

بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی

معصومه حسین‌زاده‌شهری*، سارا فخریان**، محبوبه باغچه‌سرای***

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۴/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۱۷

چکیده

از آنجا که نیروی انسانی متعهد و توانمند، منشأ مزیت رقابتی منحصربه‌فرد 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. جامعه‌ی آماری این تحقیق، کارشناسان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین است که با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و مایر و هوش هیجانی گلگمن صورت پذیرفته است. آماره‌های توصیفی، شامل جداول فراوانی، میانگین و انحراف معیار می‌باشد و در سطح استنباطی نیز از آزمون ناپارامتریک و برای ارزیابی مدل مفهومی، از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان داد که تقریباً به یک میزان تمام تعهدها (عاطفی، مستمر، هنجاری) در کارکنان بخش‌های مورد مطالعه وجود دارد. رتبه‌بندی سازه‌های هوش هیجانی، نشان داد که سازه‌های همدلی، خودآنگیزی، مدیریت هیجانات، خودآگاهی، مهارت‌های اجتماعی به‌ترتیب دارای بیشترین تا کمترین میانگین در بین کارکنان هستند. همچنین، بررسی روابط بین سازه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی، همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه‌های خودآگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری؛ سازه‌ی خودآنگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با هر دو نوع تعهد رابطه‌ای معنادار دارند.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی؛ تعهد سازمانی؛ صنعت بانکداری؛ بانک ملت؛ بانک اقتصاد نوین.

مقدمه

گسترش روزافزون بانک‌های خصوصی از یک سو و اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی و خصوصی‌سازی بانک‌های دولتی از سوی دیگر، فضای رقابت در صنعت بانکداری ایران را بیش از هر زمان دیگری تنگ نموده است. همچنین، می‌دانیم که عمده‌ی تفاوت‌ها میان سازمان‌های امروزی، به قابلیت و ظرفیت منابع انسانی آنها برمی‌گردد؛ زیرا، رقبا می‌توانند از فناوری، دسترسی جهانی یا سامانه‌های فناوری اطلاعات کپی برداری کنند و به‌سادگی از یکدیگر پیشی بگیرند؛ ولی تنها منبع کاملاً منحصربه‌فرد و نامحدود در هر سازمانی و در واقع رمز موفقیت و بقای هر سازمان در بازار رقابتی، در گرو نیروی انسانی توانمند و متعهد آن می‌باشد. تحقیقات بسیاری، رابطه‌ی هوش هیجانی و تعهد سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند (هامفریز و دیگران^۱، ۲۰۰۵: ۱۲۲).

نتایج تحقیقی دیگر نشان می‌دهد، کارکنانی که توانایی انطباق هیجانی بالایی دارند، زمانی که هوش هیجانی آنها بالاتر باشد، تعهد بیشتری خواهند داشت و در نتیجه، هوش هیجانی و تعهد سازمانی، توسط متغیر واسطه‌ی رضایت شغلی به یکدیگر مربوط می‌شوند (گولریوز و دیگران^۲، ۲۰۰۸).

اپلبای و ماوین^۳ (۲۰۰۰: ۴) جایگاه منحصربه‌فرد هر سازمان را نشان‌دهنده‌ی تفاوت فرهنگ و منابع انسانی آن می‌دانند. قابلیت و تعهد سازمانی کارکنان، مواردی هستند که سازمان‌های موفق را از سایرین متمایز می‌سازند. از جمله‌ی این قابلیت‌ها، می‌توان به هوش هیجانی اشاره نمود. وولا^۴ (۲۰۰۴: ۷۴) در تحقیقات خود به نقش هوش هیجانی برای ایجاد مزیت رقابتی یک سازمان اشاره نموده است؛ او معتقد است که هوش هیجانی بر گستره‌ی وسیعی از رفتارهای کاری، شامل: کار گروهی، مشارکت در کار، خلاقیت و کیفیت خدمات مؤثر بوده و اثرات آن به‌عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده‌ی عملکرد افراد مثل رضایت شغلی و تعهد سازمانی ثابت شده است. همچنین، افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، با تکیه بر مهارت‌های خود از قبیل: فرونشاندن تنش‌ها،

1. Humphreys, Brunsen & Davis
2. Guleryuz, Guney & Aydin
3. Appleby & Mavin
4. Voola

حل تعارضات، همدلی با دیگران، تشخیص و مدیریت احساسات منفی که اغلب در حین کار گریبان‌گیر افراد شده و منجر به عدم کارایی آنها می‌گردد موفق‌تر عمل نموده، محیط کاری را برای خود و سایرین مطلوب‌تر کرده و از این طریق، به بهبود عملکرد، افزایش تعهد کارکنان و بهره‌وری سازمان کمک نموده و باعث موفقیت و ارتقای سازمان می‌گردند. تحقیقات صورت گرفته نشان می‌دهد که هوش هیجانی نه تنها در رده‌های کارکنان، بلکه در رده‌های مدیران نیز اثرات مثبتی بر سازمان‌ها داشته است (گاردنر، ۲۰۰۶: ۱۹۰).

لانگ‌هورن نشان داد که بین هوش هیجانی مدیران، رضایت کارکنان، رضایت مشتریان و سودآوری سازمان، رابطه‌ای معنادار وجود داشته است. نتایج این تحقیقات در مورد مدیران بانک‌ها نیز مشابه بوده است (لانگ‌هورن^۱، ۲۰۰۴: ۲۲۴). هفرنان^۲ و دیگران (۲۰۰۸) در تحقیقات خود در صنعت بانکداری استرالیا به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی مدیران و عملکرد مالی بانک‌ها رابطه‌ای معنادار وجود داشته است. با توجه به اهمیت ارتباط هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان، در این تحقیق سعی می‌شود ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، مدیریت هیجان‌ها، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) بر ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هیجانی) در بخش ستاد بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین مورد بررسی قرار گیرد.

مروری بر مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق

الف - هوش هیجانی

هوش هیجانی یا هوش احساسی را به کارگیری مهارت‌های ناشناخته، توانایی‌ها و شایستگی‌ها برای رویارویی با تقاضاها و فشارهای محیطی تعریف کرده‌اند که در مجموع مهارت‌های فردی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (دولویز^۳، ۲۰۰۳: ۴۰۵). در تعاریف هوش هیجانی دو رویکرد وجود دارد:

1. Langhorn
2. Heffernan, Oneill, Travaglio, & Droulers
3. Dulewicz

۱. **رویکرد توانایی هوش هیجانی^۱**: براساس مدل توانایی مایر، سالوی و کرازو^۲ (۲۰۰۰: ۲۷۰) هوش هیجانی به توانایی‌هایی اشاره می‌کند که در پردازش اطلاعات درباره‌ی هیجانات خود شخص و دیگران، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این الگو، چهارشاخه وجود دارد: ادراک هیجانات جاری، توانایی تسهیل تفکر توسط هیجانات (توانایی درون‌سازی تجربه‌های هیجانی در شناخت)، فهم معناهای هیجانی و مدیریت هیجانی.

۲. **رویکرد ترکیبی (التقاطی) هوش هیجانی^۳**: از تفاوت میان این دو نظریه، می‌توان به تفاوت میان مفهوم «صفت» و «پردازش اطلاعات» در مقوله هوش هیجانی اشاره کرد. در رویکرد ترکیبی، مفهوم «صفت» با شاخص‌های بین موقعیتی^۴ نظیر همدلی، جرأت و خوش‌بینی رابطه دارد. «صفت» ریشه در چارچوب شخصیتی دارد که از طریق پرسش‌نامه‌های خودسنجی (که رفتار خاصی را می‌سنجند) اندازه‌گیری می‌شود در حالی که در رویکرد توانایی، مفهوم «پردازش اطلاعات» مربوط به توانایی‌هایی نظیر تشخیص، ابراز و تنظیم هیجان می‌باشد. از نظریه‌پردازان این رویکرد می‌توان به «بار-ان» و «گلמן» اشاره نمود (نوری‌امام‌زاده‌ای، ۱۳۸۴).

۱-۲. **نظریه‌ی گلמן**: از نظر گلמן، هوش هیجانی، ترکیبی از مهارت‌هاست که این مهارت‌ها به توانایی فرد در اداره و نظارت بر احساسات خودش و همچنین در سنجش دقیق حالت‌های احساسی دیگران و نفوذ بر نظرات دیگران کمک می‌کند. ابعاد مدل هوش هیجانی گلמן عبارتند از:

خودآگاهی^۵: شناخت احساسات خویشتن و بهره‌گیری از آنها در تصمیم‌گیری‌های با اعتمادبه‌نفس

مدیریت هیجان‌ها^۶: نشان ندادن عکس‌العمل با توجه به حالات شخصی و تمرکز بر روی نتایج (چه چیزی باید انجام شود) و همچنین بیان احساسات (منفعل نبودن)

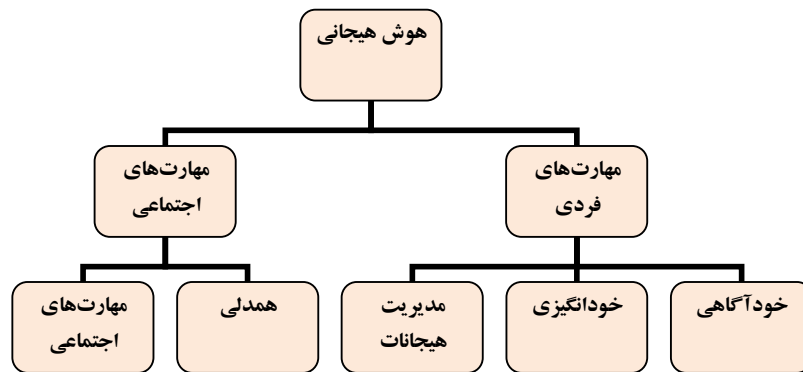
خودانگیزی^۷: تعویق لذت و عدم احساس تزلزل در پی‌گیری دست‌یابی به اهداف و

1. Ability Model Of Emotional Intelligence
2. Mayer, Salovey& Crusao
3. Mixed Model Of Emotional Intelligence
4. Cross - Situational
5. Self Awareness
6. Emotional Management
7. Self Motivation

بهره‌گیری از تمرکز و عملکرد بیشینه

همدلی^۱: درک احساسات دیگران و احساس نزدیکی با آنها، توانایی در حل تعارضات، توانایی اداره‌ی گروه، توانایی در مذاکره و انجام معاملات و فرونشاندن تنش‌ها.
مهارت‌های اجتماعی^۲: توانایی کمک به سایرین در دستیابی به اهداف مشترک، کمک به دیگران در یادگیری، ترویج و تشویق هماهنگی اجتماعی، انجام امور برپایه‌ی صداقت و توانایی برقراری روابط اجتماعی با دیگر افراد.

گلمن، مفهوم هوش هیجانی را در دو بُعد کلی تفسیر کرد که مهارت‌های فردی و اجتماعی نام داشتند. مهارت‌های فردی شامل: خودآگاهی، خودانگیزی و مدیریت هیجانات است که با شناسایی، استدلال، تسهیل و درک احساسات درونی خود فرد می‌تواند براساس آنها در خود انگیزه و تعهد به وجود آورد. این مرحله، در ورود به مرحله‌ی بعد یعنی ارتباطات مؤثر است. مهارت‌های اجتماعی شامل: همدلی و مهارت‌های اجتماعی است؛ این مهارت‌ها با دریافت، شناخت، درک احساسات، انگیزه‌ها و حالت‌های درونی افراد دیگر در رابطه است که با آگاهی از آنها می‌توان روابط سالم و مؤثری با سایرین برقرار نمود (گاردنر و کینگ^۳، ۲۰۰۶: ۱۸۳).



نمودار ۱. الگوی هوش هیجانی گلمن

1. Empathy
2. Social Skills
3. Gardner & King

۲-۲. **نظریه‌ی بار-ان: بار-ان**، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی می‌داند که بر توانایی فرد در رویارویی با خواسته‌ها و فشارهای محیطی اثر می‌گذارد. بار-ان، در الگوی صفت شخصیتی از هوش هیجانی، بین پنج حوزه‌ی: درون‌فردی، بین‌فردی، تطابق، مدیریت استرس، خلاق و خوی عمومی تمایز قائل شد. در هر کدام از این حوزه‌ها، مهارت‌های ویژه‌ای وجود دارد که به‌طور مشترک از چیزی ساخته می‌شوند که او به‌عنوان هوش هیجانی معرفی می‌کند (سپهریان، ۱۳۸۷)

نظریه‌ی هوش هیجانی گلمن، جامع‌ترین و معتبرترین نظریه در میان مدل‌های هوش هیجانی است که در تحقیق حاضر نیز از این مدل استفاده شده است.

ب - تعهد سازمانی

تعهد سازمانی عبارت است از میزان مشارکت و همکاری فرد در سازمان و درجه‌ای که فرد هویت خود را با سازمان تعیین می‌کند. در این تعریف، تعهد سازمانی سه عامل را دربر می‌گیرد: ۱- اعتقاد به هدف‌ها و ارزش‌های سازمان ۲- میل به تلاش بیشتر در راه سازمان ۳- تمایل شدید به ادامه‌ی عضویت در سازمان (رضائیان، ۱۳۸۰). نظریات موجود در مورد تعهد سازمانی به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. **الگوهای یک‌بعدی:** در این دیدگاه، تعهد به‌عنوان یک مفهوم تک‌بعدی نگریسته شده است که تنها متمرکز بر تعهد هیجانی است. بکر و هومنز و پورتر از این نظریه‌پردازان هستند.

۲. **الگوهای چندبعدی:** این الگوها بر انواع تعهد متمرکز شده‌اند که می‌تواند برای توجیه رفتار فرد و استمرار آن در محیط کار در نظر گرفته شود. مدل آلن و می‌یر از جمله‌ی یکی از این الگوها می‌باشد. این مدل پیشنهاد می‌کند که می‌توان تعهد سازمانی را در سه بخش تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری طبقه‌بندی کرد.

الف- تعهد عاطفی (تعهد اثربخش): براساس آن، فرد به‌شدت به سازمان متعهد است، اهداف و ارزش‌های خود را با اهداف سازمان هم‌سو دانسته و برای موفقیت سازمان به‌طور شخصی احساس مسئولیت می‌کند، در سازمان مشارکت داشته و با کارها درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد.

ب- **تعهد مستمر (حسابگرانه)**^۱: تعهد افراد به سازمان مبتنی بر هزینه‌های ناشی از ترک خدمت است. در این نوع تعهد، پیش شرط‌ها و عوامل تعیین‌کننده‌ای وجود دارد که عبارتند از: ترس برای از دست دادن سرمایه‌های اندوخته و فقدان فرصت‌های شغلی.

ج- **تعهد هنجاری (تکلیفی)**^۲: در این تعهد افراد فعالیت و انجام کار را وظیفه‌ی خود می‌دانند تا دین‌شان را نسبت به سازمان ادا نمایند (عوض پور، ۱۳۸۶).

در رابطه با هوش هیجانی و تعهد سازمانی، تحقیقات مختلفی انجام گرفته که در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱. تحقیقات پیشین

نام محقق	هدف تحقیق	روش تحقیق و جامعه آماری	نتایج
آدیمو، ۲۰۰۷: ۳۲۵	بررسی اثر هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی	هوش هیجانی: شوت رضایت شغلی: برای فیلد تعهد سازمانی: المر ج.آ: ۲۴۰ نفر	در رابطه‌ی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، هوش هیجانی نقش تعدیل‌کننده‌ی هوش هیجانی به‌تنهایی اثر معناداری بر تعهد سازمانی دارد.
پون، ۲۰۰۴: ۳۹۴	بررسی اثر هوش هیجانی بر موفقیت شغلی و تعهد سازمانی	هوش هیجانی: گلن تعهد سازمانی: بی شاپ موفقیت شغلی: میزان حقوق و رضایت شغلی ج.آ: ۱۲۰ نفر	در افراد با هوش هیجانی متوسط به بالا، تعهد شغلی بر موفقیت شغلی مؤثر است. بین تعهد سازمانی با رضایت شغلی و میزان حقوق رابطه‌ای مثبت وجود دارد.
نیکولو و تسوسیس، ۲۰۰۴: ۳۳۰	بررسی اثرات هوش هیجانی بر تنش و تعهد سازمانی	هوش هیجانی: مایر سالوی استرس: کوپر تعهد سازمانی: پرسش‌نامه است ج.آ: ۲۱۲ نفر	بین هوش هیجانی در زنان و مردان تفاوت معناداری وجود ندارد. عملکرد بهتر زنان در دریافت و ارزیابی هوش هیجانی کلیه‌ی کسانی که هوش هیجانی بالاتری داشتند تنش کمتر و تعهد سازمانی بالاتری داشتند.

1. Continuance Commitment
2. Normative Commitment

(ادامه) جدول ۱. تحقیقات پیشین

نام محقق	هدف تحقیق	روش تحقیق و جامعه آماری	نتایج
پتریدز و فارنهام، ۲۰۰۶: ۵۶۰	بررسی نقش و رابطه‌ی بین هوش هیجانی و متغیرهای تنش شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با تأکید بر جنسیت	هوش هیجانی: پتریدس و فارنهام تنش شغلی: کوپر تعهد سازمانی: کوک رضایت شغلی: کوک ج. آ: ۱۸۷ نفر	زنان مسن‌تر هوش هیجانی بالاتر و تعهد سازمانی پایین‌تر نسبت به هم‌جنسان جوان‌تر خود داشتند. هم‌در زنان و هم‌در مردان، رضایت شغلی اثر مستقیم بر تعهد سازمانی داشت. در مردان، هوش هیجانی بر تنش اثر منفی داشت. اثر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در مردان به مراتب قوی‌تر از زنان بود.
کارملی، ۲۰۰۳	بررسی رابطه بین هوش هیجانی و نگرش، رفتار و عملکرد شغلی در مدیران	هوش هیجانی: شوت تعهد سازمانی: آلن مایر عملکرد شغلی: پیرز و پورتر رضایت شغلی: تیسو ج. آ: ۲۶۲ نفر	مدیران دارای هوش عاطفی بالاتر، دارای تعهد سازمانی بالاتر و عملکرد بهتر و رضایت شغلی بیشتری داشتند بین هوش هیجانی و تمایل به ترک سازمان رابطه‌ی معکوس دیده شد.

فرضیات پژوهش

براساس نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش‌های قبلی و به‌منظور بررسی رابطه‌ی ابعاد هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی در کارکنان بخش ستاد بین‌المللی بانک‌های ملت و اقتصاد نوین، فرضیات زیر با توجه به مدل مفهومی تحقیق مطرح شد:

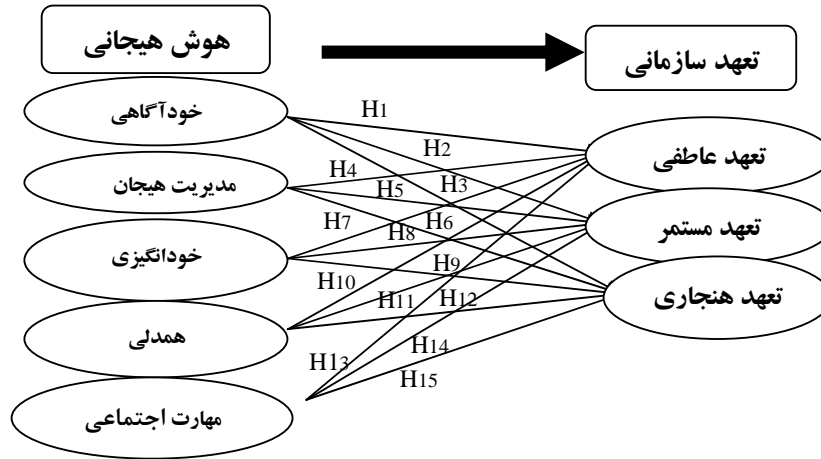
فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی: در این تحقیق، با توجه به ابعاد هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی که در مدل مفهومی در نمودار (۱) نشان داده شده است "بین ابعاد هوش هیجانی (خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی) و ابعاد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، مستمر، هنجاری) رابطه وجود دارد." بنابراین، فرضیه‌های فرعی عبارتند از:

- بین مؤلفه‌های ابعاد هوش هیجانی و تعهد عاطفی، رابطه وجود دارد.

- بین مؤلفه‌های ابعاد هوش هیجانی و تعهد مستمر، رابطه وجود دارد.

- بین مؤلفه‌های ابعاد هوش هیجانی و تعهد هنجاری، رابطه وجود دارد.



نمودار ۲. مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی می باشد که اطلاعات آن به روش توصیفی پیمایشی جمع آوری شده است. جامعه آماری این تحقیق، تمامی کارشناسان بخش ستاد بین الملل بانک های ملت و اقتصاد نوین است که جمعاً ۱۰۵ نفر بوده اند. داده های تحقیق حاضر، از طریق مطالعات کتابخانه ای و نیز پرسش نامه جمع آوری گردیده است. پرسش نامه ی تحقیق دارای دو بخش سؤالات عمومی و سؤالات اصلی بود که در بخش عمومی سؤالاتی مربوط مشخصات جمعیت شناختی شرکت کنندگان مطرح شد و در بخش دوم، ۵۶ سؤال برای سنجش هشت متغیر مطرح شده در این تحقیق (تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر، خودآگاهی، خودانگیزی، مدیریت هیجانات، همدلی و مهارت های اجتماعی) مورد استفاده قرار گرفته و از پاسخ دهندگان درخواست شده بود که نظر خود را براساس مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت در مورد این جملات ارایه دهند. برای سنجش تعهد سازمانی، از پرسش نامه ی استاندارد آلن و میایر (سؤالات ۱-۲۴) و برای سنجش هوش هیجانی از پرسش نامه ی استاندارد گلمن (سؤالات ۲۵-۵۶) استفاده شده است. در این تحقیق، با توجه به ماهیت و اهداف تحقیق، در آغاز پرسش نامه در اختیار اساتید راهنما و

مشاور و چند نفر از صاحب‌نظران متخصص برای بررسی شکل، چارچوب ظاهری و اعلام نظر نسبت به اینکه آیا سؤالات پرسش‌نامه پاسخ‌گوی تحقیق می‌باشد یا خیر قرار گرفت و پس از تأیید روایی محتوا توسط اساتید، پرسش‌نامه به صورت آزمایشی بین ۳۰ نفر از اعضای جامعه‌ی آماری توزیع شد و از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که ضمن پاسخ به سؤالات، موارد نامفهوم را مشخص نمایند. پس از اصلاح موارد یادشده توسط پاسخ‌دهندگان اولیه، پرسش‌نامه در جامعه‌ی آماری توزیع گردید.

الف- روایی و پایایی پرسش‌نامه

در تحقیق حاضر، برای سنجش سازگاری اجزا (پایایی) از ضریب آلفای کرونباخ، مقدار پایایی مرکب^۱، مقدار واریانس استخراج شده^۲ استفاده شد که میزان آلفای کرونباخ برای تعهد سازمانی ۰/۸۷ و برای هوش هیجانی ۰/۷۹ بود. مقادیر پایایی مرکب و مقدار واریانس استخراج شده برای سازه‌های پایا، باید به ترتیب بالاتر از ۰/۶ و ۰/۵ باشند. نتایج یادشده و اعداد به‌دست‌آمده‌ی مندرج در جدول (۲) نشان از مناسب بودن پایایی پرسش‌نامه‌ی تحقیق دارد.

جدول ۲. مقادیر پایایی مرکب و مقدار واریانس استخراج‌شده برای سنجش پایایی پرسش‌نامه

ردیف	سازه	CR	AVE
۱	تعهد عاطفی	۰/۸۸	۰/۶۵
۲	تعهد مستمر	۰/۸۱	۰/۷۱
۳	تعهد هنجاری	۰/۷۹	۰/۶۶
۴	خودآگاهی	۰/۶۱	۰/۵۱
۵	خودتنظیمی	۰/۶۹	۰/۵۷
۶	خودانگیزی	۰/۶۵	۰/۵۱
۷	همدلی	۰/۶۶	۰/۵۲
۸	مهارت‌های اجتماعی	۰/۷۸	۰/۵۳

1. Composite Reliability (CR)

2. Average Variance Extracted (AVE)

ب- تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای بیان وضعیت متغیرهای جمعیت‌شناختی مورد بررسی در جامعه‌ی آماری، از آمار توصیفی استفاده شد و در بخش آمار تحلیلی (استنباطی) از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ برای آزمون تعیین نرمال بودن توزیع جامعه، از ضریب همبستگی اسپیرمن^۲ برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مورد مطالعه و از مدل معادلات ساختاری برای اعتبار سنجی مدل استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

الف- آمار توصیفی

۲۵/۷ درصد از جامعه‌ی آماری کارکنان مرد و ۷۴/۳ درصد کارکنان زن بوده‌اند. از نقطه نظر سن، بیشترین فراوانی متعلق به گروه سنی کمتر از ۳۰ سال با ۴۹/۵ درصد و کمترین فراوانی مربوط به گروه بالاتر از ۵۰ سال با ۱/۹ درصد بود. ۷۰/۵ درصد از نمونه‌ی مورد مطالعه، کارکنانی با تحصیلات کارشناسی و ۲۹/۵ درصد از نمونه نیز کارکنانی با تحصیلات کارشناسی ارشد بوده‌اند. بیشترین سابقه‌ی کار، بین ۵ تا ۱۰ سال است.

ب- آمار استنباطی

در این بخش، ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن سازه‌های هشت‌گانه‌ی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که سازه‌ی تعهد مستمر و همدلی، دارای توزیع نرمال نیستند؛ بنابراین برای مقایسه‌ی میانگین سازه‌های تعهد سازمانی و هوش هیجانی از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شد (سرمد و بازرگان، ۱۳۸۷).

در مرحله‌ی بعد، برای رتبه‌بندی سازه‌های تعهد سازمانی از آزمون فریدمن استفاده شد. همان‌گونه که در جدول (۳) مشاهده می‌شود، از آنجا که آزمون در سطح ۰/۰۷ معنادار نبود، فرض صفر مبنی بر نبود اختلاف معنادار بین میانگین سازه‌ها پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر، دو سازمان مورد مطالعه، از انواع تعهدها در بین کارکنان تقریباً به یک میزان وجود دارد.

1. Kolmogrof - Smirnof
2. Spearman Correlation

جدول ۳. مقادیر مربوط به محاسبه‌ی آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی سازه‌های تعهد سازمانی

مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۱۰۵	N (تعداد)
۵/۲۷۱	کای اسکویر
۲	درجه‌ی آزادی
۰/۰۷۲	سطح معناداری آزمون

برای مطالعه‌ی روابط همبستگی بین سازه‌های تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است تا روابط بین سازه‌های تحقیق، بدون در نظر گرفتن روابط علی مشخص شوند. نتایج به دست آمده در جدول (۴) درج شده است:

جدول ۴. روابط همبستگی بین سازه‌های تحقیق

P-Level	r	N	متغیر ۲	متغیر ۱
۰/۰۰	۰/۹۷	۱۰۵	تعهد عاطفی	خودآگاهی
۰/۰۰	۰/۹۴	۱۰۵	تعهد عاطفی	مدیریت هیجانات
۰/۰۴	۰/۱۹۵	۱۰۵	تعهد عاطفی	خودانگیزی
۰/۰۰	۰/۶۲۸	۱۰۵	تعهد عاطفی	مهارت‌های اجتماعی
۰/۰۱۷	۰/۲۳۳	۱۰۵	تعهد عاطفی	همدلی
۰/۰۰۰	۰/۵۴۸	۱۰۵	تعهد هنجاری	خودآگاهی
۰/۰۰۰	۰/۵۲۵	۱۰۵	تعهد هنجاری	مدیریت هیجانات
۰/۱۱۳	۰/۱۵۵	۱۰۵	تعهد هنجاری	خودانگیزی
۰/۰۰	۰/۹۵۸	۱۰۵	تعهد هنجاری	مهارت‌های اجتماعی
۰/۰۰۰	۰/۶۷۷	۱۰۵	تعهد هنجاری	همدلی
۰/۴۶۳	-۰/۰۷۲	۱۰۵	تعهد مستمر	خودآگاهی
۰/۸۹۳	-۰/۰۱۳	۱۰۵	تعهد مستمر	مدیریت هیجانات
۰/۰۰۰	۰/۹۱۴	۱۰۵	تعهد مستمر	خودانگیزی
۰/۸۳۷	۰/۰۲۰	۱۰۵	تعهد مستمر	مهارت‌های اجتماعی
۰/۰۰۰	۰/۳۷۳	۱۰۵	تعهد مستمر	همدلی

نتایج به دست آمده از جدول (۴) نشان می‌دهد که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه‌های خود آگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری، سازه‌ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با تعهدهای هنجاری و مستمر رابطه‌ی معناداری دارند.

در مرحله‌ی بعد، مدل معادلات ساختاری (SEM) برای اعتبارسنجی مدل مفهومی و در قالب دو محور مورد استفاده قرار گرفت: ۱- بررسی مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی و هوش هیجانی در قالب تحلیل عاملی تأییدی ۲- تحلیل اثر علی هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در قالب مدل عمومی لیزرل.

- بررسی مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی و هوش هیجانی: در قالب این فرایند، بررسی شد که انتخاب سؤالات مورد نیاز برای سنجش تعهد سازمانی به‌عنوان سازه‌ی وابسته و هوش هیجانی به‌عنوان سازه مستقل تحقیق تا چه اندازه از دقت لازم برخوردار بوده است. و سازه‌ها وارد نرم‌افزار لیزرل شده و مدل اولیه اجرا گردید، با توجه به اینکه شاخص‌های برازش و مقدار RMSEA (ریشه‌ی دوم برآورد واریانس خطای تقریب) در مدل اولیه‌ی تعهد سازمانی و هوش هیجانی ۱۳۰/۰ بود و از آنجا که در مدل‌های برازش یافته، این مقدار باید زیر ۰/۰۸ باشد، لذا در قسمت اصلاح مدل لیزرلی تحقیق حاضر از رویکرد افزودن پارامترهای اضافی استفاده شد؛ به این ترتیب که بین نشانگرهای موجود در مدل و با توجه به خروجی لیزرل در بین برخی از آنها مقدار خطای کوواریانس آزاد و از طریق کنترل آن مقادیر، بهبود یافتند (هومن، ۱۳۸۷). برای بررسی اینکه آیا اصلاح انجام شده، در مدل نیز تغییر معناداری به وجود آورده است یا خیر، از آزمون خی دو استفاده شد و در پایان، مدل تعهد سازمانی پس از سه مرحله و مدل هوش هیجانی پس از چهار مرحله اصلاح، مورد پذیرش قرار گرفت. نتایج به دست آمده از آزمون خی دو پس از اصلاح مدل‌های مربوطه در جدول‌های (۵) و (۶) نمایش داده شده است:

جدول ۵. تفاوت مقادیر χ^2 در تعیین اثربخشی اصلاح مدل اولیه‌ی تعهد سازمانی

مدل‌های برازش یافته	χ^2	$\Delta\chi^2$	df	مقدار RMSEA	p-level
مدل اول	۶۸۶/۰۵	۰/۰۰	۲۴۹	۰/۱۱۳	۰/۰۰۰
مدل دوم	۴۶۹/۰۵	۲۱۷	۲۳۵	۰/۰۹۸	۰/۰۰۰
مدل سوم	۴۱۸/۴	۵۱/۰۵	۲۲۸	۰/۰۹	۰/۰۰۰
مدل چهارم	۳۶۷/۶۱	۵۱	۲۲۱	۰/۰۹	۰/۰۰۰
مدل پنجم	۳۶۵/۰۶	۲/۵۵	۲۱۹	۰/۰۸	بی‌معنا

جدول ۶. تفاوت مقادیر χ^2 در تعیین اثربخشی اصلاح مدل اولیه‌ی هوش هیجانی

مدل‌های برازش یافته	χ^2	$\Delta\chi^2$	df	مقدار RMSEA	p-level
مدل اول	۱۲۴۹/۸۵	۰	۴۵۴	۰/۱۳	۰/۰۰۰
مدل دوم	۹۰۹/۴۲	۳۴۰/۴۳	۴۴۵	۰/۱	۰/۰۰۰
مدل سوم	۶۴۵/۳۹	۲۶۴/۰۳	۴۳۸	۰/۰۶۷	۰/۰۰۰
مدل چهارم	۶۰۴/۵۶	۴۰/۸۳	۴۳۱	۰/۰۶۲	۰/۰۰۰
مدل پنجم	۴۸۶/۳۶	۱۱۸/۲	۴۲۳	۰/۰۳۸	۰/۰۱۷
مدل ششم	۴۸۴/۳۰	۲/۰۶	۴۲۰	۰/۰۳۸	بی‌معنا

پس از اصلاح مدل‌ها، به بررسی برازش مدل^۱ اندازه‌گیری تعهد سازمانی و هوش هیجانی پرداخته شد. در این پژوهش، برای ارزیابی مدل تحلیل عاملی تأییدی از شاخص‌های برازندگی مدل استفاده شد. از آزمون χ^2 اغلب به‌عنوان شاخص موفقیت نام برده می‌شود. این شاخص به‌سادگی نشان می‌دهد که آیا بیان مدل ساختار روابط میان متغیرها مشاهده شده را وصف می‌کند یا خیر. هر چقدر مقدار χ^2 کوچک‌تر باشد بهتر است. نتایج به‌دست آمده، در جدول‌های (۷) و (۸) نمایش داده شده است:

1. Goodness of Fit

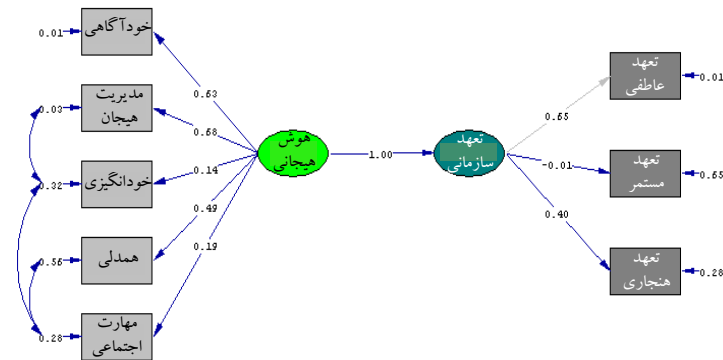
جدول ۷. شاخص‌های برازندگی مدل تحلیل عاملی تأییدی تعهد سازمانی و هوش هیجانی

مقدار گزارش شده برای هوش هیجانی	مقدار گزارش شده برای تعهد سازمانی	مقدار مبنا	شاخص
۴۸۶/۳۶ درجه آزادی ۴۲۳	۳۶۷/۶۱ درجه آزادی ۲۲۱		خی‌دو
۰/۱۳	۰/۰۹	بین صفر و یک	میانگین مجذور پس ماندها RMR
۰/۹۰	۰/۹۵	۰/۹	شاخص نرم‌شده‌ی برازندگی (NFI)
۰/۹۷	۰/۹۱	۰/۹	شاخص نرم‌نشده‌ی برازندگی NNFI
۰/۹۸	۰/۹۱	۰/۹	شاخص برازندگی فزاینده (IFI)
۰/۹۸	۰/۹۱	۰/۹	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
۰/۰۳	۰/۰۸	۰/۰۸	ریشه‌ی دوم برآورد واریانس خطای تقریب، RMSEA

در پایان، به تحلیل اثر علی هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در قالب مدل عمومی لیزرل پرداخته شد. از آنجا که مقدار t به دست آمده $۵/۱۰$ و بالاتر از $۱/۹۶$ است، لذا هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در سطح یک درصد، اثری معنادار دارد. شاخص‌های برازش یادشده در جدول (۸) نیز نشان می‌دهند که برازش کلی مدل، قابل توجه و تمام شاخص‌ها نشان‌دهنده‌ی برازش کامل مدل طراحی شده هستند که نیازی به اصلاح نیز ندارد و همچنین اینکه نتایج نشان داد که ۳۹ درصد از واریانس تعهد کارکنان، توسط هوش هیجانی برآورد می‌شود.

جدول ۸. شاخص‌های برازندگی مدل عمومی لیزرل

مقدار گزارش شده	مقدار مبنا	شاخص
۷۰/۷۰ درجه‌ی آزادی ۱۲		خی‌دو
۰/۰۶۹	بین صفر و یک	میانگین مجذور پس ماندها RMR
۰/۹۰	۰/۹	شاخص نرم‌شده‌ی برازندگی (NFI)
۰/۹۰	۰/۹	شاخص برازندگی فزاینده (IFI)
۰/۹۰	۰/۹	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
۰/۰۶	زیر ۰/۰۸	ریشه‌ی دوم برآورد واریانس خطای تقریب، RMSEA



Chi-square=70.70, df=12, P-value=0.325, RMSEA=0.06

نمودار ۳. مدل عمومی لیزرل برای بررسی اثر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی

مدل عمومی لیزرل، نشان می‌دهد که هوش هیجانی در کارکنان، بر روی تعهد سازمانی اثری قابل توجه دارد و نتایج نشان داد که ۳۹ درصد از واریانس تعهد کارکنان، توسط هوش هیجانی برآورد می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش، به بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان بخش ستاد بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاد نوین پرداخت. فرضیه اصلی این تحقیق، وجود رابطه‌ی معنادار بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی بود. همان‌گونه که نتایج تحقیق نشان داد، هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد اثری معنادار دارد و ۳۹ درصد از واریانس تعهد کارکنان توسط هوش هیجانی برآورد می‌شود. بنابراین، فرضیه‌ی تحقیق در این باره تأیید می‌شود. نتایج تحقیقات گاردنر و نیکلاس و تسوسیس^۱ (۲۰۰۲)، هامفریز، برانسو دیویز (۲۰۰۵) و وولا (۲۰۰۴) همگی نشان از تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی دارد. از جمله فرضیات فرعی این تحقیق، رابطه‌ی معنادار بین ابعاد هوش هیجانی با ابعاد تعهد سازمانی بود که همان‌گونه که در جدول (۴) نشان داده شد بین تمام سازه‌های هوش هیجانی همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود

1. Nicolaou & Tsaousis

داشت. سازه‌های خودآگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت‌های اجتماعی با تعهد هنجاری، سازه‌ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه‌ی همدلی با هر دو نوع تعهد رابطه‌ای معنادار داشتند. درخصوص رابطه‌ی متغیرهای جمعیت‌شناختی با ابعاد تعهد سازمانی و هوش هیجانی، تنها رابطه‌ی منفی مشاهده‌شده، بین سازه‌ی سطح تحصیلات با سازه‌های تعهد هنجاری، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌باشد. بنابراین، فرضیه‌ی تحقیق در موارد یادشده تأیید نمی‌شود. همچنین، یافته‌های تحقیق بیانگر این است که متغیر جنسیت صرفاً با سازه‌ی خودانگیزی رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد؛ به طوری که زنان به لحاظ سازه‌ی خودانگیزی از مردان بالاتر هستند. براساس یافته‌های تحقیق، رابطه‌ی مثبت تعهد هنجاری با سن و سابقه‌ی کار و رابطه‌ی منفی آن با سطح تحصیلات تأیید شده است.

پیشنهادها

بانک‌ها می‌توانند از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی هوش هیجانی، ضمن تقویت این مهارت‌ها در کارکنان خود، زمینه‌ی افزایش عالی‌ترین نوع تعهد سازمانی یا همان تعهد عاطفی را در کارکنان خود فراهم سازند، و با توجه به اینکه از بین ابعاد هوش هیجانی، سازه‌ی مهارت‌های اجتماعی دارای پایین‌ترین میانگین در بین کارکنان بود، بایستی به منظور افزایش سطح این مهارت در کارکنان، در دوره‌های آموزشی به آموزش این بخش توجه بیشتری بشود و به منظور بهره‌گیری آتی از مهارت‌های هوش هیجانی افراد در افزایش کارآیی و موفقیت سازمان، ادارات استخدام بانک‌ها، عامل هوش هیجانی را در متقاضیان استخدام مورد بررسی و آزمون قرار دهند. همچنین از آنجا که با افزایش سابقه‌ی کار، صرفاً تعهد هنجاری کارکنان زیاد شده است، پیشنهاد می‌شود مدیران بانک‌ها با تمهیدات مناسب از جمله استفاده از تجربیات کارکنان باسابقه، ارتقای به موقع و مناسب کارکنان - متناسب با افزایش سابقه‌ی کار و استفاده از ابزارهای تشویقی - موجبات دل بستگی و افزایش تعهد عاطفی کارکنان را با افزایش سابقه‌ی کار فراهم سازند و با به کارگیری این کارکنان در شغل‌های متناسب با علاقه و تحصیلات ایشان، فراهم آوردن زمینه‌ی مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و استفاده از ابزارهای تشویقی متناسب با عملکرد ایشان، زمینه‌ی تعهد و وابستگی عاطفی این افراد به بانک فراهم گردد.

فهرست منابع

- استراس، آنسلم؛ کوربین، جولیت (۱۳۷۱). اصول روش تحقیق کیفی، نظریه‌ی مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها. ترجمه‌ی بیوک محمدی، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
- سپهریان آذر، فیروزه (۱۳۸۷). هوش هیجانی از IQ تا EQ و SQ، جهاد دانشگاهی ارومیه.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه.
- سیاروچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (۱۳۸۳). هوش هیجانی در زندگی روزمره. ترجمه‌ی اصغر نوری امامزاده‌ای و حبیب‌الله نصیری، تهران: شهریار و سپاهان. (سال تألیف به زبان اصلی ۱۹۵۳).
- گلמן، دانیل (۱۳۸۰). هوش هیجانی. ترجمه‌ی نسرین پارسا، تهران: رشد.
- عوض‌پور، عوض (۱۳۸۶). تعهد سازمانی. مجله‌ی مدیریت، ش ۱۲۷ و ۱۲۸.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۷). مدل‌یابی معادلات ساختاری و کاربرد نرم‌افزار لیزرل. تهران: انتشارات سمت.
- Adeyemo, D. A., (2007). Emotional Intelligence and the Relationship between Job Satisfaction & Organizational Commitment of Employee in Public Parastatals in Oyo State, Nigeria; *Pakistan Journal of Social Sciences*, 4; 324-330.
- Appleby, M.; Mavin, A. (2000). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: a Meta Analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18:13-25.
- Gardner, L. J.; Stough, C. (2003). Exploration of the Relationship between Workplace, Emotional Intelligence, Occupational Stress and Employee Health. *Aust. J. Psychol.*, 55: 181-195.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. 1st Edn, Bloomsbury Publishing, London, ISBN: 978-0553378580.
- Bar-On, Reuven; Parker James D.A. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco, California: Jossey-Bass. ISBN 0787949841. pp. 40-59.
- Dulewicz, V.; Higgs, M.; Slaski, M. (2003). Measuring emotional Intelligence: Content, Construct, and Criterion-related Validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (5), 405-420.

- Gardner, D.; King, M. (2006). Emotional Intelligence and Occupational Stress Among Professional Staff in New Zealand. **International Journal of Organizational Analysis**, 14 (3), 186-203.
- Guleryuz, G.; Guney, S.; Aydin, E. M.; Asan, O. (2008). The Mediating Effect of Job Satisfaction between Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey. **Nursing Studies** 45(11): 1625-1635
- Heffernan, T.; O'Neill, G.; Travaglioni, T.; Droulers, M. (2008). Relationship Marketing. **International Journal of Bank Marketing**. 26(3) 183-199.
- Humphreys, J.; Brunsen, B.; Davis, D. (2005). Emotional Structure and Commitment: Implications for Health Care Management. **Journal of Health Organization and Management**. 19 (2), 120-129.
- Langhorn, S. (2004). How Emotional Intelligence Can Improve Management Performance, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 16(4), 220-30.
- Mardeston, P.; Kalleberg, A.I. (2000). Gender Differences in Organizational Commitment: Influences of Work Positions and Family Roles. **Work and Occupations**, 20. 368-390.
- Mayer, J. D.; Caruso, D.; Salovey, P. (2000). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for Intelligence. **Intelligence**, 27 (4), pp 267-298.
- Mayer, J.D.; Salovey, P.; Cruso, A. (2000). Emotional Intelligence, Meets Traditional Standards for Intelligence. **Intelligence**. 27, 267-298.
- Nicolaou, I.; Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence In The Workplace: Exploring Its Effects On Occupational Stress and Organizational Commitment. **The International Journal Of Organizational Analysis**, 10 (4), 327-342
- Petrides, K. V.; Furnham, A. (2006). The Role of Trait Emotional Intelligence in a Gender-Specific Model of Organizational Variables, **Journal of Applied Social Psychology**, 36(2), 552-569.
- Poon, J. M. L. (2004). Career Commitment and Career Success: Moderating Role of Emotion Perception. **Career Development International**, 9(4): 374-390.
- Voola, C. (2004). Emotional Intelligence: A Developmental Perspective, **Journal of Social and Personal Relationship**, 16 (6) 731-750.