

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: مدیریت نیروی انسانی

عنوان:

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری
استان سمنان

استاد راهنما:

دکتر حسین دامغانیان

نگارش:

رضا اشرفی

پائیز ۱۳۹۳



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Shahrood Branch

Faculty of Humanities-Department of Management

M.A Thesis

Orientation: Human Resource Management

Subject:

**The relationship between emotional intelligence and
organizational commitment in the provincial Department of
Roads and Transport**

Thesis Advisor:

Dr. Hossein Dameghanian

By:

Reza Ashrafi

Autumn 1393



تعهد نامه اصالت رساله پایان نامه

اینجانب **رضا اشرفی** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۹۳/۱۰/۱۱ از پایان نامه خود تحت عنوان "**بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان**" با کسب نمره ۱۸ و درجه خوب دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه /رساله 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 موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه/رساله قبلا برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت 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.

۴) چنانچه در هر مقطعی زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با این جانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

رضا اشرفی

امضا و تاریخ

تقدیر و تشکر

جوانه اي که امروز به مدد آموختن در دلم روئیده است و
فردا درختي تناور مي شود که همگان از برگ و بار آن بهره مند
خواهند شد

بي تردید به ياري الطاف خداوند منان و با پشتوانه مهرباني هاي
عزیزانم و البته

با راهنمايهاي ارزشمند آقای دکتر حسين دامغانيان به بار نشسته
است.

به نشان تقدیر و احترام در مقابل عزیزانم و استاد گرانقدر سر
تعظیم و ارادت فرو مي آورم و از صميم قلب ابراز مي دارم:

"سپاس من و سپاس کلیه جویندگان علم و دانش
نثارتان باد"

تقدیم به

با درود فراوان به ارواح پاک و مطهر شهدا
بالاخص روح پرفتوح پدرم ، شهید والامقام
علی اصغر اشرفی و سپاس بی کران بر
همدلی و همراهی و هم گامی مادر دلسوز و
همسر مهربانم که سجده ایثارشان گل محبت را
در وجودم پروراند و همچنین سپاس از تمامی
برادران و خواهرانم و فرزند عزیزم یوسف

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
	مقدمه
۳	۱-۱: بیان مسئله
۴	۲-۱: اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	۳-۱: اهداف پژوهش
۶	۴-۱: سوال اصلی تحقیق
۶	۵-۱: سوالات فرعی تحقیق
۷	۶-۱: فرضیات تحقیق
۸	۷-۱: مدل تحلیلی تحقیق
۸	۸-۱: متغیرهای تحقیق
۸	۹-۱: تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۰	۱۰-۱: طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱	۱۱-۱: مدل فرآیندی پژوهش
۱۲	۱۲-۱: شمایی از فصل دوم
	فصل دوم: پیشینه تحقیق
	مقدمه
۱۴	۱-۲: بخش اول: مباحث نظری
۱۴	۱-۱-۲: هوش
۱۵	۲-۱-۲: تعریف هوش
۱۶	۳-۱-۲: انواع هوش
۱۷	۴-۱-۲: هوش هیجانی
۱۸	۵-۱-۲: تعاریف هوش هیجانی
۲۰	۶-۱-۲: ابعاد هوش هیجانی
۲۲	۷-۱-۲: دیدگاه های هوش هیجانی
۲۴	۸-۱-۲: مدل های هوش هیجانی
۲۸	۹-۱-۲: اهمیت هوش هیجانی در زندگی
۲۹	۱۰-۱-۲: مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی
۳۱	۱۱-۱-۲: اهمیت تعهد سازمانی
۳۲	۱۲-۱-۲: انواع تعهد
۳۴	۱۳-۱-۲: دیدگاه هایی در مورد کانون های تعهد سازمانی
۳۵	۱۴-۱-۲: الگوهای تعهد سازمانی
۳۹	۱۵-۱-۲: دیدگاه نگرشی و دیدگاه رفتاری در مورد تعهد سازمانی
۴۰	۱۶-۱-۲: عوامل موثر بر تعهد سازمانی
۴۵	۱۷-۱-۲: نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی
۴۹	۱۸-۱-۲: پیامدهای مطلوب موثر بر گروه کاری

۴۹	۱-۱-۱۹: پیامدهای مطلوب موثر بر کارکنان
۴۹	۱-۱-۲۰: پیامدهای مطلوب موثر بر سازمان و افزایش اثربخش
۵۳	۱-۱-۲۱: دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی
۵۵	بخش دوم: مباحث پژوهشی
۵۵	۱-۲-۲: پژوهش های داخل کشور
۵۹	۲-۲-۲: پژوهش های خارج از کشور
۶۰	۳-۲: چارچوب نظری تحقیق
۶۱	۴-۲: جمع بندی فصل دوم
	فصل سوم: روش تحقیق
۶۳	مقدمه
۶۴	۱-۳: روش تحقیق
۶۴	۲-۳: جامعه آماری و حجم نمونه
۶۵	۳-۳: ابزار جمع آوری اطلاعات
	فصل چهارم: یافته های تحقیق
۶۹	مقدمه
۷۰	۱-۴: آمار توصیفی
۷۴	۲-۴: آمار استنباطی
	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۴	مقدمه
۹۵	۱-۵: بحث و نتیجه گیری
۹۹	۲-۵: مدل تحلیل نهایی
۱۰۰	۳-۵: پیشنهادات کاربردی
۱۰۱	۴-۵: پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۱۰۱	۵-۵: محدودیت های تحقیق
	پیوست ها
۱۰۳	پرسشنامه هوش هیجانی
۱۰۵	پرسشنامه تعهد سازمانی
	منابع و ماخذ تحقیق
۱۰۷	فهرست منابع فارسی
۱۱۱	فهرست منابع انگلیسی
۱۱۳	چکیده لاتین

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۵	۱-۲. جدول: مدل هوش هیجانی چهار شاخه ای مایر و سالووی
۲۶	۲-۲. جدول: مدل هوش هیجانی بار- ان
۲۸	۳-۲. جدول: مدل هوش هیجانی گلمن
۴۵	۴-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی بر کارکنان ناشی از تعهد پایین
۴۶	۵-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی موثر بر سازمان ناشی از تعهد کم
۴۶	۶-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی موثر بر کارکنان ناشی از تعهد متوسط
۴۷	۷-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی موثر بر سازمان ناشی از تعهد متوسط
۴۷	۸-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی موثر بر کارکنان ناشی از تعهد بالا
۴۸	۹-۲. جدول: نتایج و پیامدهای احتمالی موثر بر سازمان ناشی از تعهد بالا
۶۵	۱-۳. جدول: معرفی متغیرهای فرمول تعیین حجم نمونه (کوکران)
۶۶	۲-۳. جدول: سرفصل هر یک از سوالات پرسشنامه هوش هیجانی
۶۶	۳-۳. جدول: سرفصل هر یک از سوالات پرسشنامه تعهد سازمانی
۷۰	۱-۴. جدول: توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان
۷۱	۲-۴. جدول: توزیع فراوانی سن پاسخگویان
۷۲	۳-۴. جدول: توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان
۷۳	۴-۴. جدول: توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان
۷۴	۵-۴. جدول: نتایج آزمون کولموگوروف اسمیرنوف برای مولفه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی
۷۵	۶-۴. جدول: همبستگی دو متغیر هوش هیجانی و تعهد سازمانی
۷۶	۷-۴. جدول: مدل رگرسیون ساده
۷۶	۸-۴. جدول: نتایج ضریب تعیین و آزمون دوبین- واتسون

- ۷۷ ۹-۴. جدول: نتایج تحلیل واریانس رگرسیون
- ۷۷ ۱۰-۴. جدول: نتایج مربوط به ضریب متغیر مستقل در مدل رگرسیون و آزمون T
- ۷۸ ۱۱-۴. جدول: همبستگی دو متغیر خودآگاهی و تعهد سازمانی
- ۷۹ ۱۲-۴. جدول: همبستگی دو متغیر خودآگاهی و تعهد سازمانی
- ۸۰ ۱۳-۴. جدول: همبستگی دو متغیر خودآگاهی و تعهد سازمانی
- ۸۱ ۱۴-۴. جدول: همبستگی دو متغیر خودآگاهی و تعهد سازمانی
- ۸۲ ۱۵-۴. جدول: همبستگی دو متغیر خودآگاهی و تعهد سازمانی
- ۸۳ ۱۶-۴. جدول: متغیرهای وارد شده / حذف شده
- ۸۴ ۱۷-۴. جدول: نتایج ضریب تعیین و آزمون دو بین-واتسون
- ۸۵ ۱۸-۴. جدول: نتایج تحلیل واریانس رگرسیون
- ۸۶ ۱۹-۴. جدول: نتایج مربوط به ضریب متغیر مستقل در مدل رگرسیون و آزمون T
- ۸۸ ۲۰-۴. جدول: نتایج توصیفی در بین زنان و مردان
- ۸۸ ۲۱-۴. جدول: آزمون تی مستقل جنسیت
- ۸۹ ۲۲-۴. جدول: نتایج توصیفی گروههای مختلف سنی
- ۸۹ ۲۳-۴. جدول: نتایج تحلیل ANOVA برای گروههای سنی
- ۹۰ ۲۴-۴. جدول: نتایج توصیفی گروههای مختلف میزان تحصیلات
- ۹۱ ۲۵-۴. جدول: نتایج تحلیل ANOVA برای گروههای میزان تحصیلات
- ۹۱ ۲۶-۴. جدول: نتایج توصیفی گروههای مختلف سابقه کار
- ۹۲ ۲۷-۴. جدول: نتایج تحلیل ANOVA برای گروههای سابقه کار

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۸	۱-۱. نمودار: مدل تحلیلی اولیه پژوهش
۲۲	۱-۲. نمودار: ابعاد هوش هیجانی در محیط کار
۲۹	۲-۲. نمودار: نقش هوش هیجانی در زندگی
۴۴	۳-۲. نمودار: عوامل موثر و نتایج ناشی از تعهد سازمانی
۶۱	۴-۲. نمودار: چارچوب نظری تحقیق
۷۰	۱-۴. نمودار: جنسیت پاسخگویان
۷۱	۲-۴. نمودار: سن پاسخگویان
۷۲	۳-۴. نمودار: میزان تحصیلات پاسخگویان
۷۳	۴-۴. نمودار: سابقه کار پاسخگویان
۷۶	۵-۴. نمودار: هیستوگرام توزیع نرمال بودن خطاها
۸۵	۶-۴. نمودار: هیستوگرام توزیع نرمال بودن خطاها
۹۹	۱-۵. نمودار: مدل تحلیل نهایی

چکیده

این تحقیق سعی دارد رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. فرضیه اصلی مورد مطالعه عبارت است از: بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد. متغیر مستقل، هوش هیجانی است که مؤلفه های آن عبارتند از: خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، مهارتهای اجتماعی و هوشیاری اجتماعی و متغیر وابسته تعهد سازمانی می باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان اداره کل راه و ترابری استان سمنان تشکیل می دهند که ۲۳۰ نفر می باشد و حجم نمونه از طریق فرمول کوکران ۱۴۰ نفر بدست آمد. روش جمع آوری اطلاعات شامل پرسشنامه ۳۴ سوالی شرینگ (۱۹۹۶) و پرسشنامه ۱۵ سوالی استاندارد گاوین دیک و بورلی متکالف (۲۰۰۱) می باشد. روشهای تجزیه و تحلیل با استفاده از آزمونهای آلفای کرونباخ، کولموگروف - اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون ساده، رگرسیون چندگانه، آزمون T مستقل و ANOVA صورت پذیرفت. نتایج آزمون ها نشان داد بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد. در بین گروه های مورد مطالعه جمعیت شناختی، متغیرهای هوش هیجانی و تعهد سازمانی هیچکدام تحت تاثیر جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار قرار نگرفته اند.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، اداره کل راه و ترابری استان سمنان

فصل اول

طرح تحقیق

مقدمه

هوش هیجانی نقش مهمی را در محیط کار ایفا می‌کند، به ویژه بنا بر نظر محققان هوش هیجانی در کارمندان می‌تواند نتایج مرتبط با شغل، از قبیل رضایت شغلی و تعهد سازمانی را پیش بینی کند. کارکنان سازمان با هوش هیجانی بالا می‌توانند احساسات و تکانش های خویش را کنترل کنند و محیطی آرام و توأم با اعتماد، ایمنی، تعهد و وفاداری را به وجود آورند (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵). بنابراین با توجه به اهمیت هوش هیجانی و تعهد سازمانی، در تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان و همچنین در این فصل به بررسی بیان مساله، اهمیت، اهداف، سوالات، فرضیات، مدل تحلیل اولیه، متغیرها، تعاریف نظری و عملیاتی، روش تجزیه و تحلیل داده ها و مدل فرآیند پژوهش خواهیم پرداخت.

۱-۱ بیان مساله

نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها است. هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان نمود. چرا که این اقدام هم به نفع سازمان و هم به نفع افراد است. اما تنها آموزش‌های تخصصی شامل این اقدام نمی‌گردد، بلکه بهبود نگرش‌ها و تعدیل ارزش‌های افراد را نیز شامل می‌شود. یکی از مهم‌ترین این نگرش‌ها تعهد سازمانی است.

تحقیقات نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد و بهره‌وری بالاتری دارند؛ تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان بیشتر است؛ کمتر غیبت می‌کنند؛ از انگیزه بالاتری برخوردارند و موافقت و همراهی آن‌ها با تغییرات سازمان بیشتر است. در مقابل کارکنانی که به سازمان وفادار نیستند، عملکرد پایینی داشته، بیشتر غیبت می‌کنند و از انگیزه کمتری برخوردارند. بنابراین وجود کارکنان متعهد و وفادار به سازمان اثر قابل ملاحظه‌ای بر روی بازدهی و بهره‌وری سازمان‌ها دارد و در مقابل کارکنان بدون تعهد، به دلیل عدم احساس مسئولیت در مقابل اهداف سازمان، باعث کاهش بهره‌وری سازمان می‌گردند.

وجود تعهد سازمانی باعث می‌شود که گروهی کارمند متخصص و ماهر که تجربه‌ای را در کار خود انداخته‌اند در سازمان گرد هم آیند و این اجتماع کارکنان مجرب، بزرگترین گنجینه برای سازمان است. این در حالیست که اگر تعهد و وفاداری سازمانی وجود نداشته باشد، کارکنان پس از اندوختن تجربه و

به مجرد یافتن شغلی دیگری که مزایای بیشتری داشته باشد، سازمان را ترک خواهند کرد (نوروزی، ۱۳۸۸).

یکی از عوامل موثر در موفقیت سازمان‌های دولتی، داشتن نیروی انسانی متعهد و وفادار است. عدم احساس تعهد کارکنان به سازمان متبوعشان یکی از مشکلات اکثر سازمان‌های دولتی می‌باشد. در همین ارتباط تحقیقات زیادی جهت شناسایی عوامل موثر و مرتبط با تعهد سازمانی صورت گرفته است که یکی از عوامل مشاهده شده، هوش هیجانی کارکنان می‌باشد (موغلی و همکاران، ۱۳۸۸). چرا که یکی از شروط لازم و ضروری برای عملکرد موثر در سازمان‌های نوین می‌باشد. هیجان، سازه‌ای روانشناختی است که شامل ارزیابی شناخت، انگیزه‌ها و موفقیت‌ها می‌شود. همچنین گلمن معتقد است هوش هیجانی در تمام رده‌های سازمانی کاربرد زیاد و حیاتی دارد، زیرا شرایطی که در سازمان به وجود می‌آید، سریعتر گسترش می‌یابد (بابایی، ۱۳۸۴).

از آنجایی که در سازمانها به خصوص اداره کل راه و ترابری، تعهد بالا به سازمان از اهمیت زیادی برخوردار است و ممکن است عدم تعهد افراد به سازمان از راههایی مانند مصاحبه‌های اجمالی، گپ زدن با کارکنان دیگر و مدیران اداره شناسایی شود و اینکه عدم احساس تعهد سازمانی مشکل بزرگ سازمان‌ها بوده و به طوری که این مشکل در اکثر سازمان‌ها کم و بیش یافت می‌شود (چشمی مقدم، ۱۳۸۵) و از طرفی اگر کارکنان یک سازمان از تعهد بالایی برخوردار باشند می‌توانند عملکرد سازمان را افزایش دهند. بنابراین با توجه به اینکه هوش هیجانی کارکنان نقش بسزایی می‌تواند در تعهد کارکنان به سازمان ایجاد کند بنابراین ما در این تحقیق در نظر داریم نقش هوش هیجانی در تعهد کارکنان را مورد مطالعه قرار دهیم.

۱-۲ اهمیت و ضرورت تحقیق

هوش هیجانی موضوعی پرطرفدار در پژوهش‌های مربوط به تفاوت‌های فردی در روان‌شناسی امروزی بوده و حجم وسیعی از پژوهش‌ها را به خود اختصاص داده است به گونه‌ای که نتایج به دست آمده از این پژوهش‌ها حاکی از آن است که هوش هیجانی عامل موثر و تعیین کننده در برآیندهای زندگی واقعی افراد است. اصطلاح هوش هیجانی را می‌توان برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره مطلوب خلق و خو به کار برد. در حقیقت این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن‌ها برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارت دیگر، هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و به

واسطه داشتن مهارتهای اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می شود. هوش هیجانی یا توانایی هدایت هیجان های شخصی در تعاملات فردی، پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس هاست. به طور خلاصه هوش هیجانی یعنی: داشتن ظرفیتی برای شناخت احساسات و هیجان های خود و دیگران و استفاده از این هیجانها به بهترین نحو برای داشتن زندگی ایده آل که موجب رضایت فرد از زندگی شود (اکبرزاده، ۱۳۸۳). همچنین از آنجایی که نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمان های دیگر است بنابراین کارکنان متعهد به سازمان، وفادار، سازگار با ارزش ها و اهداف سازمانی در هر سازمان دارای انگیزه قوی، متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت سازمانی از نیازهای اصلی و بسیار ضروری هر سازمانی می باشد.

در زمینه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، آنچه که اهمیت دارد این است که هوش هیجانی می تواند پیش بینی کننده میزان تعهد سازمانی کارکنان باشد. سازمان ها در بین کارکنانشان برای تعهد ارزش قائل می شوند، چرا که تصور می کنند تعهد سازمانی، رفتارهای بازدارنده ای مانند تاخیر، غیبت و ناکارآمدی را کاهش می دهد. به طور معمول، گفته می شود که کارکنان متعهد برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش های بی شماری انجام می دهند. همچنین، کارکنانی که برای ارتباطشان با یک سازمان ارزش قائل هستند، به احتمال زیاد نسبت به آن سازمان پایبندتر و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری انجام می دهند (کانسیرو^۱، ۲۰۰۸، ص ۱).

۳-۱ اهداف تحقیق

۱-۳-۱ هدف اصلی

بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان

۲-۳-۱ اهداف فرعی

- ۱- بررسی رابطه خودآگاهی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان
- ۲- بررسی رابطه خودکنترلی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان
- ۳- بررسی رابطه خودانگیزی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان
- ۴- بررسی رابطه مهارتهای اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان
- ۵- بررسی رابطه هوشیاری اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان

¹ Kansehiro

۴-۱ سوال اصلی تحقیق

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟

۵-۱ سوالات فرعی تحقیق

- ۱- بین خودآگاهی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۲- بین خودکنترلی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۳- بین خودانگیزی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۴- بین مهارت‌های اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟
- ۵- بین هوشیاری اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان چه رابطه ای وجود دارد؟

۶-۱ فرضیه های تحقیق

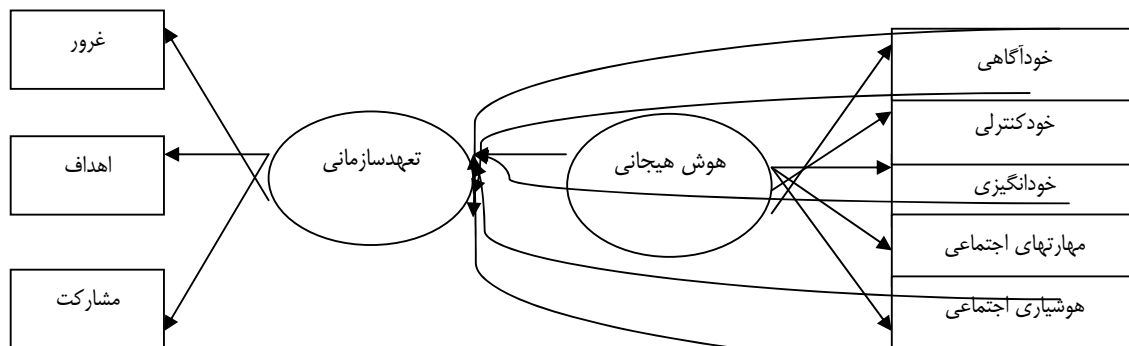
۱-۶-۱ فرضیه اصلی:

بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.

۲-۶-۱ فرضیات فرعی:

- ۱- بین خودآگاهی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین خودکنترلی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین خودانگیزی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.
- ۴- بین مهارت‌های اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.
- ۵- بین هوشیاری اجتماعی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد.

۷-۱ مدل تحلیل اولیه پژوهش



نمودار (۱-۱). مدل تحلیلی اولیه پژوهش

۸-۱ متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل: هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، مهارت‌های اجتماعی، هوشیاری اجتماعی)

متغیر وابسته: تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت)

۹-۱ تعاریف نظری و عملیاتی

هوش هیجانی:

تعریف نظری: عبارت است از توانایی فرد در شناسایی و ابراز هیجان‌های خود و دیگران به طور مثبت (بار-اون، ۱۹۹۷).

تعریف عملیاتی: بر اساس پرسشنامه‌ای که توسط شرینگ در ۳۴ سوال تنظیم گردیده است مورد سنجش قرار می‌گیرد.

خودآگاهی:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص‌های ۳۴ سوالی شرینگ، برای سنجش این متغیر از گویه‌های ۶، ۱۶، ۱۷، ۱۹، ۲۴، ۲۵، ۲۷، ۳۰، ۳۴ پرسشنامه استفاده شده است.

خودکنترلی:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۳۴ سوالی شرینگ، برای سنجش این متغیر از گویه های ۲، ۵، ۱۰، ۱۵، ۲۲، ۲۶، ۳۲ پرسشنامه استفاده شده است.

خودانگیزی:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۳۴ سوالی شرینگ، برای سنجش این متغیر از گویه های ۱، ۹، ۱۲، ۱۳، ۲۳، ۲۹، ۳۱ پرسشنامه استفاده شده است.

مهارت‌های اجتماعی:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۳۴ سوالی شرینگ، برای سنجش این متغیر از گویه های ۳، ۴، ۱۴، ۱۸، ۲۱، ۳۳ پرسشنامه استفاده شده است.

هوشیاری اجتماعی:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۳۴ سوالی شرینگ، برای سنجش این متغیر از گویه های ۷، ۸، ۱۱، ۲۰، ۲۸ پرسشنامه استفاده شده است.

تعهد سازمانی:

تعریف نظری: تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و یک فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند (مجیدی، ۱۳۷۷، ص ۳۲).

تعریف عملیاتی: بر اساس پرسشنامه ای که توسط گاوین دیک و بورلی متکالف در ۱۵ سوال تنظیم گردیده است مورد سنجش قرار می‌گیرد.

غرور:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۱۵ سوالی گاوین دیک و بورلی متکالف، برای سنجش این متغیر از گویه های ۱ تا ۶ پرسشنامه استفاده شده است.

اهداف:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۱۵ سوالی گاوین دیک و بورلی متکالف، برای سنجش این متغیر از گویه های ۷ تا ۱۰ پرسشنامه استفاده شده است.

مشارکت:

تعریف عملیاتی: بر اساس شاخص های ۱۵ سوالی گاوین دیک و بورلی متکالف، برای سنجش این متغیر از گویه های ۱۱ تا ۱۵ پرسشنامه استفاده شده است.

۱-۱۰ طرح پژوهش و روش های تجزیه و تحلیل داده ها

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان می باشد. این تحقیق از لحاظ ماهیت تحقیق کاربردی و روش تحقیق توصیفی می باشد و تجزیه و تحلیل فرضیه ها از نرم افزار spss و با استفاده از آزمون های همبستگی مورد بررسی قرار می گیرد. شیوه گردآوری اطلاعات بر اساس مطالعات میدانی و کتابخانه ای بوده است. جامعه آماری تحقیق کارکنان اداره کل راه و ترابری استان سمنان است که از طریق پرسشنامه مورد آزمون قرار گرفته اند. بدین منظور از دو نوع پرسشنامه استفاده می گردد یکی برای جمع آوری مولفه های هوش هیجانی که برای این منظور از پرسشنامه شرینگ استفاده می شود و برای جمع آوری مولفه های تعهد سازمانی از پرسشنامه گاوین دیک و بورلی متکالف استفاده شده است.

۱-۱۱ مدل فرآیندی پژوهش

۱- سوال اصلی: آیا بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در اداره کل راه و ترابری استان سمنان رابطه وجود دارد؟	
۲- مطالعات اکتشافی	
مباحث نظری	مباحث پژوهشی
تئوریهای مرتبط با هوش هیجانی	پژوهشهای مرتبط با هوش هیجانی
و تعهد سازمانی	و تعهد سازمانی
۳- چارچوب نظری تحقیق: هوش هیجانی شرینگ و تعهد سازمانی گاوین دیک و بورلی متکالف	