

## بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی

(صالحی صدقیانی، جمشید)<sup>۱</sup>، (حسن مرادی، نرگس)<sup>۲</sup>، (مرادی پور، حمیدرضا)<sup>۳\*</sup>

۱- استاد دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

۲- استادیار دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال

۳- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال

(دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۲/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۳/۲۰)

### چکیده

در تحقیق حاضر تلاش شده است، رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی برای مدیران دفاتر در نواحی دادرسی عمومی و انقلاب تهران مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور هوش هیجانی بر اساس مدل "دانیل گلنن" و تعهد سازمانی بر اساس مدل "مایر و آلن" تعریف گردیده است. بر این مبنا یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی مورد بررسی قرار گرفته است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه "هوش هیجانی شرینگ" و پرسش‌نامه "تعهد سازمانی مایر و آلن" است که پس از سنجش روایی و پایایی، در اختیار نمونه آماری شامل ۱۶۰ نفر از مدیران دفاتر نواحی ۳۰ گانه دادرسی عمومی و انقلاب تهران قرار گرفته است و اطلاعات حاصله با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و تحلیل واریانس تجزیه و تحلیل شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در مدیران دفاتر نواحی ۳۰ گانه دادرسی عمومی و انقلاب تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، تعهد سازمانی، خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط

### مقدمه

هوش هیجانی از جمله دستاوردهای تازه، با خواستگاه روانشناسی می‌باشد که به‌تازگی در عرصه مدیریت مطرح شده است. امروزه هوش هیجانی تبدیل به ابزار مدیریتی نوین، برای هدایت کارکنان و مشتریان و همچنین تأمین رضایت آنان شده است. به‌طوری که تحقیقات مشخص کرده است از دست دادن کارکنان و مشتریان در هفتاد درصد از مواقع، به‌علت ضعف هوش هیجانی مربوط می‌شود [۱]. به‌طور طبیعی مدیریت بر مدیران، نیازمند قابلیت علمی و عملی گسترده‌ای است و هر دستاورد تازه‌ای را در آن باید به‌سرعت و در عین حال با دقت و تیزبینی تمام به‌کار گرفت. یکی از

ویژگی‌هایی که امروزه سازمان‌ها در استخدام افراد به آن توجه می‌کنند توانایی افراد در مدیریت احساسات خود و دیگران است. تحقیقات فراوان نشان می‌دهد که مدیریت احساسات به‌طور مفید و مؤثر موجب افزایش اعتماد متقابل، وفاداری و تعهد کارکنان خواهد شد. در این بین هوش هیجانی شامل مجموعه توانایی‌های ادراکی و عملیاتی در دو حوزه فردی و اجتماعی می‌شود. توانایی‌های ادراکی در حوزه فردی عبارت است از شناخت و آگاهی از هیجانات خویش و در حوزه اجتماعی عبارت است از آگاهی و درک هیجانات دیگران. توانایی‌های عملیاتی یا کاربردی در حوزه فردی شامل کنترل و به‌کارگیری مطلوب هیجانات خود فرد و در حوزه اجتماعی شامل اداره و هدایت مطلوب هیجان‌های دیگران می‌شود.

کارکنان دارای تعهد هیجانی قوی به این خاطر در سازمان می‌مانند که به آن تمایل دارند و احساس می‌کنند که باید بمانند و در واقع احساس دین به ماندن در سازمان دارند. در مقابل افرادی که تعهد مستمر یا عقلانی قوی دارند، به‌خاطر نیاز خود در سازمان می‌مانند. از آنجا که شغل منبع اصلی هیجان‌های تعهد و عواطف انسانی نیز می‌باشد، تعهد به سازمان نوعی نگرش هیجانی به شغل خواهد داشت و از این رو می‌توان تعهد سازمانی و هوش هیجانی را دو مساله مهم مرتبط به هم دانست. این پژوهش با توجه به اهمیت ذکر شده و توضیحات مذکور به‌دنبال بررسی رابطه این دو عامل یعنی هوش هیجانی و تعهد سازمانی است.

محیط سازمان‌های امروزی توأم با تغییرهای سریع هستند و بر طبق نظریه تکامل زیست-محیطی این محیط‌های متغیر و نامطمئن سازمان‌های مختلف و متنوعی را می‌طلبند که همزمان با تغییرهای محیطی دارای انعطاف‌پذیری بالایی می‌باشند. این سازمان‌ها برای اینکه در حال رقابت باشند، به خط‌مشی‌های انعطاف‌پذیر نیاز دارند، تا خلاقیت و مسئولیت شخصی را در حالی که به افراد اجازه می‌دهند پاسخگوی شرایط گوناگون باشند، تشویق کنند. امروزه بسیاری از محققان به‌دنبال درک عمیق عوامل متفاوت تأثیرگذار بر تعهد کارکنان متخصص نسبت به سازمان و همچنین بهره‌مندی از حداکثر توانایی آنها هستند. تحقیق حاضر نیز از آنجا اهمیت و ضرورت می‌یابد که ما را در شناخت خویش و دیگران به‌ویژه در زمینه عواطف و احساسات یاری می‌رساند. بسیاری از روانشناسان نه‌تنها هوش هیجانی را به‌عنوان عاملی برای پیش‌بینی موفقیت فرد می‌دانند، بلکه آن را یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت فرد در زندگی محسوب می‌کنند.

هدف کلی از این تحقیق بررسی ارتباط هوش هیجانی با تعهد سازمانی است که با استفاده از نظریه گلمن انجام شده است. نظریه گلمن رابطه هر یک از موارد هوش هیجانی اعم از: خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط را با تعهد سازمانی مشخص می‌کند. در پایان، تلاش خواهد شد جنبه‌های مختلف قابلیت‌های هوش هیجانی کارکنان روشن شده و با ارائه پیشنهادهایی در این زمینه، الگوی عملکرد مناسبی در برابر موارد هوش هیجانی برای مدیران سازمان‌ها ارائه گردد.

### مروری بر مبانی نظری

دانیل گلمن از صاحب نظرانی است که در زمینه هوش هیجانی به تلاش‌های قابل توجهی دست زده است. در حالی که دیدگاه سالووی و مایر، بیشتر جنبه روان شناختی دارد، مفاهیم ارائه شده توسط گلمن به مفاهیم مدیریتی نزدیک‌تر است. مؤلفه‌های توصیفی از دیدگاه گلمن را می‌توان به دو دسته قابلیت‌های فردی و اجتماعی تقسیم کرد. مؤلفه‌های خودآگاهی و خودمدیریتی جزء موارد فردی محسوب می‌شوند و دیگر موارد قابلیت اجتماعی را نشان می‌دهند. شایستگی‌های فردی عبارت است از این‌که فرد چگونه خود را مدیریت کند. این بعد شامل سه معیار خودآگاهی، خودتنظیمی و خودانگیزی است. شایستگی‌های اجتماعی مبین ویژگی‌هایی هستند که فرد بر اساس آنها روابط بین خود و دیگران را مدیریت می‌کند. این بعد شامل دو معیار آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی به شرح زیر است [۶]. مؤلفه‌های سازنده هوش هیجانی در مدل گلمن را در مقایسه با دیگر رویکردها در جدول زیر می‌بینید:

جدول ۱- خصایص سازنده هوش هیجانی بر اساس رویکردهای توانایی و التقاطی [۷]

رویکردهای التقاطی ( ترکیبی)		رویکرد توانایی	
گلمن، بویاتزیس و ری [۱۴]		مایر، سالووی و کاروسو [۱۶]	
خودآرزیایی - صحیح - اعتماد به نفس	خودآگاهی	هوش هیجانی (درون فردی)	مایر، سالووی و کاروسو [۱۶] هیجان‌های موجود در صورت افراد، موسیقی و طرح‌ها
		- آگاهی - شجاعت - حرمت نفس - خودشکوفایی - استقلال	آگاهی از هیجان‌ها به‌منظور دریافت صحیح آنها

کاربرد هیجانات جهت تسهیل جریان تفکر	- برقراری ارتباط صحیح بین هیجانات و احساسات دیگر - کاربرد هیجان‌ها برای تغییر چشم‌اندازها	هوش هیجانی (بین فردی)	- همدلی - مسئولیت‌پذیری اجتماعی - روابط بین فردی	خودکنترلی - قابل اعتماد بودن - هوشیاری - نوآوری - توان سازگاری
فهم و درک هیجان‌ها و معانی آنها	- توانایی تجزیه هیجان‌ها به اجزاء - توانایی فهم تغییر احتمالی از یک حالت احساسی به حالت احساسی دیگر - توانایی درک احساس‌های پیچیده در داستان‌ها	توان سازگاری	- حل مساله - واقعیت‌آزمایی	- پیشرفت محوری - ابتکار - خوش بینی - تعهد
مدیریت هیجان‌ها	- توانایی اداره هیجان‌های خود - توانایی اداره هیجان‌های دیگران	مدیریت استرس	- تحمل استرس - کنترل استرس	- درک دیگران - کمک به رشد دیگران - متنوع بودن در شیوه نفوذ - آگاهی سیاسی
			- شادکامی - خوش بینی	- تأثیرگذاری - ارتباط - مدیریت تعارض - رهبری الهام‌بخش - ایجاد پیوند - همکاری و تعاون - قابلیت‌های گروهی

در بررسی پیشینه پژوهش می‌توان از دو رویکرد در تعریف هوش هیجانی نام برد: الف) در رویکردهای اصیل و غیر ترکیبی، هوش هیجانی را هوشی می‌نامیم که شامل هیجان است. در مدل مایر و ساوولی و کارسو که این مدل بر هیجان‌ها و تأثیر متقابل آن بر تفکر اشاره دارد. این مدل برای اولین بار در سال (۱۹۹۰ میلادی) با سه مؤلفه ارزیابی و ابراز هیجانی (ادراک غیر کلامی و همدلی)، تنظیم هیجان‌ها در خود و دیگران (تجربه فراخلقی، کنترل، خودارزیابی و تعامل با دیگران)

بهره‌وری و استفاده از امکان‌های هیجان در تفکر و حل مسأله توضیح داده شد. (ب) رویکردهای معمولی و ترکیبی که هوش هیجانی را با مهارت و خصیصه‌های دیگری مانند: بهزیستی روانی، انگیزش و توانایی برقراری رابطه با دیگران با یکدیگر مرتبط بوده و بر ترکیبی از آنها تأکید دارند.

دو مدل مهم این دیدگاه هوش هیجانی مدل بار-آن [۱۱] و مدل‌های گلمن [۱۳] می‌باشد [۶]. در این پژوهش از پرسشنامه قابلیت‌های هیجانی گلمن استفاده شده است. گلمن و همکاران وی در مؤسسه تحقیقاتی «هی گروپ» پرسشنامه قابلیت‌های هیجانی را به‌منظور بررسی هوش هیجانی کارکنان و مخصوصاً مدیران در سازمان‌ها تهیه کرده‌اند. اکنون این پرسشنامه یکی از سه پرسشنامه برتر سنجش هوش هیجانی در سطح محافل علمی و بین‌المللی است. این مدل یک ابزار سنجش هفتاد سوالی می‌باشد که دارای مزیت رتبه‌بندی چندگانه است و شامل داده‌هایی در مورد خود فرد، مدیران، گزارشات مربوط به خود هم‌تاهای، مشتری‌ها، مراجعه‌کنندگان و سایر افراد می‌باشد. نیت اصلی این مجموعه، ارزیابی شایستگی‌های کلیدی است که بر عملکردهای ممتاز در محل یا محیط کار، تأثیر می‌گذارند. این مدل بر پایه ساختار شایستگی‌های هیجانی گلمن تشکیل یافته است [۳].

بخش دیگر این تحقیق را تعهد سازمانی تشکیل می‌دهد. تعهد سازمانی به‌منزله ابزار ارزشیابی‌کننده، بازتاب نیکویی از این احساس و نگرش است [۴]. تعهد تکلیفی به‌عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت‌های آن تعریف می‌شود (سامرز ۱۹۹۵ م) و آدلر (۲۰۰۵ م). تعهد سازمانی را چنین تعریف نموده‌اند: تعهد درجه نسبی تعیین هویت فرد با یک سازمانی خاص و درگیری و مشارکت او با آن سازمان است. رایبنز تعهد سازمانی را حالتی می‌داند که فرد سازمان را معرف خود می‌داند و آرزوی ماندن در سازمان را دارد.

نتایج حاصله از تفکر بر روی تعهد سازمانی را می‌توان در سه دیدگاه زیر خلاصه کرد: (دیدگاه یک): بخشی که در این دیدگاه تعهد به‌عنوان یک مفهوم تک‌بعدی نگریسته شده است که تنها متمرکز بر تعهد عاطفی است. (دیدگاه دو): بخشی که در آن فرد به‌وسیله اعمالش به آن مقید می‌شود و از طریق این اعمال معتقد می‌شود که به فعالیت‌هایش و وابستگی خود در سازمان ادامه دهد. (دیدگاه سه): بخشی که به‌طور کلی نتایج حاصل از تحقیقات انجام شده در مورد تعهد سازمانی را می‌توان در این سه بخش طبقه‌بندی کرد که عبارت‌اند از: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد کیفی.

## مروری بر پیشینه پژوهش

### پیشینه پژوهش‌های مرتبط با هوش هیجانی

پس از گذشت سال‌ها از نظریه دانیل گلمن، محققان بسیاری چون اوهایو، وکسلر، و ترندایک برای اصلاح این نظریه تلاش کردند. تا اینکه سالووی و مایر برای اولین بار در خلال مطالعات خود واژه هوش هیجانی را به کار بردند. همچنین آنها در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی نوعی هوش اجتماعی است که با توانایی نظارت بر هیجانات خود و دیگران همچنین، تشخیص آنها و استفاده از اطلاعات برای راهنمایی اعمال و تفکر خود ارتباط دارد [۵].

"استین و برک" در تحقیقات خود پنج مورد از مهم‌ترین عوامل و موارد هوش هیجانی را که به موفقیت در محیط کار مربوط می‌شود شناسایی کردند که عبارتند از: خودشکوفایی، شادکامی، خوش‌بینی، عزت نفس و شجاعت. کوری بیان می‌کند که هوش هیجانی موجب انطباق فردی و کاهش مقاومت افراد در مقابل تغییرات خواهد شد و از طرف دیگر مطالعات اسکات و همکارانش نشان می‌دهد که هوش هیجانی رابطه مستقیم با تمایلاتی از قبیل خوش‌بینی، گرایش به شاد زیستن و تمایل به کاهش اعمال غیر ارادی دارد [۹]. از این رو در تحقیقات فوق مدلهایی برای بررسی روابط تاثیرگذار هوش هیجانی نیز ارائه شد که از آن جمله می‌توان به مدل بار-آن [۱۱] و مدل‌های گلمن [۱۲]، دوستار [۶]، مدل مایر- سالووی [۱۷]، مدل هوش هیجانی بار-آن [۱۱] اشاره کرد. در تعیین مقدار هوش هیجانی از شاخص‌های مختلفی استفاده می‌شود که نشان دهنده یک مجموعه از خصوصیات و ویژگی‌هایی هستند که می‌تواند از طریق ابزارهایی معتبر، مورد ارزیابی قرار گیرند [۱۵].

آزمون هوش هیجانی بار- آن دارای ۱۱۷ سؤال و ۱۵ مقیاس است که توسط بار-آن بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۶ کشور (آرژانتین، آلمان، هند، نیجریه و آفریقای جنوبی) که ۴۸۱۸ درصد آنان مرد و ۵۱/۲ درصد آنان زن بودند اجرا شده و به‌طور نظام‌مند در آمریکای شمالی هنجاریابی گردید. همچنین آزمون هوش هیجانی شرینگ شامل ۷۰ سؤال است که در سال (۱۹۹۶ م.) بر اساس نظریه گلمن [۱۲] توسط شرینگ تدوین شده و ۵ مورد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزه، خودانگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) را اندازه‌گیری می‌کند.

### پیشینه تحقیقات مربوط به تعهد سازمانی

اریلی و چتمن الگوی چند بعدی خود را مبتنی بر این فرض بنا نهادند که تعهد، موجب شکل‌گیری نگرش در سازمان می‌گردد. آنها معتقد هستند که پیوند بین فرد و سازمان می‌تواند، سه شکل متابعت، همانندسازی و درونی کردن را به‌خود بگیرد. در مدلی که توسط آلن و مایر<sup>۱</sup> [۱۶] ارائه شده است، تعهدی بر وابستگی عاطفی و روانی به سازمان، تعهدی مبنی بر درک هزینه‌های مربوط به ترک سازمان و تعهد نسبت به تکلیف ادامه خدمت در سازمان به‌ترتیب تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد تکلیفی یا هنجاری طبقه‌بندی شده است.

ریچرز<sup>۲</sup>، یکی از اولین محققان درباره کانون تعهد، اعتقاد دارد که کارکنان می‌توانند تعهدات مختلفی را در اهداف و ارزش‌های گروه‌های گوناگون در درون سازمان تجربه کنند. بنابراین در درون سازمان تنها درک تعهد سازمانی کافی نیست؛ بلکه توجه به کانون‌های تعهد نیز الزامی است. از دیدگاه بکر و بیلینگس<sup>۳</sup> برای طبقه‌بندی کانون‌های تعهد، کسانی که متعهد به سطوح پایین سازمان همچون گروه کاری و سرپرست مستقیم هستند و کسانی که عمدتاً متعهد به سطوح بالای سازمان مثل مدیریت ارشد و سازمان باید تمایز قایل شد. به‌نظر مایر و شورمن تعهد سازمانی دو بعد دارد. آنها این دو بعد را تعهد مستمر (میل به ماندن در سازمان) و تعهد ارزشی (تمایل به تلاش مضاعف) نامیدند. پس از آن پنلی و گولد یک چارچوب چندبعدی را ارائه کردند و بین سه شکل از تعهد با عناوین اخلاقی، حسابگرانه و بیگانگی تمایز قائل شدند. تعریف تعهد اخلاقی به‌طور نزدیکی با تعهد عاطفی می‌یر و آلن و تعهد ارزشی آنجل و پری و مایر و شورمن یکسان است. تعهد حسابگرانه معادل با تعهد مستمر می‌یر و آلن یکسان است [۱۰].

در زمینه تحقیقاتی که ارتباط مستقیم با موضوع تحقیق دارند می‌توان به تحقیق سانوسی اوتمن و انوگراه در پژوهشی که در سال (۲۰۰۹ میلادی) با عنوان بررسی ارتباط تعهد و موفقیت شغلی و نقش واسطه‌ای تعهد در ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت شغلی انجام دادند اشاره کرد. آنها به این نتیجه رسیدند که ۱- افراد دارای هوش هیجانی بالا تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند. ۲- تعهد، رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌نماید. ۳- تعهد واسطه ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی می‌باشد.

از جمله تحقیقات داخلی که در این زمینه انجام گرفت تحقیق امیرزاده خاتونی و استوار [۲] است که در یک طرح پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز، نشان دادند که کارمندان با هوش هیجانی بالا تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند. زیرا آنها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر، سازگارترند. همچنین نتایج پژوهش فوق 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.

شوشتریان، عاملی، امین لاری [۸] در تحقیقی به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار در صنایع تولیدی استان فارس پرداختند که از یک نمونه آماری ۳۵۰ نفری به عمل آمد. بر اساس یافته‌های این مطالعه، رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نیروی کار و همچنین رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی کارکنان مشاهده گردید. که این مسئله بیانگر آن است که کارکنان با هوش هیجانی بالاتر، مهارت بیشتری در استفاده از هیجان‌ها، در جهت تسهیل عملکرد شغلی خود دارند.

### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی

بین هوش هیجانی مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### فرضیه‌های فرعی

۱- بین خودآگاهی مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- بین خودمدیریتی مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین آگاهی اجتماعی مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.



۴- بین مدیریت روابط مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

### روش تحقیق

روش‌های مختلفی برای جمع‌آوری اطلاعات از جامعه مورد مطالعه وجود دارد مانند: (پرسش‌نامه، مصاحبه، مشاهده و روش بررسی اسناد و مدارک). اما از آنجایی که پژوهش حاضر از نوع (توصیفی-پیمایشی) است ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه است. در این تحقیق با استفاده از آزمون هوش هیجانی شرینگ که شامل ۷۰ سؤال است و در سال (۱۹۹۶ میلادی) بر اساس نظریه گلمن [۱۳] توسط شرینگ تدوین شده است و پنج مؤلفه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزه، خودانگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) را اندازه‌گیری می‌کند. پاسخ‌های این آزمون بر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای به صورت لیکرت تنظیم شده است. این آزمون در بهمن سال (۱۳۸۰ ه.ش) در ایران توسط آقای منصوری به صورت مقدماتی بر روی دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی هنجاریابی شده و مقداری از سؤال‌های آزمون به دلایل مختلف از قبیل نداشتن مشخصات لازم سؤال، طولانی بودن سؤال، و نامناسب بودن فرهنگ ایران حذف گردیده است. در نتیجه آزمون هنجار شده دارای ۳۴ سؤال است. در رابطه با تعهد سازمانی هم با توجه به مطالعات مایر و آلن (۱۹۸۷ م.) یک پرسشنامه ۲۴ سؤالی طراحی شده که قبلاً در داخل کشور و در تحقیقات متعددی که صورت گرفته، از آن استفاده گردیده است. این پرسش‌نامه به صورت مقیاس چهار درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم و کاملاً موافقم) می‌باشد که هر یک از این گزینه‌ها به ترتیب (۱، ۲، ۳، ۴) امتیاز دارد. در این تحقیق ابعاد هوش هیجانی برای متغیر پیش‌بین (مستقل) در نظر گرفته شده است و ابعاد آن که شامل چهار مؤلفه خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط می‌باشد که با تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته در جامعه آماری تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

در این پژوهش برای به دست آوردن پایایی پرسش‌نامه هوش هیجانی و تعهد سازمانی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای به دست آوردن روایی آزمون‌ها در این پژوهش با بهره‌گیری از نظرها و راهنمایی‌های استاد راهنما، سؤال‌های آزمون مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به این که استاندارد بوده و در ایران بارها مورد استفاده قرار گرفته‌اند؛ روایی آنها از تحقیقات موجود مناسب تشخیص داده

شده و چون روایی آنها مورد تأیید استاد راهنما و مشاور قرار گرفت، بنابراین روایی آن قطعی است. همچنین در این تحقیق برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با توجه به موضوع تحقیق و فرضیه‌های موجود، جهت انجام آزمون‌های آماری از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون و تحلیل واریانس کمک گرفته شده است.

### یافته‌های پژوهش

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شود. همان‌طور که گفته شد جامعه آماری مورد بررسی مدیران دفاتر نواحی داسرای تهران به تفکیک محل خدمت می‌باشد.

بر اساس فرضیه اول پژوهش، بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در بررسی انجام شده جدول زیر به دست آمد:

جدول ۲- میانگین، ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	۱	۲	۳	۴	۵	۶
تعهد سازمانی	۳/۲۸۴	۱	-	-	-	-	-
خودآگاهی	۳/۵۳۵	۴۰۵**	۱	-	-	-	-
خودمدیریتی	۳/۷۵۴	۴۲۵**	۳۱۷**	۱	-	-	-
آگاهی اجتماعی	۳/۰۸۲	۵۴۴**	۴۶۱**	۴۱۵**	۱	-	-
مدیریت روابط	۳/۳۸۶	۴۷۴**	۳۶۷**	۳۹۹**	۵۲۶**	۱	-
هوش هیجانی	۳/۲۶۴	۷۲۱**	۶۹۶**	۷۴۴**	۷۸۸**	۷۶۵**	۱

سطح معناداری ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش به صورت:  $p < .۰۵$  \*  $p < .۰۱$  \*\*

همان‌طور که مشاهده می‌شود. متغیر تعهد سازمانی با تمامی متغیرهای پیش‌بین (مستقل) رابطه معنادار و مثبت در سطح کمتر از یک درصد دارد. در این جدول مشاهده می‌شود که؛ متغیر تعهد

سازمانی بیشترین رابطه را در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با آگاهی اجتماعی دارد و کمترین رابطه را با مولفه خودآگاهی دارد.

فرضیه فرعی تحقیق در پی این است که نشان دهد؛ بین خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط به‌عنوان ابعاد هوش هیجانی مدیران دفاتر نواحی دادسرای عمومی و انقلاب تهران و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل در جدول زیر ضرایب (استاندارد، غیراستاندارد، مقدار  $t$  و عدد معنادار متغیرهای وارد شده در معادله رگرسیون را که پس از جمع‌آوری داده‌ها به‌دست آمده‌اند نشان می‌دهد.

جدول ۳- نتایج معادله رگرسیونی

عدد معناداری	مقدار $t$	ضرایب رگرسیون		متغیر پیش‌بین (مستقل)
		استاندارد شده Beta	غیراستاندارد Beta	
۰/۰۰۲	۳/۱۴۳	۰/۲۴۲		مقدار ثابت
۰/۰۰۱	۳/۷۴۱	۰/۶۲۳	۰/۱۴۵	خودآگاهی ( $X_1$ )
۰/۰۰۱	۴/۸۹۴	۰/۷۱۷	۰/۱۹۷	خودمدیریتی ( $X_2$ )
۰/۰۱۱	۲/۹۴۲	۰/۴۴۳	۰/۱۲۵	آگاهی اجتماعی ( $X_3$ )
۰/۰۰۱	۴/۱۸۸	۰/۹۲۳	۰/۲۰۱	مدیریت روابط ( $X_4$ )

تمامی متغیرها تأثیر معناداری بر تعهد سازمانی دارند و نباید آنها را از معادله رگرسیون خارج کرد. در نهایت معادله استاندارد رگرسیون به‌شکل زیر است که در آن  $Y$  متغیر وابسته (تعهد سازمانی) می‌باشد.

$$\hat{Y} = 0.242 + 0.623X_1 + 0.717X_2 + 0.443X_3 + 0.923X_4 + \varepsilon$$

متغیری که بیشترین ضریب را داشته باشد سهم بیشتری در پیش‌بینی متغیر وابسته دارد. بنابراین متغیر مدیریت روابط بیشترین سهم را در پیش‌بینی تعهد سازمانی دارد.

یافته‌های جانبی که در پی بررسی فرضیه‌های فرعی می‌باشند به‌شرح زیر اثبات می‌شوند. نتایج با (۰/۹۵) اطمینان نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین دیدگاه‌های مردان و زنان در مورد تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق شامل تعهد سازمانی، خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی،

مدیریت روابط و هوش هیجانی وجود ندارد. در بررسی‌ها نشان داده شد که بین دیدگاه‌های افراد با سنین متفاوت درباره آگاهی اجتماعی تفاوت معنادار وجود دارد. از این رو بین دیدگاه‌های افراد با سنین مختلف، تفاوت معناداری وجود ندارد. تحلیل‌ها نشان می‌دهد بین دیدگاه‌های افراد با تحصیلات مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به رد نشدن فرضیه صفر می‌پذیریم که تفاوت معناداری بین دیدگاه‌های افراد با تحصیلات متفاوت در مورد تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق وجود ندارد. برای تعیین اثر دیدگاه‌های افراد با نوع استخدامی مختلف در بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، نشان داده شد که تفاوت معناداری بین دیدگاه‌های افراد با رده‌های استخدامی متفاوت در مورد تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق وجود ندارد. همچنین تفاوت معناداری بین دیدگاه‌های افراد با سابقه کاری متفاوت در مورد تمامی متغیرهای مورد بررسی در تحقیق یافت نشد.

به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که: از بین ابعاد هوش هیجانی، مؤلفه آگاهی اجتماعی و مؤلفه خودآگاهی به ترتیب بیشترین و کمترین رابطه را با متغیر تعهد سازمانی دارد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی مدیران دفاتر نواحی داسرای عمومی و انقلاب تهران است. در این پژوهش ابعاد هوش هیجانی شامل (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) از آزمون هوش هیجانی شرینگ و برای تعهد سازمانی از پرسش‌نامه مایر و آلن استفاده شده است. با توجه به مقادیر به‌دست آمده از تحقیق می‌توان نتیجه‌گیری نمود که هوش هیجانی ارتباط زیادی 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. با استفاده از نتایج تحقیق 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 که کارکنان در سازمان به ایفای نقش خود بیشتر بپردازند و مسئولیت خود را با دقت بیشتری انجام دهند. در مقایسه نتایج تحقیق با پژوهش‌های پیشین می‌توان گفت که نتایج این پژوهش با پژوهش صورت گرفته توسط آقای کشته‌گر (۱۳۸۶م) که در آن به بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک مسکن پرداخته بود هم‌خوانی دارد.

بر اساس میزان ضرایب همبستگی به دست آمده و مؤلفه‌های هوش هیجانی مدیران دفاتر نواحی دادسرای تهران با تعهد سازمانی توصیه می‌شود که: مسئولان و مدیران دادسرا بر جنبه شناخت و تقویت هوش عاطفی کارکنان و به‌ویژه مدیران دفاتر شعبات نواحی تأکید بیشتری داشته باشند، دوره‌های آموزشی شغلی با تأکید بر ماهیت و اهمیت هوش عاطفی و همچنین راه‌های تقویت آن برای تغییر نگرش و تقویت مؤلفه‌های هوش هیجانی در بین پرسنل به‌ویژه مدیران بخش‌های نواحی به مرحله اجرا در آید. برای بالا بردن میزان آگاهی مدیران بخش‌ها و تأثیر هوش هیجانی و افزایش تعهد آنان با بهره‌گیری از مدل‌هایی که در این زمینه طراحی، تدوین و به اجرا درآمده است؛ به خصوص مدل‌هایی که قابلیت اجرا در دادسرای عمومی و انقلاب تهران را داشته باشند؛ با رویکرد آشناسازی مدیران دفاتر اجرا گردد. مدیران دفاتر باید بتوانند هوش هیجانی خود را ارتقاء و تقویت نمایند.

#### پی‌نوشت‌ها

- ۱- Allen & Mayer
- ۲- Richerze
- ۳- Becker & Billings
- ۴- Emotional Intelligence (EI)
- ۵- Organizational Commitment
- ۶- Emotional Self-Awareness
- ۷- Self-Management
- ۸- Social-Awareness
- ۹- Relationship Management

#### منابع و مراجع

- [۱] آقایار، سیروس و شریفی، پرویز، "هوش هیجانی"، اصفهان، انتشارات سپاهان، ۱۳۸۵.
- [۲] امیر زاده خاتونی، ماندانا و استوار، صغری، "بررسی رابطه میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز"، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۸۷.
- [۳] بابایی، محمد علی و مومنی، مونا، "تأثیر هوش عاطفی بر اثر بخشی مدیران"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۶، ۱۳۸۴.
- [۴] خسروی‌زاده، اسفندیار، "بررسی رابطه بین سبک رهبری و خصوصیات شخصی مدیران تربیت بدنی موسسات و مراکز آموزش عالی کشور"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۸۶.

[۵] دفتر امور مدیران ارشد، "بررسی اجمالی هوش هیجانی و رابطه آن با رهبری" تهران، انتشارات دفتر امور مدیران ارشد، ۱۳۸۳.

[۶] دوستار، محمد، "تبیین مدل تاثیر گذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی مارکنان با توجه به نقش سبک های رهبری"، پایان نامه دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۸۵.

[۷] سیادت، سید علی و مختاری پور، مرضیه، "مدیریت و رهبری با هوش احساسی"، نشریه مدیریت، ش ۱۰۶ و ۱۰۵، بهمن و اسفند ماه، ۱۳۸۴.

[۸] شوشتریان، زکیه، عاملی، فاطمه، امین لاری، محمود "بررسی تاثیر هوش هیجانی بر نگرش و عملکرد شغلی نیروی کار در صنایع تولیدی استان فارس"، فصلنامه کار، سال دوم، شماره ۷، بهار ۱۳۸۸.

[۹] گلمن، دانیل، "هوش هیجانی"، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۸۳.

[۱۰] لاوسن، رابرت بی، "رفتار سازمانی"، ترجمه حسن زاده و همکاران، نشر ساولان، ۱۳۸۱.

[۱۱] Bar-on,R., "The Bar- on Model of Emotional Intelligence", Available at: <http://www.Eiconnstorium>, ۲۰۰۶.

[۱۲] Goleman , Daniel& Cherniss, Cary ., "The emotional intelligence workplace", San Francisco , Jossey , Bass, ۲۰۰۲.

[۱۳] Golman, D., "Emotional Intelligence", New York: Bantam Book, (۱۹۹۵).

[۱۴] Golman, D. "working with Emotional Intelligence", Homepage.(۱۹۹۹).

[۱۵] Kiperstad ,J., " Emotional Intelligence In the work place ", [www.emerald fulltent.com](http://www.emerald fulltent.com), (۱۹۹۹).

[۱۶] Mayer, J & Salovey., "Relation of an ability measure of Emotional Intelligence to personality". Personality Assessment, ۷۹ .pp: ۳۰۶-۳۱۵, ۲۰۰۲.

[۱۷] Mayer, J.Salovay,D., "Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence", *Journal of Intelligence*, ۲۷.pp:۲۶۷-۲۶۹, ۱۹۹۹.