

## تأثیر شایستگی‌های عاطفی - اجتماعی کارکنان بر تعهد سازمانی

حسین مرادی<sup>۱</sup>، الهه صادقی<sup>۲</sup><sup>۱</sup> کارشناسی ارشد کامپیوتر، اداره تامین اجتماعی، رفسنجان، ایران.<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، اداره تامین اجتماعی، رفسنجان، ایران.

## چکیده

هر قدر تعهد سازمانی افزایش پیدا کرده و رفتار و عملکرد کارمندان مورد توجه قرار نگیرد، کاهش واضحی را در موفقیت سازمان شاهد خواهیم بود. حمایت از کارکنان با رفتار مثبت برای حفظ آنان در حرفه خود ضرورت دارد. امروزه کارشناسان مدیریت معتقدند چنانچه نیازهای واقعی کارمندان به درستی درک نشود و مدیران درصدد ارضای آنها برنیایند، بهره‌وری در سازمان کاهش می‌یابد زیرا علاقه‌مندی و نگرش مثبت به شغل سبب تلاش و کوشش کاری بیشتر و در نتیجه باعث کاهش هزینه‌ها می‌شود. هدف از این پژوهش، بررسی رابطه بین شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی کارکنان و تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد. این پژوهش با استفاده از مطالعات مقطعی و روش توصیفی از نوع همبستگی در جامعه آماری کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان انجام گردیده است. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۰ نفر انتخاب شده اند که از نمونه گیری به روش طبقه ای تصادفی متناسب با حجم طبقه استفاده شده است. برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی کارکنان و پرسشنامه تعهد سازمانی استفاده شده است. در این تحقیق جهت توصیف داده های جمع آوری شده، از انواع آماره های توصیفی و همینطور انواع آماره های استنباطی استفاده شده است و در نهایت اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی، تعهد، سازمان.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## مقدمه

هر سازمانی با انجام دادن وظایف چند گانه یا تخصصی، هدفهای عام یا خاصی را برای جامعه و مردم آن متحقق می سازد از جمله عواملی که در بقای سازمانها بسیار مؤثر است و همواره مدنظر مسئولان و مدیران سازمانها می باشد، نیروی انسانی است. این هدفها و وظایف بسیار دشوارتر و پیچیده تر از آنند که بوسیله یک فرد یا گروه کوچک تحقیق پذیر و انجام یافتنی باشد. از این رو گردش امور زندگی، وابسته به سازمانها و پیشرفت و بقای جامعه تابع کار و عملکرد موثر آنهاست (علاقه بند ۱۳۹۳: ۲۱). افرادی که دارای شایستگی اجتماعی است، میتواند از قابلیتهای فردی و شرایط محیطی خود استفاده مؤثری کند و به خوبی میتواند این قابلیتها و تواناییها را توسعه دهد. رویکرد مشابهی وجود دارد که میگوید شایستگی اجتماعی، شخص را قادر میکند تا رفتارهای اجتماعی مورد نظر را انجام دهد و روابط بین فردی اش را به گونه ای تقویت کند که به علایق و منافع دیگران هم احترام بگذارد. اگر شخصی بتواند بر رفتار دیگران، به طریقی تأثیر بگذارد که از نظر اجتماعی مقبول است، دارای شایستگی اجتماعی قلمداد می شود (ریچ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۵۸). اندیشمندان مدیریت و روانشناسی با مدنظر قرار دادن شایستگی عاطفی و اجتماعی معتقد است که تعاملات با سایر افراد به رشد شایستگی عاطفی کمک می کند و شایستگی عاطفی نیز به نوبه خود به رشد شایستگی اجتماعی و ایجاد انگیزه پیشرفت در کارکنان کمک می نماید. عواطف و احساسات در تعاملات اجتماعی حائز اهمیت اند زیرا بر این که چگونه فرد رفتار می کند تأثیر می گذارند و به درک و پیش بینی رفتار دیگران کمک می کنند. شایستگی عاطفی و اجتماعی یک توانایی آموخته شده و اکتسابی است که ریشه در هوش عاطفی داشته و در عملکرد شغلی و انگیزه پیشرفت کارکنان موفق نقشی اساسی ایفا می نماید (وایرا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸).

هم از نظر سازمانی و هم از نظر فردی، تعهد سازمانی بعنوان یک موضوع مثبت شناسایی می شود که بر عملکرد سازمانی و فردی اثر می گذارد. فرد زمان زیادی را صرف کار می کند و شغل فرد بطور مستقیمی بر کیفیت زندگی فرد تأثیر گذار است. تعریفی که می توان از تعهد سازمانی ارایه داد عبارت است از اینکه منظور از تعهد سازمانی توجه افراد به وظایف و مسئولیت های شغلی و انجام درست و معقول کار بوده که نهایتاً موفقیت سازمان متبوع را به همراه دارد (حسینی و مهدی زاده، ۱۳۸۹: ۱۶).

کوتاهی در امر تحقیق و بررسی تعهد سازمانی، منجر به افزایش هزینه های هنگفت ناشی از ترک خدمت کارکنان و جذب نیروهای جدید، ایجاد مکانیزمهای کنترل و نظارت دقیق پیچیده دارد. اگر سازمانها به منافع که تعهد سازمانی در بردارد توجه داشته باشند، بالا بردن سطح تعهد در میان کارکنان معنای خاصی خواهد یافت (گل پرور و عریضی، ۱۳۸۷: ۴۱).

## روش شناسی

پژوهش حاضر، با توجه به موضوع، هدف، فرضیات و اطلاعات مربوط به آن به صورت توصیفی از نوع همبستگی می باشد. این تحقیق از نظر هدف نیز جزء تحقیقات کاربردی است که به شیوه تحقیقات میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته است. انتخاب روش تحقیق بستگی به هدف، ماهیت و موضوع تحقیق و نیز امکانات اجرایی آن دارد. تحقیق از لحاظ ماهیت و هدف، به تحقیق بنیادی، کاربردی و توسعه ای تقسیم می شود. در پژوهش توصیفی به معنی اخص آن، محقق الزاماً در پی کشف و توضیح روابط، همبستگی ها و احتمالاً آزمودن فرضها و پیش بینی رویدادها نیست، بلکه توجه او بیشتر در جهت توصیف موقعیتها، براساس اطلاعاتی است که صرفاً جنبه توصیفی دارد.

<sup>۱</sup>.Rich<sup>۲</sup>.Veira

### جامعه و نمونه ی آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان می باشد که تعداد آنها ۱۴۱ نفر می باشد. به منظور تعیین نمونه آماری مورد نیاز، از جدول مورگان استفاده شده است که براساس آن حجم نمونه برابر با ۱۲۰ نفر می باشد.

### ابزار جمع آوری داده ها

در این پژوهش جهت جمع آوری داده ها، از دو پرسشنامه استفاده می گردد. پرسشنامه الف، که برای سنجش شایستگی های عاطفی-اجتماعی مورد استفاده قرار می گیرد، که به صورت پنج گزینه ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) طراحی شده است. به گزینه خیلی کم نمره ۱، کم نمره ۲، متوسط نمره ۳، زیاد نمره ۴ و خیلی زیاد نمره ۵ اختصاص داده می شود. پرسشنامه ب، برای سنجش تعهد سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است که به صورت مقیاس پنج درجه ای از خیلی کم تا خیلی زیاد طراحی شده است و به ترتیب از نمره ۱ تا ۵ نمره گذاری گردیده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده ها

در قسمت تحلیل داده ها به بررسی فرضیه های تحقیق پرداخته شد. قبل از آزمون فرضیه ها، نرمال بودن (توزیع طبیعی داشتن) متغیرهای مورد مطالعه توسط آزمون کولوموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه ای (K-S) بررسی شد. فرض نرمال برای تمام متغیرها برقرار بود. برای بررسی فرضیات به دلیل برقرار بودن فرض نرمال برای هر دو متغیر از همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شد. برای بررسی آزمون های جانبی تحقیق از تحلیل t-مستقل (دو نمونه ای) و مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS ویراست ۲۰، Excel و Lisrel استفاده شد و سطح معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

### یافته ها

**بین شایستگی های عاطفی-اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.**

مقدار ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین دو متغیر شایستگی های عاطفی-اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان به ترتیب برابر ۰/۶۶۹ و ۰/۶۴۲ محاسبه شد که نشان دهنده رابطه معنی دار بین این دو متغیر است ( $P < 0/05$ ). این رابطه به صورت مستقیم می باشد یعنی با افزایش شایستگی های عاطفی-اجتماعی، تعهد سازمانی نیز افزایش خواهد یافت.

**بین شایستگی های عاطفی-اجتماعی و تعهد عاطفی کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.**

مقدار ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین دو متغیر شایستگی های عاطفی-اجتماعی و تعهد عاطفی کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان به ترتیب برابر ۰/۷۰۶ و ۰/۶۸۰ محاسبه شد که نشان دهنده رابطه معنی دار بین این دو متغیر است ( $P < 0/05$ ). این رابطه به صورت مستقیم می باشد. یعنی با افزایش شایستگی های عاطفی-اجتماعی، تعهد عاطفی نیز افزایش خواهد یافت.

بین شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی و تعهد هنجاری کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.

مقدار ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین دو متغیر شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی و تعهد هنجاری کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان به ترتیب برابر  $0/579$  و  $0/575$  محاسبه شد که نشان دهنده رابطه معنی دار بین این دو متغیر است ( $P < 0/05$ ). این رابطه به صورت مستقیم می‌باشد. یعنی با افزایش شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی تعهد هنجاری نیز افزایش خواهد یافت.

بین شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی و تعهد مستمر کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد.

مقدار ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن بین دو متغیر شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی و تعهد مستمر کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان به ترتیب برابر  $0/391$  و  $0/373$  محاسبه شد که نشان دهنده رابطه معنی دار بین این دو متغیر است ( $P < 0/05$ ). این رابطه به صورت مستقیم می‌باشد. یعنی با افزایش شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی، تعهد مستمر نیز افزایش خواهد یافت.

### بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی شهرستان رفسنجان رابطه معنا داری وجود دارد.

تعهد سازمانی موثر در رابطه با نگرش های مربوط به شغل و پیش بینی های آتی مربوط به کار مثل قصد ترک خدمت، تعهد حرفه ای، شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی، عملکرد فرد، نقش های متعارض و مبهم کمتر و آماده سازی کارکنان برای تغییر مورد توجه قرار گرفته است. عدم تعهد سازمانی در بین کارمندان می تواند سلامت جسمی، روانی و کیفیت زندگی آنان را مورد تهدید قرار داده و به صورت مانعی برای دستیابی به اهداف توسعه فردی و اجتماعی آنان عمل کند. عدم تعهد سازمانی می تواند این پیامدها را به دنبال داشته باشد: ۱- ترک خدمت، ۲- غیبت، ۳- تاخیر، ۴- عدم مشارکت، و ۵- ضعف عملکرد. کاهش تعهد وضع بسیار دشواری را ایجاد کرده و اثر بخشی فردی و سازمانی را به خطر می اندازد. تحقیقات نشان داده است که کارکنان با شایستگی‌های عاطفی-اجتماعی سازمانی نسبت به سازمان متعهدترند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۷). یکی از مسائل مهم در سازمان‌ها ایجاد ارتباط مناسب بین کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمان است. با استفاده درست از ابزارهای مدیریتی و ایجاد جو مناسب در سازمان می‌توان از نیروی سازمان با بهره‌وری بالاتری استفاده نمود و ارتباطات درون سازمانی را بهبود بخشید. افراد بر حسب اینکه چگونه بتوانند خود را با همکاران و زیردستان خود همراه کنند می‌توانند در امور مختلف مشغول به کار شوند. ابعاد مختلفی از ویژگی‌های فردی مانند حس وظیفه‌شناسی، تلقی مثبت فرد از خود، عزت نفس، تعهد، حالات عاطفی و تعامل با محیط می‌توانند بر پذیرش نقش‌های مختلف در سازمان توسط فرد و پذیرفته شدن فرد توسط همکاران و محیطش مؤثر باشد. در این میان حالات عاطفی علائم اجتماعی هستند که توسط سایر افرادی که در محیط هستند دریافت، تفسیر و پاسخ داده می‌شوند و مورد تامل قرار می‌گیرند (دایا<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۱۹). افرادی که دارای شایستگی اجتماعی است، می‌توانند

<sup>۳</sup>. Dhaya

از قابلیت‌های فردی و شرایط محیطی خود استفاده مؤثری کند و به خوبی میتواند این قابلیت‌ها و توانایی‌ها را توسعه دهد. رویکرد مشابهی وجود دارد که میگوید شایستگی اجتماعی، شخص را قادر میکند تا رفتارهای اجتماعی مورد نظر را انجام دهد و روابط بین فردی اش را به گونه ای تقویت کند که به علایق و منافع دیگران هم احترام بگذارد. اگر شخصی بتواند بر رفتار دیگران، به طریقی تأثیر بگذارد که از نظر اجتماعی مقبول است، دارای شایستگی اجتماعی قلمداد می‌شود (ریچ و همکاران، ۲۰۱۰: ۵۸). برخی از مهارت‌های تشکیل دهنده شایستگی عاطفی عبارتند از آگاهی از حالت عاطفی خود، تعبیر و تفسیر عواطف دیگران، بیان و مطرح نمودن موفقیت آمیز عواطف خود، بروز تعهد سازمانی در افراد و توانایی همدلی و همدردی کردن با دیگران (سارامپوت<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲: ۳۰). شایستگی عاطفی - اجتماعی از عواملی است که می‌تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان، نقش مهمی ایفا کند (مقدمی و دیگران، ۱۳۸۹).

## مراجع

۱. حسینی، و مهدی زاده اشرفی م.، ع.، ۱۳۸۹، شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۱۸.
۲. علاقه بند، ع.، ۱۳۹۳، نظام اداری شرط لازم توسعه، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۶۹.
۳. زارعی متین، ب.، ۱۳۸۸، تئوریهای رفتار سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات هیات.
۴. گل پرور، م.، و عریضی سامانی، ح.، ۱۳۸۷، پیش بینی تعهد سازمانی و مؤلفه های آن براساس متغیرهای هفده گانه فردی و سازمانی، دانش و پژوهش در روان شناسیدانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره ۲۹.
۵. مقدمی، ا.، و حاج کریمی، ع.، و بنیادی، ع.، ۱۳۸۹، بررسی تاثیر شایستگی های هوش عاطفی، شناختی و اجتماعی در شایستگی های مدیران منابع انسانی، اندیشه مدیریت راهبردی، دوره ۵، شماره ۱.
۶. Dhaya J. ۲۰۰۷., The rille ff exeerience in the eevelmmment ff aar managers' sccial competencies, A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Commerc, Department of Management, Rhodes University.
۷. Ritchie, C.Y., Laschinger H.K.S., Wong, C. ۲۰۱۰., The Effects of emotionally competence leaership eehaviuur nn emergency staff nurses' wrlll ace emwwwrment and rr ganizatinnal commitment, Nursing Leadership, Vol. ۲۲, No. ۱.

<sup>۴</sup>.Sarampot

۸. Sarampote N.C. ۲۰۱۲, The sibling relationship and its contribution to social and emotional competence in middle childhood. A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy at George Mason University
۹. Vieira R.M. ۲۰۰۸., Exploring the relationship between emotional competence and leadership performance in corporate managers. A Dissertation Submitted to the Faculty of the Graduate School of Applied and Professional Psychology of Rutgers the State University of New Jersey in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Psychology.

