

اللَّهُمَّ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی

بررسی رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی
کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز

نگارش

راضیه کاظمی

استاد راهنما

دکتر عبدالله شفیع آبادی

استاد مشاور

دکتر ابوالفضل کرمی

استاد داور

دکتر کیومرث فرحبخش

شهریور ۹۰

تقدیم به مادرم

و

به یادواره پدرم

که با بودنش چگونه زیستن را به من آموخت و با
رفتنش چگونه ماندن و به زیستن را

سپاسگزاری

سپاس خدایی، که ما را اشرف مخلوقات آفرید و جان و ایمانمان بخشید و آموختنمان آموخت. شکر به درگاه بی مثل و مانندش که فرصتی بخشید تا به شوق تشنگی جرعه نوش محضر اساتیدی بزرگ بوده و به یمن حضورشان: برگ سبزی تحفه درویش تقدیم نماییم.

اکنون به حرمت کلام "من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق"

سپاس صمیمانه ی خود را به حضور استادان گرانمایه ام: **جناب آقای دکتر عبدالله شفیع آبادی** **استاد راهنما و جناب آقای دکتر ابوالفضل کرمی استاد مشاور** که مهربانانه راهنما و مددکار این رهنورد در گذر از این راه سخت، بوده اند تقدیم داشته و بر آستان استادی ایشان و همه آنان که در پیش برد این مهم یاری ام نموده اند سر ارادت سوده، از درگاه ایزد منان مجد و عظمت روز افزون برایشان آرزومندم.

همچنین از خانواده عزیزم به پاس تحمل سختی ها و همراهی ایشان در طول دوران تحصیل و از تمامی عزیزانی که در این راه مرا یاری نمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی ارتباط هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز بود. طرح تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی می باشد. روش اجرا در این پژوهش به صورت پیمایشی و روش گردآوری داده‌ها میدانی است. جامعه آماری این پژوهش را کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز که در سال ۱۳۹۰ مشغول به کار هستند، تشکیل دادند. از آنجایی که تعداد افراد جامعه تحقیق حاضر ۲۵۰ نفر برآورد شد، حجم نمونه به وسیله جدول مورگان ۱۵۲ نفر تعیین شد. و حجم نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب گردید. در این پژوهش از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، درصد فراوانی، ترسیم جداول و نمودارها) و همچنین از روش آمار استنباطی آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها و از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی معناداری ارتباط بین متغیرها و از رگرسیون گام به گام برای بررسی میزان پیش بینی متغیر پیش بین (هوش هیجانی) برای متغیرهای ملاک (کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی) استفاده شد.

نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون نشان داد که چهار متغیر خودآگاهی، خودانگیزی، همدلی و مهارت اجتماعی به عنوان متغیر پیش بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح کیفیت زندگی کاری کارمندان (متغیر ملاک) را دارند. و همچنین نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که چهار متغیر خودانگیزی، خودکنترلی، مهارت اجتماعی و خودآگاهی به عنوان متغیرهای پیش بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تعهد سازمانی کارمندان (متغیر ملاک) را دارند. و نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارمندان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. بین مولفه‌های هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معنادار وجود دارد به جزء مولفه خودکنترلی که بر اساس آزمون همبستگی پیرسون رابطه معنادار نشد و همچنین بین مولفه‌های هوش هیجانی و تعهد سازمانی بر اساس آزمون همبستگی پیرسون رابطه معنادار وجود دارد به جزء مولفه همدلی که رابطه معنادار وجود نداشت.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی

فهرست مطالب

۲	مقدمه
۴	بیان مسأله
۵	اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	اهداف تحقیق
۷	هدف کلی
۷	اهداف فرعی
۷	فرضیه‌های تحقیق
۷	فرضیه‌های اصلی
۸	فرضیه‌های فرعی
۸	متغیرهای تحقیق
۸	تعریف نظری
۹	تعریف عملیاتی
۱۳	مقدمه
۱۳	هوش هیجانی
۱۳	حیطه ی اول هیجان و هوش هیجانی:
۱۴	اساس زیستی هوش هیجانی
۱۶	تعاریف هوش هیجانی
۱۷	تاریخچه هوش هیجانی
۲۰	کاربردهای هوش هیجانی
۲۰	تجارت
۲۱	آموزش و پرورش
۲۳	کاربرد هوش هیجانی در زندگی روزمره
۲۴	هوش هیجانی در کار
۲۴	مؤلفه های هوش هیجانی
۲۵	مدل دانیل گلمن
۲۷	مدل سه بخشی هوش هیجانی
۲۸	کیفیت زندگی کاری

۲۸	تعاریف و مفاهیم کیفیت زندگی کاری
۳۳	تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۳۳	اهمیت کیفیت زندگی کاری
۳۵	ابعاد و شاخص‌های کیفیت زندگی کاری
۴۱	عوامل موثر در کیفیت زندگی کاری
۴۱	راهکارهای افزایش کیفیت زندگی کاری
۴۳	تعهد سازمانی
۴۳	مفهوم و تعاریف تعهد سازمانی
۴۵	اهمیت تعهد سازمانی
۴۵	ابعاد تعهد سازمانی
۴۸	عوامل مؤثر در تعهد سازمانی
۴۹	راهکارهای افزایش تعهد سازمانی
۵۰	پیشینه پژوهش
۵۰	مطالعات داخل کشور
۵۳	مطالعات خارج از کشور
۵۹	مقدمه
۵۹	روش تحقیق
۵۹	جامعه آماری
۵۹	نمونه آماری
۶۰	ابزار گردآوری اطلاعات
۶۰	پرسشنامه ارزشیابی هوش هیجانی سیبریاشرینگ
۶۰	پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون
۶۳	ب) پرسشنامه تعهد سازمانی
۷۹	ج) شیوه نمره‌گذاری
۶۴	روش جمع‌آوری اطلاعات
۶۴	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۶۶	مقدمه
۶۶	توصیف ویژگی‌های فردی

۷۳	تحلیل آماری داده‌ها
۷۴	آزمون فرضیه‌های تحقیق
۷۴	فرضیه اول
۷۶	فرضیه دوم
۷۷	فرضیه سوم
78	فرضیه‌های فرعی
78	فرضیه اول
78	فرضیه دوم
79	فرضیه سوم
79	فرضیه چهارم
80	فرضیه پنجم
80	فرضیه ششم
81	فرضیه هفتم
81	فرضیه هشتم
82	فرضیه نهم
82	فرضیه دهم
84	مقدمه
85	بحث و بررسی یافته‌های تحقیق
86	بحث و بررسی آزمون فرضیه‌ها
86	فرضیه اول
86	فرضیه دوم
88	فرضیه سوم
89	فرضیه‌های فرعی
89	فرضیه اول
89	فرضیه دوم
90	فرضیه سوم
90	فرضیه چهارم
91	فرضیه پنجم

91	فرضیه ششم
92	فرضیه هفتم
93	فرضیه هشتم
93	فرضیه نهم
94	فرضیه دهم
94	نتیجه گیری
95	محدودیت‌های پژوهش
95	پیشنهادها
95	پیشنهادهای پژوهشی
95	پیشنهادهای کاربردی
97	منابع و مأخذ
97	الف) فارسی
103	ب) لاتین

فهرست جداول و نمودارها

- جدول (۱-۲) خلاصه تعاریف ارائه شده در زمینه کیفیت زندگی کاری از سال ۱۹۶۹ تا به امروز ۳۴
- جدول (۲-۲) فصل‌های سه‌گانه کیفیت زندگی کاری ۳۶
- جدول (۳-۲) مولفه‌های کیفیت زندگی کاری ۴۲
- جدول (۴-۲) ابعاد تعهد سازمانی در مدل‌های چندبعدی ۴۸
- جدول (۱-۳) میزان همسانی درونی آزمون و خرده‌آزمون‌های هوش هیجانی ۶۴
- جدول (۱-۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان براساس جنسیت ۷۰
- نمودار (۱-۴) توزیع درصد فراوانی پاسخگویان براساس جنسیت ۷۰
- جدول (۲-۴) آماره‌های توصیفی پاسخگویان براساس سن ۷۱
- جدول (۳-۴) توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان براساس سن ۷۱
- نمودار (۲-۴) توزیع درصد فراوانی پاسخگویان براساس سن ۷۲
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان براساس وضعیت تاهل ۷۲
- نمودار (۳-۴) توزیع درصد فراوانی پاسخگویان براساس وضعیت تاهل ۷۳
- جدول (۵-۴) توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان براساس تحصیلات ۷۳
- نمودار (۴-۴) توزیع درصد فراوانی پاسخگویان براساس تحصیلات ۷۴
- جدول (۶-۴) آماره‌های توصیفی پاسخگویان براساس سابقه خدمت ۷۴
- جدول (۷-۴) توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان براساس سابقه خدمت ۷۵
- نمودار (۵-۴) توزیع درصد فراوانی پاسخگویان براساس سابقه خدمت ۷۵
- جدول (۸-۴) نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف ۷۶

-
- جدول (۹-۴) رگرسیون گام به گام، ارتباط بین مولفه‌های هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۷۷
- جدول (۴-۱۰) رگرسیون گام به گام، ارتباط بین مولفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی ۷۸
- جدول (۴-۱۱) ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی ۷۹
- جدول (۴-۱۲) ارتباط بین مولفه خودآگاهی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۸۰
- جدول (۴-۱۳) ارتباط بین مولفه خودکنترلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۸۰
- جدول (۴-۱۴) ارتباط بین مولفه همدلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۸۱
- جدول (۴-۱۵) ارتباط بین مولفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۸۲
- جدول (۴-۱۶) ارتباط بین مولفه خواندگیزی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری ۸۲
- جدول (۴-۱۷) ارتباط بین مولفه خودآگاهی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کاری ۸۳
- جدول (۴-۱۸) ارتباط بین مولفه خودکنترلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کاری ۸۳
- جدول (۴-۱۹) ارتباط بین مولفه همدلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کاری ۸۴
- جدول (۴-۲۰) ارتباط بین مولفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کاری ۸۴
- جدول (۲۱) ارتباط بین مولفه خودآگاهی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کاری ۸۴

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

موفقیت در هر سازمانی بستگی به تخصیص و به کارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان در اجرای برنامه های آن دارد و این امر در صورتی امکان پذیر خواهد بود که این سازمان ها بتوانند مهارت ها، توانایی ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند؛ از این رو گفته می شود سازمان ترتیب منظم افراد برای دستیابی به اهداف مشخص است. دانشگاه ها، انجمن های علمی و ادبی، نهادهای دولتی سازمان هستند و همه آن ها دارای مشخصه های مشترکی از قبیل داشتن مقاصد مشخص به صورت مجموعه ای از مأموریت ها، برنامه ها و اهداف، شکل گیری و برخورداری از منابع انسانی اند (سید جوادین، ۱۳۸۴). امروزه در سازمان ها توجه به منابع انسانی از ابعاد مختلف مد نظر قرار گرفته است. آموزش و ارتقای توانایی ها و مهارت ها، کیفیت زندگی کاری، حفظ انگیزش و اخلاق کاری، تعهد شغلی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی، ارتقاء و شیوه های پاداش دهی و موارد مشابه آن به موضوع های مهم و جاری تبدیل شده است (اداره کل پژوهش صنایع پتروشیمی، ۱۳۸۱).

از دیدگاه برخی از مؤلفان؛ هوش هیجانی به ویژگی هایی نظیر درک خود و دیگران، ارتباط با دیگران، تطبیق و مقابله با موقعیت های ناگهانی مربوط می شود. نگرش جدید در ارتباط با هوش و پیشرفت، این پیام را دارد که هوش هیجانی نسبت به هوش عمومی^۱ پیش بینی کننده مطمئن تری برای موفقیت افراد در زندگی و محیط کار می باشد. به عبارت دیگر هوش هیجانی با مطرح کردن مؤلفه هایی چون خودآگاهی، خود انگیزی، خود کنترلی، مهارت های اجتماعی و توانایی همدلی بیان می کند که افراد با ویژگی ها از موفقیت بیشتر در زندگی، تحصیل و شغل برخوردار می باشند؛ لکن^۲ معتقد است که هوش هیجانی بالا می تواند کیفیت عمومی زندگی و موفقیت های شخصی و اجتماعی فرد را ارتقاء دهد و از فرد وکیل، مشاور، سیاستمدار و یا مدیر موفق بسازد (مهبانان خامنه، ۱۳۸۲). هوش هیجانی عامل مهمی در تعیین توانمندی های افراد برای کسب موفقیت در زندگی تلقی می شود و آن با سلامت عاطفی یعنی وضعیت روانی و در مجموع سلامت هیجانی ارتباط مستقیم دارد (بار-آن، ۲۰۰۰).

^۱ . IQ(Intelligence Quotient)

^۲ . Lakan

^۳ . Bar-an

والتون^۱ معتقد است که کیفیت زندگی کاری پاسخی برای کاهش بهره‌وری سازمان است که در اواخر دهه شصت و اوایل دهه هفتاد از سوی تعدادی از روان‌شناسان صنعتی مطرح شد (والتون، ۱۹۷۳). در واقع کیفیت زندگی کاری، یک فلسفه است، یک مجموعه اصولی که افراد را منبع بسیار مهمی برای سازمان قلمداد می‌کند و آن‌ها را قابل اعتماد، مسئولیت پذیر و دارای قابلیت‌های فراوان دانسته و شایسته احترام می‌داند؛ همچنین کیفیت زندگی کاری را می‌توان به عنوان یک مجموعه روش‌هایی مانند گروه‌های کاری مستقل، غنی سازی شغلی و درگیری بالا با شغل به منظور افزایش بهره‌وری و رضایت کارمندان دانست. بنابراین کیفیت زندگی کاری مفهوم جامعی است که با سلامت شغلی فرد مرتبط بوده و گستره‌ای است که در آن تجارب کاری محقق شده و پاداش داده می‌شود و از استرس و پیامدهای منفی کار اجتناب می‌گردد (چروس ایتا^۲، ۲۰۰۶، به نقل از فیروزی، ۱۳۸۸). بنابراین کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از موضوعات اساسی عصر حاضر در آمده است و کلید موفقیت هر سازمانی محسوب می‌شود، از آنجایی که در فرآیند کیفیت زندگی کاری همه اعضای سازمان از راه مجاری باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیماتی که بر شغلشان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند مشارکت و رضایت شغلی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برای آن‌ها کاهش می‌یابد (شهر آشوب، ۱۳۸۵).

عامل مهم دیگر در ارتباط با نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها تعهد سازمانی است، زیرا یکی از شاخص‌های برتر یک سازمان به سازمان دیگر دارا بودن نیروی انسانی متعهد می‌باشد، وجود چنین نیروی متعهد وجه سازمان را در جامعه بالا برده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد و بر عکس نیروی انسانی با تعهد و تعلق کمتر و اندک نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی‌کند بلکه در ایجاد فرهنگ بی تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در میان سایر همکاران می‌تواند مؤثر باشد و مهمتر از این سازمان را در تحقق اهداف و آرمان‌هایش ناکام سازد (رضائیان، ۱۳۸۶). در این صورت سازمان‌هایی که دارای افراد با سطح تعهد بالا هستند معمولاً از غیبت و تأخیر کمتر کارکنان برخوردارند و ترک خدمت در این سازمان کمتر است، این به ویژه در مشاغل حساس و بحرانی اهمیت دارد و عدم تعهد کارکنان در سازمان منجر به افزایش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید با عملکرد پایین، ایجاد مکانیزه‌های کنترلی نظارت دقیق و پیچیده دارد (می‌یر و آلن اسمیت^۳، ۱۹۹۷، به نقل از رضائیان، ۱۳۸۶). بنابراین سازمان هلال احمر یکی از جمله سازمان‌هایی است که نقش و وظایف حساس و مهمی را ایفاء می‌کند و با جان انسان‌ها در ارتباط می‌باشد؛ اگر کارکنان از نظر کیفیت زندگی کاری در

¹. Valton

². cherosse eta

³. Meyer & Allen Smith

سطح بالایی باشند نسبت به سازمان مذکور متعهد می‌شوند و به خوبی وظیفه خود را ایفاء می‌کنند و در نهایت باعث نجات جان هم‌نوعان خود می‌شوند.

بیان مسأله

موضوع کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی از مقوله‌های مهم و اساسی در رفتار سازمانی و سازمان‌های امروزی هستند. سازمان‌ها به عنوان یک سیستم برای رسیدن به اهداف و بقاء خود نیازمند هماهنگی و کارآمدی خرده سیستم‌های خود هستند که یکی از مهم‌ترین این خرده سیستم‌ها نیروی انسانی می‌باشد و توجه به آن از مهم‌ترین اولویت‌های سازمان محسوب می‌شود. توجه صحیح و کافی به نیروی انسانی سبب شکوفا شدن بسیاری از استعداد‌های آن‌ها شده و از بروز بسیاری مشکلات برای سازمان جلوگیری می‌کند (رضایی، ۱۳۸۸).

با وجود این که کارکنان بزرگترین سرمایه سازمانی می‌باشند، هم اکنون همه سازمان‌ها اعم از صنعتی، بازرگانی و خدماتی بیش از پیش به افزایش بهره‌وری خود و به طبع به افزایش توان تخصصی و رضایت منابع انسانی خود روی آورده و بهره‌وری را با انگیزش کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنان مرتبط یافته است (دولان و شولر^۱، ۱۹۹۹؛ ترجمه طوسی و صائبی، ۱۳۸۰).

از سوی دیگر، تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. اخیراً نگرش تعهد سازمانی، عمومیت بیشتری پیدا کرده و در آثار پژوهشی جایگاهی را به خود اختصاص داده و برای درک و پیش بینی رفتار سازمانی اهمیت پیدا کرده است (مقیمی، ۱۳۸۰).

وجود نیروی انسانی وفادار به اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت در سازمان که حاضر باشند با تمام تلاش و کوشش فراتر از وظایف و مسئولیت‌های تعیین شده در چهارچوب شرح شغل فعالیت نمایند می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی نیروی انسانی (با توجه به ابعاد سه گانه آن: عاطفی، مستمر و هیجانی) در سازمان‌ها می‌تواند در میزان علاقه‌مندی، رضایت شغلی، تمایل به سازمان، ترک سازمان و عملکرد سازمانی تأثیر قابل ملاحظه‌ای داشته باشد.

یکی از عواملی که بر اشتغال می‌تواند تأثیر بگذارد هوش هیجانی می‌باشد. امروزه بسیاری از متخصصان شرط لازم و ضروری پیشرفت را در ارتقا هوش هیجانی می‌دانند، بدون هوش هیجانی افراد نمی‌توانند به سلامت زندگی، پیشرفت، کامیابی و موفقیت‌های اجتماعی و شغلی نائل شوند. (الیاس، ترجمه فرهنگیان؛ ۱۳۷۹).

^۱.Dollan & Scholler

علاوه بر این، کار صرفاً در بر نامه ریزی، خط مشی، راهبردها و معیارها خلاصه نمی شود، ما احساسات خودمان را در کار دخالت میدهیم و کار نیز در ما احساسات به وجود می آورد. امروزه بسیاری از سازمانها دستخوش تغییرند و هر گونه تغییری نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر و با تغییرات سازگار شوند. در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر کارکنان و مدیران به عنوان عنصر کلیدی در تغییرات سازمانی اهمیت دارد. در این زمینه هوش هیجانی یکی از مولفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در موفقیت یک سازمان نقش داشته باشد. امروزه هوش هیجانی تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی میکند، به این که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساس های خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی های هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می توانند آموخته شوند.

از آن جایی که هوش هیجانی ارتباط نیرومندی با رهبری پویا، بهره گیری از تجربیات فردی در زندگی، موفقیت در کار و محیط کاری دارد و می تواند سبب بهبود و اصلاح فعالیت های حرفه ای، کسب موفقیت های شغلی و کسب مهارت های مطلوب گردد. لذا افرادی که از هوش هیجانی بالایی در محیط کار برخوردار می باشند تا حد زیادی در بالا بردن کیفیت زندگی و تعهد در شغل شان نقش مهم و مؤثری می توانند داشته باشند. با توجه به موارد ذکر شده و هم چنین اهمیت مسئله، محقق در این پژوهش به بررسی رابطه هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی خواهد پرداخت.

اهمیت و ضرورت تحقیق

از آنجایی که انسان بیشتر وقت خود را در محیط های کاری می گذراند و لذا با توجه به هدف اصلی ارتقاء انگیزه برای پیشرفت و موفقیت شخصی و افزایش بهره وری در محیط کار، باید از بهترین کیفیت کاری برخوردار باشد، علاوه بر این مداخله در محیط کار در جهت بهبود هوش هیجانی لازم و ضروری است چرا که بسیاری از بزرگسالان که هم اکنون وارد دنیای کار می شوند فاقد کفایتها و صلاحیت های هیجانی لازم و ضروری اند، مطالعات انجام شده در سازمان های بسیاری نشان می دهد که در حدود ۶۶٪ از قابلیت های مرتبط با عملکرد بهتر و مفیدتر، کیفیت های اجتماعی، انعطاف پذیری، پایداری، همدلی، توانایی به سر بردن با دیگران است.

از آنجایی که منابع انسانی یکی از معدود منابعی است که می تواند برای سازمان مزیت رقابتی پایدار ایجاد می کند و تحقیقات انجام شده نشان می دهد که هوشی هیجانی تأثیر عمده ای بر توسعه منابع انسانی دارد، سازمان های گوناگون به طور چشمگیری روی آموزش این هوش به کارکنان خود و ارتقای سطح آن در میان منابع انسانی خود سرمایه

گذاری کرده‌اند، علاوه بر این هوش هیجانی امروزه به عنوان یکی از عوامل عمده در انتخاب کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد. توجه به کیفیت زندگی کاری باعث خواهد شد که همه اعضای سازمان از راه مجاری باز و مشابهی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل و بر محیط کارشان اثر می‌گذارند، به نوعی که دخیل باشند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنان از کار بیشتر می‌شود و تعهد آنها نسبت به سازمان افزایش می‌یابد.

تعهد سازمانی با تعدادی زیادی از نتایج مثبت و مطلوب ارتباط داده شده است، تعهد سازمانی با نرخ غیبت کمتر و عملکرد شغلی بهتر مربوط است. به دلیل رابطه‌ای که تعهد سازمانی با نتایج سازمانی مهم دارد یکی از موضوعاتی است که در ادبیات سازمانی بسیار مورد تحقیق قرار گرفته است (هان و همکاران^۱، ۲۰۰۵، به نقل از رضائیان، ۱۳۸۶). بنابراین داشتن کارکنان متعهد برای سازمان‌ها تبدیل به یک امتیاز مثبت می‌شود و این می‌تواند ما را در تبیین اینکه چرا تلاش‌هایی برای درک بیشتر پیش زمینه‌ها و پیامدهای تعهد صورت می‌گیرد، یاری دهد (فدور و همکاران^۲، ۲۰۰۶، به نقل از رضائیان، ۱۳۸۶).

یک کارورز شاد، کارمند بهره‌ور و مؤثر است. یک کارمند شاد، کارمند متعهد و وفادار است. تحقیقات نشان داده که کیفیت زندگی بر هویت‌یابی سازمانی، رضایت شغلی، درگیری شغلی، تلاش کاری، عملکرد شغلی، قصد ترک شغل و ترک خدمت در سازمان تأثیر دارد (سیرگی^۳، ۲۰۰۱؛ به نقل از امیدی، ۱۳۸۹). عدم احساس تعهد سازمانی، مشکل بزرگ سازمان‌ها بوده، به طوری که این مشکل در اکثر سازمان‌ها کم و بیش یافت می‌شود.

تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره‌ی پیش بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می‌کند که تکمیل کننده‌ی علوم شناختی، علوم اعصاب و رشد کودک است. قابلیت‌های هوش هیجانی برای خودگردانی هیجان و تدبیر ماهرانه‌ی روابط بسیار با اهمیت اند. شواهد بسیاری نشان می‌دهد افرادی که مهارت هیجانی دارند، یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخشی با آن برخورد می‌کنند در هر حیطه‌ای از زندگی معمولاً ممتاز هستند (خواه در روابط عاطفی و صمیمانه باشد و خواه در فهم قواعد ناگفته‌ای که در خط مشی سازمانی به پیشرفت می‌انجامند) (رشیدی، ۱۳۸۹).

حال با توجه به اینکه تعهد سازمانی جان مایه و اساس عملکرد یک سازمان است و اینکه اصلی‌ترین منبع در سازمان نیروی انسانی است، بنابراین تعهد سازمانی می‌تواند به عنوان بستری برای انگیزش و به کارگیری استعداد و توانایی کارکنان نقش مهمی در عملکرد سازمان ایفاء کند و با توجه به گرایش‌های روز افزونی که به روابط انسانی در

¹ -Han

² -Fedoure

³ -Sirgy

سازمان‌ها می‌باشد و نیز این نکته که تعهد سازمانی نتایج قابل توجهی برای سازمان داشته باشد، ضرورت انجام پژوهش حاضر ملموس می‌باشد. کیفیت زندگی کاری و اینکه رابطه هوش هیجانی با این دو متغیر تا چه اندازه می‌تواند در بالا بردن بهبود عملکرد سازمان کمک نماید.

اهداف تحقیق

هدف کلی

هدف کلی از پژوهش حاضر، تعیین رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز می‌باشد.

اهداف فرعی

- ۱- تعیین ارتباط بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز
- ۲- تعیین رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز
- ۳- تعیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارمندان سازمان هلال احمر شهر شیراز
- ۴- تعیین رابطه مولفه خودآگاهی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری.
- ۵- تعیین رابطه مولفه خودکنترلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری.
- ۶- تعیین رابطه مولفه همدلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری.
- ۷- تعیین رابطه مولفه خودانگیزی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری
- ۸- تعیین رابطه مولفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری
- ۹- تعیین رابطه مولفه خودآگاهی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
- ۱۰- تعیین رابطه مولفه خودکنترلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
- ۱۱- تعیین رابطه مولفه همدلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
- ۱۲- تعیین رابطه مولفه خودانگیزی هوش هیجانی با تعهد سازمانی
- ۱۳- تعیین رابطه مولفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با تعهد سازمانی.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های اصلی

- ۱- بین هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.

۲- بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.

۳- بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.
۲. بین مؤلفه خودکنترلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.
۳. بین مؤلفه همدلی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.
۴. بین مؤلفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.
۵. بین مؤلفه خودانگیزی هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری کارمندان ارتباط وجود دارد.
۶. بین مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.
۷. بین مؤلفه خودکنترلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.
۸. بین مؤلفه همدلی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.
۹. بین مؤلفه مهارت اجتماعی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.
۱۰. بین مؤلفه خودانگیزی هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارمندان ارتباط وجود دارد.

متغیرهای تحقیق

تعریف نظری

هوش هیجانی^۱

توانایی نظارت بر احساسات و هیجان‌ها خود و دیگران، توانایی تشخیص و تفکیک احساسات خود و دیگران، استفاده از دانش هیجانی در جهت هدایت تفکر و ارتباط با خود و دیگران است (کارسو^۲، سالووی^۳، مایر^۴؛ ۲۰۰۴).

کیفیت زندگی کاری^۴

^۱ -Emotional Intelligence

^۲ -Caruso

^۳ -Salovey

^۴ -Quality of Work Life

به میزان ادراک کارکنان از برآورده شدن نیازهای جسمانی و روانی خود در محیط کار گفته می‌شود (کاسیو^۱، ۱۹۹۵، به نقل جاودانیان، ۱۳۸۶).

تعهد سازمانی^۲

قبول ارزش‌های سازمان، تمایل به تلاش زیاد در راه سازمان و تمایل به ماندن در راه سازمان است و دارای سه بعد تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری می‌باشد (مهیر و آلن، ۱۹۹۷؛ به نقل از نعیم آبادی، ۱۳۸۸). خودآگاهی: عبارت از شناخت احساسات، نقاط ضعف و قوت خویش و عوامل به وجود آورنده‌ی احساسات (گلمن، ۱۹۹۵).

خودکنترلی

قدرت تنظیم احساسات خود و توانایی ابراز احساسات به نحوی که جریان تفکر و ارتباطات سالم را ممکن سازد. (گلمن، ۱۹۹۵)

مهارت‌های اجتماعی

توانایی مدیریت روابط خود با دیگران (گلمن، ۱۹۹۵)

همدلی

توانایی شناخت و درک احساسات دیگران و حساسیت نسبت به عواطف آن‌ها و اتخاذ رفتار مناسب و واکنش مورد نیاز برای اطرافیان (گلمن، ۱۹۹۵)

خودانگیزی

افزایش احساس مسئولیت، توانایی تمرکز بر تکلیف در دست انجام و عطف توجه و کاهش توانشگری و افزایش خویشتن‌پنداری می‌شود. (گلمن، ۱۹۹۵).

^۱.Casius

^۲ - Organizational Commitment