



دانشگاه پیام نور

دانشکده مدیریت ، حسابداری و اقتصاد

مرکز تهران غرب

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان ستاد ارتش

جمهوری اسلامی ایران

معصومه قایخلو

استاد راهنما:

دکتر حسن درویش

استاد مشاور:

دکتر مجید ضماهنی

پاییز 91



تقدیم به:

مادر، پدر، همسر عزیز و

فرزندم که همواره در زندگی

و تحصیل مشوقم بودند و

مظهر صبر و محبت خدایی اند.

تقدیر و تشکر:

پس از حمد و سپاس پروردگار متعال، تقدیر و سپاسگزاری خالصانه و خاضعانه خویش را از:

◆ - استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر حسن درویش

◆ - استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر ضماهنی

◆ - اساتید و کلیه پرسنل زحمتکش دانشگاه پیام نور:

و تمامی کسانی که به نحوی در تکمیل این پژوهش نقش داشته‌اند و نیز

همه بزرگوارانی که ذکر نامشان در اینجا مقدور نیست و به شکلی در تهیه

و تدوین این اثر مرا یاری کرده‌اند اعلام می‌نمایم.

معصومه قایخلو - تابستان

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه هوش عاطفی و تعهد سازمانی کارکنان ستاد ارتش است. به این منظور، کلیه کارکنان ستاد ارتش به عنوان جامعه آماری لحاظ و مورد بررسی قرار گرفتند و نمونه تحقیق شامل 156 نفر از کارکنان ستاد ارتش می‌باشد که به روش نمونه گیری تصادفی طبقاتی انتخاب شدند.

این مطالعه از دید روش، از انواع پژوهشهای توصیفی؛ از نوع همبستگی؛ از نظر هدف، کاربردی؛ به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی؛ از نگر زمانی، مقطعی عرضی است. بر این اساس برای سنجش مفاهیم اساسی پژوهش، به ترتیب از پرسشنامه هوش عاطفی شرینگ شامل 33 سوال و پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر و آلن شامل 24 سوال استفاده شد. پایایی پرسشنامه‌ها به روش آلفای کرونباخ برای دو متغیر اشاره شده به ترتیب برابر با 0/85 و 0/78 محاسبه گردید. داده‌های به دست آمده با روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج یافته‌ها نشان می‌دهد به طور کلی بین هوش هیجانی و ابعاد آن (شامل خودآگاهی، خودکنترلی، مهارت‌های اجتماعی، خود انگیزی و هوشیاری اجتماعی) با تعهد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و مهارت‌های اجتماعی بیشترین سهم را در پیش‌بینی میزان تعهد سازمانی دارد. به عبارت دیگر با اطمینان 99% می‌توان گفت که کارکنان با هوش هیجانی بالا از تعهد سازمانی بالا برخوردارند. همچنین معدل هوش هیجانی نشان داد که سطح هوش هیجانی کارکنان ستاد ارتش در حد بالا است. و معدل تعهد سازمانی نشان داد سطح تعهد سازمانی کارکنان در حد متوسط می‌باشد. بر اساس نتایج به دست آمده افزایش سن تأثیری در تعهد سازمانی و هوش هیجانی نداشت.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمان

فصل اول: کلیات پژوهش

| | | |
|-------|----------------------------|---|
| 1-1 | مقدمه | 1 |
| 1-2 | بیان مسئله | 1 |
| 1-3 | اهمیت و ضرورت تحقیق | 3 |
| 1-4 | مدل مفهومی تحقیق | 5 |
| 1-5 | اهداف تحقیق | 6 |
| 1-5-1 | هدف اصلی | 6 |
| 1-5-2 | اهداف فرعی | 6 |
| 1-6 | سوالات تحقیق | 6 |
| 1-6-1 | سوال اصلی | 6 |
| 1-6-2 | سوالات فرعی | 7 |
| 1-7 | فرضیات تحقیق | 7 |
| 1-7-1 | فرضیه اصلی | 7 |
| 1-7-2 | فرضیات فرعی | 7 |
| 1-8 | تعریف متغیرهای تحقیق | 7 |
| 1-8-1 | تعریف مفهومی هوش هیجانی | 8 |
| 1-8-2 | تعریف عملیاتی هوش هیجانی | 8 |
| 1-8-3 | تعریف مفهومی تعهد سازمانی | 8 |
| 1-8-4 | تعریف عملیاتی تعهد سازمانی | 8 |
| 1-9 | روش تحقیق | 9 |

- 10-1. جامعه آماری 10
- 11-1. نمونه آماری 10
- 12-1. روش نمونه گیری 10
- 13-1. ابزار جمع آوری داده ها 10
- 14-1. روش تجزیه و تحلیل داده ها 10

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- 1-2. مقدمه 11
- 2-2. هوش هیجانی یعنی چه؟ 12
- 3-2. مدل های هوش هیجانی 13
- 1-3-2. مدل مایر و سالووی 13
- 2-3-2. مدل گلمن 16
- 3-3-2. مدل بار-ان 20
- 4-3-2. مدل دولویکس و هیگس 22
- 4-2. رابطه مدل های هوش هیجانی 23
- 5-2. هوش هیجانی و بهره هوشی 23
- 6-2. نقش هوش هیجانی در زندگی و موفقیت 25
- 7-2. روش های اندازه گیری هوش هیجانی 25
- 1-7-2. آزمون عملکردی 26
- 2-7-2. آزمون خودسنجی 27
- 3-7-2. آزمون دگرگزارشگری 32
- 8-2. هوش هیجانی و عزت نفس 32
- 9-2. هوش هیجانی در محیط کار 33

- 35.....2-10. هوش هیجانی و رهبری گروه
- 36.....2-11. کاربردهای هوش هیجانی
- 37.....2-12. آموزش هوش هیجانی
- 38.....2-13. مدیریت هیجانات
- 39.....2-14. تقویت هوش هیجانی
- 41.....2-15. علائم هوش هیجانی بالا و افزایش آن
- 44.....2-16. نتایج هوش هیجانی بالا و پایین
- 45.....2-17. موارد موافق با هوش هیجانی
- 46.....2-18. موارد مخالف با هوش هیجانی
- 47.....2-19. تعهد سازمانی
- 47.....2-19-1. تعهد
- 48.....2-19-2. انواع تعهد
- 48.....2-19-2-1. تعهد نسبت به ارباب رجوع (مشتری)
- 48.....2-19-2-2. تعهد نسبت به سازمان
- 48.....2-19-2-3. تعهد نسبت به خود
- 49.....2-19-2-4. تعهد نسبت به افراد
- 49.....2-19-2-5. تعهد نسبت به کار
- 49.....2-20. تعاریف و مفاهیم تعهد سازمانی
- 51.....2-21. ابعاد تعهد سازمانی
- 52.....2-21-1. دیدگاه دو بعدی
- 52.....2-21-2. دیدگاه سه بعدی
- 55.....2-22. مطالعات مرتبط با تعهد سازمانی کارکنان

- 55.....2-22-1. مطالعه استیرز
- 56.....2-22-2. مطالعه بارن و گرین برگ
- 58.....2-22-3. مطالعه مودای، پورتر و استیرز
- 60.....2-22-4. مطالعه سالانسیک
- 61.....2-22-5. مطالعات کری و همکاران
- 62.....2-22-6. مطالعه ماتيو وزاجاک
- 63.....2-22-7. مطالعه گینودو
- 63.....2-22-8. مطالعه دیوید اوتس
- 64.....2-23. عوامل موثر بر تعهد سازمانی کارکنان
- 64.....2-23-1. عوامل موثر بر تعهد عاطفی
- 65.....2-23-2. عوامل موثر بر تعهد مستمر کارکنان
- 66.....2-23-3. عوامل موثر بر تعهد هنجاری کارکنان
- 67.....2-24. نتایج و پیامدهای سطوح مختلف تعهد سازمانی
- 67.....2-24-1. نتایج مطلوب سطوح مختلف تعهد
- 67.....2-24-1-1. تعهد سطح پایین
- 68.....2-24-1-2. تعهد سطح متوسط
- 68.....2-24-1-3. تعهد سطح بالا
- 69.....2-24-2. نتایج نامطلوب سطوح مختلف تعهد
- 69.....2-24-2-1. تعهد سطح پایین
- 69.....2-24-2-2. تعهد سطح متوسط
- 70.....2-24-2-3. تعهد سطح بالا
- 71.....2-25. رابطه تعهد سازمانی با برخی رفتارهای شغلی

- 71.....2-25-1. تعهد سازمانی و ترک خدمت
- 71.....2-25-2. تعهد و عملکرد
- 72.....2-25-3. تعهد و غیبت
- 72.....2-25-4. تعهد و تاخیر
- 73.....2-26. پیشینه پژوهشی در زمینه هوش هیجانی و تعهد سازمانی
- 73.....الف- پژوهش‌های داخلی
- 74.....ب- پژوهش‌های خارجی
- 75.....2-27. معرفی جامعه آماری
- 75.....2-27-1. تاریخچه ارتش در ایران
- 76.....2-27-2. جایگاه ارتش پس از پیروزی انقلاب اسلامی
- 77.....2-27-3. اهداف، رسالت و مأموریت و وظایف ارتش
- 78.....2-27-4. ساختار سازمانی ارتش
- فصل سوم: روش شناسی پژوهش**
- 79.....3-1. مقدمه
- 79.....3-2. روش تحقیق
- 79.....3-3. جامعه آماری
- 79.....3-4. تعیین حجم نمونه - روش نمونه‌گیری - گروه نمونه
- 79.....3-4-1. تعیین حجم نمونه
- 80.....3-4-2. روش نمونه‌گیری
- 80.....3-4-3. گروه نمونه
- 80.....3-5. ابزار جمع‌آوری داده‌ها.
- 80.....3-5-1. مطالعات کتابخانه‌ای

- 3-5-2. پرسشنامه 81.....
- 3-5-2-1. پرسشنامه هوش هیجانی 81.....
- 3-5-2-2. پرسشنامه تعهد سازمانی 82.....
- 3-6. روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری 83.....
- 3-6-1. روایی ابزار اندازه‌گیری 83.....
- 3-6-2. پایایی ابزار اندازه‌گیری 83.....
- 3-6-2-1. پایایی پرسشنامه هوش هیجانی 83.....
- 3-6-2-2. پایایی پرسشنامه تعهد سازمانی 85.....
- 3-7. روش نمره‌گذاری 85.....
- 3-8. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها 86.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

- 4-1. مقدمه 87.....
- 4-2. بخش اول: آمار توصیفی 88.....
- 4-2-1. قسمت اول: ویژگی جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان 88.....
- الف: میزان تحصیلات 88.....
- ب: سابقه کار 89.....
- ج: سن 90.....
- 4-2-2. قسمت دوم: وضعیت متغیر مستقل (هوش هیجانی) 91.....
- 4-2-2-1. خودآگاهی 92.....
- 4-2-2-2. خودکنترلی 93.....
- 4-2-2-3. خودانگیزی 94.....
- 4-2-2-4. هوشیاری اجتماعی 95.....

- 96..... 4-2-2-5. مهارت‌های اجتماعی
- 97..... 4-2-3. قسمت سوم: وضعیت متغیر وابسته (تعهد سازمانی)
- 98..... 4-2-3-1. تعهد عاطفی
- 99..... 4-2-3-2. تعهد مستمر
- 100..... 4-2-3-3. تعهد هنجاری
- 101..... 4-3. بخش دوم: آمار استنباطی
- 102..... 4-3-1. نتایج آزمون پارامتریک تحلیل واریانس یکطرفه
- 102..... 4-3-1-1. تحلیل واریانس یکطرفه برای بررسی مقایسه نمرات کلی هوش هیجانی کارکنان
بارده سنی مختلف
- 103..... 4-3-1-2. تحلیل واریانس یکطرفه برای بررسی مقایسه نمرات کلی تعهد سازمانی کارکنان
بارده سنی مختلف
- 104..... 4-3-2. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون
- 104..... 4-3-2-1. آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی فرضیه اصلی
- 105..... 4-3-2-2. آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی فرضیه‌های فرعی
- 105..... بررسی فرضیه اول
- 106..... بررسی فرضیه دوم
- 107..... بررسی فرضیه سوم
- 108..... بررسی فرضیه چهارم
- 109..... بررسی فرضیه پنجم
- 110..... 4-3-3. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه
- 110..... 4-3-3-1. محاسبه رگرسیون بین هوش هیجانی و تعهد کارکنان
- 111..... 4-3-3-2. محاسبه رگرسیون بین ابعاد هوش هیجانی و تعهد کارکنان

- 113-4-3-4. نتایج آزمون فریدمن 113
- 113-4-3-4-1. آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد هوش هیجانی 113
- 114-4-3-4-2. آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی ابعاد تعهد سازمانی 114

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادهای پژوهش

- 115-5-1. مقدمه 115
- 115-5-2. یافته‌های پژوهش 115
- 115-5-2-1. یافته‌های توصیفی پژوهش 115
- 115-5-2-2. یافته‌های استنباطی پژوهش 115
- 115-5-2-2-1. یافته‌های منتج از فرضیه‌های پژوهش 115
- 115-5-2-2-1-1. نتیجه‌گیری از فرضیه اصلی 115
- 116-5-2-2-1-2. نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی اول 116
- 117-5-2-2-1-3. نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی دوم 117
- 117-5-2-2-1-4. نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی سوم 117
- 117-5-2-2-1-5. نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی چهارم 117
- 117-5-2-2-1-6. نتیجه‌گیری از فرضیه فرعی پنجم 117
- 118-5-2-2-1-7. نتیجه‌گیری نهایی 118
- 120-5-2-2-2. سایر یافته‌های پژوهش 120
- 121-5-3. پیشنهادها بر اساس رتبه‌بندی متغیرهای تحقیق 121
- 123-5-4. موانع و محدودیت‌های تحقیق 123
- 123-5-4-1. موانع تحقیق 123
- 124-5-4-2. محدودیت‌های تحقیق 124
- 124-5-5. پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده 124

فهرست جدولها

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| 18 | جدول 1-2. مدل هوش هیجانی دانیل گلמן و همکاران |
| 32 | جدول 2-2. معنای نمرات آزمون هوش هیجانی برادبری و دیگران |
| 81 | جدول 1-3. شماره سوالات مربوط به هریک از مولفه‌های هوش هیجانی |
| 84 | جدول 2-3. آزمون همسانی درونی کل و خرده آزمون‌های هوش هیجانی |
| 85 | جدول 3-3. آزمون همسانی درونی کل و خرده آزمون‌های تعهد سازمانی |
| 88 | جدول 1-4. توزیع پاسخگویان برحسب میزان تحصیلات |
| 89 | جدول 2-4. توزیع پاسخگویان برحسب سابقه کار |
| 90 | جدول 3-4. توزیع پاسخگویان برحسب سن |
| 91 | جدول 4-4. توزیع میانگین و انحراف معیار EI |
| 92 | جدول 5-4. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به خود آگاهی |
| 93 | جدول 6-4. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به خود کنترلی |
| 94 | جدول 7-4. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به خود انگیزی |
| 95 | جدول 8-4. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به هوشیاری اجتماعی ... |

- 96 جدول 4-9. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به مهارت‌های اجتماعی
- 97 جدول 4-10. توزیع میانگین و انحراف معیار تعهد سازمانی
- 98 جدول 4-11. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به تعهد عاطفی
- 99 جدول 4-12. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به تعهد مستمر
- 100 جدول 4-13. توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوالات مربوط به تعهد هنجاری
- 101 جدول 4-14. معرفی گزیده‌ای از آزمون‌های آماری استفاده شده در پژوهش
- 102 جدول 4-15. تحلیل واریانس یکطرفه به منظور مقایسه نمرات کلی EI در رده‌های سنی
- جدول 4-16. تحلیل واریانس یکطرفه به منظور مقایسه نمرات کلی تعهد سازمانی
- 103 در رده‌های سنی
- 104 جدول 4-17. ضریب همبستگی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
- 105 جدول 4-18. ضریب همبستگی خودآگاهی با تعهد سازمانی
- 106 جدول 4-19. ضریب همبستگی خودکنترلی با تعهد سازمانی
- 107 جدول 4-20. ضریب همبستگی خودانگیزی با تعهد سازمانی
- 108 جدول 4-21. ضریب همبستگی هوشیاری اجتماعی با تعهد سازمانی
- 109 جدول 4-22. ضریب همبستگی مهارت‌های اجتماعی با تعهد سازمانی
- 110 جدول 4-23. جدول برآورد مدل رگرسیونی بین هوش هیجانی و تعهد کارکنان
- 110 جدول 4-24. ضرایب رگرسیونی بین هوش هیجانی و تعهد کارکنان

- 111 جدول 4-25. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه تاثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی
- 111 جدول 4-26. جدول برآورد مدل رگرسیونی بین ابعاد هوش هیجانی و تعهد کارکنان
- 112 جدول 4-27. جدول ضرایب رگرسیونی بین ابعاد هوش هیجانی و تعهد کارکنان
- 112 جدول 4-28. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه تاثیر ابعاد هوش هیجانی بر تعهد سازمانی
- 113 جدول 4-29. نتایج آزمون فریدمن در رتبه بندی ابعاد هوش هیجانی
- 114 جدول 4-30. نتایج آزمون فریدمن در رتبه بندی ابعاد تعهد سازمانی
- 119 جدول 5-1. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش
- 120 جدول 5-2. نتایج آزمون اثرات متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش

فهرست نمودارها

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| 3 | نمودار 1-1. مسئله تحقیق |
| 5 | نمودار 1-2. مدل مفهومی رابطه مقیاس های هوش هیجانی با مولفه های تعهد سازمان |
| 54 | نمودار 2-1. مدل سه بخشی تعهد سازمانی آلن و می یر |
| 55 | نمودار 2-2. عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه استیرز |
| 57 | نمودار 2-3. عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه بارن گرین |
| 58 | نمودار 2-4. عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه مودای |
| 88 | نمودار 4-1. توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات |
| 89 | نمودار 4-2. توزیع پاسخگویان بر حسب سابقه کار |
| 90 | نمودار 4-3. توزیع پاسخگویان بر حسب سن |
| 91 | نمودار 4-4. توزیع پاسخگویان بر حسب هوش هیجانی |
| 97 | نمودار 4-5. توزیع پاسخگویان بر حسب تعهد سازمانی |

فصل اول

کلیات پژوهش

1-1) مقدمه

نگرش از طریق تبدیل نیت رفتاری بر رفتار تاثیر گذار است. رضایت شغلی، وابستگی شغلی و تعهد سازمانی از انواع نگرش هستند. تعهد سازمانی به درجه‌ای که شخص ارزشها و اهداف سازمانی را درونی می‌کند و احساس وفاداری و وظیفه‌شناسی فرد به محل کار خود گفته می‌شود. این نوع تعهد منعکس‌کننده نظم بین نیازها و ارزشهای درونی سازمان می‌باشد. مطالعات صورت گرفته درباره تعهد سازمانی نشان داده است که علی‌رغم توجه بسیار زیاد، خود مفهوم تعهد و نحوه سنجش آن کاملاً شناخته نشده است. رویکردهای دو بعدی و همچنین سه‌بعدی درباره ماهیت تعهد سازمانی ارائه شده است. درباره عوامل موثر بر آن در بین نویسندگان اتفاق نظر کاملی وجود ندارد. مشخصه‌های فردی، سازمانی، رضایت شغلی، روابط گروهی، عوامل سازمانی، عوامل غیر سازمانی، عوامل شخصی و... از عوامل موثر بر تعهد سازمانی است. اما از سال 1990 موضوع هوش عاطفی مطرح شد. نویسندگان اذعان دارند که هشتاد درصد موفقیت فرد به عامل هوش عاطفی و تنها بیست درصد آن به بهره‌مندی هوشی افراد بستگی دارد. در این تحقیق رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان را مورد مطالعه قرار داده‌ایم.

در این فصل به بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، سوالات و فرضیات تحقیق و همچنین تعاریف متغیرهای تحقیق پرداخته شده است و در انتها به اختصار روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، روش نمونه‌گیری، ابزار جمع‌آوری داده‌ها و روش تجزیه و تحلیل توضیح داده شده است.

1-2) بیان مسئله

تعهد سازمانی از جمله مسائلی است که توجه روان‌شناسان و جامعه‌شناسان را به خود جلب کرده است. مورهد تعهد سازمانی را «احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان دانسته است» (مورهد، 1385: 43) کارکنانی که دارای تعهد بیشتری هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید این تعهد کارمندان به سازمان را حفظ کنند و پرورش دهند (همان منبع). تحقیقات زیادی در زمینه تعهد سازمانی از اوایل دهه اول میلادی تا اواخر قرن بیستم انجام گرفت است. آنچه از تحقیقات بر می‌آید این است که تعهد سازمانی موجب بالا رفتن رضایت شغلی (کوزه چیان، 1382: 54) و پایین آمدن میزان غیبت و ترک خدمت افراد می‌گردد (استیرز و پرتز، 1983: 165). و بالاخره موجب بالا رفتن میزان بازدهی مدیران و کارکنان است (محمودی، 1378: 98). با توجه به این نتایج مفید مدیران باید تلاش کنند میزان تعهد سازمانی خود و کارکنانشان را بالا ببرند به همین خاطر