

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۱، شماره سه، پاییز ۱۴۰۰، صص ۱۲۹-۱۵۰

تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان: مطالعه موردی دانشگاه آزاد واحد

ابهر

سمیه کریمی^۱ و عبدالله نظری^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۳/۲، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۴

چکیده

از آنجا که نیروی انسانی متعهد و توانمند، منشأ مزیت رقابتی منحصر به فرد هر سازمان می‌باشد، در این مقاله، ضمن سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر ابعاد تعهد سازمانی نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مطالعه به منظور بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی به انجام رسیده است. بدین منظور، ضمن مرور ادبیات و مفاهیم موجود در هوش هیجانی، عملکرد نیز مورد مطالعه قرار گرفته است. سپس جهت گردآوری اطلاعات از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شده است، جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه می‌باشد که پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ آزمون شده و روایی پرسش‌نامه با استفاده از نظرات استادان و کارشناسان تأیید شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه آزاد ابهر می‌باشد که به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد مطالعه قرار گرفتند. حجم نمونه با استفاده از جدول فرمول کوکران ۱۴۵ نفر برآورد گردید و و پس از جمع‌آوری اطلاعات، با استفاده از نرم‌افزار ایموس داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از تحلیل داده با کمک رگرسیون نشان داد که مولفه‌های درون فردی، بین فردی، تحمل فشار روانی، سازش‌پذیری، خلق کلی بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، بین فردی، درون فردی، تحمل فشار روانی، سازش‌پذیری، خلق کلی.

۱- نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوئین زهرا، ایران. آدرس پست الکترونیکی:

karimi_s1@yahoo.com

۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد ابهر، دانشگاه آزاد اسلامی، ابهر، ایران

مقدمه

سازمان‌های موفق در عصر حاضر ویژگی‌ها و امتیازات متعددی نسبت به سایر سازمان‌ها دارند که از جمله ویژگی اصلی آنها داشتن کارکنان متعهد می‌باشد. تعهد سازمانی کارکنان، به‌ویژه از نظر مدیران، در جهت دستیابی به موفقیت بسیار مهم می‌باشد. امروزه با سرعت فزاینده تغییر در سازمان‌ها، مدیران به دنبال راه‌هایی برای افزایش تعهد کارکنان می‌گردند تا از این طریق به مزیت رقابتی دست یابند. تعهد سازمانی یک نگرش است، یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان می‌باشد. تمایل به معنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان، نیاز یعنی اینکه فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان کرده ناچار به ادامه خدمت در آن است. الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند. امروزه کارکنان سازمان‌ها، دارایی‌های نامشهود و سرمایه‌های راهبردی سازمان محسوب می‌شوند که به طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری سازمان تأثیرگذار هستند. بنابراین کشف و درک رفتار کارکنان در سازمان و بهینه‌سازی آن متناسب با اهداف سازمان از اهمیت فوق‌العاده‌ای برای مدیران سازمان‌های گوناگون برخوردار است. رفتار سازمانی از اساسی‌ترین مباحث سازمان و مدیریت است؛ که به بررسی و تحلیل رفتار افراد و کارکنان در سازمان می‌پردازد. از جمله متغیرهای اصلی حوزه رفتار سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان است که در پیشرفت کار یک سازمان و بهره‌وری آن نیز نقش ایفا می‌کند. از سوی دیگر، در بسیاری از مطالعات توصیه می‌شود افراد هوشمندتر به تمرکز بر توسعه و عملکرد بلندمدت تمرکز کنند. در واقع، مفهوم هوش به عنوان یک ویژگی از جهان اهمیت زیادی در عملکرد دارد. این بسیار مهم است که از کارکنان خواسته می‌شوند تا احساساتشان را در کارشان به جای قلبشان ارزیابی کنند (سبحانی نژاد و دیگران، ۲۰۰۸). آنچه امروزه هوش هیجانی نامیده می‌شود، در اصل منبع اصلی انرژی،

قدرت و آرزو و اشتیاق انسان است و درونی ترین ارزش ها و اهداف فرد را در زندگی فعال می سازد (شیرطاهری و دیگران، ۲۰۱۷).

هوش هیجانی که از آن به عنوان هوش عاطفی یا هوش احساسی نام برده می شود به معنای توانایی تشخیص، استفاده، درک و مدیریت احساسات به شیوه مثبت می باشد که برای رها شدن از استرس، ایجاد ارتباط موثر، همدردی با دیگران و فائق آمدن بر چالش ها و برطرف کردن تعارضات کاربرد دارد. هوش هیجانی بر جنبه های مختلف زندگی ما از جمله نحوه رفتار و تعامل با دیگران در محیط های کار و زندگی اثر می گذارد. هرچند که مطالعات در مورد هوش احساسی عمری کوتاه دارد، اما در طول تاریخ به قدرت احساسات و تاثیرات آن بر اندیشه ها و رفتارها توسط اندیشمندان و صاحبه نظران برجسته دنیا اشاره شده است. افلاطون (فیلسوف یونان باستان) گفته بود همه یادگیری ها پایه احساسی دارد و همچنین چارلز داروین (زیست شناس معروف) می گوید قوی ترین یا باهوش ترین گونه باقی نمی ماند بلکه گونه ای بقا می یابد که به تغییرات بهتر پاسخ دهد. هوش هیجانی یکی از توانمندی هایی است که با موفقیت در زندگی ارتباط دارد. کارکنان دارای هوش هیجانی بالا، به خاطر توانایی در ارزیابی و برخورد با احساسات، درک علل استرس، ملایمت در مقابل مشکلات و کنترل عواطف خود و دیگران وظیفه شناس تر هستند و وفاداری شان به سازمان بیشتر است. آن عده از افراد سازمان که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، در دستیابی به شغل و موقعیت کاری موفق تر می باشند (عابدی و دیگران، ۲۰۱۳). بنا به نظریه گلمن، هوش هیجانی هم شامل عنا صر درونی و هم عنا صر بیرونی است. عنا صر درونی شامل میزان خودانگاره، احساس استقلال، خودشکوفایی و قاطعیت می باشند. عناصر بیرونی آن نیز روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت را بر می گیرد. همچنین هوش هیجانی شامل ظرفیت خود برای قبول واقعیات، انعطاف پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی مقابله با استرس و تکانه ها می شود (ثقفی و دیگران، ۱۳۹۶).

۱۳۲ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

باپانا و همکاران^۱ (۲۰۱۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که برای کارمندان شاغل در صنایع خدماتی داشتن هوش هیجانی بالا اهمیت زیادی دارد. مطالعه آنها هوش هیجانی را با سطح عملکرد با توجه به عوامل مختلف بررسی کرده و به اهمیت هوش هیجانی در مطالعات سازمانی اشاره می‌کند. نتایج تحلیل آنها نشان داد بهبود در هوش هیجانی در افزایش عملکرد و اثربخشی کارکنان مؤثر است. خودارزیابی، خودکنترلی، عملگرایی، همدلی و روابط اجتماعی از ابزارهای ضروری درک موفق هستند که کمک میکنند افراد هنگام تصمیم‌گیری به بهبود بهره‌وری و عملکرد برسند. امروزه نظریه هوش عاطفی به تبع بالا رفتن ارزش ارتباطات انسانی، بیشتر مورد توجه قرار گرفته است و یکی از مباحث پرطرفدار برای سازمان‌ها و شرکت‌های تجاری است و به نظر می‌رسد با گذشت زمان و درگیر شدن با عصری که به عصر ارتباطات معروف بوده و موقعیت استراتژیک و درک این موقعیت‌ها فقط از توان مدیران خالق و باهوش عاطفی بالا مقدور است، اهمیت دو برابر پیدا کرده و جایگاه خود را بیشتر از این ارتقا خواهد داد. به عبارت دیگر، موفقیت مدیران در گذشته متکی به مهارت‌های فنی و هوش منطقی بوده است، امروزه موفقیت مدیران بیشتر در گرو هوش عاطفی است.

با توجه به اینکه در دانشگاه آزاد ابهر همواره سعی در فراهم کردن بستر مناسب برای تحصیل دانشجویان و کاهش مشکلات دانشجویی به منظور ارتقاء و بازدهی آموزشی و پرورشی و ارتقاء و بازدهی پژوهش و رفاهی دانشجویان و اعضاء هیات علمی دارند و با توجه به اینکه برای رسیدن به این مهم باید تمامی کارکنان همگام با سیاست‌های کلی حرکت کرده تا به اهداف خود برسند و برای این همگام شدن باید کارکنان توانایی شخص در مواجهه و انطباق با فشارهای روانی ناشی از هم‌سو شدن با اهداف کلی را داشته باشند و در عین حال متعهد باشند که وظایف خود را تمام و کمال انجام دهند، این مقاله بر آن است که نقش هوش هیجانی در تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر را

^۱ Bapna

مورد بررسی قرار دهد. در یک مدل جامع و کلی، برادبری و گرویز (۲۰۰۵) هوش هیجانی را دو قابلیت (فردی و اجتماعی) و چهار مهارت متمایز به شرح زیر بیان می‌شوند. مهارت های خودآگاهی عاطفی شامل توانایی درک احساسات و نقاط قوت و ضعف خود، مهارت های خود مدیریتی که شامل توانایی اداره حالات، تنش ها و قابلیت های درونی خود، مهارت های آگاهی اجتماعی که شامل توانایی درک صحیح افراد و گروه ها و مهارت مدیریت روابط که توانایی ایجاد عکس‌العمل های مطلوب در دیگران را شامل می‌شود. بنابراین در مدل این تحقیق این ۴ مهارت هوش هیجانی که تعهد سازمانی را نتیجه می‌دهد مورد بررسی قرار گرفته و مطالعه می‌شود که اگر ۴ مهارت هوش هیجانی تحقق یابد آیا تعهد سازمانی در کارکنان نیز بوجود می‌آید؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

هوش هیجانی

گلمن هوش هیجانی را شامل توانایی‌هایی می‌داند که شخص بتواند انگیزه اش را حفظ نموده و در مقابل مشکلات و استیصال استقامت کرده و در شرایط بحرانی و تکانش‌ها، خود را کنترل و خونسردی اش را حفظ نماید و با دیگران همدلی کرده و امیدوار باشد (طبری و همکاران، ۱۳۸۸). باران (۲۰۱۵) معتقد بود هوش هیجانی توانایی ما را در کنار آمدن موفقیت آمیز با دیگران، توأم با احساسات درونی منعکس می‌سازد. گلمن (۲۰۰۹) اعتقاد داشت که توانایی‌های شخصی و بین شخصی نسبت به هوش شناختی دارای اهمیت بیشتری در موفقیت های شخصی، اجتماعی و حرفه ای افراد است (آپه و همکاران^۱، ۲۰۱۶). وی همچنین معتقد بود هوش و استعداد فقط می‌تواند به اندازه ی ۲۰ درصد در موفقیت فرد نقش داشته باشد و ۸۰ درصد بقیه به عوامل دیگری از جمله هوش هیجانی افراد مربوط می‌شود (آلفونسو و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

^۱ Apte et al.

^۲ Alfonso et al.

۱۳۴ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

دو حوزه متفاوت هیجان و هوش به کمک هم سازه هوش هیجانی را می‌سازند. هوش هیجانی مشتمل بر توانایی آگاهی نسبت به هیجان‌ها و استفاده از آنها برای افزایش کیفیت زندگی شخصی و اجتماعی است. در واقع می‌توان گفت که هوش هیجانی شامل توانایی ادراک و بیان دقیق هیجان‌ها و استفاده از آنها برای تسهیل افکار و فهم هیجان‌ها، مدیریت و کنترل آنها برای رشد هیجانی است. البته تعدادی مفاهیم دیگر شامل شایستگی هیجانی، خلاقیت هیجانی، همدلی نیز به طور نسبی توسط صاحبه‌نظران و محققان تاکنون برای شرح و توصیف این سازه استفاده شده‌اند (فریس، ۲۰۱۲).

هوش هیجانی آن دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارهای محیطی افزایش می‌دهد، به بیان دیگر هوش هیجانی به توانایی فهم هیجان‌ها و سپس تعمیم آنها به فهم هیجان‌ها دیگران و رشد همدلی اشاره دارد (وانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۱).

مایر و سالووی (۱۹۹۰)، هوش هیجانی را توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌ها خود و دیگران، تمیز قائل شدن میان هیجان‌ها، استفاده از اطلاعات هیجانی در همین مسئله و نظم‌بخشی رفتار تعریف می‌کنند (فولادوند منصور و همکاران، ۱۳۹۴).

مایر، کارسو و سالووی (۱۹۹۰) اظهار کردند که هوش هیجانی در خور معیاری برای نوعی هوش است که منعکس کننده‌ی عملکرد ذهنی است و با سن فرد رشد می‌یابد (شات و همکاران^۲، ۲۰۱۲).

هوش هیجانی ظرفیت درک و مهار هیجان‌ها خود و دیگران است. در ابتدا هوش هیجانی زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی در نظر گرفته می‌شد. در مطالعات بعدی نوع گسترده‌ای از هوش که هوش اجتماعی را در برمی‌گیرد، پیشنهاد شد (یاسیز و همکاران^۳، ۲۰۱۱).

^۱ Wang et al.

^۲ Shutte et al.

^۳ Yazici et al.

هوش هیجانی طبق تعریف ریون بار-آن عبارتست از: مجموعه‌ای از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و توانایی‌های غیرشناختی که قابلیت کلی ما را در پاسخ به نیازها و فشارهای محیطی به طور مؤثری تحت تاثیر قرار می‌دهد (مندل و همکاران، ۲۰۰۳). بنابراین هوش هیجانی را می‌توان به‌کارگیری قابلیت‌های هیجانی خود و دیگران را در رفتار فردی و گروهی برای کسب حداکثر نتایج، تعریف کرد.

تعهد سازمانی

عملکرد، نتیجه یک عمل است. عملکرد نتیجه مقایسه انتظارات است و عملکرد در روانشناسی آن چیزی است که بروز داده می‌شود. ارزیابی عملکرد فرآیندی است رسمی که کارگر را از بازخورد تشخیصی نتایج مثبت یا منفی عملکرد شغلی خود آگاه می‌کند. جریان ارزیابی عملکرد، گاهی ارزشیابی عملکرد، بازبینی عملکرد، ارزیابی کارکنان، بررسی کارکنان و درجه‌بندی شایستگی نیز نامیده می‌شود. یکی از مهم‌ترین وظایف سرپرستان است. یادگیری یا بهبود عملکرد کارکنان، در صورتی که بازخورد عملکردشان به اطلاعشان نرسد، بسیار محدود خواهد بود. دلیل اساسی به کارگیری ارزیابی عملکرد به حداکثر رساندن بهره‌وری از طریق شناسایی و سرمایه‌گذاری روی نقاط قوت کارکنان است (سینجر، ۱۳۸۷). عملکرد شغلی به معنای درجه‌ای است که کارکنان مشاغلی را که در یک شرایط کاری معین به آنان واگذار شده است، انجام می‌دهند. برخی از اندیشمندان معتقدند که عملکرد می‌بایست به عنوان نتیجه کار توصیف شود عملکرد همان رفتار است. زیرا برخلاف رفتارها، نتایج توسط عوامل سیستم قابل دستکاری است، بنابراین خارج از کنترل می‌باشد و برخی هم معتقدند که عملکرد به هر میزان که با انجام کارها اشاره دارد، نتایج به‌دست آمده را نیز شامل می‌شود (گرامی، ۱۳۹۰).

رفتارها باید دو مشخصه اصلی داشته باشند تا عملکرد محسوب گردند:

باید قابل ارزیابی باشند و این بدان معنی است که در زمینه اثربخشی فردی یا سازمانی، این قبیل رفتارها بایستی بتوانند مورد قضاوت منفی یا مثبت قرار بگیرند.

۱۳۶ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

بایستی دارای ابعاد چندگانه باشند یعنی انواع مختلفی از رفتارها وجود دارند که قابلیت پیشبرد در اهداف سازمانی را دارند(گرامی، ۱۳۹۰).

فرضیه‌های پژوهش

H۱: مولفه‌های درون فردی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد.

H۲: مهارت‌های بین فردی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد.

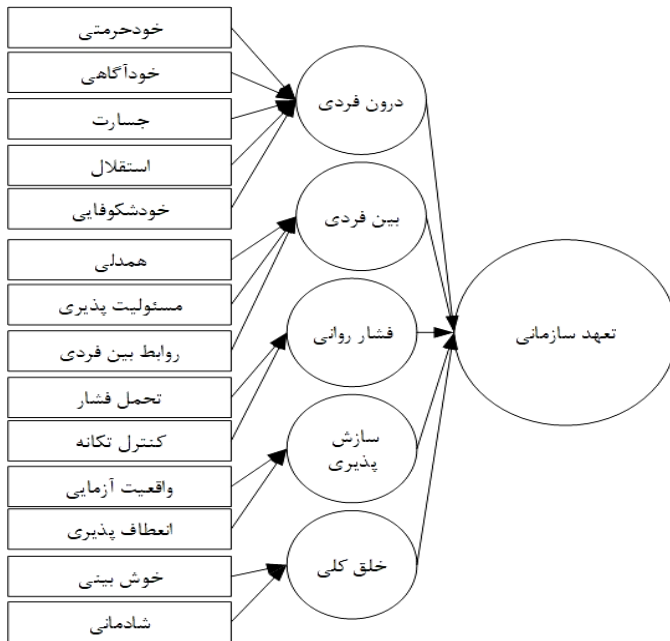
H۳: فشار روانی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد.

H۴: خلق کلی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد.

H۵: سازش‌پذیری بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش، مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر قابل اطمینان و نظام‌یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهول‌ها و دستیابی به راه‌حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۶). روش انجام تحقیق حاضر بر مبنای هدف تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد، از لحاظ ماهیت و روش در زمره پژوهش‌های علی قرار می‌گیرد، زیرا به کشف علت یا عوامل بروز یک رویداد در دانشگاه ابهر می‌پردازد. در این راستا از تکنیک آماری معادلات ساختاری که اساساً به بررسی رابطه علی بین متغیرها می‌پردازد، استفاده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی (کریمی، ۲۰۱۲)

جامعه آماری و روش نمونه گیری

در پژوهش حاضر کارکنان ستادی دانشگاه آزاد ابهر می باشند، حجم جامعه ۲۳۰ نفر می باشند به منظور تعیین حجم نمونه از جدول مورگان بهره مند گردید و از روش نمونه گیری تصادفی استفاده گردید.

ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش داده ها به روش میدانی جمع آوری شده است. در روش میدانی، پرسش نامه یکی از متداول ترین طرق جمع آوری اطلاعات است. جهت جمع آوری اطلاعات و دستیابی به اهداف، از پرسش نامه استفاده شده است که توسط کارکنان ستادی دانشگاه آزاد ابهر تکمیل گردید. در این تحقیق از ابزار اندازه گیری پرسش نامه برای جمع آوری داده ها استفاده شده است که به این منظور از پرسش نامه استاندارد شده در تحقیقات یو و همکاران (۲۰۱۸) استفاده شده است.

روایی و پایایی

روایی از واژه روا به معنی جایزه و درست گرفته شده است و روایی به معنای صحیح و درست بودن است. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری، بتواند خصیصه و ویژگی موردنظر را اندازه بگیرد (خاکی، ۱۳۸۶). در این پژوهش ضمن استفاده از پرسش‌نامه استاندارد، پرسش‌نامه به منظور سنجش روایی تحت بررسی کارشناسان آموزش و پرورش قرار گرفته و نظرات اصلاحی لحاظ گردید. بنابراین، پرسش‌نامه مورد استفاده به عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌های این پژوهش دارای روایی مناسب بوده است. برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می‌کنیم. دامنه ضریب پایایی از صفر تا مثبت یک است. ضریب پایایی صرف معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. میزان توانایی یک وسیله اندازه‌گیری، برای حفظ ثبات خود در طول زمان است. برای اطمینان از عدم ابهام در سوال‌ها و همچنین بومی کردن مقیاس‌ها و انطباق هر چه بیشتر با جامعه آماری، اقدام به انجام مطالعات اولیه و تعیین اعتبار پرسش‌نامه گردید. بدین منظور پرسش‌نامه به طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از افراد جامعه توزیع گردید. در این پژوهش به منظور سنجش اعتبار پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با استفاده از کامپیوتر و نرم‌افزار *SPSS* ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسش‌نامه ۰/۸۲ است که نشان‌دهنده این است که این پرسش‌نامه‌ها از اعتبار بالایی برخوردار است.

سوال‌ها پرسش‌نامه براساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم گردیده و به صورت طبقه‌بندی شده و براساس موضوع فرضیه‌ها تحقیق طراحی شده‌اند. در جدول (۱) تعداد سوال‌های طراحی شده برای سنجش هر متغیر مکنون و ضریب آلفای کرونباخ سوال‌ها ارائه شده است.

نتایج و بحث

به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک چندمتغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چندمتغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهش‌گر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای هم‌زمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است که به عنوان تحلیل ساختاری کواریانس، مدل‌یابی علی و همچنین لیزرل نامیده شده است. اما اصطلاح غالب معادله ساختاری یا به طور خلاصه *SEM* می‌باشد. در این تحقیق برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. در این مدل فرض بر آن است که در میان مجموعه‌هایی از متغیرهای مکنون، یک ساختار علی وجود دارد و متغیرهای مشاهده شده نشانگر آن‌هاست. بدین ترتیب این مدل شامل دو بخش (۱): مدل اندازه‌گیری و (۲) مدل معادلات ساختاری است. مدل اندازه‌گیری مشخص می‌کند که متغیرهای مکنون یا سازه‌های فرضی چگونه با متغیرهای مشاهده‌پذیر مرتبط‌اند و یا از طریق آن‌ها سنجیده می‌شوند. به بیان دیگر، ویژگی‌های اندازه‌گیری (یعنی ضرایب اعتبار و روایی) متغیرهای مشاهده شده چگونه از سوی متغیرهای مکنون توصیف می‌شود. اما مدل معادلات ساختاری، روابط علی میان متغیرهای مکنون، آثار علی و میزان واریانس تبیین شده و تبیین نشده را مشخص می‌سازد. مدل پژوهش حاضر، مدلی ساختاری است که شامل تعدادی متغیر مکنون و روابط علی میان آن‌ها است. هر یک از این متغیرهای مکنون از طریق گویه‌هایی که از طریق ممیزی و پرسش از مشتریان اندازه‌گیری می‌شوند، توصیف می‌شوند (غفاری آشتیانی و همکاران، ۱۳۹۱). در این بخش به تحلیل و تبیین مدل مفهومی پژوهش پرداخته می‌شود. بدین منظور، برای مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم‌افزار *AMOS ۲۲* استفاده شده است.

نمودار ضرایب مسیر

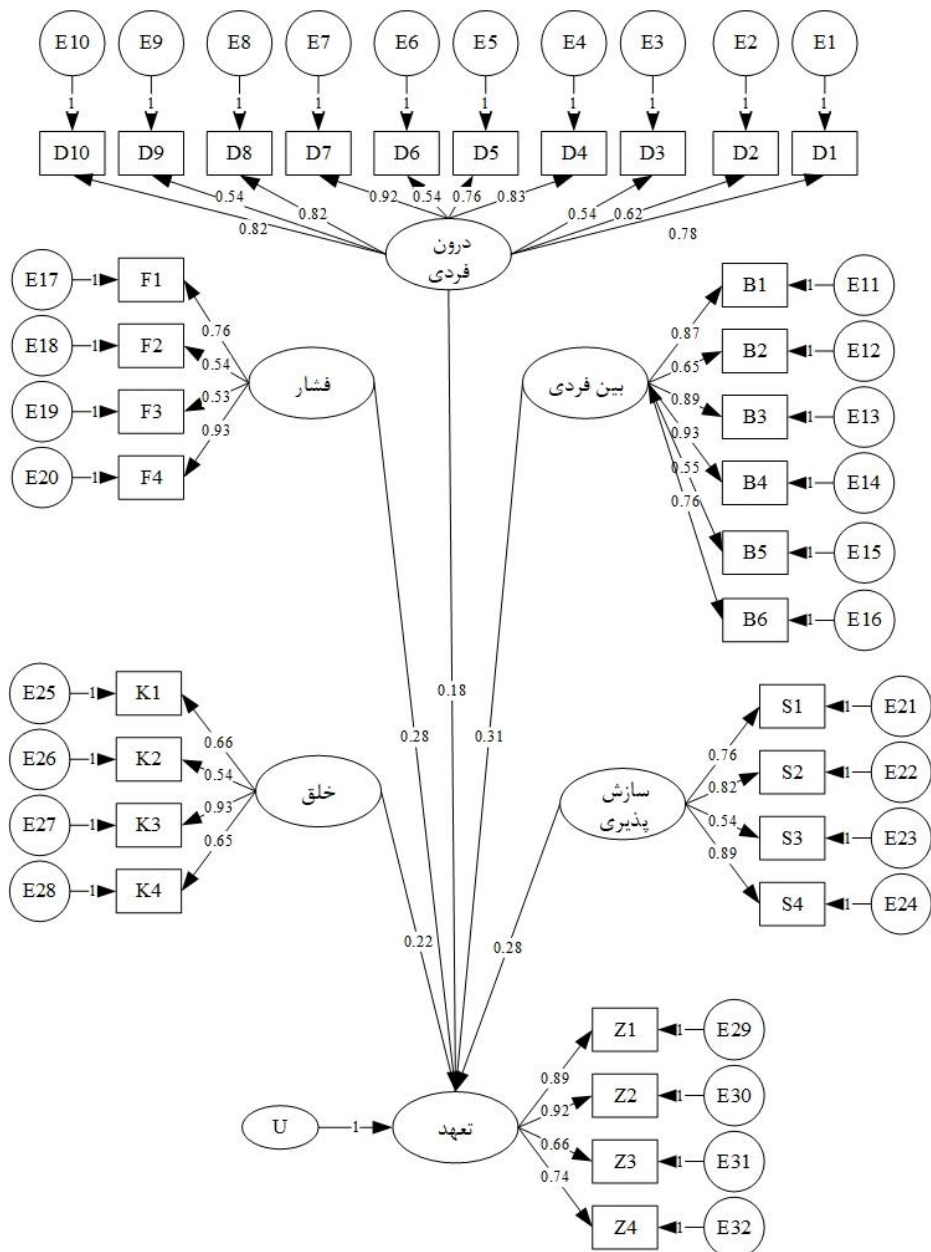
۱۴۰ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

این نمودار، ارتباط کلی بین متغیرهای مکنون و غیرمکنون را با یکدیگر در یک مدل نشان می‌دهد، در شکل (۲) ضرایب مسیر تحقیق موجود، نشان داده شده است. اعداد روی فلش‌ها، نشان‌دهنده ضرایب مسیر مربوطه بین متغیرها می‌باشد که با استفاده از نرم‌افزار ایموس به دست آمده است. دایره‌ها، نشانگر متغیرها و مربع نشان‌دهنده سوال‌ها مربوط به این متغیرها می‌باشند.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ سوال‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ
مولفه‌های درون فردی	۰,۸۱
تعهد سازمانی	۰,۹۳
مهارت‌های بین فردی	۰,۸۹
فشار روانی	۰,۸۴
خلق کلی	۰,۹۲

ماخذ: یافته‌های پژوهش



شکل ۲- نمودار ضرایب مسیر

۱۴۲ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

آزمون‌های نیکویی برازش

وقتی یک مدل از پشتوانه نظری مناسبی برخوردار باشد، در مرحله بعد نوبت به آن می‌رسد که تناسب این مدل با داده‌هایی که محقق جمع‌آوری کرده است، بررسی گردد. از این رو برخی از آزمون‌های نیکویی برازش در این جا برای داده‌های این تحقیق و مدل استفاده شده انجام می‌پذیرد تا این تناسب بررسی گردد.

جدول ۲- مقدار شاخص‌های برازش و نتیجه برازش مدل ساختاری

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	SRMR	CMIN/DF	شاخص برازندگی
۹.۰>	۹.۰>	۹.۰>	۹.۰>	۹.۰>	۰.۸.۰<	۰.۵.۰<	۳<	مقادیر قابل قبول
۰.۹۳	۰.۹۴	۰.۹۲	۰.۹۵	۰.۹۸	۰.۴۱.۰	۰.۰۲.۰	۲۲.۱	مقادیر محاسبه شده

ماخذ: یافته‌های پژوهش

خلاصه و نتایج مدل ساختاری

خروجی معادلات ساختاری و آزمون T نشان می‌دهد ۸ مسیری که در بین متغیرهای مکنون مستقل و متغیرهای مکنون وابسته وجود دارند، همگی معنادار هستند. جدول ۳ به طور خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های را نشان می‌دهد.

جدول ۳- خلاصه و نتایج مدل ساختاری

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	عدد معناداری	نتیجه آزمون
مولفه‌های درون فردی	تعهد سازمانی دانشگاه ابهر	۰,۱۸	۲,۱۶	عدم رد فرضیه
مولفه‌های برون فردی	تعهد سازمانی دانشگاه ابهر	۰,۳۱	۷,۰۳	عدم رد فرضیه
فشار روانی	تعهد سازمانی دانشگاه ابهر	۰,۲۸	۴,۱۶	عدم رد فرضیه
خلق کلی	تعهد سازمانی دانشگاه ابهر	۰,۲۲	۱۱,۳۲	عدم رد فرضیه
سازش‌پذیری	تعهد سازمانی دانشگاه ابهر	۰,۲۸	۳,۵۱	عدم رد فرضیه

ماخذ: یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

اکنون با استفاده از تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته و نتایج به دست آمده مطابق با جدول ۳ فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفته و نتایج زیر حاصل گردیده است: بر اساس نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری در جدول ۳، مولفه‌های درون فردی بر تعهد سازمانی (عدد معناداری برابر ۲,۱۶ بیشتر از ۱/۹۶) تأیید شد، میزان این اثر ۰/۱۸ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و فرضیه اصلی ما تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم مولفه‌های درون فردی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد. بر اساس نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری در جدول ۳، مهارت‌های بین فردی بر تعهد سازمانی (عدد معناداری برابر ۷/۰۳ بیشتر از ۱/۹۶) تأیید شد و میزان این اثر ۰/۳۱ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و فرضیه اصلی ما تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که مهارت‌های بین فردی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد. بر اساس نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری

۱۴۴ / تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان...

در جدول ۳، فشار روانی بر تعهد سازمانی (عدد معناداری برابر ۱۱/۳۲ بیشتر از ۱/۹۶) تأیید شد میزان این اثر ۰/۲۲ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و فرضیه اصلی ما تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که فشار روانی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های حکاک و همکاران در سال ۲۰۱۸ هم‌سو است. بر اساس نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری در جدول ۳، خلق کلی بر تعهد سازمانی (عدد معناداری برابر ۳/۵۱ بیشتر از ۱/۹۶) تأیید شد که میزان این اثر ۰/۲۸ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و فرضیه اصلی ما تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم خلق کلی بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد. بر اساس نتایج حاصل از مدل‌یابی معادلات ساختاری در جدول ۳، سازش‌پذیری بر تعهد سازمانی (عدد معناداری برابر ۸/۱۱ بیشتر از ۱/۹۶) تأیید شد که میزان این اثر ۰/۲۱ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و فرضیه اصلی ما تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که سازش‌پذیری بر تعهد سازمانی دانشگاه ابهر تأثیر دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته‌های حکاک و همکاران در سال ۲۰۱۸ هم‌سو است.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

نتایج نشان داد که مولفه‌های درون فردی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. این مهم مدیران و کارشناسان را باید به سمتی سوق دهد که جوی را بین کارکنان ایجاد نمایند، کارکنان در صورتی که از عهده کاری برنمی‌آیند، به صراحت بگویند که توانایی آن را ندارند، نتایج کارکنان را برایشان بازگو کنند و آنها را به‌گونه‌ای از طریق ارائه پاداش و هدایایی مورد تشویق قرار دهند که نتایج نشان داد که مولفه‌های بین فردی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. به مدیران و کارشناسان پیشنهاد می‌شود، افرادی را به‌کار گیرند که احساس همدلی،

مسئولیت پذیری و.. داشته باشند، هنگام استخدام کارکنان، کارکنان را به گونه‌ای تست کنند و بین فردی‌شان را مطمئن گردند، سمینارها و کنفرانس هایی برگزار نمایند و مطالبی مربوط به همدردی، مسئولیت‌پذیری، روابط بین فردی بین افراد یادآوری گردد. نتایج نشان داد که تحمل فشار روانی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. این مهم مدیران را باید به سمتی سوق دهد که تلاش کنند کارکنان را در مقابل با مشکلات توانمند سازند و کارکنانی را به کار گیرند که تحمل فشارها و مشکلات را داشته باشند، به کارکنانی که تحمل فشار روانی دارند، از طرف سازمان مورد تشویق و ستایش قرار گیرند. از آنها در مراسمی دعوت به حضور آید و از آنها درخواست شود که علل تحمل فشار روانی خود را برای دیگران بازگو نمایند. نتایج نشان داد که سازش‌پذیری بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد. این مهم مدیران را باید به سمت سوق دهد که فرهنگ انعطاف‌پذیری را در سازمان و بین کارکنان ایجاد نمایند، برنامه‌های به‌منظور انعطاف در اختیار کارکنان قرار گیرد و نتایج مثبتی که انعطاف روی می‌دهد بین کارکنان عنوان گردد، ضمن اینکه هنگام جذب کارکنان، عامل انعطاف‌پذیری را به‌عنوان یک معیار مثبت در نظر بگیرند. نتایج نشان داد که مولفه خلق کلی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد. این مهم مدیران را باید به سمت سوق دهد که فضایی را در بین سازمان ایجاد نمایند که کارکنان با نشاط باشند، خندیدن را در بین کارکنان فرهنگ‌سازی کنند، از حراست و یا درب ورود کارکنان، با شعار لطفاً با خنده وارد شوید، برجسته و پررنگ گردد. موزیک‌های شاد در ساعات صبحانه، ناهاری و غیره پخش گردد.

منابع

- ۱- احمدزاده، فروغ، بررسی ارتباط بین مولفه‌های هوش هیجانی با پیشرفت تحصیلی دانشجویان، مجله علوم پزشکی رازی، شماره ۱۲۵، ۸۵-۹۳.
- ۲- اسفندیار، اسماعیل؛ جهانگیرفرد، مجید و حسینی، مهدی (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، فصلنامه مدیریت، شماره ۳۷.
- ۳- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره و حجازی، الهه (۱۳۷۸)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دوم، تهران: انتشارات آگاه.
- ۴- تابلی، حمید؛ فرامرزی، آما و مصلحی، مهدی (۱۳۹۴)، تبیین نقش هوش هیجانی و مهارت سیاسی در رابطه بین سبک رهبری تحول‌آفرین مدیران با رضایت شغلی کارکنان، مدیریت شهری، شماره ۴، ۲۴۸-۲۳۷.
- ۵- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۷۷)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت.
- ۶- سالارزهی، حبیب، کرد، باقر و نصیری اصل، آمنه (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی کارکنان و وفاداری مشتری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- ۷- صفاجو، آناهیتا، رضایان، علی و شکوهیار، سجاد (۱۳۹۴)، تأثیر مولفه‌های هوش هیجانی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۲۵.
- ۸- طبری، مجتبی و قربانی، مهرناز (۱۳۸۸)، نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری مدیران، فصلنامه مدیریت، سال ۶، شماره ۱۶.
- ۹- عامری، میرحسن و خیری قوزلوجه، منیره (۱۳۹۳)، رابطه مولفه‌های هوش هیجانی با دیدگاه و علائق به فعالیت‌های بدنی در دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه ارومیه.
- ۱۰- فرحبخش، کیومرث، شفیع‌آبادی، عبدالله و بیگی دزکی، اقدس (۱۳۹۰)، رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی با تعارض کار خانواده در زنان شاغل در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۱۱- دانیل (۱۳۸۴)، هوش هیجانی در کار، ترجمه ابراهیمی، بهمن، بهین دانش.

۱۲- صفاجو، آناهیتا، رضاییان، علی و شکوهیار، سجاد (۱۳۹۴)، تأثیر مولفه‌های هوش هیجانی بر تسهیم دانش استراتژیک: مورد کاوی مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران، ماهنامه علمی-ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۲۵.

۱۳- فولادوند منصوری، سکینه؛ محمدی‌فر، محمدعلی و نجفی، محمود (۱۳۹۴)، نقش پنج عامل شخصیت، هوش هیجانی و مدیریت زمان در پیش‌بینی خلاقیت، فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، شماره اول، ۱۵۵-۱۳۵.

۱۴- قلی پور، آرین (۱۳۹۵)، مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها)، انتشارات سمت.

۱۵- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۷)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.

۱۶- یوسفی، بهرام، عیدی، حسین و مرادی، لیلا (۱۳۹۲)، ارتباط هوش هیجانی و مولفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی در اداره ورزش و جوانان شهر کرمانشاه، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره اول، ۸۳-۷۳.

۱۷- Abedi H, Ahanchian MR, Babaei B & Davodipour A. (۲۰۱۳). Investigation of the relationship between emotional intelligence and dimensions of power sources of high school principals of Neishabour city in academic year ۲۰۰۵-۲۰۰۶. International Research Journal of Applied and Basic Sciences ۲۰۱۳; ۶(۹): ۱۲۷۴-۹.

۱۸- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S. and Ripoll, P. (۲۰۱۶). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors, sychological Reports, ۱۱۸: ۱۰۷-۱۲۷.

۱۹- Apte, S. and Khandagle, A. (۲۰۱۶). Assess the Relation between Emotional Intelligence and Quality of Life among the Nursing Faculties, The International Journal of Indian Psychology, ۴: ۱۳۳-۱۴۰.

۲۰- Altindag, E., Kosedagi, Y. (۲۰۱۵), The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance, procedia social and behavioral science ۲۱۰, ۲۷۰-۲۸۲

۲۱- Bar- on, R. (۱۹۹۷). The Emotional Quotient Inventorg (EQ-I); A Measure of emotional intelligence, Toronto, Conada: Multi- Health systems.

۲۲- Bar- on, R. (۲۰۰۰). Emotional and Social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventorg (EQ-۱).

۲۳- Bar-on, R. and Parker, J.D.A. (۲۰۱۴). Handbook of Emotional intelligence, San Francisco Jossey-Bass.

۲۴- Bar-on, R. (۲۰۱۳). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual, Toronto, Canada: Multi – Health System.

۲۵- Bar-on, R. (۲۰۱۵). Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ – I), In Bar-on, R & Parkrr, D.A. (Eds). The hand book of emotional intelligence, San Francisco, California, jossey baass.

۲۶- Goleman, D. (۲۰۰۱). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. cherniss and Goleman (Eds), The Emotional intelligence Work place, San Francisco: Gossey- Bass.

تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در کارکنان... / ۱۴۸

- ۲۷- Goleman, D. (۲۰۰۹). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. Cherniss and Goleman (Eds.) The Emotional intelligence Work place, San Francisco: Gossey- Bass.
- ۲۸- Gunduz, H., Gunsel, A., Ulutas, T. (۲۰۱۲), effect of emotional intelligence on job satisfaction: an empirical study on call center employees, Procedia-Social and Behavioral Sciences.
- ۲۹- Hoegl, M., Parboteeah, K. P. (۲۰۰۷) "Creativity in Innovative Projects: How Teamwork Matters". J. Eng. Techno Manage. ۲۴. ۱۴۸-۱۶۶
- ۳۰- Jais, J., Mohammad, M. (۲۰۱۵), emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers, Procedia Economics and Finance, vol ۳۵, ۶۷۴-۶۸۲
- ۳۱- Martinez, M. N. (۱۹۹۷) The smart that count. HR Magazine, ۴۲(۱۱), ۷۲-۷۸
- ۳۲- Rajabi, F., Malmeier, A. (۲۰۱۴), investigations of relationship between organizational health and organizational justice with organizational commitment between hamedan tax office staff, HRM Journal, ۹th year, ۳۱, ۲۳-۴۳.
- ۳۳- Stout, R. J., Cannon-Bowers, J. A., & Salas, E. (۱۹۹۶) "The role of shared mental models in developing team situational awareness: Implications for training", Training Research Journal, Vol. ۲, pp: ۸۵-۱۱۶.
- ۳۴- Shir Taheri A & Rouzegari F. (۲۰۱۷). The role of emotional intelligence in the management and organization, Iran: The First International Conference of New Paradigms of Business and Organizational Intelligence Management.

Emotional Intelligence Impacts on the Organizational Commitment in Employees: A Case Study of Abhar Azad University

Somayyeh Karimi^۱ and Abdollah Nazari^۲

Abstract

Since committed and capable human resources are the source of the unique competitive advantage of each organization, in this article, in addition to measuring the level of organizational commitment of employees, the effect of emotional intelligence dimensions on the dimensions of organizational commitment is also examined. This study was conducted to investigate the effect of emotional intelligence on organizational commitment. Performance has also been studied for this purpose and reviewed the literature and concepts in emotional intelligence. Then, a descriptive-survey method was used to collect information. Data collection uses a questionnaire whose reliability has been tested through Cronbach's alpha, and the validity of the questionnaire has been confirmed using the opinions of professors and experts. The statistical population of this study includes the staff of Abhar Azad University, who were studied by simple random sampling. The sample size was estimated to be ۱۴۵ people using Cochran's formula table, and after collecting the data, the data were analyzed using AMOS ۲۲ software. The results of data analysis with the help of regression showed that the components of interpersonal, interpersonal, stress tolerance, adaptability, and overall mood significantly affect organizational commitment.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal, Stress Tolerance, Adaptability, Overall mood.

^۱Corresponding Author, Masters in Business Management, Buinzahra Branch, Islamic Azad University, Buinzahra, Iran. Email Address: karimi_s^۱@yahoo.com.

^۲ Assistant Proffesor, Department of Management, Abhar Branch, Islamic Azad University, Abhar, Iran.

