شماره ۱، از صفحه ۱۰۵ تا صفحه ۱۲۲.
- مصطفایی، فاطمه؛ روشن، رسول، ۱۳۸۸، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و رضایت شغلی در افسران پلیس راهور تهران بزرگ، فصلنامه دانش انتظامی زمستان ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۴، مسلسل ۴۵؛ از صفحه ۱۸۳ تا صفحه ۲۰۶.
- موسوی سید محسن، مجیدی عبدالله، ۱۳۹۲، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و تعهد سازمانی کارکنان یکی از مراکز انتظامی شهر تهران. فصلنامه طب انتظامی؛ ۲ (۳): ۱۵۹-۱۶۶.
- نصرالله پور، خدیجه، ۱۳۹۲، تأثیر هوش هیجانی و گفتگوی با خود بر راهبردهای رویارویی با استرس بر دانشجویان دانشگاه شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ‌نشده. دانشگاه شیراز.
- یوسفی فرد، ارسلان و محمد زرگران، ۱۳۹۱، تیپ شخصیتی سازگار با مشاغل در سازمان‌ها (بر طبق مدل شخصیتی کارل یونگ) نخستین همایش سالانه علوم مدیریت نوین، گرگان.
- Carmeli, A. & Freund, A. (2004) "Work Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance: an Empirical Investigation". *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(3): 289-309.
- Laka-Mathebula, M.R. (2004) "Modeling the relationship between organizational commitment, leadership style, human resource management practices and organizational trust". Ph.D. Dissertation, University of Pretoria.
- Mowday, R.T. Porter, L.W. Steers, Richard, M. (1982) "Employee-organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover". New York, Academic Press.
- Powell, D.M. & Meyer JP. (2005) "Side Bet Theory and the Three Component Model of Organizational Commitment". *J Vocat Behavior*. 65(1): 157-77.
- Salaski, M., Gartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers vol18, PP, 63-68 (from: [http:// www.interscience. Wiley.com](http://www.interscience.Wiley.com)).