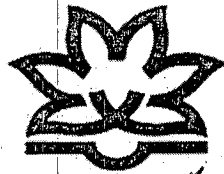


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

WRTsoft

۱۴۹۲



دانشگاه ارومیه

عنوان:

**بررسی رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی
کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان**

کیومرث بازوند

کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

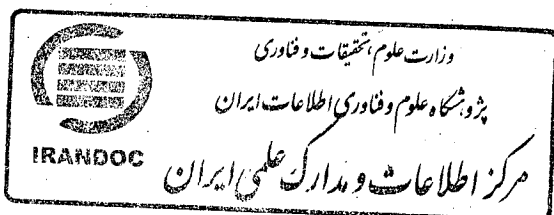
استاد راهنمای اول:

دکتر میر محمد کاشف

استاد راهنمای دوم:

دکتر فاطمه سادات حسینی ۱۱ / ۱۰ / ۱۳۸۹

۱۳۸۹



۱۴۸۹۶۸



پایان نامه آقای کیومرث یازدین به تاریخ ۱۳۰۲/۰۶/۱۹ شماره

تحت عنوان بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی با شهید سازمان و رضایت فعلی کارکنان

مورد پذیرش هیات محترم داوران با رتبه عالی و نمره ۱۸٫۵۵ قرار گرفت.

۱- استاد راهنما و رئیس هیات داوران: دکتر میرمحمد کاشف

۲- استاد راهنمای دوم پایان نامه: خانم دکتر فاطمه سلوات حسینی

۳- داور خارجی: دکتر سهراب سعوم زاده

۴- داور داخلی: دکتر میرحسین سعید عابدی

۵- استاد مشاور:

۶- نماینده تحصیلات تکمیلی: دکتر نوین توحید

تقدیم به

کوه سبز صبر

پدرم

دریای آبی گذشت

مادرم

همسر مهربان و عزیزم

الهام

تقدیر و تشکر

از خانواده عزیزم مخصوصاً پدر و مادرم که همواره مشوق بنده در مراحل تحصیل بوده اند تشکر و قدردانی می کنم.

از استاد راهنمای محترم جناب آقای دکتر کاشف که با وجود مشغله های فراوان با صبر و حوصله تمام بنده را یاری کردند بی نهایت تشکر و قدردانی می کنم.

از زحمات دکتر حسینی به عنوان استاد راهنمای دوم

از داور داخلی جناب آقای دکتر سید عامری

از داور خارجی جناب آقای دکتر محرم زاده

از تمامی عزیزان و دوستانی که اینجانب را در دوران تحصیل یاری نمودند نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان می باشد. جامعه آماری این تحقیق مشتمل بر کلیه کارکنانی است که به صورت رسمی، پیمانی و یا قراردادی و حداقل با یک سال سابقه خدمت در استخدام اداره کل تربیت بدنی استان لرستان می باشند، که تعداد آنها ۵۰ نفر می باشد و به علت کوچک بودن حجم جامعه آماری، نمونه آماری این تحقیق برابر با جامعه آماری می باشد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه هوش هیجانی مایر و سالوی (۱۹۹۵)، پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیز و پورتر (۱۹۷۹) و پرسشنامه رضایت شغلی برافیلد و روث (۱۹۵۱) استفاده شده است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی می باشد. تحلیل داده ها با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی (مولفه های شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات) با تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($r=0/27, p=0/012$). بین هوش هیجانی (مولفه های شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات) با رضایت شغلی کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($p=0/000, r = 0/33$). همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان نیز رابطه مثبت و معنی داری بدست آمد ($p = 0/000 < 0/05, r = 0/92$). نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که مولفه های هوش هیجانی (شفاف سازی احساسات و توجه به احساسات) در پیش بینی تعهد سازمانی و رضایت شغلی معنی دار می باشند، که هوش هیجانی پیش بین مناسبی برای تعهد سازمانی و رضایت شغلی می باشد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی

-
1. Mayer & Salovey
 2. Mowday, Steers & Porter
 3. Brayfield & Rothe

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات تحقیق)

- ۱ مقدمه
- ۱-۱ بیان مسأله ۲
- ۲-۱ ضرورت و اهمیت تحقیق ۵
- ۳-۱ اهداف تحقیق: ۷
- ۱-۳-۱ هدف کلی: ۷
- ۲-۳-۱ اهداف جزئی: ۷
- ۴-۱ فرضیه های تحقیق: ۸
- ۱-۴-۱ فرضیه کلی تحقیق: ۸
- ۲-۴-۱ فرضیه های اختصاصی تحقیق: ۸
- ۵-۱ متغیرهای تحقیق: ۸
- ۱-۵-۱ متغیر مستقل: ۸
- ۲-۵-۱ متغیر وابسته: ۸
- ۳-۵-۱ متغیر کنترل: ۹
- ۴-۵-۱ متغیر تعدیل کننده: ۹
- ۶-۱ تعریف اصطلاحات پژوهش ۹

فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق

- ۱۱ مقدمه
- ۱۱ مبانی نظری تحقیق
- ۱-۲ مفهوم هوش هیجانی ۱۱
- ۲-۲ هوش ۱۱
- ۳-۲ هیجان ۱۲
- ۴-۲ تعاریف هوش هیجانی ۱۲

- ۵-۲ هوش هیجانی و هوش شناختی ۱۳
- ۶-۲ انواع هوش هیجانی ۱۳
- ۷-۲ ابعاد هوش هیجانی ۱۴
- ۸-۲ تاریخچه هوش هیجانی ۱۴
- ۹-۲ هوش هیجانی و بهره هوشی ۱۶
- ۱۰-۲ پژوهشهای انجام شده در حیطه هوش هیجانی ۱۷
- ۱۱-۲ مدل های هوش هیجانی ۱۷
- ۱۲-۲ رشد و توسعه هوش هیجانی ۲۰
- ۱۳-۲ نقش هوش هیجانی در محیط کار ۲۱
- ۱۴-۲ فرآیند آموزش هوش هیجانی ۲۲
- ۱۵-۲ مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی ۲۲
- ۱۷-۲ دیدگاه کلی در تعهد سازمانی ۲۶
- ۱-۱۷-۲ دیدگاه عاطفی (نگرشی) ۲۶
- ۲-۱۷-۲ دیدگاه رفتاری ۲۶
- ۱۸-۲ مدل سه بخش تعهد سازمانی ۲۷
- ۱۹-۲ انواع تعهد ۲۹
- ۲۱-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی ۳۱
- ۲۲-۲ نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی ۳۲
- ۲۳-۲ تعریف رضایت شغلی ۳۴
- ۲۴-۲ نظریه های مرتبط با رضایت شغلی ۳۴
- ۲۵-۲ نظریه سلسله مراتب نیازها ۳۵
- ۲۶-۲ تئوری X و تئوری Y مک گریگور ۳۶
- ۲۷-۲ تئوری انگیزش - بهداشت ۳۷
- ۲۸-۲ نظریه تعیین هدف ۳۸
- ۲۹-۲ نظریه اختلاف ۳۸
- ۳۰-۲ نظریه نیازهای آشکار و پنهان مورای ۳۹

۳۹ نظریه ارزشی ادوین لاک
۳۹ نظریه پورتر و لاور
۳۹ تاریخچه مطالعات رضایت شغلی
۴۰ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۴۰ ۱-۳۴-۲ عوامل سازمانی
۴۱ ۲-۳۴-۲ عوامل محیطی
۴۱ ۳۵-۲ پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی
۴۲ ۳۶-۲ رضایت شغلی و عملکرد
۴۳ ۳۷-۲ پیشینه تحقیق
۴۳ ۱-۳۷-۲ تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۴۵ ۲-۳۷-۲ تحقیقات انجام شده در خارج کشور

۴۹ فصل سوم (روش شناسی تحقیق)

۴۹ مقدمه
۴۹ ۱-۳ روش تحقیق
۴۹ ۲-۳ جامعه و نمونه آماری
۴۹ ۱-۲-۳ ^۱ جامعه آماری
۴۹ ۲-۲-۳ نمونه آماری
۴۹ ۳-۳ نحوه ی توزیع و جمع آوری داده ها
۵۰ ۴-۳ ابزارهای جمع آوری دادهها
۵۰ ۱-۴-۳ پرسشنامه موش هیجانی
۵۰ ۲-۴-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی
۵۱ ۳-۴-۳ پرسشنامه رضایت شغلی
۵۱ ۴-۴-۳ پرسشنامه سنجش ویژگیهای فردی
۵۱ ۵-۳ تعیین روایی و پایایی پرسشنامه ها
۵۲ ۶-۳ روش های آماری جهت تجزیه و تحلیل دادهها

۵۳ فصل چهارم (تجزیه و تحلیل داده ها)

۵۳ مقدمه
----	-------------

۵۳	۱-۴ توصیف آماری داده ها
۵۳	۱-۱-۴ جنسیت
۵۴	۲-۱-۴ وضعیت تاهل
۵۵	۳-۱-۴ میزان تحصیلات
۵۶	۴-۱-۴ سابقه خدمت
۵۷	۵-۱-۴ سن
۵۸	۲-۴ تحلیل های استنباطی
۵۹	۱-۲-۴ فرضیه اول
۵۹	۲-۲-۴ فرضیه دوم
۶۰	۳-۲-۴ فرضیه سوم
۶۱	۴-۲-۴ فرضیه چهارم
۶۲	۵-۲-۴ فرضیه پنجم
۶۳	۶-۲-۴ فرضیه ششم

۶۴ فصل پنجم (نتیجه گیری و پیشنهادات)

۶۴	مقدمه
۶۴	۱-۵ خلاصه تحقیق
۶۵	۲-۵ یافته های تحقیق
۶۵	۱-۲-۵ یافته های توصیفی تحقیق
۶۶	۲-۲-۵ یافته های استنباطی تحقیق
۶۸	۳-۵ محدودیت های تحقیق
۶۸	۱-۳-۵ محدودیت های قابل کنترل
۶۹	۲-۳-۵ محدودیت های غیر قابل کنترل
۶۹	۴-۵ پیشنهادات تحقیق
۶۹	۱-۴-۵ پیشنهادات کاربردی
۷۰	۲-۴-۵ پیشنهادات پژوهشی

فصل اول

(کلیات تحقیق)

مقدمه

هوش هیجانی^۱ (EI) و بهره هیجانی (IQ) به عنوان پرکاربردترین لغات و مفاهیم جدید در سال ۱۹۹۵ از سوی جامعه دیالکتیک آمریکا انتخاب شدند. از آن پس تا کنون نیز تحقیقات در مورد هوش هیجانی روبه افزایش می باشد. در سال ۱۹۸۰ ریون بار - آن^۲ برای اولین بار مخفف بهره هیجانی یا (IQ) را ساخت (اکبرزاده، ۱۳۸۳).

در سال ۱۹۹۰ برای اولین بار دو روانشناس آمریکایی به نام های سالوی^۳ از دانشگاه ییل و مایر^۴ از دانشگاه نیوهمپشایر بحث علمی هوش هیجانی را مطرح کردند. این دو دانشمند معتقد بودند برای موفقیت در تحصیل نیازمند بهره هوشی هستیم اما برای موفقیت شخصی و کاری به هوش هیجانی نیازمندیم.

در سال ۱۹۹۵ دانیل گلمن^۵ این سؤال را در پرفروشترین کتابش به نام هوش هیجانی با عنوان "کارکرد هوش هیجانی" مطرح کرد که: «در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزتری در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت ها از قبیل هوش شناختی یا مهارت های فنی ایفا می کند؛ بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی و قابلیت های آن هم سازمان و هم کارکنان از مزایای آن بهره مند می شوند».

تحقیقات نشان می دهد که اهمیت هوش هیجانی در جهت پیشرفت جایگاه سازمان ها در حال افزایش است. با استفاده از بهره هوشی می توان پیش بینی کرد چه شغلی مناسب چه فردی است؟ در حالیکه با استفاده از هوش هیجانی می توان مسیر پیشرفت، شکست و یا در جازدن کارکنان را پیش بینی کرد. در سطوح عالی سازمان ۸۵ درصد قابلیت ها برای کسب موفقیت به هوش هیجانی بستگی دارد تا به سایر توانایی های فنی شناختی.

دانیل گلمن معتقد است که یک فرد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین دوره های آموزشی را در دنیا ببیند نمی تواند یک رهبر سازمانی برجسته و موفق باشد (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶).

در سازمان ها هر چه از سطوح پایین تر به سمت سطوح بالای سازمان پیش برویم هوش هیجانی در مقایسه با هوش شناختی افزایش می یابد. به همین علت هوش هیجانی از اهمیت زیادی برای مدیران و کارکنان سازمان برخوردار است (گلمن و بویاتریس، ۲۰۰۱).

مدیران اغلب در برخورد با مسائل مختلف چون افزایش هزینه، افزایش رقابت، کاهش بودجه، حفظ بهره وری بر کارکنان فشار می آورند. تصور این مدیران آن است که وقتی شخصی به استخدام موسسه ای در می آید، کلیه شرایط سازمان را پذیرفته است. البته ممکن است کارکنان شرایط مطلوب مدیریت را به هنگام استخدام پذیرفته باشند؛ اما حتی عملکرد مطلوب و رضایت بخش نیروها نیز دلیل بر رضایت از شغل شان نیست. بعضی از مدیران معتقدند که باید از طریق پاداش

1. Emotional intelligence

2. Bar-On

3. Salovey

4. Mayer

5. Goleman, D.

میل به انجام کار را در کارکنان افزایش داد. این نگرش بر این فرض استوار است که مدیران باید تصمیم‌گیری کرده و زیر دستانشان مجری دستورات آن‌ها باشند. اگر چه ممکن است کارکنان مؤسسه‌ای به دلیل نگرش‌های قدیمی و یا فشارهای اقتصادی برای مسائل مادی اهمیت بسیار قائل باشند و به دلیل هراس از دست دادن منافع خود تردید نسبت به دستورات، از آن‌ها پیروی کنند اما در حال حاضر افراد معمولاً به دنبال کارهای با مفهوم و پرمحتوی، با استقلال شغلی و همراه با رشد بوده و برای ارضای نیازهای روحی ارزش زیادی قایلند. این افراد اگر از کار خود راضی نباشند، نیروی خود را صرف مسایل دیگر می‌کنند. پس مشاهده می‌شود در حال حاضر ایجاد انگیزه در کارکنان، کار ساده‌ای نمی‌باشد. یکی از مسائل مرتبط با انگیزش، تعهد سازمانی است که در دهه ۱۹۷۰ حجم گسترده‌ای از مباحث مدیریت را در غرب به خود اختصاص داده است (رنجریان، ۱۳۷۵).

در مدیریت منابع انسانی پدیده رضایت شغلی یکی از شاخص‌های کیفیت زندگی می‌باشد، شکی نیست مردمی که از کار خود رضایت خاطر دارند در پایان روز احساس می‌کنند که به توفیقی نائل آمده‌اند. هرچه سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی بیشتر باشد انگیزش و عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد (حشمت‌خواه، ۱۳۷۶).

در تحقیقی که درباره رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، صورت گرفته مشخص شده است که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان وجود دارد (دلاور، ۱۳۷۶).

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. همچنین این که رضایت شغلی که مفهومی پیچیده و چند بعدی است با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۲).

این پژوهش تحت عنوان رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان سعی دارد با جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها و بهره‌گیری از مطالعات و تحقیقات مرتبط با موضوع، فرضیه‌های ارائه شده در تحقیق را رد یا تایید نماید.

۱-۱ بیان مسأله

مهم‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. عامل‌های کارآمد در بهره‌وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است زیرا نیروی انسانی نقشی مهم در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید (مهرداد، ۱۳۸۵).

عامل‌هایی متعدد کارایی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد یکی از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد هوش هیجانی است. مفهوم هوش هیجانی برای نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط سالووی و مایر مطرح شد که بیان می‌دارد هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانۀ عواطف است (مایر و سالووی، ۱۹۹۳، به نقل از نصرالله پور، ۱۳۸۶).

هوش هیجانی از نظر مایرو سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه ای از توانایی های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرو نشانیدن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش بین هستند (مایر ۲۰۰۰ به نقل از سالاسکی و گارترایت، ۲۰۰۲).

تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی را درباره پیش بینی عوامل مؤثر بر موقعیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می کند که تکمیل کننده علوم شناختی نیز می باشد. قابلیت های هیجانی برای تدبیر ماهرانه روابط با دیگران بسیار با اهمیت است روانشناسی به نام گلن اظهار کرد که هوش شناختی (*IQ*) در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت ها را باعث می شود و ۸۰ درصد از موفقیت ها به عوامل دیگری وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت ها در گروه مهارت هایی است که هوش هیجانی (*EQ*) را تشکیل می دهند. در واقع هوش هیجانی عدم موفقیت افرادی با ضریب هوشی بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می کند. یعنی افرادی با داشتن هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا موفقتر از کسانی هستند که هوش عمومی بالا و هوش هیجانی پایین دارند (گلن، ۱۳۸۶).

بار - آن ۱۹۹۷ معتقد است که هوش هیجانی مجموعه ای از مهارت ها و توانایی هایی است که فرد برای سازگاری با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می کند. بنابراین هوش هیجانی عامل مهمی در شکوفایی و توانایی های افراد برای کسب موفقیت در زندگی است و با سلامت عاطفی و در مجموع سلامت روانی مرتبط می باشد (پرهام فر، ۱۳۸۸).

متغیری دیگر که در رفتار سازمانی اهمیتی ویژه دارد تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی را می توان به عنوان قدرت تشخیص افراد همراه با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد (پورتر ۲ و همکاران، ۱۹۷۴ به نقل از گولر، یوز ۳ و همکاران، ۲۰۰۸).

بی ورلی ۲ و همکاران تعهد سازمانی را درجه ی نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده اند یا به بیان دیگر تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می کند در عضویت سازمان باقی بماند و نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کار هستند (کوزه چیان و همکاران، ۱۳۸۲).

بی تردید تعهد افراد به سازمان باعث موفقیت سازمان می شود. یکی از مهم ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گستره ای در مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته، مسئله تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی به صورت های مختلفی تعریف شده است. لذا با توجه به همین تعاریف می توان گفت که توافق کلی درباره اندازه گیری آن وجود ندارد (بکر، ۱۹۹۲).

1. Salaski & Gartwright
2. Porter
3. Guleryaz
4. biverli
5. BECKER

تعهد سازمانی یک سازه، چند بعدی است، تأثیرات ویژه‌ای بر مسایل کاری و شغلی نظیر کاهش غیبت و ترک خدمت (ریکتا، ۲۰۰۲)، تلاش و کوشش کاری (بیسویو و همکاران، ۱۹۹۵) برجای می‌گذارد (مورهد و گریفین، ۳، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۲).

پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را متشکل از سه مؤلفه ی ۱- پذیرش و باور به ارزش‌ها و اهداف سازمان ۲- تمایل به تلاش در جهت نیل به اهداف سازمان ۳- تمایل نسبتاً قوی برای باقی ماندن در سازمان می‌دانند. این سه مؤلفه به باور پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تماماً یک بعد کلی تعهد سازمانی را تشکیل می‌دهند.

تعهد سازمانی نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کارند خود "نه شغل" در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می‌دهد (استرون، ۱۳۷۷).

تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص می‌کند و تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد (ساروقی، ۱۳۷۵).

اکثر مطالعات خارج از کشور در این حوزه، تعهد کارکنان و پرسنل را برای سازمان‌ها، شرکت‌ها و کارخانجات، به عنوان یک درون داد مهم از طرف کارکنان به سازمان نگریسته‌اند.

می‌یر و آلن^۴ (۲۰۰۲) کارکنانی که دارای تعهد بیشتری هستند نظم بیشتری درکار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید این تعهد کارمندان به سازمان را حفظ کنند و پرورش دهند (مورهد و گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۲).

تعهد سازمانی رامی‌توان به عنوان قدرت تشخیص افراد همراه با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد (پورتر و همکاران، ۱۹۷۴ به نقل از گولریوز و همکاران، ۲۰۰۸).

بی‌ورلی و همکاران تعهد سازمانی را درجه‌ی نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در آن تعریف کرده‌اند یا به بیان دیگر تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می‌کند در عضویت سازمان باقی بماند و نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی است که در آن مشغول به کار هستند (کوزه چیان و همکاران، ۱۳۸۲).

یکی دیگر از عامل‌هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد رضایت شغلی است. رضایت شغلی احساس مثبت و منفی و نگرشهایی که درباره‌ی شغل خود داریم را منعکس می‌کند که به تعداد زیادی از عامل‌های مربوط به کار وابسته است و دامنه‌ی آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می‌آوریم، ادامه دارد (مهرداد، ۱۳۸۵).

مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره‌ی کار خویش است. کسی که رضایت شغلی کمی دارد نسبت به شغل یا کار خود نگرش مشخصی دارد. هنگامی که درباره‌ی نگرش کارکنان بحث می‌شود، چیزی جز رضایت شغلی آنان نیست (رابینز، ۱۹۸۶ به نقل از پارسانیان و اعرابی، ۱۳۷۸).

1. RIKETTA
2. Bycio
3. Moorhead & Griffin
4. Meyer & Allen
5. Robinz

معمولاً کارکنان شغلهایی را ترجیح می دهند که بتوانند بدان وسیله برای بالا بردن مهارت‌ها و تواناییهای خود از فرصتهای موجود استفاده کنند و نیز شغلهایی را دوست دارند که در آنها تخصص وجود داشته باشد، آزادی عمل داشته باشند و درباره کارهایی که خوب انجام می دهند نتیجه به آنان داده شود. این ویژگیها باعث می شود که فرد از نظر ذهنی احساس رضایت کند و کار را هم‌اورد طلب بشناسد. شغلها و کارهایی که هم‌اورد طلب نباشند موجب کسالت و خستگی فرد می شوند و از سوی دیگر استیصال و شکست به بار می آورند. ولی اگر شرایط به گونه ای باشد که میزان هم‌اورد طلبی شغلی در سطحی متوسط باشد بیشتر کارکنان از انجام چنین کاری احساس لذت و رضایت می نمایند (رابینز، ۱۳۸۸).

فیشر و هانا^۱ رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، فرد از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، فرد شروع به مذمت شغل می نماید و درصدد تغییر آن بر می آید. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می گردد. رضایت شغلی پدیده ای است که از مرز سازمان فراتر می رود و آثار آن در زندگی خصوصی فرد خارج از سازمان نیز مشاهده می شود. در کارکنان به واسطه کار کردن در یک شغل حالت‌های متفاوتی ایجاد می گردد. چنانچه افراد از شغل خود راضی باشند، این وضعیت موجب می شود با انگیزه و علاقه بیشتری به وظایف خود همت گمارند. چنانچه کارکنان از شغل خود ناراضی باشند، موجب می شود علاقه و تعهد کمتری به انجام وظایف داشته باشند (بهروز اسکویی، ۱۳۸۱).

با توجه به مطالب بالا تحقیق حاضر در پی آن است که رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان را مورد آزمون قرار دهد. در واقع محقق در این تحقیق به دنبال این است که: آیا بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی ارتباط وجود دارد؟

۱-۲ ضرورت و اهمیت تحقیق

موضوع هوش هیجانی در سالهای اخیر به طور گسترده مورد توجه محققان سازمانی قرار گرفته است. هوش هیجانی عبارت است از، قابلیت شناخت احساسات خود و دیگران به منظور ایجاد انگیزش و مدیریت صحیح هیجانات خود در روابط با دیگران (گلمن، ۱۹۹۸). از آنجا که منابع انسانی یکی از محدود منابعی است که می تواند برای سازمان مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند و تحقیقات انجام شده نشان می دهد که هوش هیجانی تأثیر عمده ای بر توسعه منابع انسانی دارد، سازمان های گوناگون به طور چشمگیری روی آموزش این هوش بر روی کارکنان خود و ارتقای سطح آن در میان منابع انسانی شان سرمایه گذاری کرده اند، علاوه بر این هوش هیجانی امروزه به عنوان یکی از عوامل عمده در انتخاب کارکنان مورد توجه قرار می گیرد.

با توجه با اینکه هوش هیجانی در رشته روانشناسی ساخته و پرداخته شده است، بعد از سال ۱۹۹۵ که گلمن کتاب پرفروش خود را تحت عنوان هوش هیجانی به بازار عرضه کرد با استقبال فراوان سازمان ها و رشته مدیریت روبه رو شد. بهترین حوزه برای مقایسه هوش هیجانی و هوش شناختی محیط سازمان است زیرا فرد در محیط سازمان علاوه بر توانمندی های علمی از توانمندی های هیجانی خود نیز استفاده می کند. امروزه در قلمرو توسعه منابع انسانی به شدت، مفهوم هوش هیجانی به کار گرفته شده تا بر مهارت های هیجانی در کنار قابلیت‌های تخصصی تأکید شود. هیجانات بر هر آنچه انجام می دهیم تأثیر داشته و

به ویژه در محیط سازمانی هیجانانگیز و عواطف منجر به رفاقت و صمیمیت بین افراد شده و سطح بهره‌وری سازمانی تأثیر خواهد گذاشت. هوش هیجانی به روابط بین فردی شکل داده و عملکرد سازمانی نیز تحت تأثیر روابط بین فردی خواهد بود (آقایار و شریفی، ۱۳۸۶).

مطالعات شات^۱ و همکاران (۱۹۹۸) نشان داد، هوش هیجانی به پیامدهای مؤثری همچون، خوش بینی بیشتر، اضطراب اندک و شتاب زدگی کم می‌انجامد. مارتینز نشان داد، هوش هیجانی به طور مثبت با مهارت کاری و رضایت زندگی و به طور منفی با اضطراب مرتبط است. ادبیات نظری بیانگر این است که بخش‌های هوش هیجانی با نگرش و رفتارهای کاری کارکنان مرتبط است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

یکی دیگر از متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر «تعهد سازمانی» می‌باشد. تعهد سازمانی یعنی همانند سازی کارکنان با اهداف و ارزش‌های سازمان است (شلدون^۲، ۱۹۷۱). و به عنوان یک متغیر حایز اهمیت در درک رفتار کارکنان موثر است. تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان، برون داده‌های سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری موسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بدین ترتیب وجود تعهد سازمانی باعث افزایش سودآوری و کاهش ترک خدمت در سازمان می‌شود و با تأثیر بر عمل کرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌شود (پازارگادی و جهانگیر، ۱۳۸۵). ایجاد تعهد سازمانی در کارکنان به دلیل اثرات مثبت آن در رفتار آنان، برای سازمان و مدیران آن امری حیاتی و مهم و در اولویت محسوب می‌شود (کشتی‌دار، ۱۳۸۱).

تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (مودای، پورتر و استیرز^۳، ۱۹۸۲).

پورتر و همکاران (۱۹۷۸) تعهد سازمانی را به عنوان "درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت فرد در سازمان درگیری او در سازمان تعریف کرده‌اند." در این تعریف تعهد سازمانی سه عامل را شامل می‌شود (آلن، می‌یر، ۱۹۹۰).

اعتقاد به اهداف و ارزشهای سازمان

تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان

آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان.

رضایت شغلی نگرشهایی که درباره‌ی شغل خود داریم را منعکس می‌کند. که به تعداد زیادی از عامل‌های مربوط به کار وابسته است رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری، تعهد نسبت به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارت‌های جدید شغلی و افزایش روحیه‌ی فرد می‌باشد (مورگانک و آشوین^۴، ۲۰۰۵).

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می‌گردد. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد (شفیع آبادی، ۱۳۷۲).

1. Shate

2. Sheldon

3. Mowdey, Porter & Steers

4. Mrugank & Ashwin

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان ها وجه انکار ناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می دهند. ماهیت جوامع را سازمان ها و روابط موجود دنیای پیرامونشان شکل می دهد. گرچه سازمان ها به شکل های مختلف و بر پایه هدف های گوناگون تاسیس و سازماندهی می شوند، اما بی تردید همه آنها بر پایه تلاش های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آید، اداره و هدایت می گردند (زهراپی و همکاران، ۱۳۸۵).

از آنجا که رابطی مستقیمی بین رضایت شغلی افراد با عملکرد آنان وجود دارد، یعنی کسانی که از شغل خود رضایت داشته باشند، کار خود را بهتر و بیشتر انجام می دهند، بنابراین لازم است توجه ویژه و شایسته ای به نیروی انسانی مبذول شود (سید عباس زاده، ۱۳۸۰).

به نظر می رسد هوش هیجانی میتواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمانها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئورسین های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تامین رضایت آنها (شفقی زاده، ۱۳۸۴).

با توجه به اینکه هوش هیجانی موضوع جدیدی در پرداختن به حالات هیجانی و ارتباطی افراد می باشد، اگرچه تحقیقات فراوانی در این زمینه انجام شده است و همچنان رو به افزایش است، بررسی هوش هیجانی و به طور کلی پرداختن به هوش هیجانی کارکنان در کشور مخصوصاً در سازمان های ورزشی انجام نشده است.

در طی سالیان گذشته پژوهش های زیادی در زمینه ی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است، اما با وجود این که در سال های اخیر ارتباط میان این دو متغیر بسیار مهم در رفتار شغلی با یک متغیر اثر گذار دیگر بر رفتار شغلی یعنی هوش هیجانی که مفهومی نسبتاً نوین در ادبیات روانشناسی صنعتی و سازمانی است، در کشورهای دیگر مورد توجه جدی روانشناسی صنعتی و سازمانی بوده است، در ایران در شمار بسیار محدودی پژوهش، رابطه های میان این سه متغیر به صورت هم زمان مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به این مطالبی که ذکر شد توجه و تحقیق در مورد هوش هیجانی و نقش آن در رابطه با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ضروری به نظر می رسد. در سازمان های ورزشی نیز همچون دیگر سازمان های دولتی به منظور افزایش سطح تعهد و رضایت شغلی کارکنان که عامل مهمی برای افزایش اثربخشی و بهره وری سازمان می باشد، بایستی تحقیقاتی به منظور شناسایی عوامل موثر بر تعهد و رضایت شغلی انجام گیرد. با توجه به ضرورت تحقیق در این مورد متأسفانه تاکنون پژوهشی جامع در این زمینه در سازمان های ورزشی کشور انجام نگرفته است. به این منظور هدف این پژوهش بررسی رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان می باشد.

۱-۳ اهداف تحقیق:

۱-۳-۱ هدف کلی:

بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان

۱-۳-۲ اهداف جزئی:

۱. بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه های آن با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان
۲. بررسی رابطه هوش هیجانی و مولفه های آن با رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان

۳. بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان
۴. بررسی هوش هیجانی کارکنان تربیت بدنی با توجه به جنسیت آنان.
۵. آیا هوش هیجانی و مولفه های آن پیش بینی کننده تعهد سازمانی هستند.
۶. آیا هوش هیجانی و مولفه های آن پیش بینی کننده رضایت شغلی هستند.

۴-۱ فرضیه های تحقیق:

۱-۴-۱ فرضیه کلی تحقیق:

بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۲-۴-۱ فرضیه های اختصاصی تحقیق:

۱. بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۲. بین مولفه های هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۳. بین هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۴. بین مولفه های هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۵. بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان رابطه وجود دارد.
۶. هوش هیجانی کارکنان تربیت بدنی با توجه به جنسیت آنان متفاوت است.

۵-۱ متغیرهای تحقیق:

متغیر عبارت از خصوصیت یا کیفیتی است که از موردی به مورد دیگر فرق می کند و مقدار عددی متفاوتی دارد. در پژوهشهای علمی مفاهیمی قابل استفاده است که توسط وسایل اندازه گیری معتبر، امکان تبدیل آنها به متغیر یعنی حالتی که بتواند مقدار عددی متفاوتی به خود بگذرد، وجود داشته باشد. متغیرهای این تحقیق عبارتند از:

۱-۵-۱ متغیر مستقل:

متغیر مستقل، متغیری است که مقادیر آن توسط دستکاری پژوهشگر تغییر پیدا می کند. متغیر مستقل تحقیق حاضر عوامل تاثیرگذار بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان می باشد که شامل هوش هیجانی و مولفه های هوش هیجانی است.

۲-۵-۱ متغیر وابسته:

متغیر وابسته، متغیری است که مقادیر آن در اثر تغییر مقادیر متغیر مستقل تغییر پیدا می کند. به عبارت دیگر تغییر در آنها مستلزم ایجاد تغییر در متغیر مستقل می باشد. متغیر وابسته این تحقیق تعهد سازمانی و رضایت شغلی می باشد.

۱-۵-۳ متغیر کنترل:

متغیر کنترل، متغیری است که در جریان پژوهش از طریق تاثیر بر عوامل تحقیق ایجاد اختلال و مزاحمت می کند. تاثیر این متغیرها می تواند تخریبی و یا حتی اصلاحی باشد، یعنی نتیجه پژوهش را کم یا زیاد سازد. متغیر کنترل این تحقیق عبارت است از کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان.

۱-۵-۴ متغیر تعدیل کننده:

متغیر تعدیل کننده، متغیری است که مطالعه آنها به طور مستقیم مورد نظر نیست، بلکه به عنوان یک عامل ثانویه در پژوهش دخالت داشته، مورد توجه پژوهشگر می باشد. متغیرهای تعدیل کننده این تحقیق عبارتند از جنسیت، سن، سابقه کار، رشته تحصیلی و مدرک تحصیلی (سید عباس زاده، ۱۳۸۶).

۱-۶ تعریف اصطلاحات پژوهش

۱ هوش هیجانی^۱

هوش هیجانی عبارت است از، توانایی تشخیص و درک احساسات خود و دیگران به منظور برانگیختن خود، و کنترل بهتر احساسات خود و کنترل داشتن بر روابط خود و دیگران (گلمن، ۱۹۹۸).
تعریف عملیاتی: منظور از هوش هیجانی در این پژوهش نمره ای است که کارکنان از پرسشنامه هوش هیجانی سالوی و همکاران (۱۹۹۵) کسب می کند.

توجه به احساسات^۲

تعریف مفهومی: توجه به احساسات شامل توانایی تشخیص هیجان در حالات فیزیکی، احساسات، تفکر و توانایی تشخیص هیجان در دیگران است (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).
تعریف عملیاتی: منظور از توجه به احساسات نمره ای است که کارکنان از پاسخ دادن به سوالات (۲۹، ۲۷، ۲۴، ۲۳، ۲۱، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۱۰، ۷، ۴، ۳، ۲) پرسشنامه هوش هیجانی به دست می آورند.

شفاف سازی احساسات^۳

تعریف مفهومی: شفاف سازی احساسات یعنی توانایی ادراک علتها و پیامدهای هیجانات، توانایی تفسیر هیجانات پیچیده و متناقض، توانایی فهم و پیش بینی گذرهای احتمالی میان هیجانات، نظیر انتقال از عصبانیت به رضایت (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).
تعریف عملیاتی: منظور از شفاف سازی احساسات نمره ای است که کارکنان از پاسخ به سوالات، (۳۰، ۲۸، ۲۵، ۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۱، ۶، ۵) پرسشنامه هوش هیجانی به دست می آورند.

بازسازی خلق^۴

1. Emotional intelligence
2. Attention to feelings
3. Clarity of feelings
4. Mood repair

تعریف مفهومی: بازسازی خلق عبارت است از توانایی تعدیل احساسات و هیجانات منفی به کمک ایجاد یک دیدگاه خوش بینانه و تفکر در رابطه با نقاط امید بخش یک موضوع (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).

تعریف عملیاتی: منظور از بازسازی خلق نمره‌ای است که کارکنان از پاسخ به سوالات (۲۶، ۱۹، ۱۳، ۸، ۹) پرسشنامه‌ی هوش هیجانی به دست می‌آورند.

تعهد سازمانی^۱

تعریف مفهومی: تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می‌شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (مودای، پورتر، استیرز، ۱۹۸۲).

تعریف عملیاتی: منظور از تعهد سازمانی در این پژوهش نمره‌ای است که کارکنان از پاسخ به پرسشنامه تعهد سازمانی مودای، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) کسب می‌کند.

رضایت شغلی^۲

تعریف مفهومی: لوتانس^۳ (۱۹۹۳)، معتقد است: رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از چگونگی فراهم ساختن انتظارات مهم آن توسط شغلشان می‌باشد. آرمسترانگ^۴ (۱۹۳۱)، اعتقاد دارد: رضایت شغلی نشان‌دهنده نگرش و احساس افراد به کارشان است. نگرش مطلوب نسبت به کار نشان‌دهنده رضایت شغلی و نگرش نامطلوب و منفی حاکی از عدم رضایت شغلی می‌باشد (به نقل از اشرفی، ۱۳۸۶).

تعریف عملیاتی: منظور از رضایت شغلی نمره‌ای است که فرد از طریق پاسخ‌گویی به پرسشنامه رضایت شغلی عمومی برایفیلد و روث^۵ (۱۹۵۱) کسب می‌کند. که این پرسشنامه از ۱۱ سوال تشکیل شده است.

کارکنان

کارکنان: کسانی که به صورت رسمی و پیمانی در اداره کل تربیت بدنی استان لرستان به عنوان کارمند مشغول به کار بودند.

1. Organizational commitment
2. Job satisfaction
3. Lootans
4. Armesterang
5. Brayfield & Rothe