

Ghazvin training hospitals , scientific and research chapter on health management . ۱۱ period , number ۳۲.

- Osborn, Richard N.(۱۹۹۷).

Organizational Behavior. USA: Jhan Wiley and sons Inc. sixth edition.

- Robins, Stephen.(۱۹۹۳). Conflict management. fifth edition, hall. steers, R.M.۱۹۷۵ problem in the Management of organizational Effectiveness.

intelligence and strategies of contradictions management of coach of western Azarbayjans sport team.unprinted thesis of MA in body training and sport science of Tehran teacher training.

- Azizi , Ahadollah .(۲۰۰۷) , research about relationship of emotional insight and styles of contradiction management of high school managers of Rasht city . unprinted MA thesis of psychology major on training science and psychology university of Tehran.

- Farahani nrzhad , sepideh . (۲۰۰۸) .

research about entrepreneur personality and emotional intelligence of managers with general health of staff unprinted MA thesis in the major of industrial psychology of Marvdasht Islamic Azad university.

- Fahim Devin , hasan . Amirtash , Ali Mohammad . Karimi , Usef . Hadavi , Farid . (۲۰۰۷) . relationship emotional

intelligence and strategies of contradiction management between training and executive management of body training faculty of country university and presented pattern . movement magazine . number۳۲.

- Kalhor , roohollah . Vatankhah , Soodabeh . Ra'isi , pooran . ( ۲۰۰۷) .

determination of emotional intelligence with strategies of contradiction management between managers of

## بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک تجارت

بهار شانازی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

Baharshanazi۲۰۱۶@gmail.com

محمود رضایی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

Mmrzae@gmail.com

جمال گل محمدی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

Noghte.sar.khat@gmail.com

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی

بین کارکنان بانک تجارت می

باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک تجارت استان آذربایجان غربی می‌باشد که حجم کامل آن برابر ۶۶۲ نفر است. برای محاسبه حجم نمونه آماری از رابطه کوکران استفاده شده که حجم نمونه آماری ۱۹۰ نفر بدست آمده است. برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. نوع روش تحقیق کاربردی، پیمایشی و همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. بسته به سوالات و فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معنادری وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه آماری معنادری وجود دارد. به نحوی که با افزایش هوش

هیجانی کارکنان تعهد سازمانی در ابعاد مختلف آن افزایش می‌یابد. **واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری.

#### مقدمه

هوش به عنوان یکی از وجوه قابل توجه در سازش یافتگی افراد با محیط و از عوامل مهم تفاوت فردی به شمار می‌رود. برخی صاحب نظران هوش را به عنوان ماهیتی واحد و برخی آن را واجد مولفه‌های بی شماری می‌دانند. از زمانی که مفهوم هوش از مطالعات آزمایشگاهی به سطح جامعه، سازمان و روابط بین فردی انتقال یافت مفاهیمی چون هوش بین فردی و هوش هیجانی اذهان پژوهشگران را به خود جلب کرده است (ثمری و طهماسبی، ۱۳۸۶).

انسان از دیرباز به فکر اصلاح و تصحیح شناخت‌ها، دانش‌ها و باورهای خود بوده است، تحقیقات نظری و تجربی همه سعی در تشخیص شناخت‌ها، دانش‌ها و باورهای درست دارند. اما برای اصلاح مهارت‌های هیجانی و افزایش توانایی‌های عاطفی تلاش صورت نگرفته است یا تلاش کمتری انجام شده است. این در حالی است که همان‌گونه شناخت‌های نادرست و غلط به سلامت ذهنی، جسمی و روانی و اجتماعی در نتیجه زندگی افراد آسیب وارد می‌کنند؛ مهارت‌های هیجانی نادرست و عدم توانایی هیجانی نیز سلامت ذهنی، جسمی و روانشناختی افراد تهدید می‌نمایند. افراد مختلف دارای توانایی‌های متفاوتی جهت درک احساسات خود و دیگران هستند و نسبت‌های

گوناگون قادر به درک مدیریت عواطف و احساسات خود می باشند. برخی افراد از احساسات، عواطف و ویژگی های روانی خود آگاه هستند و این بینش و آگاهی ممکن است سایر ویژگی های آنها را تقویت کند. این گونه افراد بصورت خودمختار عمل کرده و از سلامت روانی خوبی برخوردارند و میل دارند دورنمای مثبتی از زندگی داشته باشند. این در حالی است که برخی افراد دیگر اغلب گرفتار احساسات شده و راه گریزی از آن نمی یابند. آنها افرادی ناپایدارند که آگاهی چندانی از عواطف خود ندارند و در نتیجه هیچ گونه کنترلی بر زندگی احساسی خود ندارند(منشئی و همکاران، ۱۳۹۰).

هوش هیجانی شکلی از هوش اجتماعی است که پیش بینی کننده ی مناسبی برای کارآمدی در حیطه های خاصی از نظیر عملکرد شغلی و تحصیلی می باشد که توانایی احساسات و هیجانات خویشتن و دیگران، تمایز بین آنها و استفاده از این اطلاعات را برای هدایت و تفکر و نحوه عمل فرد در بر می گیرد(مامی و وحیدی، ۱۳۹۲). مفهوم هوش هیجانی ژرفای جدیدی به هوش انسان بخشیده و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی از خود گسترش داده است. به عقیده گلن هوش هیجانی عبارت است از شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی، توانایی اداره برای خلق و خو، وضع روانی و کنترل تکانش ها است. هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف در شخص ایجاد انگیزه و شروع دوباره می کند. همچنین فرد را قادر می سازد تا ضمن شناخت

خود و دیگران به ایجاد ارتباطات مناسب با مردم و سازگاری با محیط بپردازد(رضا نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

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 مدیریت منابع انسانی و دولتی و روانشناسی اجتماعی بوده است. در دهه اخیر تحقیقات متعددی در زمینه تعهد سازمانی انجام شده است و بصورت متقن بر این نظر تاکید می شود تعهد سازمانی امری ضروری برای سازمان است(مامی، ۱۳۸۷). نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان است نسبت به سازمان های دیگر است، چرا که نیروی انسانی، مهم ترین منبع هر سازمانی است. کارکنان متخصص وفادار، سازگار با ارزشها و برخوردار از اهداف سازمانی، درای انگیزه ای قوی و متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت در سازمان، از نیازهای اصلی هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیازمند است که فراتر از شرح وظایف تعیین شده و معمولی خود به کار و فعالیت بپردازند. کارکنانی که مایل باشند و بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی به انجام وظیفه بپردازند. وجود چنین نیرویی در هر اداره و سازمان ضمن کاهش جابجایی و غیبت، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی هرچه بهتر اهداف سازمان و فرد خواهد شد(عسگری، ۱۳۸۹)

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری یا بهره‌وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۹). در واقع سرمایه انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری و برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود (Mowday, ۱۹۷۹). تعهد سازمانی را می‌توان به‌عنوان قدرت تشخیص افراد با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد تعهد سازمانی به‌عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را از طریق سازمان تعریف و در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (Guleryaz et al, ۲۰۰۸).

تحقیقاتی در حوزه تعهد سازمانی و هوش هیجانی انجام شده است، که نشان‌دهنده اهمیت متغیرهای هوش هیجانی و تعهد سازمانی می‌باشد.

حسین زاده و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی و تعهد سازمانی بانک‌های ملت و اقتصاد نوین انجام داده‌اند. جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین است که با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر و هوش هیجانی گلمن صورت پذیرفته است. آمارهای توصیفی، شامل جداول فراوانی، میانگین و انحراف معیار می‌باشد و در سطح استنباطی نیز از آزمون ناپارامتریک و برای ارزیابی مدل مفهومی، از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان داد که تقریباً به یک میزان تمام تعهدها (عاطفی، مستمر، هنجاری) در کارکنان بخش‌های مورد مطالعه وجود دارد. رتبه‌بندی سازه‌های هوش هیجانی، نشان داد که سازه‌های همدلی، خودانگیزی، مدیریت هیجانات، خودآگاهی، مهارت‌های اجتماعی به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین میانگین در بین کارکنان هستند. همچنین، بررسی روابط بین سازه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی، همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه‌های خودآگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری؛ سازه‌ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با هر دو نوع تعهد رابطه‌ای معنادار دارند.

رضائیان و کشته‌گر (۱۳۸۷) تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی انجام دادند. بدین منظور، پرسشنامه‌ای برای سنجش این متغیرها طراحی و پس از اطمینان از روایی و پایایی

ابزار اندازه گیری، در میان نمونه ای متشکل از ۸۴ نفر از کارکنان بانک مسکن توزیع شد. روش تحقیق پیمایشی - هم بستگی بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دارای رابطه معنی داری است. از بین ابعاد هوش هیجانی یعنی خودآگاهی عاطفی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) نیز، مدیریت روابط، بیشترین تاثیر را بر تعهد سازمانی نشان داد. در پایان، برای افزایش تعهد سازمانی از طریق افزایش سطح هوش هیجانی، پیشنهاداتی به مدیران ارایه شده است.

بازوند و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی تحت عنوان رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان انجام دادند. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان بود (۵۰ نفر) که به علت کوچک بودن حجم جامعه آماری، نمونه آماری تحقیق برابر با جامعه آماری است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه هوش هیجانی مایر و سالوی (۱۹۹۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) و پرسشنامه رضایت شغلی برافیلد و روت (۱۹۵۱) استفاده شد. تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام انجام گرفت. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد، نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که مولفه های شفاف سازی احساسات و

توجه به احساسات در پیش بینی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنادار است.

عارف و فروتن (۱۳۹۰) تحقیقی تحت عنوان رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان انجام دادند. طرح تحقیق، 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 یو (۱۹۹۰)، مورد سنجش قرار گرفتند. داده های حاصل به وسیله آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، و رگرسیون چند متغیری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل نشان می دهد بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد. یافته های جانبی پژوهش حاضر مشخص می کند 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. هم چنین میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین سطوح مختلف اشتغال متفاوت است.

تحقیقات نشان می دهد که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و بروندهای سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد، به طوری که وجود تعهد سازمانی موجب افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت می شود و با تاثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهره وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می انجامد (جهانگیر و همکاران، ۱۳۸۶)

باتوجه به اهمیت متغیرهای تعهد سازمانی به منظور افزایش بهره وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات، افزایش کارایی و بهره وری، کاهش ترک خدمت، بالا بردن سطح انگیزه کارکنان و علاقه بیشتر آنها به وظایفشان، مدیران باید به موضوع تعهد سازمانی کارکنان توجه کرده و با استفاده از تحقیقات انجام گرفته در این حیطه، عوامل مؤثر بر آنها را در سازمان شناسایی کنند و از آن طریق به بالا بردن سطح تعهد سازمانی در بین افراد سازمان بپردازند. در این زمینه، تحقیقات بسیاری در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است که به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. بیشتر این تحقیقات بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان تأکید داشته‌اند و کمتر ارتباط ابعاد هیجانی و رفتار سازمانی کارکنان بویژه در بانک‌ها توجه شده است. بنابراین ضرورت این نوع تحقیقات که در نهایت منجر به اثربخشی فردی و سازمانی می‌شود از اهمیت زیادی برخوردار است. دیدگاه‌های نوین در باره تعهد سازمانی بر عواملی از جمله خصوصیات شخصی و ویژگی‌های شغلی که بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر گذار است، تأکید می‌کند بر این مبنا در این تحقیق قصد داریم به این پرسش پاسخ بگوییم که آیا بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری در میان کارکنان بانک تجارت وجود دارد؟

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی است. از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات کمی، توصیفی- همبستگی و از نوع پیمایشی و

مطالعات مقطعی است. روش گردآوری داده‌ها بصورت کتابخانه‌ای و میدانی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد بوده است. براین اساس برای متغیرهای مورد بررسی، به ترتیب برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه گلمن (۲۰۰۱) و برای سنجش تعهد سازمانی از مقیاس اندازه‌گیری آلن و مایر (۱۹۹۰) استفاده شده است. روایی ابزار تحقیق از نوع صوری و محتوا بوده است و برای تعیین پایایی این پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که این ضریب به ترتیب برای پرسشنامه هوش هیجانی ۰/۸۷ و برای تعهد سازمانی ۰/۷۸ به دست آمد. در پژوهش حاضر، داده‌ها جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها وارد نرم افزار SPSS شد. بسته به سوالات و فرضیه‌های پژوهش، در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

### یافته‌ها

در این بخش داده‌های گردآوری شده تجزیه و تحلیل شده و هریک از فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته شده است.

**فرضیه اصلی تحقیق:** بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معناداری وجود دارد.

بر اساس جدول (۱) نتایج نشان می‌دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۹ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۶۹ است می‌توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می‌گردد.

**جدول ۱. بررسی رابطه بین هوش هیجان و تعهد**

شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

جدول ۳. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد مستمر

	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رابطه هوش هیجانی و تعهد مستمر	۰/۷۱	۰/۰۰۳

فرضیه فرعی سوم: بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری رابطه آماری معناداری وجود دارد.

بر اساس جدول (۴) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۳ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۵۸ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد هنجاری رابطه معناداری وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد

جدول ۴. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد

هنجاری		
	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رابطه هوش هیجانی و تعهد هنجاری	۰/۵۸	۰/۰۳

#### بحث و نتیجه گیری

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر، نیروی انسانی نسبت به سایر منابع سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است. در واقع سرمایه انسانی حیاتی ترین

#### سازمانی

	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی	۰/۶۹	۰/۰۰۹

فرضیه فرعی اول: بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی رابطه آماری معناداری وجود دارد.

بر اساس جدول (۲) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۷۳ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد عاطفی رابطه معناداری وجود دارد، شدت رابطه قوی و جهت رابطه مستقیم است. بنابراین فرضیه تحقیق تایید می گردد.

جدول ۲. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد

#### عاطفی

	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رابطه هوش هیجانی و تعهد عاطفی	۰/۷۳	۰/۰۰۰

فرضیه فرعی دوم: بین هوش هیجانی و تعهد مستمر رابطه آماری معناداری وجود دارد.

بر اساس جدول (۳) نتایج نشان می دهد که سطح معناداری ۰/۰۰۳ و کمتر از ۰/۰۵ است و ضریب همبستگی ۰/۷۱ است. می توان بیان کرد بین هوش هیجانی و تعهد مستمر رابطه معناداری وجود دارد،

عنصر راهبردی و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارآیی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزشهای سازمان عامل برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر است. نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی که حاضر باشد فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند عامل مهمی در اثربخشی سازمانی محسوب می شود. از عواملی که بر تعهد نیروی سازمان تاثیر گذار است هوش هیجانی است. هوش هیجانی نشان دهنده مجموعه توانایی هایی است که کارمندان توان پاسخگویی به استرس محل کار و رفتارهای هیجانی خود و دیگران می دهد. هوش هیجانی در کلیه سطوح کاری از اهمیت بیشتری نسبت به مهارت های فنی و ضریب هوشی تحصیلی برخوردار است. عبارتی دیگر فردی که بهترین دوره های آموزشی را پشت سر گذاشته و از سطح بالای هوش تحصیلی برخوردار باشد اما مهارت های هوش هیجانی وی توسعه نیافته باشد، چنین شخصی نمی تواند در سازمان کارآیی و اثربخشی لازم را داشته باشد. بر این مبنای هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی می باشد. یافته تحقیق نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معناداری وجود دارد که با نتایج تحقیقات حسین زاده و همکاران (۱۳۹۴)، بازوند و همکاران (۱۳۹۲) همسو بوده است. همچنین یافته ها نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه آماری معناداری وجود دارد با نتایج

تحقیقات عارف و فروتن (۱۳۹۰) و رضائیان و کشته گر (۱۳۸۷) همسو بوده است. در راستای نتایج تحقیق پیشنهاد می شود که مدیران بانکی علاوه بر دوره های فنی و تخصصی، دوره های اجتماعی و روانشناختی برای کارکنان خود تدوین کنند و شرایط تقویت و افزایش هوش هیجانی کارکنان را فراهم آوردند. همچنین به منظور مشارکت بیشتر کارکنان در سطوح مختلف تصمیم گیری، زمینه مشارکت مستقیم کارکنان را فراهم نمایند.

#### منابع

امامی، مصطفی، تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن، فصلنامه راهبردی مدیریت، سال اول، شماره اول، پاییز و زمستان ۱۳۸۷، ۱۴۰-۱۲۷.

بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد و اسماعیلی، محمدرضا، رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ادراه کل تربیت بدنی لرستان، فصلنامه مدیریت، دوره پنجم، شماره چهارم، بهار و تابستان ۱۳۹۲، ۱۴۳-۱۲۵.

ثمیری، علی اکبر و طهماسبی، فهیمه، بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال نهم، شماره سی و پنج، پاییز ۱۳۸۷، ۱۲۸-۱۲۰.

جهانگیر، فریدون، یازارگادی، مهرنوش، محفوظ پور، سعادت و اکبرزاده باغبان، علیرضا، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش های داخلی جراحی بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، پژوهنده مجله پژوهشی دانشگاه علوم



Mowday, R. (۱۹۷۹). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*. vol. ۱۴. No.۱. PP:۲۲۴-۲۴۷.

Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan.(۲۰۰۸). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses. *Aquestionnairesurvey.Internationaljournal of nursing studies*.Ns: ۱۳۰۴, P: ۱۱.

### بازاریابی

شناسایی عوامل موفقیت بازاریابی حفره ای در صنعت

پوشاک داخلی و مقایسه آن با پوشاک خارجی

نویسندگان: دکتر علیرضا حسین پورسنبللی ، سامران

ملاکه

چکیده

هدف از تحقیق حاضر شناسایی عوامل موفقیت بازاریابی حفره ای در صنعت پوشاک داخلی و مقایسه آن با پوشاک خارجی می باشد. روش تحقیق توصیفی از نوع کاربردی بوده، به لحاظ روش جمع آوری اطلاعات میدانی بود و با استفاده از توزیع پرسشنامه در میان مدیران، کارشناسان تولید، کارشناسان بازاریابی، مدیران فروش شرکتهای تولید کننده پوشاک در آذربایجان شرقی که مطالعه موردی آن بر روی

پزشکی شهید بهشتی، سال دوازدهم، شماره پنجم،

پاییز و زمستان ۱۳۸۶، ۴۱۶-۴۰۵.

حسین زاده، معصومه، فخریان، سارا و باغچه سرایی،

محبوبه، بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد

سازمانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع

انسانی، سال هفتم، شماره اول، بهار و تابستان

۱۳۹۴، ۳۷-۲۰.

رضا نژاد، محمد طاهر، نوریان، خیرالله، غفاریان، حمید

رضا و حسن زاده، نسرین، ارتباط بین مولفه های

هوش هیجانی با موفقیت تحصیلی و افسردگی در

دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، فصلنامه

ارمغان دانش، دوره نوزدهم، شماره دوم، پاییز و

زمستان ۱۳۹۳، ۱۹۴-۱۸۸.

رضائیان، علی و کشته گر، عبدالعلی، بررسی رابطه

هوش هیجانی و تعهد سازمانی، فصلنامه پیام

مدیریت، دوره چهارم، شماره ۲۷، بهار و تابستان

۱۳۸۷، ۳۹-۲۷.

عارف، مسعود و فروتن، فریده، رابطه هوش معنوی و

تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارمندان،

فصلنامه تحقیقات روانشناختی، دوره سوم، شمار

یازدهم، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، ۸۹-۷۵.

منشئی، غلامرضا، مظاهری، محمد مهدی و خیام، زهره،

رابطه هوش هیجانی و افسردگی در میان

دانشجویان روانشناسی، فصلنامه یافته های نو در

روانشناسی، سال ششم، شماره هجدهم، پاییز و

زمستان ۱۳۹۰، ۴۶-۳۵.

مهداد، علی، ۱۳۸۹، روانشناسی امور کارکنان، اصفهان،

نشر جنگ.