

# بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس پیشگیری استان سمنان

ابوالفضل اسکندریون<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۵/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۷/۱۱

## چکیده

نیروی انسانی یکی از ارکان سازمان بوده و نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی در هر سازمانی مطرح می باشد و در هرسازمانی تلاش هایی برای متعهد کردن افراد در جهت باقی ماندن در سازمان و افزایش بهره وری صورت می گیرد و سازمانی موفق است که دارای کارکنان با انگیزه و متعهد باشد. انگیزه و هوش هیجانی از اساسی ترین عوامل بهره وری هستند، لذا هدف از این مقاله بررسی رابطه هوش هیجانی دارای مولفه های خودآگاهی، خود تنظیمی، مهارت اجتماعی، همدلی و انگیزش با تعهد سازمانی که خود دارای مولفه های تعهد مستمر، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری می باشد.

این تحقیق از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نوع همبستگی می باشد و به منظور تدوین چارچوب نظری تحقیق از روش کتابخانه ای و به منظور آزمون فرضیه ها و جمع آوری داده ها از روش میدانی استفاده می شود و نمونه تصادفی انتخاب شده از جامعه آماری تعداد ۲۴۸ نفر بوده که بین آنها پرسشنامه توزیع شد (هوش هیجانی سیبریاسینگ و تعهد سازمانی پرسشنامه آلن مایر). به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده از روش معادلات ساختاری (Lisrel) به منظور تعیین رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی استفاده شد که در انتها مشخص گردید بین انگیزش و تعهد سازمانی در پلیس پیشگیری استان سمنان رابطه معنی داری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، تعهد سازمانی، پلیس پیشگیری، استان سمنان.

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد شاهرود، جمعی فرماندهی انتظامی شهرستان شاهرود.

## مقدمه

نیروی انسانی شاغل در هر سازمان و شرکت، مهمترین سرمایه آن سازمان می باشد، بنابراین بقا آنها در سازمان حائز اهمیت می باشد. تعهد سازمانی تمایل قوی کارکنان برای بقا در یک سازمان است. در تعهد سازمانی، فرد سازمان را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن باشد، به عبارت دیگر تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان است. از نظر مورو، در بین اشکال تعهد کاری، تعهد سازمانی مهمتر از سایر ابعاد تعهد کاری است، یکی از دلایل اهمیت فراوان آن وجود شواهدی است که موید همبستگی بالا و مثبت بین تعهد سازمانی اعضا و عملکرد و بهره وری سازمانی از یک سو و همبستگی منفی و بالا بین تعهد سازمانی با غیبت، تاخیر کارکنان و جابجایی آنها از سوی دیگر است. طبق تحقیقات صورت گرفته عواملی مانند: ویژگی های فردی، سازمانی، غیرسازمانی و... بر تعهد سازمانی تاثیرگذار می باشند. علاوه بر این از سال ۱۹۹۰ که موضوع هوش هیجانی مطرح شد، نویسندگان اذعان دارند که ۸۰٪ موفقیت فرد به عامل هوش هیجانی و تنها ۲۰٪ آن به بهره هوش افراد بستگی دارد. با توجه به اهمیت هوش هیجانی به نظر می رسد هوش هیجانی به عنوان یک عامل اثرگذار بر تعهد سازمانی می باشد.

در گذشته مدیران برای به استخدام درآوردن کارکنان توجه خود را بر روی هوشبهر متمرکز می نمودند و هیجانان را به عنوان اخلاص گر منطبق عملیات سازمانی می پنداشتند. اما امروزه با در نظر گرفتن تحقیقات فراوانی که انجام گرفته محققین به این نتیجه رسیده اند که صرفاً هوشبهر نمی تواند عامل موفقیت افراد در کار و زندگی باشد. امروز عقیده بر این است که هوشبهر همراه با هوش هیجانی منجر به موفقیت می شود (حسین بیگی، ۱۳۸۵). هوش هیجانی به نظر می رسد می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تامین رضایت آنها باشد (شفقی زاده، ۱۳۸۴). عوامل متعددی در تعهد سازمانی موثرند از جمله نوع شغل، فرصت های استخدامی دیگر، محیط کاری و از جمله خصوصیات فردی که به نظر می رسد با تعهد سازمانی ارتباط داشته باشد هوش هیجانی است.

## بیان مسئله

با پیچیده تر شدن روز افزون جوامع امروزی به طور حتم رسالت سازمان ها در جهت برآوردن انتظارات افراد جامعه حساس تر و با اهمیت تر می شود به طور کلی می توان ادعا نمود دنیای ما دنیای سازمان هاست، آنچه امروزه در سازمان ها از اهمیت خاصی برخوردار است نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی سازمان ها می باشد. امروزه سازمان هایی موفق هستند که دارای کارکنان توانمند و متعهد که تاکید بر مشتری مداری و افزایش بهره‌وری داشته و بطور مرتب سیستم‌ها و فرآیندهای کاری را بهبود بخشند بطوریکه تعهد سازمانی پیوند افراد با سازمان است (لیچ، ۲۰۰۵). با توجه به اهمیت تعهد سازمانی کارکنان در مطالعات مربوط به رفتار سازمانی، عوامل و متغیرهای مختلف تاثیر گذار بر آن مورد بررسی قرار گرفته است. تعهد سازمانی دارای پیامدهای مثبت بسیاری است که موجب توجه سازمان‌ها به آن گردیده است. کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود داشته، مدت بیشتری در سازمان مانده و کار بیشتری کرده و تاخیر و غیبت کمتری دارند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند. تعهد سازمانی می‌تواند اطلاعات مفیدی جهت برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی، عملکرد بالا، کاهش غیبت و تاخیر در اختیار مدیران قرار دهد. افزایش تعهد سازمانی باعث می‌شود که افراد بیشتر تلاش کنند و در نتیجه عملکرد بهتری ارائه دهند. سطح بالای تعهد استمرار خدمت کارکنان در سازمان را سبب می‌شود در این حالت وفاداری به سازمان علی‌رغم فشارهای خارجی، در حد بالا و مطلوب قرار دارد. یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد به همکاری در جهت نیل به هدف‌های سازمانی است. مدیریت صحیح در سازمان‌ها ایجاب می‌کند که مدیران به شناخت و پیش بینی انگیزه‌های نیروی انسانی خود همت گمارند تا بتوانند با ارضای صحیح و به موقع آنها، زمینه فعالیت و بازدهی بیشتر آنان را در جهت اهداف سازمانی فراهم نمایند. در این صورت مدیران می‌توانند ضمن فراهم نمودن زمینه توسعه و تکامل حرفه‌ای، اجتماعی روحی کارکنان تعهد کاری کارکنان خود را در حد مطلوب افزایش دهند.

## تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی

به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵). پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهدسازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اورایی (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می‌کنند (به نقل از رنجبریان، ۱۳۷۵). تعهد سازمانی عبارت است از نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل)، که در آن مشغول به کار هستند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون، ۱۳۷۶).

شeldon تعهد سازمانی را چنین تعریف می‌کند: نگرش یا جهت‌گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می‌کند. کانتر نیز تعهدسازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم‌های اجتماعی می‌داند (به نقل از اسماعیلی، ۱۳۸۰). به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آن‌ها حفظ کند (به نقل از ساروقی، ۱۳۷۵). تعریف تعهد سازمانی با تأکید بر بعد رفتاری عبارت است از قصد و نیت کارکنان به ماندن در سازمان. آلن و میر (۱۹۹۱) تعهد سازمانی در این مفهوم را به سه شکل تقسیم نموده‌اند:

- ۱- تعهد عاطفی<sup>۱</sup>: بیانگر وابستگی عاطفی فرد به سازمان است. این شکل تعهد سازمانی با تعهد نگرشی رابطه بسیار نزدیکی دارد و به عنوان وابستگی و تعلق خاطر به سازمان از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و میل به ماندن تعریف می‌شود (مشبکی، ۱۳۷۶).
- ۲- تعهد مستمر<sup>۲</sup>: در بردارنده هزینه‌های متصور ناشی از ترک سازمان است. یعنی تمایل فرد به ماندن در سازمان بیانگر آن است که وی به آن کار احتیاج دارد و کار دیگری نمی‌تواند انجام دهد. هرچه میزان سرمایه‌گذاری‌های فرد در سازمان بیشتر باشد احتمال ترک

<sup>۱</sup> Affective Commitment

<sup>۲</sup> Continual Commitment

خدمت در او کاهش و لذا میزان تعهد سازمانی (به معنای میل به ماندن) افزایش می یابد و هر قدر زمان ادامه کار افراد در یک سازمان طولانی تر شود احتمال از دست دادن چیزهایی که طی این سال ها سعی کرده اند آن ها را برای خود حفظ کنند، بیشتر می شود. بسیاری از مردم خود را متعهد و ملزم به ادامه کار می دانند فقط به این سبب که نمی خواهند آن را از دست بدهند چون جایگزینی ندارند. این افراد دارای درجه بالایی از تعهد مستمر کاری هستند. امروزه افزایش ابراز تمایل به ترک کار بازتابی است از کم اهمیت شدن تعهد مستمر (گرینبرگ و بارون، ۲۰۰۰).

۳- تعهد هنجاری<sup>۱</sup>: الزام و احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان را نشان می دهد. تعهد هنجاری اشاره دارد به احساس الزام کارمند به ادامه کار در یک سازمان به سبب فشاری که از سوی دیگران بر او وارد می شود. آن ها که دارای درجه بالایی از تعهد هنجاری هستند به شدت نگران هستند که اگر کار خود را ترک کنند دیگران درباره ایشان چه قضاوتی خواهند داشت. این گونه اشخاص میل ندارند مدیر یا کارفرمای خود را ناراحت سازند و نگرانند که استعفایشان موجب ایجاد نگرش نامطلوبی از سوی همکارانشان شود. این سه شکل تعهد سازمانی در نمودار ۱، نمایش داده شده است. به طور خلاصه در این مفهوم سازی، کارکنان در سازمان می مانند (تعهد سازمانی) چون «می خواهند بمانند» (تعهد عاطفی) یا «نیاز دارند که بمانند» (تعهد مستمر) و یا احساس می کنند که «می بایست بمانند» (تعهد هنجاری).

### هوش هیجانی:

معانی هوش در فرهنگ های مختلف به شکل گوناگونی وجود دارد اما به گونه کلی می توان هوش را از دیدگاه وکسلر چنین تعریف کرد: هوش مجموعه یا کل قابلیت فرد برای فعالیت هدفمند، تفکر منطقی و برخورد کارآمد با محیط است (اتکینسون، ۱۹۸۵). گلن معتقد است: بهره هوشی در بهترین حالت خود تنها عامل ۲۰ درصد از موفقیت های زندگی است. ۸۰ درصد موفقیت ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می دهد. هوش هیجانی که به اختصار EI گفته

---

<sup>1</sup> Normative Commitment

می‌شود و معمولاً معیار ارزیابی آن را ضریب هوش هیجانی یا EQ می‌نامند، به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجانات خود و دیگران، دلالت دارد.

### مهارت‌های هوش هیجانی در مدیریت

برادبری و گریوز (۱۳۸۶) معتقدند که چهار مهارت هوش هیجانی به دو گروه از قابلیت‌های فردی و قابلیت‌های اجتماعی تقسیم می‌شوند. قابلیت فردی عبارتند از: خودآگاهی و خودنظم‌دهی و قابلیت‌های جمعی عبارتند از: آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه.

#### ۱- خود آگاهی:

خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساس‌ها نشان از درک خویشتن و بصیرت روانشناسانه دارد. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین، فرد را دچار سرگردانی می‌کند. در مقابل اطمینان نسبت به احساسات خود، سبب هدایت بهتر فرد در زندگی می‌شود. بنابراین این دسته از افراد در زمینه اتخاذ تصمیمات شخصی از انتخاب همسر تا انتخاب شغل احساس اطمینان بیشتری دارند. مدیران و رهبرانی که درجه‌ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساس‌هایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی‌شان تأثیر می‌گذارد. آنها با یک احساس قوی از خود آگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت‌هایشان کوشا هستند و می‌دانند چه وقت در خواست کمک کنند.

#### ۲- خود نظم‌دهی:

کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خود آگاهی شکل می‌گیرد. افرادی که در این مهارت قوی هستند با سرعت بیشتری می‌توانند ناملازمات زندگی را پشت سر بگذارند و این خصیصه را کلید بهزیستی عاطفی می‌دانند. افرادی که به لحاظ این احساس ضعیفند، دائماً با احساس نومیدی و افسردگی مواجه‌اند. مدیران و رهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عامل خود نظم‌دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که

سازمان ها مستهلک می شوند و فناوری کار با سرعتی گیج کننده تغییر شکل می یابد، فقط افرادی که برهیجان هایشان تسلط یافته اند قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

### ۳- آگاهی اجتماعی:

هدایت احساس ها در جهت هدف خاص برای تمرکز، توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساس ها زمینه ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساس های خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می کنند مولد و مؤثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارات خود و هر کس دیگر حرکت می کنند. کلید واژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام بهتر شغل مبادرت می کنند و یک انرژی خستگی ناپذیر برای انجام دادن کارها نشان می دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلهشان را برای خودشان دوست دارند، به سازمانی که در آن مشغول به کارند، احساس تعهد می کنند و به طور قابل ملاحظه ای موقعی که علایم بر ضد آنهاست، خوش بین باقی می مانند.

### ۴- مدیریت رابطه:

هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساس های دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می کند. افرادی که در این مهارت توانایی های زیادی دارند، در هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران نیاز دارد، به خوبی عمل می کنند و ستاره های اجتماعی هستند. فقدان این مهارت می تواند باعث شود که با هوش ترین افراد، در ارتباطات خود احساس عجز و ناتوانی کنند. رهبرانی که دارای سطوح بالایی از توانایی های هیجانی می باشند، اغلب با روحیه هستند. این افراد در مدیریت گروهی ماهر هستند (مختاری پور و سیادت، ۱۳۸۴). فقدان این مهارت باعث می شود که با هوش ترین افراد در ارتباطات خود احساس عجز کنند (گلمن، ۱۳۸۲).

##### ۵- انگیزه و خلق و خوی عمومی:

به توانایی آشکار کردن خلقیات مثبت، لذت بردن از خلقیات مثبت و تجربه و ابراز عواطف مثبت اشاره دارد. یکی از بزرگترین چالش‌های قرن بیست و یکم برقراری روابط است. با توسعه روزافزون بزرگراه‌ها برای سرعت بالا، گسترش فن‌آوری و افزایش رقابت‌های جهانی، مردم درحین تقویت زمینه فردی، با وظیفه حفظ روابط حرفه‌ای خود روبرو هستند. تفاوت بین رابطه حرفه‌ای و زمینه فردی مسیری است که می‌پیمایند. اگر توازن داشته باشید هر دو را به نحو مطلوب انجام خواهید داد و اگر نتوانید یکی از آن دو یا حتی هر دو را حفظ کنید شکست خواهید خورد. یکی از راه‌های جلوگیری از این شکست‌ها آموختن روابط انسان بر پایه قابلیت‌های هوش هیجانی - کنترل هیجانات می‌باشد و این یک ضرورت تام است (گلمن، ۱۹۹۴).

از این‌رو مفهوم هوش هیجانی و روابط مبتنی بر آن اهمیت ویژه‌ای دارد. در سال‌های اخیر مفهوم هوش تنها به عنوان یک توانایی شناختی در نظر گرفته نمی‌شود بلکه به حوزه‌های دیگر مانند: هوش هیجانی، هوش طبیعی، هوش وجودی و هوش معنوی گسترش یافته است. توجه به عامل انسانی مهم‌ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آنهاست. سازمان نیروی انتظامی یکی از سازمان‌های مهم و تأثیرگذار در جامعه بوده (حاجی عموعصار، ۱۳۸۷). در نیروی انتظامی نیز به مثابه همه سازمان‌ها، نیروهای انسانی، سرمایه‌هایی پراهمیت تلقی می‌شوند که مدیران، برای ارتقاء توانمندی‌ها و کارایی‌های آنان سرمایه‌گذاری‌های زیادی را انجام می‌دهند. برخی از این سرمایه‌گذاری‌ها با هدف ارتقاء رفتار سازمانی این نیروها است با توجه به اهمیت نقش سازمان‌های انتظامی در ایجاد و تقویت امنیت اجتماعی، تعهد سازمانی نیروهای شاغل در سازمان‌های انتظامی و نظامی از اهمیت بیشتری برخوردار است (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۶). بنابراین با فرض تأثیر هوش هیجانی به عنوان یک عامل انسانی با اهمیت بر رفتار و نگرش کارکنان در این تحقیق بر آن شدیم به بررسی رابطه بین متغیر هوش هیجانی و تعهدسازمانی کارکنان پلیس پیشگیری در استان سمنان بپردازیم.



## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد و به منظور تدوین چارچوب نظری تحقیق از روش کتابخانه‌ای و به منظور آزمون فرضیه‌ها و جمع‌آوری داده‌ها از روش میدانی استفاده می‌شود. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، شامل کلیه کارکنان سازمان پلیس پیشگیری در سطح استان سمنان بودند که پرسشنامه در بین همه آنها توزیع شد. با توجه به اهداف تحقیق، بهترین ابزار جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پرسش‌نامه بود تا نگرش‌ها و عقاید افراد سازمان راجع به تعهد سازمانی و همچنین هوش هیجانی را بررسی نماید که بدین منظور از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبریاسینگ (۱۹۹۵) و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و میسر (۱۹۹۳) استفاده می‌گردد و به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده از روش معادلات ساختاری به منظور تعیین رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی و برای مقایسه گروه‌های جمعیت شناختی از آزمون  $t$  مستقل و تجزیه واریانس و همچنین آمار توصیفی متغیرها مانند: توزیع فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار با استفاده از نرم افزار spss و Lisrel صورت گرفت.

با توجه به اهداف تحقیق، بهترین ابزار جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پرسش‌نامه بود تا نگرش‌ها و عقاید افراد سازمان راجع به تعهد سازمانی و همچنین هوش هیجانی را بررسی نماید که بدین منظور از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبریاسینگ (۱۹۹۵) و پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی آلن و میسر (۱۹۹۳) استفاده شد. پس از مشخص شدن تعداد نمونه پرسشنامه، با مراجعه حضوری و به روش تصادفی توزیع گردید و سپس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل کمی قرار گرفت و فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آزمون‌های آماری مورد تحقیق قرار گرفت.

## ابزار جمع‌آوری اطلاعات

ابتدا با استفاده از اطلاعات و مراجع کتابخانه‌ای شامل کتاب‌ها، مقاله‌ها، مجله‌ها، نسخه‌های الکترونیکی و اینترنتی، گزارش‌ها و رساله‌های علمی و دانشگاهی به بررسی این موضوع پرداخته شد سپس با استفاده از پرسشنامه به گردآوری اطلاعات پرداخته و سپس به آزمون فرضیه‌ها و تحلیل نتایج پرداخته شد. برای سنجش متغیرهای هر کدام از فرضیه‌ها به شرح ذیل عمل شد:

**جدول ۱: مولفه‌های اصلی تحقیق به تفکیک سوالات**

ردیف	گویه	سوالات
۱	خود آگاهی	سوالات ۸-۱ پرسشنامه
۲	خود تنظیمی	سوالات ۱۵-۹ پرسشنامه
۳	انگیزش	سوالات ۲۲-۱۶ پرسشنامه
۴	همدلی	سوالات ۲۸-۲۳ پرسشنامه
۵	مهارت اجتماعی	سوالات ۳۳-۲۹ پرسشنامه
۶	تعهد سازمانی	سوالات ۲۰-۱ پرسشنامه

همچنین در این تحقیق از طیف پنج طبقه‌ای لیکرت (۱ تا ۵) که عدد یک مبین کمترین امتیاز و عدد پنج نشان دهنده بیشترین امتیاز می‌باشد استفاده شده است.

**روایی و پایایی پرسشنامه**

ابزار سنجش می‌بایست از پایایی و روایی لازم برخوردار باشد تا محقق بتواند داده‌های متناسب با تحقیق را گردآوری نماید و از طریق این داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها، فرضیه‌های مورد نظر را بیازماید و به سوالات تحقیق جواب دهد. ابزار سنجش به دو دسته تقسیم می‌شود:

۱- استاندارد و میزان شده؛

۲- محقق ساخته.

ابزارهای سنجش استاندارد و میزان شده، از روایی و پایایی مناسبی برخوردارند از این رو محققان می‌توانند آنها را با اطمینان بکار گیرند، ولی ابزار محقق ساخته (مانند ابزار سنجش این تحقیق) فاقد این اطمینان اند و محقق می‌بایست از روایی و پایایی آنها مطمئن شود. روایی و پایایی ویژگی‌هایی هستند که هر ابزار سنجشی از جمله پرسش‌نامه باید دارا باشند.

### روایی:

منظور از روایی اینست که محتوای ابزار و یا سوالات مندرج در پرسش نامه، بطور دقیق متغیرها و موضوع مورد مطالعه را می‌سنجد یا نه؟ به عبارت دیگر آیا آنچه را که فکر می‌کنیم اندازه می‌گیریم، واقعا اندازه می‌گیریم؟ روایی به مقدار اطلاعات مناسبی که تست در ارتباط با فرآیند تصمیم‌گیری در اختیار می‌گذارد، مربوط می‌شود. بنابراین داوری درباره روایی همیشه در رابطه با تصمیمی معین یا کاربردی خاص مورد مطالعه قرار می‌گیرد. یک آزمون خوب بایستی از تعداد ویژگی مطلوب مانند: عینیت، سهولت اجرا، عملی بودن، روایی و پایایی برخوردار باشد (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۸۷، ص ۷۷). برای تعیین روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی بهره گرفته می‌شود. در این تحلیل از دو شاخص آزمون KMO و آزمون بارتلت برای بررسی روایی تحقیق بهره گرفته می‌شود. شاخص KMO از کفایت نمونه‌گیری خبر داده و دامنه‌ی آن بین صفر تا یک است. هرچه به یک نزدیکتر باشد داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب ترند و در غیر اینصورت (معمولا کمتر از ۰,۶) نتایج تحلیل عاملی چندان مناسب نیست این شاخص از رابطه زیر بدست می‌آید که در آن ضریب همبستگی بین متغیرهای  $I_i$  و  $\alpha_{ij}$  ضریب همبستگی جزئی بین آنهاست:

$$KMO = \frac{\sum \sum r_{ij}^2}{\sum \sum r_{ij}^2 + \sum \sum \alpha_{ij}^2}$$

همچنین آزمون بارتلت بررسی می‌کند چه هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده است و بنابراین برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب نمی‌باشد. اگر sig آزمون بارتلت کمتر از ۵ درصد باشد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است زیرا فرض شناخته بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود.

### پایایی:

همچنین منظور از اعتبار یا پایایی ابزار اندازه‌گیری نیز اینست که اگر سنجش، تحت شرایط مشابه مجدداً تکرار شود، نتایج حاصل تا چه حد، مشابه و قابل اعتماد است؟ پایایی پرسشنامه که از آن به اعتبار، دقت و اعتمادپذیری نیز تعبیر می‌شود، عبارت است از اینکه اگر ابزار اندازه‌گیری را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار و به گروه واحدی از افراد بدهیم نتایج

حاصل، نزدیک به هم باشد. برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام "ضریب پایایی" استفاده می‌شود (خاکی، ۱۳۷۹، ص ۲۴۵). مشهورترین آزمون برای اعتماد سازگاری اجزاء و برای پرسش‌های چند مقیاسی عبارت است از ضریب آلفای کرونباخ که با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه می‌گردد. ضریب آلفا نیز با استفاده از فرمول زیر بدست می‌آید:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\delta_1^2}{\delta_T^2} \right)$$

n : تعداد پرسشنامه

$\delta_1^2$  : واریانس پاسخ‌های داده شده به هر سوال

$\delta_T^2$  : واریانس پاسخ هر نمونه

ضریب  $\alpha$  بدست آمده عددی است بین صفر و یک که هر چه قدر به یک نزدیکتر باشد نشان دهنده پایایی بیشتر پرسشنامه است. در صورتی که این ضریب کوچک باشد (کمتر از ۰٫۵) باید با حذف سوالاتی که باعث کوچکی ضریب  $\alpha$  شده اند پرسشنامه تصحیح شود. در این تحقیق ضریب پایایی بدست آمده برای مولفه‌های اصلی تحقیق بالاتر از ۰٫۷ می‌باشد که از پایایی بسیار بالای پرسشنامه حکایت می‌کند.

**جدول ۲: پایایی متغیرهای تحقیق**

ردیف	گویه	آلفای محاسبه شده
۱	خودآگاهی	۰/۸۸۸
۲	خود تنظیمی	۰/۸۵۱
۳	انگیزش	۰/۸۹۷
۴	همدلی	۰/۸۳۴
۵	مهارت اجتماعی	۰/۸۹۲
۶	تعهد سازمانی	۰/۸۴۳

### فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی تحقیق حاضر بدین صورت تشریح می‌گردد:

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

### تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه:

در اینجا به منظور در نظر گرفتن روابط آماری، آزمون را انتخاب می‌کنیم و فرض  $H_0$  و  $H_1$  تعریف می‌شوند.

$H_0$ : بین خودآگاهی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین خودآگاهی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین خود تنظیمی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین خود تنظیمی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین انگیزش و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین انگیزش و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0$ : بین همدلی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین همدلی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

H0: بین مهارت اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود ندارد.

H1: بین مهارت اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا (استان سمنان) رابطه معناداری وجود دارد.

### یافته‌های تحقیق:

تجزیه و تحلیل داده‌ها فرایندی چند مرحله‌ای است که طی آن داده‌هایی که به طرق مختلف جمع‌آوری شده‌اند، خلاصه، دسته بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل و ارتباط بین داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید. در این فرآیند داده‌ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می‌شوند و تکنیک‌های گوناگون آماری نقش به‌سزایی در استنتاج و تعمیم به عهده دارند. بنابر این بر اساس مطالب بیان شده در فصول قبل و همچنین فرضیه‌های مطرح شده، در این فصل ابتدا به شرح آمار توصیفی خواهیم پرداخت و سپس آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روش‌های معادلات ساختاری انجام خواهد گرفت.

### آمار توصیفی

جدول ۳: آمار توصیفی مولفه‌های هوش هیجانی کارکنان

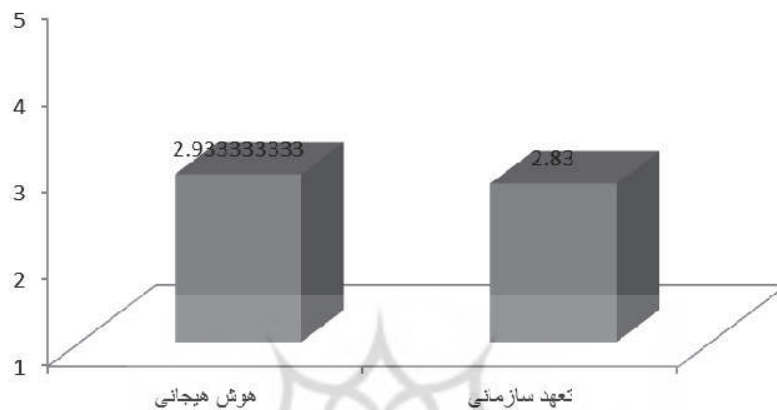
همدلی	خود تنظیمی	انگیزش	خودآگاهی	مهارت اجتماعی	هوش هیجانی	
۲,۹۸	۲,۹۴	۳,۰۳	۲,۹۰	۳,۰۳	۲,۹۳	میانگین
۳	۳	۳	۳	۳	۳	میانه
۰,۴۸	۰,۸۹	۰,۵۰	۰,۶۳	۰,۶۰	۰,۴۴	انحراف معیار
۰,۲۳	۰,۷۹	۰,۲۵	۰,۴۰	۰,۳۶	۰,۲۰	واریانس
۱	۲	۱	۱	۱	۱	مینیمم
۴	۵	۴	۴	۴	۴	ماکزیمم

بررسی نتایج آمار توصیفی متغیرهای تحقیق نشان داد (جدول شماره ۴ و ۵) میانگین هوش هیجانی در کارکنان پلیس پیشگیری ناجا استان سمنان کمتر از متوسط و برابر ۲/۹۳ است. در بین مولفه‌های هوش هیجانی، مولفه‌های انگیزش و مهارت اجتماعی با میانگین ۳/۰۳ بالاترین و مولفه خودآگاهی با میانگین ۲/۹۰ کمترین امتیاز را در بین مولفه‌های مورد بررسی داشتند. نتایج میانگین مولفه‌های هوش هیجانی کارکنان نشان داد هوش هیجانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا استان سمنان تقریباً در حد متوسط قرار دارد.

**جدول ۴: آمار توصیفی مولفه‌های تعهد سازمانی کارکنان**

تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	
۲,۹۳	۲,۹۲	۲,۸۱	۲,۸۰	میانگین
۳	۳	۳	۳	میانه
۰,۴۴	۰,۸۶	۰,۹۷	۰,۹۳	انحراف معیار
۰,۲۰	۰,۷۴	۰,۹۳	۰,۸۶	واریانس
۱	۱	۱	۱	مینیمم
۴	۴	۴	۴	ماکزیمم

از طرفی در بین مولفه‌های تعهد سازمانی کارکنان، مولفه تعهد عاطفی با میانگین ۲/۹۲ بالاترین و مولفه تعهد هنجاری با میانگین ۲/۸۰ کمترین امتیاز را در بین کارکنان داشتند. همچنین میانگین کل تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۲/۹۳ بود. با توجه به نتایج بدست آمده، تعهد سازمانی کارکنان پلیس پیشگیری ناجا استان سمنان از متوسط کمتر (کمتر از ۳) است.

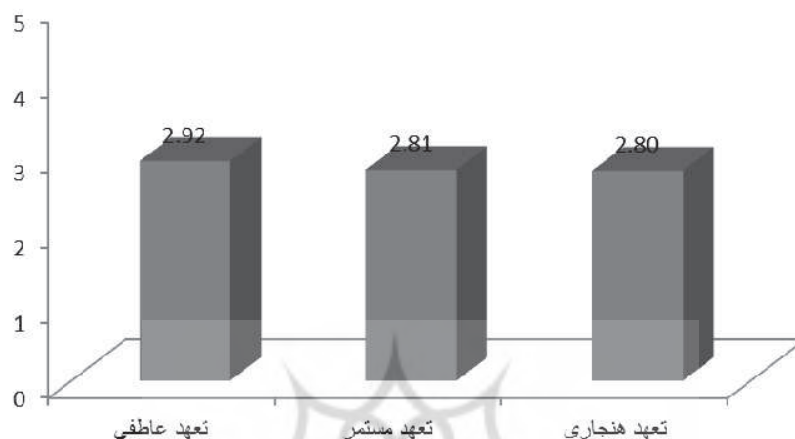


نمودار ۱: وضعیت متغیرهای اصلی تحقیق در کارکنان پلیس پیشگیری استان سمنان



نمودار ۲: وضعیت مولفه‌های هوش هیجانی کارکنان پلیس پیشگیری استان سمنان





نمودار ۳: وضعیت مولفه‌های تعهد سازمانی در کارکنان پلیس پیشگیری استان سمنان

### آمار تحلیلی

#### آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها:

در تحقیقات و پایان نامه‌ها قبل از اینکه فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گیرد، ابتدا باید از نرمال بودن آنها اطلاع پیدا کنیم تا بتوانیم روش‌های مناسب تحلیل را از نظر پارامتری یا ناپارامتری بودن مشخص نماییم. یکی از آزمون‌هایی که برای تعیین نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده می‌شود، آزمون کلموگروف - اسمیرنوف است که یک نوع آزمون ناپارامتریک می‌باشد. در این آزمون اگر سطح معنی‌دار مقدار آمار  $Z$  بزرگتر از ۵ درصد ( $Sig > 0.05$ ) باشد، فرض صفر آماری مبنی بر نرمال بودن توزیع متغیر مورد بررسی با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می‌شود ولی در غیر اینصورت فرض  $H_1$  مورد تایید قرار می‌گیرد که بیان می‌کند داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. بنابراین فرض ذیل تدوین می‌شود:

$H_0$  : داده‌ها نرمال است

$H_1$  : داده‌ها نرمال نیست

بررسی نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف نشان داد سطح معناداری آماره  $Z$  تمامی متغیرها در سطح خطای ۵ درصد، کمتر از ۵ درصد و معنی‌دار است ( $\text{Sig} > 0/05$ )، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد فرض  $H_0$  که بیان می‌کند داده نرمال است، رد و فرض  $H_1$  پذیرش گردید. بنابراین با توجه به نتایج بدست آمده در ادامه تحقیق از آمار ناپارامتریک جهت آزمون مولفه‌های تحقیق در بین گروه‌های جمعیت شناختی استفاده شد.

**جدول ۵: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق**

سطح معنی‌داری	آماره $Z$	منفی	مثبت	قدر مطلق	
۰,۰۰۰	۲,۲۳۵	۰,۱۳۶-	۰,۰۹۸	۰,۱۳۶	هوش هیجانی
۰,۰۰۰	۲,۴۲۷	۰,۱۴۸-	۰,۰۷۵	۰,۱۴۸	مهارت اجتماعی
۰,۰۰۰	۳,۰۶۷	۰,۱۸۷-	۰,۱۰۱	۰,۱۸۷	خودآگاهی
۰,۰۰۰	۲,۹۱۷	۰,۱۷۷-	۰,۱۲۶	۰,۱۷۷	همدلی
۰,۰۰۵	۱,۷۲۶	۰,۰۵۹-	۰,۱۰۵	۰,۱۰۵	خودتنظیمی
۰,۰۰۰	۲,۹۰۷	۰,۱۷۷-	۰,۱۲۸	۰,۱۷۷	انگیزش
۰,۰۰۰	۳,۲۶۳	۰,۱۹۹-	۰,۱۲۴	۰,۱۹۹	تعهد سازمانی
۰,۰۰۰	۳,۹۳۹	۰,۲۴۰-	۰,۱۹۰	۰,۲۴۰	تعهد عاطفی
۰,۰۰۰	۴,۰۱۱	۰,۲۴۴-	۰,۱۶۷	۰,۲۴۴	تعهد مستمر
۰,۰۰۰	۳,۹۵۹	۰,۲۴۱-	۰,۱۷۷۶	۰,۲۴۱	تعهد هنجاری

### تحلیل عاملی پرسشنامه

پیش از آزمون مدل ساختاری و اندازه‌گیری برای تحلیل مسیر مدل مفهومی به وسیله نرم افزار لیزرل باید سوالات به کار رفته در پرسشنامه به تفکیک متغیرهای پژوهش از نظر قابلیت پردازش مدل مورد سنجش و ارزیابی قرار گیرند. در این بخش با استفاده از مدل‌های اندازه‌گیری مدل معادلات ساختاری، صحت سنجش سازه‌ها توسط شاخص‌های مربوطه مورد بررسی قرار می‌گیرد. با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرحله اول مشخص می‌شود که آیا سوالات مطرح شده در هر سازه واقعاً می‌تواند سازه مورد نظر را بسنجد، به عبارت دیگر آیا سوالات و شاخص‌های در نظر گرفته شده از روایی لازم برخوردار است یا نه. در حوزه‌هایی که یک مفهوم و

ابعاد زیربنایی با آن و نیز شاخص‌های آن مشخص باشند نیازی به تحلیل عاملی اکتشافی نیست. معمولاً از تحلیل عاملی اکتشافی برای شناسایی ابعاد زیربنایی یک حوزه ناشناخته استفاده می‌شود، در صورتی‌که حوزه و ابعاد آن برای محقق بر اساس مرور ادبیات مشخص باشد می‌توانیم مستقیماً از تحلیل عاملی تأییدی استفاده کنیم. در جدول ذیل مفاهیم و عامل‌های پژوهش به همراه معادل آن‌ها نشان داده شده است که در هنگام مشاهده مسیرهای تحلیل عاملی که از معادل آن‌ها استفاده شده است، ما را یاری می‌نماید:

**جدول ۶: مفاهیم و عامل‌های تحقیق به همراه معادل آن‌ها در مدل**

نام اختصاری	مولفه
EIN	هوش هیجانی
SSK	مهارت اجتماعی
SAW	خودآگاهی
EMP	همدلی
SCO	خودتنظیمی
MOT	انگیزش
OC	تعهد سازمانی
AC	تعهد عاطفی
CC	تعهد مستمر
NC	تعهد هنجاری

در تحلیل عاملی تأییدی محقق می‌داند چه سوالی مربوط به چه بُعدی است، یعنی در تحلیل عاملی تأییدی، مدل مفهومی برای هر یک از مفاهیم و متغیرهای تحقیق وجود دارد ولی در تحلیل عاملی اکتشافی به دنبال عامل‌های جدید هستیم. لازم به ذکر است که مدل لیزرل زمانی قابل استفاده است که بین متغیرهای مشاهده‌پذیر، کوواریانس وجود داشته باشد؛ به عبارتی رابطه بین متغیر پنهان و مشاهده‌پذیر از نوع انعکاسی باشد. از مدل اندازه‌گیری ضرایب استاندارد شده می‌توان این برداشت را نمود که بین متغیرهای مکنون مربوطه و شاخص‌های متناظر با آن‌ها، همبستگی معناداری وجود دارد. ضرایب استاندارد شده، در واقع بیانگر ضرایب مسیر یا بارهای عاملی استاندارد شده بین عامل‌ها و نشانگرها می‌باشند. برای داشتن روایی باید

بین سازه و بُعد و بین بُعد و شاخص، همبستگی معنی‌داری وجود داشته باشد. مدل تخمین استاندارد مدلی است که از تطابق دو ماتریس کوواریانس مدل داده‌ها حاصل می‌شود و تخمین واقعی پارامترهای مدل را نشان می‌دهد. در این مدل میزان روابط بین سازه و بُعد، بُعد و شاخص نشان داده می‌شود. در صورتی که رابطه بالاتر از ۰/۴۵ باشد، می‌توان گفت سوالات مورد نظر از نظر قدرت تبیین خوبی برخوردار است.

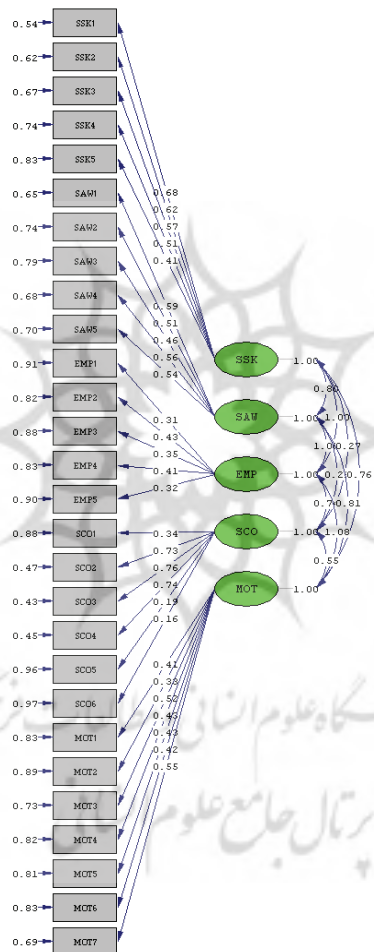
### هوش هیجانی:

همان‌طور که ملاحظه می‌شود تمامی شاخص‌های در نظر گرفته شده برای کلیه سوالات مربوط به متغیرهای مدل تعهد سازمانی دارای همبستگی بالای ۰/۴ می‌باشد. مدل اعداد معناداری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بُعد و رابطه بین بُعد و شاخص معنادار است یا خیر. مدل اعداد معنادار یا همان T-value، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. با توجه به اینکه تمامی اعداد معناداری کلیه پارامترهای مدل از عدد ۱/۹۶ بزرگتر است؛ لذا روایی سازه‌های اندازه‌گیری متغیرهای مربوطه در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید می‌شود.

**جدول ۷: شاخص‌های نیکویی برازش مدل هوش هیجانی**

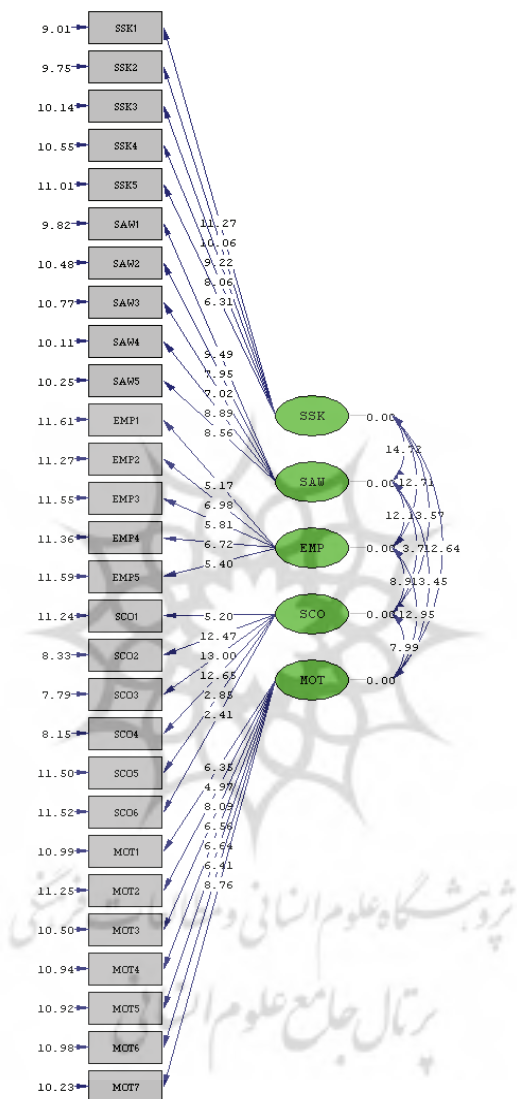
نتیجه	دامنه پذیرش	مقدار	شاخص	معیارهای برازش مدل
قابل قبول	$3 <$	۱/۹۷	$X^2/df$	نسبت کای‌دو به درجه آزادی
قابل قبول	$0.1 <$	۰/۰۶	RMSEA	ریشه میانگین مجذورات خطای برآورد
قابل قبول	حدود صفر	۰/۰۷۶	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۴	NFI	شاخص نرم برازندگی
قابل قبول	$0.90 >$	۰/۹۱	CFI	شاخص برازش تطبیقی
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۲	RFI	شاخص برازش نسبی
قابل قبول	$0.90 >$	۰/۹۱	IFI	شاخص برازش فزاینده
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۵	GFI	شاخص نیکویی برازش

همچنین از طرفی ذکر این نکته لازم است که برای تأیید مدل اندازه‌گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی، باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند همان‌طور که در جدول شماره (۷) مشاهده می‌گردد، شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل اندازه‌گیری هوش هیجانی ارائه شده است. با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان بیان کرد مدل برازش شده مورد تأیید است.



Chi-square=670.52, df=340, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

شکل ۱: مدل تخمین استاندارد مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی سازه‌های پرسشنامه هوش هیجانی



Chi-Square=670.52, df=340, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

شکل ۲: مدل اعداد معنی داری سازه های پرسشنامه هوش هیجانی

**جدول ۸: نتایج تحلیل عاملی تأییدی هوش هیجانی**

T-Value	بار عاملی	متغیرها
		<b>مهارت اجتماعی</b>
۱۱/۲۷ **	۰/۶۸	در موقعیت‌هایی که از خود عاطفه نشان دهم، احساس راحتی نمی‌کنم.
۱۰/۰۶**	۰/۶۲	دست دادن و بغل کردن کسی که از نزدیکان من نیست، برایم نا مأنوس و غیر طبیعی است.
۹/۲۲**	۰/۵۷	وقتی با کسی که عصبانی است مواجه می‌شوم، دست و پای خودم را گم می‌کنم.
۸/۰۶**	۰/۵۱	گفتن چیزهایی مثل دوست دارم، برایم مشکل است حتی موقعی که این احساس را دارم.
۶/۳۱ **	۰/۴۱	وقتی از مشکلات فردی دیگری اطلاع پیدا می‌کنم به سرعت راه حل‌های متفاوت به ذهنم خطور می‌کند.
		<b>خودآگاهی</b>
۹/۴۹**	۰/۵۹	از شیوه لباس پوشیدن و رفتار خودم، خجالت زده هستم.
۷/۹۵**	۰/۵۱	اگرچه ممکن است چیزهایی برای اصلاح شدن در من وجود داشته باشد، ولی خودم را آن طور که هستم دوست دارم.
۷/۰۲**	۰/۴۶	لحظاتی است که خودم را خیلی قوی، توانمند و سرشار از انرژی می‌دانم.
۸/۸۹**	۰/۵۶	من نیازی به تشویق و تحریک دیگران دارم.
۸/۵۶**	۰/۵۴	بر ای پیشرفت، نیاز به تشویق و تحریک دیگران دارم.
		<b>همدلی</b>
۵/۱۷**	۰/۳۱	وقتی ناراحت می‌شوم، قادر نیستم با دقت آن مسئله ای که مرا ناراحت کرده است، شناسایی کنم.
۶/۹۸**	۰/۴۳	بعضی افراد باعث می‌شوند در من احساس بدی نسبت به خودم ایجاد شود.
۵/۸۱ **	۰/۳۵	لازم است تا زمانی که شخصی را واقعا نشناخته‌ام، با سردی و بی تفاوتی برخورد کنم.
۶/۷۲ **	۰/۴۱	وقتی که افراد لیاقت دارند، از آن‌ها تقدیر می‌کنم.

۵/۴۰ **	۰/۳۲	با افراد هیجانی احساس راحتی نمی‌کنم.
		<b>خود تنظیمی</b>
۵/۲۰ **	۰/۳۴	می‌دانم هر کس مشکلاتی دارد ولی مشکلات من آنقدر زیاد است که نمی‌دانم از خودم راضی باشم.
۱۲/۴۷ **	۰/۷۳	وقتی چیزی را خراب می‌کنم یا وقتی اوضاع برایم به هم می‌ریزد به خودم حرف‌های سرزنش کننده می‌زنم.
۱۳/۰۰ **	۰/۷۶	چیزهایی را بیان می‌کنم که بعدا باعث پشیمانی من می‌شود.
۱۲/۶۵ **	۰/۷۴	قادر نیستم از فکر کردن به مشکلات خودم دست بکشم.
۲/۸۵ **	۰/۱۹	برای چیزهایی که دیگران حتی به آن فکر نمی‌کنند، نگران می‌شوم.
۲/۴۱ **	۰/۱۶	اطرافیان به من می‌گویند در مقابل مشکلات کوچک، واکنش بیش از حد نشان می‌دهم.
		<b>انگیزش</b>
۶/۳۵ **	۰/۴۱	حتی زمانی که تمام تلاش خود را بکار می‌گیرم، بازهم به خاطر کارهایی که انجام نشده است، خود را مقصر می‌دانم.
۴/۹۷ **	۰/۳۳	وقتی چیزی را دوست دارم یا می‌خواهم، تا زمانی که آن را به دست نیاوردم، فکر آن از ذهنم خارج نمی‌شود.
۸/۰۹ **	۰/۵۲	وقتی تصمیم می‌گیرم کاری انجام دهم با تمام موانعی که باعث عدم دستیابی من است، مقابله می‌کنم.
۶/۵۶ **	۰/۴۳	من تمام تلاش خود را به کار می‌گیرم، حتی اگر کسی ناظر بر کارم نباشد.
۶/۶۴ **	۰/۴۳	خسته و دل‌تنگ می‌شوم.
۶/۴۱ **	۰/۴۲	زندگی من پر از راه‌های کور (بن بست) است.
۸/۷۶ **	۰/۵۵	هرچه قدر کارها را پیش‌برده باشم، بازهم به خاطر کم کاری، خود را سرزنش می‌کنم.

\*\* معنی داری در سطح ۱ درصد

جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های پرسشنامه هوش هیجانی دارای برازش مناسب بوده و سازه‌های پرسشنامه به خوبی متغیرهای مربوطه را نشان می‌دهند



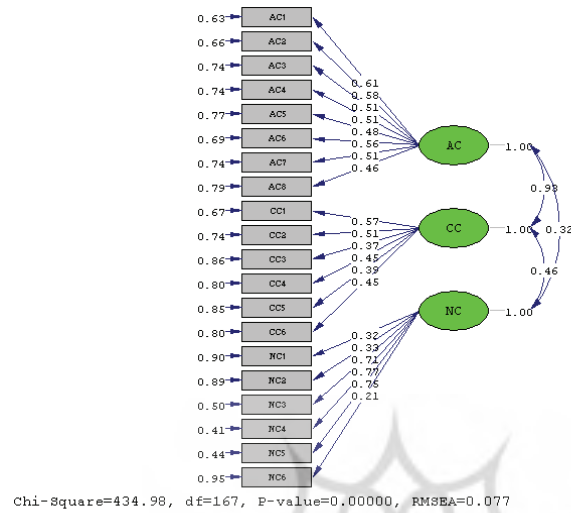
چون مقدار کای دو، مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نسبت کای دو به درجه آزادی آن کم بود. همچنین کلیه مقادیر معناداری نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار می‌باشند.

### تعهد سازمانی:

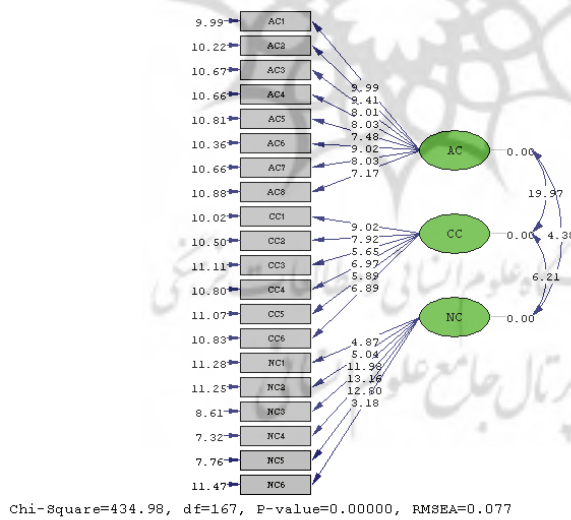
همانطور که ملاحظه می‌شود تمامی شاخص‌های در نظر گرفته شده برای کلیه سوالات مربوط به متغیرهای مدل تعهد سازمانی دارای همبستگی بالای ۰/۴ می‌باشد. مدل اعداد معناداری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بُعد و رابطه بین بُعد و شاخص معنادار است یا خیر. مدل اعداد معناداری یا همان T-value، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. با توجه به اینکه تمامی اعداد معناداری کلیه پارامترهای مدل از عدد ۱/۹۶ بزرگتر است؛ لذا روایی سازه‌های اندازه‌گیری متغیرهای مربوطه در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید می‌شود. همچنین از طرفی ذکر این نکته لازم است که برای تأیید مدل اندازه‌گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی، باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند همانطور که در جدول شماره (۹) مشاهده می‌گردد شاخص‌های نیکویی برازش برای مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی ارائه شده است. با توجه به نتایج بدست آمده می‌توان بیان کرد مدل برازش شده مورد تأیید است.

جدول ۹: شاخص‌های نیکویی برازش مدل تعهد سازمانی

نتیجه	دامنه پذیرش	مقدار	شاخص	معیارهای برازش مدل
قابل قبول	$3 <$	۲/۶۰	$X^2/df$	نسبت کای دو به درجه آزادی
قابل قبول	$0.1 <$	۰/۰۷۷	RMSEA	ریشه میانگین مجزورات خطای برآورد
قابل قبول	حدود صفر	۰/۰۸۶	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۳	NFI	شاخص نرم برازندگی
قابل قبول	$0.90 >$	۰/۹۰	CFI	شاخص برازش تطبیقی
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۱	RFI	شاخص برازش نسبی
قابل قبول	$0.90 >$	۰/۹۰	IFI	شاخص برازش فزاینده
مناسب	$0.90 >$	۰/۸۶	GFI	شاخص نیکویی برازش



شکل ۳: مدل تخمین استاندارد مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی سازه‌های پرسشنامه تعهد سازمانی



شکل ۴: مدل اعداد معنی‌داری سازه‌های پرسشنامه تعهد سازمانی

همانطور که در جدول شماره (۱۰) مشاهده می‌شود مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی مدل مناسبی است زیرا مقدار کای دو، مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نسبت کای دو به درجه آزادی آن کم بود. همچنین کلیه مقادیر معناداری نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشند. مجموع این نتایج بیانگر آن هستند که پرسشنامه تعهد سازمانی مورد استفاده در این تحقیق دارای اعتبار و روایی بالایی می‌باشد.

**جدول ۱۰: نتایج تحلیل عاملی تأییدی تعهد سازمانی**

متغیرها	بار عاملی	T-Value
تعهد عاطفی		
من خیلی خوشحالم از اینکه باقی دوران خدمتم را در این سازمان بگذرانم.	۰/۶۱	۹/۹۹**
این سازمان معنا و مفهوم مهمی برای من ندارد.	۰/۵۸	۹/۴۱**
من واقعا مشکل سازمان را مشکل خود می‌دانم.	۰/۵۱	۸/۰۱**
وابستگی عاطفی نسبت به سازمانم احساس نمی‌کنم.	۰/۵۱	۸/۰۳**
از بحث و گفتگو راجع به سازمان لذت می‌برم.	۰/۴۸	۷/۴۸**
احساس تعلق و وابستگی نسبت به سازمان ندارم.	۰/۵۶	۹/۰۲**
احساس اینکه عضوی از خانواده سازمان هستم را نمی‌نمایم.	۰/۵۱	۸/۰۳**
همانطور که به این سازمان وابسته هستم به سادگی می‌توانم به سازمانی دیگر نیز وابسته شوم.	۰/۴۶	۷/۱۷**
تعهد مستمر		
بدون نگرانی از یافتن شغلی دیگر می‌توانم شغل خود را ترک نمایم.	۰/۵۷	۹/۰۲**
برایم خیلی دشوار است هم اکنون شغل خود را ترک نمایم حتی اگر میل به این کار داشته باشم.	۰/۵۱	۷/۹۲**
قسمت عمده از زندگی من اگر اکنون تصمیم به ترک سازمان بگیرم، با مشکل مواجه خواهد شد.	۰/۳۷	۵/۶۵**
ترک سازمان در آینده نزدیک برای من هزینه بر نخواهد بود.	۰/۴۵	۶/۹۷**
در شرایط فعلی ادامه کار در سازمان برایم ضروری و مطلوب است.	۰/۳۹	۵/۸۹**

۶/۸۹**	۰/۴۵	اعتقاد بر این است با ترک سازمان از گزینه‌های محدودی جهت انتخاب کار برخوردار خواهیم بود.
		تعهد هنجاری
۴/۸۷**	۰/۳۲	یکی از پیامدهای منفی که موجب ماندگاری من در سازمان است، این است که گزینه دیگری برای انتخاب شغل ندارم.
۵/۰۴**	۰/۳۳	یکی از دلایل مهم ادامه کار در سازمان این است که ترک آن موجب ضربه خوردن زندگی شخصی‌ام می‌شود.
۱۱/۹۸**	۰/۷۱	یکی از دلایل ادامه کار در این سازمان این است که معتقدم وفاداری مهم است و احساس می‌کنم که باید بمانم.
۱۳/۱۶**	۰/۷۷	من این ارزش اعتقادی را آموختم که به سازمان وفادار باشم.
۱۲/۸۰**	۰/۷۵	امروزه اگر برای تمام دوره کاری در یک سازمان باقی بمانم کارها با نظم بیشتری انجام می‌شود.
۳/۱۸**	۰/۲۱	اگر پیشنهاد دیگری برای شغل بهتری در سازمانی دیگر وجود داشت، سازمان را ترک نمی‌کردم.

\*\* معنی‌داری در سطح ۱ درصد

### تحلیل مسیر تأییدی مدل هوش هیجانی و تعهد سازمانی

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش و فرضیات مدل از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدلیابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون می‌باشد. از طریق این رویکرد می‌توانیم قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه خاص با استفاده از داده‌های همبستگی غیر آزمایشی و آزمایشی آزمون نمود. بدین منظور برای برآورد مدل از روش حداکثر درست‌نمایی استفاده شد. جهت بررسی مدل پژوهش که شامل ۵ متغیر مستقل (مهارت اجتماعی، خودآگاهی، همدلی، خودتنظیمی و انگیزش) و یک متغیر وابسته (تعهد سازمانی) می‌باشد، قبل از تأیید روابط ساختاری باید از مناسب بودن مدل و برازش مطلوب اطمینان حاصل نمود. در مدل پژوهش مقدار کای‌دو به درجه آزادی ۱/۷۸ و کوچکتر از ۳ است و مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) برابر ۰/۰۵۴ است. همچنین دیگر شاخص‌های نیکویی در جدول ۴-۱۳ ارائه شده است. با توجه به نتایج بدست آمده می‌توان بیان کرد شاخص‌های برازش شده همگی تقریباً نزدیک به ۰/۹ و بیشتر از آن هستند، از این رو مدل

بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس پیشگیری سمنان ————— ۷۷

برازش تقریباً خوبی را نشان داده و مورد تأیید است. شکل‌های ۵ و ۶ تخمین استاندارد شده مدل معادلات ساختاری و اعداد معنی‌داری برای مدل مفهومی تحقیق بر اساس هوش هیجانی و تعهد سازمانی را نشان می‌دهند.

**جدول ۱۱: شاخص‌های نیکویی برازش مدل هوش هیجانی و تعهد سازمانی**

نتیجه	دامنه پذیرش	مقدار	شاخص	معیارهای برازش مدل
قابل قبول	$3 <$	۱/۷۸	$X^2/df$	نسبت کای‌دو به درجه آزادی
قابل قبول	$0/1 <$	۰/۰۵۴	RMSEA	ریشه میانگین مجذورات خطای برآورد
قابل قبول	حدود صفر	۰/۰۷۳	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده
مناسب	$0/90 >$	۰/۸۳	NFI	شاخص نرم برازندگی
قابل قبول	$0/90 >$	۰/۹۱	CFI	شاخص برازش تطبیقی
مناسب	$0/90 >$	۰/۸۱	RFI	شاخص برازش نسبی
قابل قبول	$0/90 >$	۰/۹۱	IFI	شاخص برازش فزاینده
مناسب	$0/90 >$	۰/۸۵	GFI	شاخص نیکویی برازش

### تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها

**فرضیه اول:** نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول، نشانگر عدم وجود رابطه بین خودآگاهی با تعهد سازمانی کارکنان است. میزان خودآگاهی کارکنان، عملکرد شغلی آن‌ها را می‌تواند بهبود بخشد. حقیقت این است که توانایی شناخت و درک هیجان‌ات خود و تشخیص اثرات آن بر موقعیت می‌تواند در تصمیم‌گیری و بروز رفتارهای مناسب و منطقی‌تر کارکنان مؤثر بوده و عملکرد را بهبود بخشد. به سخن ساده‌تر ارزیابی دقیق فرد از خود یکی از معیارهای اثرگذار بر بهبود عملکرد آن فرد به شمار می‌آید که با استفاده از ساز و کار بازخورد سبب اصلاح رفتار فرد می‌شود. افراد دارای خودآگاهی هیجانی بالا ارزیابی دقیقی از قابلیت‌های خود دارند. از توانایی‌ها و ضعف‌های خود آگاهند و به دنبال بازخورد کارشان هستند، از اشتباهات یاد می‌گیرند و می‌دانند که در چه زمینه‌ای نیاز به اصلاح دارند. افرادی که دارای خودآگاهی بیشتری هستند، تمایل بیشتری به انتخاب شغلی دارند که با نیازها، ارزش‌ها و علایق آنها مطابقت داشته باشد. این خودآگاهی فرد را قادر می‌سازد تا اجازه ندهد خشم و عواطف دیگران مانعی بر سر راه

زندگیش شود. با افزایش آگاهی، افراد نسبت به علائمی که ممکن است بر عملکرد هوشی آنها آسیب برساند، حساس تر می‌شوند.

**فرضیه دوم:** نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم، نشانگر عدم وجود رابطه بین خود تنظیمی با تعهد سازمانی کارکنان است. خود تنظیمی کارکنان یعنی داشتن برنامه، نظم، ایجاد سازو کار، وظیفه شناسی، خلاقیت و کنترل رفتار. خود کنترلی به منظور جلوگیری از بروز رفتارهای نامناسب، وجدان کار که خود نظمی، مراقبت کردن، درستکاری و قبول مسئولیت را شامل می‌شود و تمایل به پیشرفت و ترقی که نشانگر پویایی و تکامل است که بر تعهد سازمانی تاثیرگذار نیست.

**فرضیه سوم:** نتایج حاصل از فرضیه فرعی سوم، نشانگر رابطه مثبت و معنادار بین انگیزش با تعهد سازمانی کارکنان است. در حقیقت انگیزش نیرویی است که انسان را برای ارضای نیازها، برآورده شدن خواسته‌ها و ایجاد گرایش‌هایی که تعیین کننده یک رفتار نو هستند سوق می‌دهد و در نتیجه یک حالت تعادل در انسان بوجود می‌آورد. بنابراین می‌توان گفت کارکنان با انگیزه، متعهد به سازمان هستند و نسبت به دیگران تعهد سازمانی بالاتری دارند.

**فرضیه چهارم:** نتایج حاصل از فرضیه فرعی چهارم، نشانگر عدم وجود رابطه بین همدلی با تعهد سازمانی کارکنان است. این یافته‌ها بر این واقعیت استوار است که کارکنانی که توان درک درست هیجانات یا به عبارتی فهمیدن اندیشه و فکر دیگران را دارند، بهتر می‌توانند با همدلی و هم‌فکری و آگاهی بیشتر از هنجارهای گروه هدایت آنان به پردازند.

**فرضیه پنجم:** نتایج حاصل از فرضیه فرعی پنجم، نشانگر عدم وجود رابطه بین مهارت اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان است. در این مورد واقعیت این است که یادگیری تدریجی مهارت‌های اجتماعی برای کنترل و واکنش صحیح نسبت به عواطف و هیجان‌ها، ارتباط را در محیط کار بهبود و مشکلات بین فردی را کاهش می‌دهد. این امر موانع ارتباطات را می‌کاهد، در مدیریت تعارض فراهم می‌سازد اما بر تعهد سازمانی تاثیرگذار نیست.

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یکی از موضوع‌های مهم و مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها، تأمین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آنهاست. توجه به این عامل اساسی بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش قائل هستند. از آنجایی که کارایی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست، عامل‌های متعدد دیگری در این زمینه دخیل هستند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است. حسین‌زاده و صائمیان، (۱۳۸۱) در نتیجه اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان‌ها متعهد و کارآمد و کارایی بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته‌ها و اصول روان‌شناسی در محیط کار استفاده کنیم (کاووسی، ۱۳۷۷).

نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی ارتباطی قوی با تعهد سازمانی دارد. افرادی که نسبت به مشاغل خود تعهد دارند نسبت به آنهایی که دارای تعهد شغلی پایین‌تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند. افراد دارای تعهد بالا به دنبال کردن اهداف شغلی خود حتی در روبرویی با موانع و شکست‌ها اصرار می‌ورزند، افرادی که نسبت به یک شغل تعهد بیشتری دارند نیز تمایل بیشتری به سرمایه‌گذاری‌های مهم و شایان توجه در مشاغل خود دارند، چنین سرمایه‌گذاری‌هایی بایستی تأثیراتی مثبت بر پیشرفت شغلی داشته باشد، افزون بر این افرادی که نسبت به شغل خود تعهد دارند، دارای احساساتی مثبت برای شغل خود خواهند بود زیرا کارمندانی که نسبت به شغل یا حرفه‌ای تعهد دارند، تمایل دارند که نگرش‌های منطبق با تعهد خود را گسترش دهند (کارسون، رو، بیرگن، میرفیلیپس، ۱۹۹۹ و کیسلر، ۱۹۷۱).

بر اساس نظریه‌ی برابری می‌توان پیش‌بینی کرد که با وجود علاقه‌ی درونی یا ذاتی فرد نسبت به کار خود اگر پاداش و تنبیه در محیط کار بر پایه‌ی عدل و انصاف یا شایسته‌سالاری باشد، کارمند از شغل خود احساس رضایت می‌کند. حال هر چه این احساس رضایت قویتر باشد، میل وی برای پیوسته ماندن به سازمان بیشتر می‌شود و به مرور زمان، به سازمان وابستگی عاطفی پیدا کرده و خود را متعهد به ادامه‌ی کار در آنجا می‌داند. می‌توان بیان کرد که تعهد سازمانی از رضایت شغلی نشأت می‌گیرد، رضایت از شغل در کارکنان منجر به احساس تعهد بیشتر آنان به سازمان می‌گردد و باعث می‌شود کارکنان در سازمان به ایفای نقش خود بیشتر بپردازند و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام دهند، کارکنان برای انجام بهتر وظایف برانگیخته و در نتیجه عملکرد آنان بهتر خواهد شد و طبعاً مدیران می‌توانند با افزایش

رضایتمندی کارکنان نسبت به سرپرستان، این احساس را در کارکنان بوجود آورد که سازمان نسبت به مسائل رفاهی آنان توجهی بیشتر دارد، از سیستم مناسب جهت تنبیه و تشویق کارکنان استفاده می‌کند و به روابط مناسب افراد در محیط کار توجه نشان می‌دهد. استقلال نسبی را برای انجام وظایف در اختیار کارکنان قرار می‌دهد و تبعیض‌ها را حذف می‌کند که توجه به این مسائل باعث افزایش سطح تعهد در کارکنان می‌گردد و طبعاً زمینه‌ی رشد، شکوفایی، ارتقاء شغل، رضایت و همکاری را در بین کارکنان ایجاد می‌نماید.

نتایج به‌دست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش‌های ذکر شده در پیشینه‌ی پژوهش هماهنگ است. نتیجه‌ی این پژوهش و پژوهش‌های دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود عملکرد شغلی افراد و در نهایت بهبود تعهد سازمانی می‌شود، نشان می‌دهد و جا دارد که مسؤلان و مدیران سازمان‌ها آن را در نظر بگیرند.

#### پیشنهاد‌های کاربردی:

با توجه به نقش و اهمیت تعهد سازمانی و نقش هوش هیجانی در تبیین و پیش‌بینی و تعهد سازمانی که پژوهش‌های دیگر انجام شده بر آن صحنه می‌گذارند، پیشنهاد می‌شود مدیران به این مقوله توجه بیشتری داشته باشند و دست کم هر دو سال یک بار به سنجش سطح تعهد کارکنان خود پرداخته و به مقایسه‌ی روند این متغیرها بپردازند. با در نظر گرفتن اهمیت تأثیر هوش هیجانی بر تعهد پیشنهاد می‌شود این مطالعه در جوامع آماری دیگر مانند سایر مناطق یا دانشگاه‌ها انجام گردیده و با مقایسه‌ی نتایج آن با این پژوهش اثر محیط جغرافیایی یا ویژگی‌های فرهنگی در این زمینه مشخص گردد.

نتایج این تحقیق نشان داد کارکنانی که از هوش هیجانی برخوردارند، تعهد بالاتری به سازمان دارند. بنابر این مدیران باید راهکارهایی را به منظور افزایش هوش هیجانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان خود به کار گیرند. بر اساس مطالعات انجام گرفته می‌توان راهکار زیر را به منظور افزایش هوش هیجانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان پیشنهاد کرد: به دلیل اینکه هوش هیجانی به پیشرفت سازمان کمک می‌کند و از لحاظ روانشناسی و فیزیولوژیکی بر استرس تأثیر می‌گذارد (موریا، ۲۰۰۷) پیشنهاد می‌شود در بدو گزینش، افرادی به استخدام سازمان درآیند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار بوده و خواهان موفقیت سازمان باشند، زیرا این افراد



پس از استخدام دارای تعهد سازمانی بالاتری خواهند بود و میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر است و در محیط کار با استرس کمتر مواجه می شوند. از طریق ارائه اطلاعات در مورد روندهای سازمان به کارکنان و ایجاد روابط نزدیک بین مدیران و کارکنان به منظور افزایش تعهد آنها به سازمان و به دنبال آن بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح سازمان اعتماد سازی شود.

پیشنهاد می شود عوامل موثر بر بروز و شکل گیری هوش هیجانی شناسایی شوند، تا از این طریق بتوان هوش هیجانی کارکنان را افزایش داد و در نهایت در بین کارکنان تعهد سازمانی ایجاد نمود. با توجه به نتایج این تحقیق می توان با لحاظ کردن هوش هیجانی در انتخاب و انتصاب کارکنان و مدیران همراه با سایر عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیران از جمله رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی و عملکرد کارکنان و مدیران را افزایش داد.



## فهرست منابع

- سیاروچی، ژ.، فورگاس، ژ. و مایر، ج (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امامزاده‌ای و حبیب‌الله نصیری. انتشارات نوشته.
- فاطمی، م (۱۳۸۰). هوش هیجانی. انتشارات سارگل.
- خائف الهی، ا.ا. و دوستار، م (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی. مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- بابایی، م. و مومنی، ن (۱۳۸۴). تاثیر هوش عاطفی بر اثربخشی مدیران. تدبیر. شماره ۱۶۶.
- برادبری، ت. و گریوز، ج (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). ترجمه مهدی گنجی، انتشارات ساوالان.
- مختاری پور، م. و سیادت، ع (۱۳۸۴). مدیریت و رهبری با هوش هیجانی تدبیر. شماره ۱۶۵.
- سبحانی‌نژاد، م. و یوزباشی، ع (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان. انتشارات یسپرون.
- آقاییار، س. و شریفی درآمدی، پ (۱۳۸۵). هوش هیجانی کاربرد هوش در قلمرو هیجان. انتشارات سپاهان.
- سپهریان آذر، ف (۱۳۸۶). مطالعه تاثیر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر شیوه‌های مقابله با فشار روانی. یافته‌های نوین روان‌شناختی. شماره ۲.
- استوار، ص. و امیرزاده خاتونی، م (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. شماره ۱.
- ساروقی، ا (۱۳۷۵). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت مدیران و کارشناسان شرکت راه آهن. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه تهران.
- رنجبریان، ب (۱۳۷۵). تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲.
- اسماعیلی، ک (۱۳۸۰). تعهد سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۱۲.
- اشرفی، ب (۱۳۷۴). تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی، مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه تهران.
- استرون، ح (۱۳۷۶). تعهد سازمانی، مجله مدیریت در آموزش و پرورش. دوره پنجم، شماره ۱۷.

- رکنی نژاد، م (۱۳۷۶). نظریه‌ها و مدل‌های جدید تعهد سازمانی.
- ساغروانی، س (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین هوش معنوی و تعهد سازمانی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد.
- فرهنگی، ع. و حسین زاده، ع (۱۳۷۴). دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی، ماهنامه تدبیر.
- طالبان، م.ر (۱۳۷۴). تحلیلی اجتماعی از خشنودی شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی. دانشگاه تربیت مدرس.
- مشبکی، ا (۱۳۷۶). رابطه تعهد سازمانی با تحول اداری. فصلنامه پژوهش. شماره ۵.
- بیکر، تریز (۱۳۷۷). نحوه انجام تحقیقات اجتماعی. ترجمه هوشنگ ناییبی، انتشارات روش.
- قلی‌پور، خ (۱۳۷۷). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر بقا و ماندگاری کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران.
- هاشمی، س.ر (۱۳۷۶). بررسی میزان تعلق و وفاداری کارشناسان به سازمان و عوامل موثر بر آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی.
- راندل، دونا (۱۳۷۴). تعهد و سازمان: نگرش مجدد به انسان سازمانی. ترجمه اسفندیار فرح‌وند، فصل‌نامه زمینه، سال پنجم، شماره‌های ۷۴ و ۵۱.
- حسینیان، ش.، مجیدی، ع. و حبیبی، ص (۱۳۸۷). عوامل درون سازمانی مؤثر بر ارتقای تعهد سازمانی کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ، فصل‌نامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره دوم.
- کریم زاده، م (۱۳۷۷). مقایسه تعهد سازمانی کارکنان در سازمان صنایع دفاع. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران.
- چلپی، م (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی نظم، تهران: نشر نی.
- دیویس، ک. و نیواستورم، ج (۱۳۷۰). رفتار انسانی در کار، ترجمه محمدعلی طوسی، چاپ اول، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- تنهایی، ا (۱۳۷۹). مکاتب و نظریه‌های جامعه‌شناسی، انتشارات مرنديز.
- بدیعی، م (۱۳۸۸). فایول و چندین اصل مدیریتی دیگر.

Nelis, D.; Quoidbach, J.; Mikolajczak, M. & Hansenne M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible: journal of personality and Individual differences. P. 36-37 .

Porter. L.W., Steers. R.M., Mowday. R.T. & Boulion. P.V. (1974).

- "Organizational Commitment, Job Satisfaction and turnover among psychiatric technicians". Journal of Applied Psychology.
- Brook. Pual & Russel. Daniel (1988). "Discriminant Validation of measures of Job satisfaction. Job involvement and Organizational commitment". Journal of applied Psychology.
- Brett. John F. Corn William L. & Slocum. John W. (1995). "Economic Dependency onwork: A moderator of the relationship between organizational commitment and Performance". Academy of Management Journal.
- Robbins. S. (1993). "Organizational behavior". Sixth edition. Prentice-Hall. International Editions.
- Roberts. James., Coulson. Kevin R. & Chonko. Lawrence. B. (1999). "Salesperson perceptions of equity and Justice and their impact on organizational commitment and intent to turnover". Journal of Marketing Theory and Practice.
- Allen. Natalie & Meyer John. P. (1991). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". Journal of Occupational Psychology.
- Iverson. Roderick & Parimal. Roy (1994). "Acausal model of behavioral Commitment". Journal of management.
- Greenberg. Jerald & Baron Robert. A. (2000). "Behavior in Organizations". New Jersey.
- Hunt. Shelby & Morgan Robert. M. (1994). "Organizational Commitment: one of many commitments or key mediating construct?". Academy of management Journal
- Hortmann. Linely & Bambacas. Mary (2000). "Organizational Commitment". International Journal of Organizational Analysis
- Poch. Bunnak & Jones James. D. (2000). "Organizational Commitment: A comparative analysis of its antecedents among profit and non-profit organizations". Dept Sociology.
- Mowdey, R.T., Porter L.W., Steers R.M. (1982). Employee- Organization Linkage of Commitment, Absenteeism and Turnover, Newyork : Academic Press.
- Steers, Porter, Charles. Oreilly (1991). "Motivation and work Behavior", Corporations, culture and commitment, newyork, mc graw-hill inc, pp:246-247.
- meyer, j.p & herscovitch, l. (2001). commitment in the workplace, toward a general model. human resource management review, vol 11

cramer, d. (1996). job satisfaction and organizational continuance commitment: a tow - wave panel study”, journal of organizational behavior, vol 17. no 4.

Luthans, F (2008): Organizational behavior. Boston: McGraw Hill

Mayer, R.C & Shoorman, D. F (2000): Differentiating antecedents of organizational commitment, a test of March & Simon model. Journal of organizational behavior. 19(1). 47-49.

Matieu John E. and Dennis Zajac (1990) “A Review and Meta Analysis of Antecedents , Correlations and consequences of organizations commitment. Psychological Bulletin, 108. 171-199.

