

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی جهاد دانشگاهی

استاد راهنما:

دکتر مصطفی عسگریان

استاد مشاور:

دکتر محمود جمالی

پژوهشگر:

فاطمه شهرزاد بخشایش

تابستان ۱۳۹۱

بسمه تعالی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب **فاطمه شهرزاد بخشایش** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی **۸۹۰۶۶۳۱۸۵۰۰** در رشته **مدیریت آموزشی** که در تاریخ **۱۳۹۱/۴/۱۱** از پایان نامه خود تحت عنوان: **بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی جهاد دانشگاهی** با کسب نمره **۱۹/۲۵** و **درجه عالی** دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱۱

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم فاطمه شهرزاد بخشایش از پایان
نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۹/۲۵ بحروف نوزده و بیست و پنج
صدم و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

تقدیم به دو گوهر ارزنده زندگیم:

همسر بزرگوارم جناب آقای ابراهیم عسگری

که با محبت‌ها و حمایت‌های بی‌دریغش باغ زندگیم را

طراوت بخشیده

و فرزندم امیررضا که کام وجودم را از حلاوت حضورش

آکنده کرده است.

با سپاس و تقدیر صمیمانه از اساتید گرانقدر و فرهیخته:

❖ جناب آقای دکتر مصطفی عسکریان، استاد راهنما که با هدایتهای ارزشمندشان، چون

چراغی روشن مرا در طی مسیر تدوین این مجموعه یاری نمود و با کلام شیوا و

نافذشان در برابرم پنجره‌های نوبه افق انسانیت گشود.

❖ جناب آقای دکتر محمود جمالی، استاد مشاور که با اخلاق کریمانه‌اش مرا امید و

دلگرمی بخشید.

❖ جناب آقای دکتر مهدی فیض که خانه دلم را به نور الهام‌بخش آیات وحی روشن

نمود.

❖ سرکار خانم دکتر فریبا مؤمنی که سرزمین وجودم را به باران مهر و محبتش

سیراب نمود.

و با تشکر و قدردانی از همه جهادگرانی که خالصانه مرا در تدوین این پژوهش یاری کردند.

فهرست مطالب

فصل اول کلیات پژوهش.....	۱
مقدمه	۲
۱-۱ بیان مسأله تحقیق.....	۴
۲-۱ ضرورت و اهمیت موضوع.....	۶
۳-۱ هدفهای تحقیق.....	۸
- هدف اصلی	۸
- اهداف فرعی.....	۸
۴-۱ فرضیه های تحقیق.....	۸
- فرضیه اصلی	۸
- فرضیه های فرعی	۸
۵-۱ تعریف مفهومی متغیرها.....	۹
۱-۵-۱ هوش هیجانی	۹
۲-۵-۱ تعهد سازمانی.....	۱۱
۶-۱ تعریف عملیاتی متغیرها.....	۱۱
۱-۶-۱ هوش هیجانی:.....	۱۱
۲-۶-۱ تعهد سازمانی:.....	۱۲
فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق.....	۱۳
مقدمه	۱۴
الف: ادبیات و مبانی نظری.....	۱۴
۱-۲ هوش هیجانی	۱۴
۱-۱-۲ هوش.....	۱۴
۲-۱-۲ تعریف هوش.....	۱۶
۳-۱-۲ نظریه های هوش.....	۱۸
۱- نظریه هوش اسپیرمن:.....	۱۹
۲- نظریه هوش کتل:.....	۱۹
۳- الگوی نُه عاملی ترستون:.....	۲۰
۴- نظریه هوش کارول:.....	۲۱
۵- نظریه هوش چندگانه گاردنر:.....	۲۱
۱-۲-۴- تعریف هیجان.....	۲۲
الف -ابعاد هیجان.....	۲۵
- حالت های شناختی یا احساسی.....	۲۵
- واکنش های فیزیولوژیکی.....	۲۵
- رفتارهای بیانگر - اجتماعی.....	۲۵

۲۵	هدفمندی
۲۵	ب - وظایف و نقشهای هیجان
۲۶	- هیجان‌های مثبت
۲۷	- هیجان‌های منفی
۲۸	۲-۱-۵- نظریه‌های هیجان
۲۸	۱- نظریه جیمز - لانگه
۲۸	۲- نظریه کنون - بارد
۲۹	۳- نظریه آرنولد: نظریه شناختی - ارزیابی
۲۹	۴- نظریه شناختی شناختی - سینگر
۳۰	۵- نظریه سولومون
۳۰	۶- نظریه لازاروس: نظریه شناختی - انگیزشی - رابطه‌ای
۳۰	۷- نظریه پارکینسون: نظریه چهار عاملی هیجان
۳۱	۸- نظریه واینر: نظریه انتساب یا سبک اسنادی
۳۲	۲-۱-۶- تعریف هوش هیجانی
۳۴	۲-۱-۷- تاریخچه شکل‌گیری مفهوم هوش هیجانی
۳۷	۱۹۰۰ الی ۱۹۶۹ هوش و هیجان به عنوان دو حیطه جدا از هم
۳۷	۱۹۷۰ الی ۱۹۸۹ پیش‌تازان هوش و هیجان
۳۸	۱۹۹۰ الی ۱۹۹۳ ظهور هوش هیجانی
۳۸	۱۹۹۴ الی ۱۹۹۷ عمومی - سازی و گسترش مفهوم هوش هیجانی
۳۸	۱۹۹۸ تا به حال تحقیق و مؤسسه سازی هوش هیجانی
۴۰	۲-۱-۸- ویژگیهای خاص هوش هیجانی
۴۱	الف- هوش هیجانی و سن
۴۱	ب- هوش هیجانی و جنسیت
۴۲	۲-۱-۹- رویکردهای هوش هیجانی
۴۳	۲-۱-۱۰- نظریه‌های هوش هیجانی
۴۳	۲-۱-۱۰-۱- نظریه هوش هیجانی مایر، سالووی و کارسو
۴۵	۱-۲-۱۰-۲- نظریه هوش هیجانی بار-آن
۴۷	۱-۲-۱۰-۳- نظریه هوش هیجانی گلمن
۵۰	۱-۲-۱۰-۴- مدل هوش هیجانی «آدل بی. لین»
۵۰	۱- خودآگاهی و خودکنترلی:
۵۰	۲- همدلی:
۵۱	۳- مهارت اجتماعی:
۵۱	۴- نفوذ فردی:
۵۱	۵- تبجر در خلق هدف و چشم‌انداز:
۵۲	۱-۲-۱۰-۵- نظریه دالویچ و هیگز
۵۲	۱-۲-۱۰-۶- نظریه دیویس و همکارانش
۵۴	۲-۱-۱۱- کارکردهای هوش هیجانی

۵۸	۱۲-۱-۲- هوش هیجانی در زندگی روزمره
۶۰	- شاخصهای افراد دارای هوش هیجانی بالا
۶۱	۱۳-۱-۲- هوش هیجانی و کارکردهای سازمانی آن
۶۶	الف - هوش هیجانی در محیط کار
۶۹	ب- ویژگیهای کارکنان با هوش هیجانی بالا
۷۰	۱۴-۱-۲- هوش هیجانی و مدیریت سازمان
۷۲	- ویژگیهای مدیران با هوش هیجانی بالا:
۷۳	۱۵-۱-۲- هوش هیجانی و رهبری سازمان
۷۵	- ویژگیهای رهبران دارای هوش هیجانی بالا
۷۵	۱۶-۱-۲- آموزش هوش هیجانی
۷۷	الف - باورهای بنیادین در آموزش هوش هیجانی
۷۸	ب- رفتارهایی که نیازمند آموزش هوش هیجانی می باشند
۸۰	ج - مراحل آموزش هوش هیجانی
۸۱	د- روشهای صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی
۸۲	۱۷-۱-۲- آموزش هوش هیجانی در سازمان
۸۳	الف-استخدام کارکنانی که از مهارت هوش هیجانی قابل قبولی برخوردارند
۸۵	ب) آموزش و بکارگیری هوش هیجانی در تیمها
۸۷	۱۸-۱-۲- تطابق هوش هیجانی با موقعیت شغلی: نمودار هوش هیجانی سیمون
۹۱	۱۹-۱-۲- اندازه گیری هوش هیجانی
۹۱	- انواع سنجش های هوش هیجانی
۹۲	الف- سنجش های عملکردی هوش هیجانی
۹۲	۱- مقیاس چند عامل هوش هیجانی (MES)
۹۳	۲- آزمون هوش هیجانی میسر - سالووی - کارسو (MSCEIT)
۹۴	۳- مقیاس سطوح آگاهی هیجانی (LEAS)
۹۵	۴- اندازه گیری مهارت ابراز هیجان
۹۵	ب- آزمون های خود گزارشی
۹۵	۱- آزمون هوش هیجانی بار - آن
۹۶	مشخصات آزمون هوش هیجانی بار - آن
۹۶	۲- مقیاس صفت فراخلقی (TMMS)
۹۷	۳- پرسشنامه خود گزارشی شاته (SSRI)
۹۷	۴- مقیاس ناتوانی تشخیص و توصیف هیجانها تورونتو ۲۰ (TAS-20)
۹۸	۵- آزمون هوش هیجانی گروهی (WEIP)
۹۹	۶- مقیاس هوش هیجانی وانگ (WEIS)
۱۰۰	۷- آزمون هوش هیجانی برادبری و گریوز
۱۰۱	۲-۲- تعهدسازمانی
۱۰۱	۲-۲-۱- تعهد
۱۰۲	- انواع تعهد

۱۰۳ ۲-۲-۲- تعریف تعهد سازمانی
۱۰۶ - انواع تعهد سازمانی
۱۰۹ ۳-۲-۲ - ضرورت توجه به تعهد سازمانی
۱۱۱ ۴-۲-۲ - پیامدهای مثبت تعهد سازمانی
۱۱۳ ۵-۲-۲ - نظریه‌ها و مدل‌های تعهد سازمانی
۱۱۳ ۱- مدل اریلی و چتمن:
۱۱۴ ۲- مدل آنجل و پری:
۱۱۵ ۳- مدل مایر و شورمن:
۱۱۵ ۴- مدل پنلی و گولد:
۱۱۵ ۵- نظریه تعهد سه‌گانه بالفور و وکسلر:
۱۱۶ ۶- مدل آلن و مایر:
۱۱۶ ۱- تعهد عاطفی
۱۱۷ ۲- تعهد مستمر
۱۱۸ ۳- تعهد هنجاری
۱۱۹ ۲-۲-۶- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۱۲۰ ۱- مطالعه «کوچ و استیز» (۱۹۷۸)
۱۲۱ ۲- مطالعه «مودی و همکاران» (۱۹۸۲)
۱۲۲ ۳- مطالعه «استیز و پورتر»، (۱۹۸۳)
۱۲۲ ۴- مطالعه «باتمن و استراسرز» (۱۹۸۴)
۱۲۳ ۵- مطالعه «بارون و گرینبرگ» (۱۹۹۰)
۱۲۳ ۶- مطالعات «ماتیو» (۱۹۹۱)
۱۲۳ ۷- مطالعه «برونینگ و اسنیدر» (۱۹۹۳)
۱۲۴ ۸- مطالعه «کوهن» (۱۹۹۴)
۱۲۴ ۹- مطالعه «مایر و اسکورمن» (۱۹۹۸)
۱۲۶ ۱۰- مطالعه «مایر و هرسکوئیچ» (۲۰۰۱)
۱۲۷ - متغیرهایی که با تعهد مستمر، رابطه دارند
۱۲۸ - متغیرهایی که با تعهد هنجاری، رابطه دارند
۱۳۰ ۲-۲-۷- متغیرهای مؤثر بر تعهد سازمانی
۱۳۱ ۲-۲-۸- عوامل مؤثر بر ارتقاء و بهبود تعهد سازمانی
۱۳۲ ۲-۲-۹- نتایج ارتقاء تعهد سازمانی
۱۳۲ ۲-۲-۱۰- راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
۱۳۳ ۱- میزان مشارکت در تصمیم‌گیری
۱۳۳ ۲- میزان مشارکت در مالکیت
۱۳۳ ۳- مشارکت در هدف‌گذاری
۱۳۴ ۴- میزان امنیت شغلی
۱۳۴ ۵- ایجاد کانالهای ارتباطی دو سویه
۱۳۴ ۶- پیاده‌سازی ساختارهای سازمانی غیر متمرکز

- ۷- طراحی و بازسازی فرایند کار توسط کارکنان ۱۳۴
- ۸- توجه مدیریت به رعایت اصول انسانی محیط کار ۱۳۵
- ۹- ارائه پاداشهای تشویقی مناسب ۱۳۵
- ۲-۲-۱۱- سیاست‌های مدیریت منابع انسانی ۱۳۵
- ۲-۲-۱۲- رابطه سیاست‌های مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی ۱۳۸
- ۱- زیر سیستم تامین نیروی انسانی و رابطه آن با تعهد سازمانی ۱۳۹
- الف) تاکید بر ارتقاء در درون سازمان و گستره محدود تلاش‌های تامین: ۱۴۰
- ب) واقع‌گرایی در فلسفه و پیام‌تامین: ۱۴۰
- ج) تاکید بر روش‌های غیررسمی کارمندیابی: ۱۴۰
- د) توجه به توانایی بالقوه افراد در هنگام استخدام، به جای توانایی موجود: ۱۴۱
- ه) اعتماد زیاد به روش‌های پیچیده در روش‌های گزینش: ۱۴۱
- و) رعایت اصل برابری و عدالت در روش‌های تامین: ۱۴۱
- ز) توجه وسیع به آموزش و توسعه: ۱۴۱
- ح) نقل و انتقال داخلی افراد بر اساس شایستگی و ارتقای عادلانه: ۱۴۱
- ط) تاکید بر امنیت شغلی: ۱۴۱
- ۲- زیر سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش و رابطه آن با تعهد سازمانی ۱۴۲
- الف) پرداخت مبتنی بر عملکرد: ۱۴۳
- ب) رعایت برابری داخلی: ۱۴۳
- ج) رعایت برابری خارجی: ۱۴۳
- د) تاکید بر پاداش‌های معنوی: ۱۴۴
- ه) ارزیابی بلندمدت: ۱۴۴
- و) رعایت عدالت در گردآوری داده‌ها و ارزیابی عملکرد: ۱۴۴
- ز) بازخورد ۳۶۰ درجه: ۱۴۴
- ۳- زیر سیستم روابط با کارکنان و رابطه آن با تعهد سازمانی ۱۴۵
- الف) سیستم‌های کار: ۱۴۵
- ب) برنامه‌های کمک به خانواده و کارکنان؛ که شامل دو قسمت است: ۱۴۵
- ج) حوزه حاکمیت بر محل کار: ۱۴۶
- د) سابقه موضوع تحقیق ۱۴۸
- ۲-۲- پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور و خارج از کشور ۱۴۸
- ۲-۳-۱- پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور ۱۴۸
- ۲-۳-۲- پژوهش‌های خارجی ۱۵۲
- ۲-۴- مدل مفهومی تحقیق ۱۵۴
- نتیجه‌گیری ۱۵۴
- فصل سوم روش اجرای تحقیق ۱۵۷
- ۳-۱- روش تحقیق ۱۵۷
- ۳-۲- جامعه آماری ۱۵۷
- ۳-۳- حجم نمونه و ابزار اندازه‌گیری ۱۵۸

۱۵۸	الف) نمونه آماری.....
۱۵۷	ب) روش نمونه گیری.....
۱۵۹	ج- ابزاراندازه گیری.....
۱۵۹	۱- پرسشنامه ها.....
۱۶۰	۲-سنجش روایی (اعتبار)محتوایی.....
۱۶۱	۳- پایایی (اعتماد).....
۱۶۶	فصل چهارم توصیف آماری داده ها و تحلیل استنباطی آنها.....
۱۶۷	مقدمه :.....
۱۶۷	الف:توصیف داده های آماری.....
۱۶۷	۴-۱) توصیف جامعه نمونه.....
۱۶۸	۴-۱-۱) جداول توزیع فراوانی سؤالات شناسایی.....
۱۷۴	۴-۱-۲) جداول توزیع فراوانی سؤالات متغیر مستقل (هوش هیجانی).....
۱۷۴	الف) خودآگاهی:.....
۱۸۰	ب) خودمدیریتی:.....
۱۸۹	ج) آگاهی اجتماعی:.....
۱۹۳	ب) مدیریت رابطه:.....
۲۰۱	۴-۱-۳) جداول توزیع فراوانی سؤالات متغیر وابسته (تعهد سازمانی).....
۲۲۵	۴-۱-۴) جداول توزیع فراوانی متغیرهای مستقل و وابسته و مؤلفه‌های آنها :.....
۲۲۶	۴-۲) نتایج آزمون کلموگورف اسمیرنوف جهت نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرها:.....
۲۲۸	۴-۳) بررسی همبستگی بین متغیر مستقل، وابسته و مؤلفه‌های آنها، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون:.....
۲۲۹	ب: تحلیل استنباطی داده ها.....
۲۲۹	۴-۴) بررسی فرضیه ها (تحلیل دو متغیره) :.....
۲۲۹	فرضیه ۱) بین مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۰	فرضیه ۲) بین مؤلفه خودمدیریتی هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۱	فرضیه ۳) بین مؤلفه آگاهی اجتماعی هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۲	فرضیه ۴) بین مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۳	فرضیه ۵) بین هوش هیجانی و مؤلفه تعهد عاطفی کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۴	فرضیه ۶) بین هوش هیجانی و مؤلفه تعهد هنجاری کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۵	فرضیه ۷) بین هوش هیجانی و مؤلفه تعهد مستمر کارکنان دفتر مرکزی همبستگی وجود دارد.....
۲۳۶	فرضیه ۸) مؤلفه‌های هوش هیجانی چند درصد تغییر در تعهد سازمانی را در جامعه آماری تعیین می‌نماید.....
۲۳۶	۴-۵) تحلیل رگرسیونی.....
۲۳۸	۴-۶) نتایج آزمون ناپارامتری U من ویتنی و کروسکال والیس برای مؤلفه خودآگاهی:.....
۲۴۰	۴-۷) نتایج آزمون پارامتری t استیودنت و تحلیل واریانس F:.....
۲۴۰	الف) مؤلفه خودمدیریتی:.....
۲۴۱	ب) مؤلفه آگاهی اجتماعی:.....
۲۴۳	ج) مؤلفه مدیریت روابط:.....
۲۴۵	د) متغیر هوش هیجانی:.....

۲۴۶	هـ) مؤلفه تعهد عاطفی:
۲۴۸	و) مؤلفه تعهد هنجاری:
۲۴۹	ز) مؤلفه تعهد مستمر:
۲۵۰	ح) متغیر تعهد سازمانی:
۲۵۲	فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادها
۲۵۳	مقدمه
۲۵۳	۵-۱ خلاصه پژوهش
۲۵۳	۵-۲ نتیجه گیری کلی
۲۵۴	۵-۳ نتیجه گیری اساسی فرضیه ها
۲۵۴	۵-۳-۱ فرضیه اصلی
۲۵۴	۵-۳-۲ فرضیه اول
۲۵۵	۵-۳-۳ فرضیه دوم
۲۵۵	۵-۳-۴ فرضیه سوم
۲۵۵	۵-۳-۵ فرضیه چهارم
۲۵۶	۵-۳-۶ فرضیه پنجم
۲۵۶	۵-۳-۷ فرضیه ششم
۲۵۷	۵-۳-۸ فرضیه هفتم
۲۵۷	۵-۵ - یافته های جانبی
۲۵۹	۵-۴ - محدودیت ها
۲۵۹	۵-۴-۱ محدودیت های در اختیار پژوهشگر
۲۵۹	۵-۴-۲ محدودیت های خارج از کنترل پژوهشگر
۲۶۰	۵-۶ پیشنهادها
۲۶۰	پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
۲۷۳	منابع و مآخذ
۲۸۰	ضمائم

فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۷	جدول ۱-۲: سیر تطور هوش هیجانی (کیاروچی و همکاران، ۱۳۸۵).....
۴۶	جدول ۲-۲: شاخصهای EQ-i بار - آن و مواردی که ارزیابی می‌کند.....
۴۹	جدول ۳-۲: مدل شایستگی هیجانی گلمن (۲۰۰۱).....
۵۳	جدول ۴-۲: ویژگی‌های ساختاری سه مدل اصلی هوش هیجانی.....
۵۸	جدول ۲-۲: کارکردهای هوش هیجانی.....
۱۱۳	جدول ۶-۲: پیامدهای مثبت تعهد سازمانی.....
۱۴۲	جدول ۶-۲: نظر محققان مختلف در مورد تاثیر سیاست‌های زیر سیستم تامین نیروی انسانی بر تعهد سازمانی.....
۱۴۵	جدول ۷-۲: نظر محققان مختلف در مورد تاثیر زیر سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش، بر تعهد سازمانی.....
۱۴۶	جدول ۸-۲: نظر محققان مختلف در مورد تاثیر سیاست‌های زیر سیستم روابط با کارکنان بر تعهد سازمانی.....
۱۵۸	جدول ۱-۳: جامعه آماری به تفکیک جنسیت و معاونت ها.....
۱۵۹	جدول ۲-۳: نمونه آماری به تفکیک جنسیت و معاونت ها.....
۱۶۰	جدول ۳-۳: توزیع سؤالات مربوط به هر مؤلفه در پرسشنامه هوش هیجانی.....
۱۶۰	جدول ۴-۳: توزیع سؤالات مربوط به هریک از مولفه ها در پرسشنامه تعهد سازمانی.....
۱۶۱	جدول شماره ۳-۵: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر هوش هیجانی کارکنان دفتر مرکزی جهاددانشگاهی.....
۱۶۳	جدول شماره ۳-۶: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر خود آگاهی در تعهد سازمانی.....
۱۶۳	جدول شماره ۳-۷: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر خود مدیریتی در تعهد سازمانی.....
۱۶۳	جدول شماره ۳-۸: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر آگاهی اجتماعی در تعهد سازمانی.....
۱۶۴	جدول شماره ۳-۹: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر آگاهی اجتماعی در تعهد سازمانی.....
۱۶۴	جدول شماره ۳-۱۰: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر مدیریت رابطه در تعهد سازمانی.....
۱۶۵	جدول شماره ۳-۱۱: میزان پایایی سازگاری درونی برای گویه های متغیر تعهد سازمانی کارکنان دفتر مرکزی جهاددانشگاهی.....
۱۶۸	جدول شماره ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس.....
۱۶۹	جدول شماره ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل به تفکیک جنسیت.....
۱۷۰	جدول شماره ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع استخدام به تفکیک جنسیت.....
۱۷۱	جدول شماره ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مدرک تحصیلی به تفکیک جنسیت.....
۱۷۲	جدول شماره ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار به تفکیک جنسیت.....
۱۷۳	جدول شماره ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن به تفکیک جنسیت.....
۱۷۴	جدول شماره ۴-۷: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به توانایی‌های خود اعتماد دارید».....
۱۷۵	جدول شماره ۴-۸: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «در انجام کارها، ناتوانایی‌ها و نارسایی‌های خود را می‌پذیرید».....
۱۷۶	جدول شماره ۴-۹: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «هنگامی که در انجام کارها دچار هیجان می‌شوید، متوجه هیجان‌های خود هستید».....
۱۷۷	جدول شماره ۴-۱۰: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تأثیر عملکرد خود را در دیگران متوجه می‌شوید».....
۱۷۸	جدول شماره ۴-۱۱: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «متوجه می‌شوید که دیگران در ایجاد هیجان شما دخالت دارند».....
۱۷۹	جدول شماره ۴-۱۲: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «خود را در ایجاد شرایط سخت کار و زندگی سهمیم می‌دانید».....
۱۸۰	جدول شماره ۴-۱۳: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «چقدر درانجام وظایف مطمئن به خود هستید».....
۱۸۱	جدول شماره ۴-۱۴: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تشویش و اضطراب را بخود راه نمی‌دهید».....
۱۸۲	جدول شماره ۴-۱۵: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تغییر در زندگی و محیط کار را زود می‌پذیرید».....
۱۸۳	جدول شماره ۴-۱۶: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «دلسردی را بدون ناراحتی تحمل می‌کنید».....
۱۸۴	جدول شماره ۴-۱۷: توزیع فراوانی پاسخ به گویه «قبل از تصمیم‌گیری، راه حل‌های مختلف را در نظر می‌گیرید».....

- جدول شماره ۴-۱۸ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «سعی می‌کنید از هر وضعیتی، چه خوب و چه بد، حداکثر استفاده را ببرید»..... ۱۸۵
- جدول شماره ۴-۱۹ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «در برابر میل به حرف زدن یا عمل کردن، هنگامی..... ۱۸۶
- جدول شماره ۴-۲۰ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «وقتی ناراحت می‌شوید، کارهایی را انجام می‌دهید که بعداً پشیمان می‌شوید»..... ۱۸۷
- جدول شماره ۴-۲۱ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «وقتی از چیزی ناراحت هستید، دیگران را از خود می‌رنجانید»..... ۱۸۸
- جدول شماره ۴-۲۲ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «انتقاد را می‌پذیرید»..... ۱۸۹
- جدول شماره ۴-۲۳ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «احساسات دیگران را درک می‌کنید»..... ۱۹۰
- جدول شماره ۴-۲۴ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «به سرعت جو حاکم بر اتاق را متوجه می‌شوید»..... ۱۹۱
- جدول شماره ۴-۲۵ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «وقتی با کسی مراودت دارید، منظور طرف مقابل را واقعاً متوجه می‌شوید»..... ۱۹۲
- جدول شماره ۴-۲۶ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «در وضعیت‌های دشوار مستقیماً با دیگران رو در رو می‌شوید»..... ۱۹۳
- جدول شماره ۴-۲۷ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «با دیگران به خوبی کنار می‌آیید»..... ۱۹۴
- جدول شماره ۴-۲۸ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «به طور واضح و موثر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید»..... ۱۹۵
- جدول شماره ۴-۲۹ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «به دیگران نشان می‌دهید که آنچه احساس می‌کنید برایتان مهم است»..... ۱۹۶
- جدول شماره ۴-۳۰ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «به طور موثر تعارض و مشکل را حل می‌کنید»..... ۱۹۷
- جدول شماره ۴-۳۱ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «برای کنترل موثر تعامل‌ها، به احساسات طرف مقابل توجه نشان می‌دهید»..... ۱۹۸
- جدول شماره ۴-۳۲ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «برای بهتر کنار آمدن با دیگران، درباره آنها اطلاعات بیشتری به دست می‌آورید»..... ۱۹۹
- جدول شماره ۴-۳۳ - توزیع فراوانی پاسخ به گویۀ «منظور یا احساس خود را به دیگران توضیح می‌دهید»..... ۲۰۰
- جدول شماره ۴-۳۴ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «خیلی خوشحال می‌شوم»..... ۲۰۱
- جدول شماره ۴-۳۵ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از این که درباره سازمان محل کارم..... ۲۰۲
- جدول شماره ۴-۳۶ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «واقعاً احساس می‌کنم که مشکلات این سازمان مشکل خود من است»..... ۲۰۳
- جدول شماره ۴-۳۷ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «فکر کنم به سادگی می‌توانم..... ۲۰۴
- جدول شماره ۴-۳۸ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در سازمان محل کارم خود را عضوی از خانواده احساس نمی‌کنم»..... ۲۰۵
- جدول شماره ۴-۳۹ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از لحاظ عاطفی علاقه چندانی به این سازمان ندارم»..... ۲۰۶
- جدول شماره ۴-۴۰ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «این سازمان برای من معنی و مفهوم شخصی بسیار زیادی دارد»..... ۲۰۷
- جدول شماره ۴-۴۱ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خود ندارم»..... ۲۰۸
- جدول شماره ۴-۴۲ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از عواقب ترک کردن کار فعلی خود بدون دسترسی داشتن»..... ۲۰۹
- جدول شماره ۴-۴۳ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در حال حاضر ترک کردن محل کار برایم دشوار است..... ۲۱۰
- جدول شماره ۴-۴۴ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کارم بگیرم..... ۲۱۱
- جدول شماره ۴-۴۵ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «ممکن است هم اکنون ترک سازمان برایم بسیار پر هزینه و زیانبار باشد»..... ۲۱۲
- جدول شماره ۴-۴۶ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در حال حاضر، باقی ماندن در سازمان محل..... ۲۱۳
- جدول شماره ۴-۴۷ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «احساس می‌کنم احتمال پیدا کردن کار..... ۲۱۴
- جدول شماره ۴-۴۸ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان..... ۲۱۵
- جدول شماره ۴-۴۹ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از دلایل اساسی ادامه کارم در این سازمان این است..... ۲۱۶
- جدول شماره ۴-۵۰ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «فکر می‌کنم امروزه مردم بیش از حد سازمان..... ۲۱۷
- جدول شماره ۴-۵۱ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند»..... ۲۱۸
- جدول شماره ۴-۵۲ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «به نظر من تغییر سازمان محل کار به هیچ وجه کاری غیر اخلاقی نیست»..... ۲۱۹
- جدول شماره ۴-۵۳ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با این سازمان آن است که..... ۲۲۰
- جدول شماره ۴-۵۴ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در صورتی که در جای دیگر کار بهتری..... ۲۲۱
- جدول شماره ۴-۵۵ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک..... ۲۲۲
- جدول شماره ۴-۵۶ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «روزگاری که مردم بیشترین مدت زندگی شغلی..... ۲۲۳
- جدول شماره ۴-۵۷ - توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «دیگر معقول نیست که فردی بخواهد..... ۲۲۴
- جدول شماره ۴-۵۸ - جدول فراوانی متغیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن..... ۲۲۵

- جدول شماره ۴-۵۹- جدول فراوانی متغیر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن..... ۲۲۶
- جدول شماره ۴-۶۰- جدول نتایج آزمون کلموگورف اسمیرنف جهت نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای مستقل تحقیق..... ۲۲۷
- جدول شماره ۴-۶۱- جدول نتایج آزمون کلموگورف اسمیرنف جهت نرمال بودن توزیع فراوانی متغیرهای وابسته تحقیق..... ۲۲۷
- جدول شماره ۴-۶۲- جدول دو بعدی بررسی همبستگی میان هوش هیجانی، و مؤلفه‌های آنها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون..... ۲۲۸
- جدول شماره ۴-۶۳- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی و تعهدسازمانی..... ۲۲۹
- جدول شماره ۴-۶۴- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان مؤلفه خودمدیریتی هوش هیجانی و تعهدسازمانی..... ۲۳۰
- جدول شماره ۴-۶۵- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان مؤلفه آگاهی اجتماعی هوش هیجانی و تعهدسازمانی..... ۲۳۱
- جدول شماره ۴-۶۶- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان مؤلفه مدیریت روابط هوش هیجانی و تعهدسازمانی..... ۲۳۲
- جدول شماره ۴-۶۷- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان هوش هیجانی و مؤلفه تعهد عاطفی..... ۲۳۳
- جدول شماره ۴-۶۸- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان هوش هیجانی و مؤلفه تعهد هنجاری..... ۲۳۴
- جدول شماره ۴-۶۹- جدول دو بعدی و آزمون بررسی همبستگی میان هوش هیجانی و مؤلفه تعهد مستمر..... ۲۳۵
- جدول شماره ۴-۷۰- جداول رگرسیون جهت بررسی همبستگی بین مؤلفه خودمدیریتی و مؤلفه تعهد هنجاری..... ۲۳۷
- جدول شماره ۴-۷۱- جدول بررسی همبستگی بین مؤلفه خودمدیریتی و متغیر تعهد هنجاری..... ۲۳۸
- جدول شماره ۴-۷۲- جدول آزمون U من ویتنی، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر خودآگاهی..... ۲۳۸
- جدول شماره ۴-۷۳- جدول آزمون کروسکال والیس، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر خودآگاهی..... ۲۳۹
- جدول شماره ۴-۷۴- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر خودمدیریتی..... ۲۴۰
- جدول شماره ۴-۷۵- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر خودمدیریتی..... ۲۴۰
- جدول شماره ۴-۷۶- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر آگاهی اجتماعی..... ۲۴۱
- جدول شماره ۴-۷۷- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر آگاهی اجتماعی..... ۲۴۲
- جدول شماره ۴-۷۸- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر مدیریت روابط..... ۲۴۳
- جدول شماره ۴-۷۹- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر مدیریت روابط..... ۲۴۳
- جدول شماره ۴-۸۰- جدول دو بعدی آزمون توکی جهت بررسی همبستگی میان مدیریت روابط کارکنان با سوابق کاری مختلف..... ۲۴۴
- جدول شماره ۴-۸۱- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر هوش هیجانی..... ۲۴۵
- جدول شماره ۴-۸۲- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر هوش هیجانی..... ۲۴۵
- جدول شماره ۴-۸۳- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد عاطفی..... ۲۴۶
- جدول شماره ۴-۸۴- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد عاطفی..... ۲۴۷
- جدول شماره ۴-۸۵- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد هنجاری..... ۲۴۸
- جدول شماره ۴-۸۶- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد هنجاری..... ۲۴۸
- جدول شماره ۴-۸۷- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد مستمر..... ۲۴۹
- جدول شماره ۴-۸۸- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد مستمر..... ۲۵۰
- جدول شماره ۴-۸۹- جدول آزمون t استیودنت، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد سازمانی..... ۲۵۰
- جدول شماره ۴-۹۰- جدول آزمون تحلیل واریانس F، جهت بررسی تفاوت بین کارکنان دفتر مرکزی از نظر تعهد سازمانی..... ۲۵۱

فهرست شکل‌ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۳.....	شکل ۱-۲: الگوی توانایی هوش هیجانی، نقل از باستین، ۲۰۰۵، ۷۶.....
۴۵.....	شکل ۲-۲: مدل هوش هیجانی مایر، سالووی و کارسو (مایر و همکاران، ۲۰۰۰).....
۴۸.....	شکل ۳-۲: الگوی هوش هیجانی گلمن (۱۹۹۸).....
۵۹.....	شکل ۴-۲: نقش بالقوه هوش هیجانی در زندگی عادی.....
۶۶.....	شکل ۵-۲: فاکتورهای موثر سازمانی در هوش هیجانی.....
۸۳.....	شکل ۶-۲: پرورش هوش هیجانی در سازمان: فرایند بهینه سازی.....
۱۲۱.....	شکل ۷-۲: عوامل سه گانه اثر گذار بر تعهد سازمانی (Koch & Stear, 1978).....
۱۲۱.....	شکل ۸-۲: پیش شرط‌های تعهد سازمانی (Mowday et al., 1982).....
۱۲۶.....	شکل ۹-۲: عوامل اثرگذار بر تعهد سازمانی (مایر و اسکورمن).....
۱۲۶.....	شکل ۱۰-۲: عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه آلن و مایر.....
۱۳۰.....	شکل ۱۱-۲: عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دید مایر و آلن.....
۱۴۸.....	شکل ۱۲-۲: مدل مفهومی رابطه بین راهبردهای مدیریت منابع انسانی و تعهد سازمانی.....

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۶۸	نمودار ۴-۱- توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان
۱۶۹	نمودار ۴-۲- توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان
۱۷۰	نمودار ۴-۳- توزیع فراوانی نوع استخدام پاسخگویان
۱۷۱	نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی مدرک تحصیلی پاسخگویان
۱۷۲	نمودار ۴-۵- توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان
۱۷۳	نمودار ۴-۶- توزیع فراوانی سن پاسخگویان
۱۷۴	نمودار ۴-۷- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به توانایی‌های خود اعتماد دارید»
۱۷۵	نمودار ۴-۸- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «در انجام کارها، ناتوانایی‌ها و نارسایی‌های خود را می‌پذیرید»
۱۷۶	نمودار ۴-۹- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «هنگامی که در انجام کارها دچار هیجان می‌شوید، متوجه هیجان‌های خود هستید»
۱۷۷	نمودار ۴-۱۰- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تأثیر عملکرد خود را در دیگران متوجه می‌شوید»
۱۷۸	نمودار ۴-۱۱- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «متوجه می‌شوید که دیگران در ایجاد هیجان شما دخالت دارند»
۱۷۹	نمودار ۴-۱۲- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «خود را در ایجاد شرایط سخت کار و زندگی سهیم می‌دانید»
۱۸۰	نمودار ۴-۱۳- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «چقدر در انجام وظایف مطمئن به خود هستید»
۱۸۱	نمودار ۴-۱۴- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تشویش و اضطراب را بخود راه نمی‌دهید»
۱۸۲	نمودار ۴-۱۵- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «تغییر در زندگی و محیط کار را زود می‌پذیرید»
۱۸۳	نمودار ۴-۱۶- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «دلسردی را بدون ناراحتی تحمل می‌کنید»
۱۸۴	نمودار ۴-۱۷- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «قبل از تصمیم‌گیری، راه حل‌های مختلف را در نظر می‌گیرید»
۱۸۵	نمودار ۴-۱۸- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «سعی می‌کنید از هر وضعیتی، چه خوب و چه بد، حداکثر استفاده را ببرید»
۱۸۶	نمودار ۴-۱۹- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «در برابر میل به حرف زدن یا عمل کردن، هنگامی که باعث بدتر شدن ،
۱۸۷	نمودار ۴-۲۰- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «وقتی ناراحت می‌شوید، کارهایی را انجام می‌دهید که بعداً پشیمان می‌شوید»
۱۸۸	نمودار ۴-۲۱- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «وقتی از چیزی ناراحت هستید، دیگران را از خود می‌رنجانید»
۱۸۹	نمودار ۴-۲۲- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «انتقاد را می‌پذیرید»
۱۹۰	نمودار ۴-۲۳- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «احساسات دیگران را درک می‌کنید»
۱۹۱	نمودار ۴-۲۴- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به سرعت جو حاکم بر اتاق را متوجه می‌شوید»
۱۹۲	نمودار ۴-۲۵- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «وقتی با کسی مراودت دارید، منظور طرف مقابل را واقعاً متوجه می‌شوید»
۱۹۳	نمودار ۴-۲۶- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «در وضعیت‌های دشوار مستقیماً با دیگران رو در رو می‌شوید»
۱۹۴	نمودار ۴-۲۷- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «با دیگران به خوبی کنار می‌آید»
۱۹۵	نمودار ۴-۲۸- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به طور واضح و موثر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید»
۱۹۶	نمودار ۴-۲۹- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به دیگران نشان می‌دهید که آنچه احساس می‌کنید برایتان مهم است»
۱۹۷	نمودار ۴-۳۰- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «به طور موثر تعارض و مشکل را حل می‌کنید»
۱۹۸	نمودار ۴-۳۱- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «برای کنترل موثر تعامل‌ها، به احساسات طرف مقابل توجه نشان می‌دهید»
۱۹۹	نمودار ۴-۳۲- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «برای بهتر کنار آمدن با دیگران، درباره آنها اطلاعات بیشتری به دست می‌آورید»
۲۰۰	نمودار ۴-۳۳- توزیع فراوانی پاسخ به گویه «منظور یا احساس خود را به دیگران توضیح می‌دهید»
۲۰۱	نمودار ۴-۳۴- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویه «خیلی خوشحال می‌شوم که مابقی دوره خدمتم را در این سازمان.

- نمودار ۴-۳۵- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از این که درباره سازمان محل کارم با افراد ۲۰۲
- نمودار ۴-۳۶- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «واقعاً احساس می‌کنم که » ۲۰۳
- نمودار ۴-۳۷- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «فکر کنم به سادگی می‌توانم به همان اندازه‌ای که » ۲۰۴
- نمودار ۴-۳۸- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در سازمان محل کارم خود را ۲۰۵
- نمودار ۴-۳۹- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از لحاظ عاطفی علاقه چندانی به این سازمان ندارم» ۲۰۶
- نمودار ۴-۴۰- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «این سازمان برای من معنی و مفهوم شخصی بسیار زیادی دارد»... ۲۰۷
- نمودار ۴-۴۱- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خود ندارم»..... ۲۰۸
- نمودار ۴-۴۲- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «از عواقب ترک کردن کار فعلی خور..... ۲۰۹
- نمودار ۴-۴۳- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در حال حاضر ترک کردن محل کار برایم دشوار است. ۲۱۰
- نمودار ۴-۴۴- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کارم بگیرم ۲۱۱
- نمودار ۴-۴۵- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «ممکن است هم اکنون ترک سازمان برایم بسیار ۲۱۲
- نمودار ۴-۴۶- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در حال حاضر، باقی ماندن در ۲۱۳
- نمودار ۴-۴۷- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «احساس می‌کنم احتمال پیدا کردن کار دیگر کمتر از آن است ۲۱۴
- نمودار ۴-۴۸- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان ۲۱۵
- نمودار ۴-۴۹- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از دلایل اساسی ادامه کارم در این سازمان..... ۲۱۶
- نمودار ۴-۵۰- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «فکر می‌کنم امروزه مردم بیش از حد سازمان ۲۱۷
- نمودار ۴-۵۱- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به »..... ۲۱۸
- نمودار ۴-۵۲- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «به نظر من تغییر سازمان محل کار ۲۱۹
- نمودار ۴-۵۳- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با ۲۲۰
- نمودار ۴-۵۴- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «در صورتی که در جای دیگر کار بهتری به من پیشنهاد شود، ۲۲۱
- نمودار ۴-۵۵- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک سازمان ۲۲۲
- نمودار ۴-۵۶- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «روزگاری که مردم بیشترین مدت زندگی شغلی خود..... ۲۲۳
- نمودار ۴-۵۷- توزیع فراوانی میزان موافقت پاسخگویان با گویۀ «دیگر معقول نیست که فردی بخواهد به عنوان ۲۲۴

فصل اول

کلیات پژوهش