

## رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان اداری بیمارستان های خراسان جنوبی

محمد اکبری بورنگ<sup>۱\*</sup>، مریم خدادادی<sup>۲</sup>، مجید اکبری<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۹/۷

تاریخ پذیرش: ۹۳/۳/۹

### چکیده:

**زمینه و هدف:** کارایی و اثر بخشی سازمان ها به شدت تحت تاثیر تعهد نیروی انسانی آن سازمان قرار دارد بنابراین شناخت وضعیت تعهد سازمانی و متغیرهای مرتبط بسیار ضروری می نماید. این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان طراحی و اجرا گردید.

**مواد و روشها:** این تحقیق یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش کارمندان اداری بیمارستان های استان خراسان جنوبی می باشند. تعداد ۱۱۰ آزمودنی برای مطالعه به شیوه تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد شده هوش هیجانی و تعهد سازمانی استفاده شد. داده های بدست آمده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی به وسیله نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفتند.

**نتایج:** کارکنان اداری بیمارستانهای خراسان جنوبی از تعهد سازمانی در سطح متوسطی برخوردار می باشند. بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده شد. بین هوش هیجانی با مؤلفه تعهد هنجاری و تعهد عاطفی رابطه معناداری مشاهده شد. انجام رگرسیون چندگانه نشان داد که تنها مؤلفه خودگامی از خرده مؤلفه هوش هیجانی توان پیش بینی تعهد سازمانی و تعهد عاطفی و هنجاری را دارد.

**نتیجه گیری:** با توجه به رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی پیشنهاد می گردد دست اندرکاران آموزش ضمن خدمت نسبت به آموزش هوش هیجانی جهت بهبود تعهد سازمانی کارکنان اقدام نمایند.

**کلمات کلیدی:** تعهد سازمانی، هوش هیجانی، کارکنان اداری، خراسان جنوبی

۱- استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه بیرجند، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی (\*نویسنده مسؤل). . تلفن: ۰۹۱۵۸۶۲۶۹۲۶

akbaryborng2003@birjand.ac.ir

۲- مربی، عضو هیات علمی و عضو مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

۳- فوق لیسانس روانشناسی دانشگاه تهران

## مقدمه

مفهوم هوش هیجانی ژرفای تازه‌ای به هوش انسان بخشیده است و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی از خود گسترش داده است. هوش هیجانی با شناخت فرد از خودش و دیگران و سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در بر آوردن خواست‌های اجتماعی لازم است، مرتبط می‌باشد. در تعریف گلمن هوش هیجانی، مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خود آگاهی، روحیات خود را کنترل کند؛ از طریق خود مدیریتی، آن را بهبود بخشد؛ از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (۱).

از طرفی در ادبیات مرتبط با تعهد سازمانی، دو رویکرد برای تعریف تعهد سازمانی وجود دارد. اول به عنوان هدف کارمندان برای کار مداوم در سازمان می‌باشد (۲) دوم به عنوان دل‌بستگی که بین افراد و سازمان‌ها وجود دارد و انعکاسی از نیروی مربوط به هویت و درگیری روان شناسی کارمندان در سازمان می‌باشد (۲).

آلن و مایر، مودی و همکاران، اوریلی و چاتمن بر این باورند که در تمام طول دهه گذشته، تعهد سازمانی به دلیل موقعیت آن به عنوان یک نگرش شغلی اصلی که حاکم بر دیگر رویکردهای رفتاری و نگرشی شغلی کارمندان است، به گونه‌ای وسیع مورد مطالعه واقع شده است (۳، ۴، ۵، ۶). کارگروهی و ارتباط افراد در سازمان می‌تواند منجر به تعهد سازمانی گردیده و تعهد سازمانی افراد سازمان را بهبود بخشد (۷)، این ممکن نخواهد بود مگر در پرتو هوش هیجانی، چرا که افرادی که دارای هوش هیجانی پایینی هستند در ارتباطات گروهی و بین فردی دارای مشکل هستند و این تعهد سازمانی آنان را کاهش خواهد داد و از طرفی مرور ادبیات در خصوص تعهد سازمانی نشان می‌دهد که در تحقیقات گوناگون بیشتر بر جنبه‌های شناختی عملکرد کارکنان تأکید شده و متأسفانه تأثیر ابعاد هیجانی در تحقیقات رفتار سازمانی به طور وسیعی نادیده گرفته شده است (۸).

جردن در سال ۲۰۰۲ مطرح کرد که توجه به متغیرهای هیجانی می‌تواند اختلاف نتایج مطالعات اولیه در موضوعات رفتاری را تشریح کند. با توجه به آنچه بیان گردید آگاهی از تعهد سازمانی و هوش هیجانی افراد در سازمان و رابطه بین این دو متغیر بسیار ضروری می‌نماید، چرا که در صورت وجود رابطه بین این دو متغیر می‌توان با آموزش هوش هیجانی نه تنها موفقیت کاری و زندگی افراد را بالا برد بلکه تعهد سازمانی آنان را نیز افزایش داد. بدین منظور این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی طراحی و اجرا گردید.

## روش انجام پژوهش

مطالعه مذکور یک پژوهش توصیفی مقطعی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارمندان بیمارستان‌های خراسان جنوبی می‌باشند که در قسمت اداری (حسابداری، کارگزینی، دبیرخانه، انتظامات) بیمارستان مشغول به کار می‌باشند. نمونه مورد نظر در این پژوهش عبارت است از تمامی کارکنان بخش‌های اداری که به شیوه تصادفی خوشه‌ای ساده از شهرهای: بیرجند، قائن و فردوس و نهبندان انتخاب گردیدند. نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری بر اساس جدول مورگان ویژه تحقیقات توصیفی و همبستگی ۱۱۰ نفر بدست آمد.

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد شده هوش هیجانی سیبر یا شرینگ که در ایران نیز مورد استفاده قرار گرفته است و حاوی ۳۳ ماده و پنج خرده مولفه است استفاده شد (۹). ضریب پایایی در این پژوهش بر اساس آلفای کرانباخ (۰/۸۱) به دست آمد، بنابراین ابزار مورد نظر از روایی و پایایی مناسبی برخوردار می‌باشد.

همچنین به منظور بررسی تعهد سازمانی از پرسشنامه استاندارد شده تعهد سازمانی آلن مایر که دارای ۲۴ سوال و سه بعد تعهد مداوم، هنجاری، عاطفی بوده و در ایران نیز توسط محمود عراقی ترجمه و استفاده گردیده استفاده شد. هر کدام از ابعاد آن دارای ۸ سؤال می‌باشد که نمره گذاری آن (به غیر از سوال‌های ۱۹، ۲۰، ۱۵، ۸، ۷، ۵، ۴ که به طور معکوس ارزش گذاری می‌شوند) بر اساس طیف لیکرت می‌باشد. پایایی این پرسشنامه ۰/۷۳ گزارش شده است (۱۰).

ضریب پایایی در این پژوهش بر اساس آلفای کرانباخ ۰/۸۵ به دست آمد، بنابراین ابزار مورد نظر از روایی و پایایی مناسبی برخوردار می‌باشد.

داده‌های بدست آمده با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون T، تحلیل واریانس، رگرسیون چندگانه) با استفاده از نرم افزار spss مورد تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌ها

داده‌های توصیفی مربوط به مشارکت کنندگان پژوهش نشان داد که ۶۳.۵٪ آزمودنی‌ها زن و ۳۶.۵٪ آزمودنی‌ها مرد بودند. اطلاعات توصیفی مربوط به مشارکت کنندگان در جدول ۱ ارائه شده است.

میانگین تعهد سازمانی کارکنان اداری بیمارستان های دولتی خراسان جنوبی ۸۱/۵۴ بدست آمد. در بررسی تعهد سازمانی با میانگین ۸۱/۵۴، انحراف معیار ۱۲/۱۳ و خطای معیار میانگین ۱/۰۶، با توجه به تقسیم نمرات در سه طبقه (از آنجا که دامنه نمرات بین ۲۴ تا ۱۲۰ بود، نمرات به سه طبقه ۲۴-۵۶، ۵۶-۸۸، ۸۸-۱۲۰) به ترتیب، ضعیف، متوسط، خوب) تقسیم شد، کارکنان این مؤلفه را در سطح متوسط ارزش گذاری کردند.

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمرات تعهد سازمانی و ابعاد آن

میانگین و انحراف معیار	حداکثر	حداقل	*
۸۱/۵۴±۱۲/۱۳	۱۰۷	۴۴	تعهد سازمانی
۲۷/۷۳±۵/۴۴	۳۷	۱۳	تعهد عاطفی
۲۵/۵۸±۵/۸۳	۳۹	۸	تعهد مداوم
۲۸/۲۱±۴/۵۶	۳۸	۱۸	تعهد هنجاری

در بررسی رابطه بین هوش هیجانی با متغیرهای فردی سن و سابقه کار آزمودنی‌ها رابطه معناداری به لحاظ آماری مشاهده نشد. در بررسی تفاوت میانگین هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب جنسیت و سطح تحصیلات تفاوت معناداری به لحاظ آماری مشاهده نشد اما در بررسی تفاوت میانگین هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌های آن بر حسب محل خدمت تفاوت معناداری مشاهده شد (جدول ۴).

جدول ۱: داده‌های توصیفی مربوط به سن آزمودنی‌ها

سن	فراوانی	درصد
۲۰-۲۵	۵۲	۴۱/۲۶
۲۵-۳۵	۵۷	۴۵/۲۳
۳۵-۵۵	۱۷	۱۳/۵

همانگونه که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد بیشترین فراوانی آزمودنی‌ها در گروه سنی ۲۵-۳۵ می‌باشند.

تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد که میانگین نمره کل هوش هیجانی ۱۱۱/۲۷ بدست آمد. مؤلفه خودآگاهی بالاترین میانگین را در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی به خود اختصاص داده، حال آنکه مؤلفه هوشیاری اجتماعی پایین‌ترین میانگین را در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با میانگین ۱۶/۸۹ به خود اختصاص داده است (جدول ۲).

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمرات هوش هیجانی و ابعاد آن

میانگین و انحراف معیار	حداکثر	حداقل	*
۱۱۱/۲۷±۱۸/۲۴	۱۴۸	۵۸	هوش هیجانی
۱۶/۸۹±۳/۶۰	۲۴	۹	مهارت اجتماعی
۲۰/۳۳±۱۴/۱۹	۲۹	۷	همدلی
۲۳/۲۶±۳/۸۲	۳۲	۱۳	خودکنترلی
۲۷/۷۳±۵/۵۸	۳۷	۱۲	خودآگاهی
۲۳/۰۳±۴/۴۸	۳۳	۱۰	خودانگیزی

جدول ۴: مقایسه میانگین هوش هیجانی و مؤلفه‌هایش بر حسب محل خدمت

سطح معناداری	F	میانگین و انحراف معیار	محل خدمت	*
۰/۰۰۱	۷/۲۴	۱۸/۰۸±۲/۵۰	H <sub>1</sub>	مهارت اجتماعی
		۱۷/۹۵±۲/۹۵	H <sub>2</sub>	
		۱۴/۱۴±۳/۶۹	H <sub>3</sub>	
		۱۸/۰۳±۳/۴۹	H <sub>4</sub>	
		۱۷/۰۹±۳/۳۴	H <sub>5</sub>	
۰/۰۰۱	۵/۲۱	۲۱/۱۳±۳/۰۲	H <sub>1</sub>	همدلی
		۲۱/۲۷±۳/۹۳	H <sub>2</sub>	
		۱۷/۸۳±۵/۰۴	H <sub>3</sub>	
		۲۱/۷۸±۳/۳۸	H <sub>4</sub>	
		۲۰/۸۶±۳/۲۷	H <sub>5</sub>	

سطح معناداری	F	میانگین و انحراف معیار	محل خدمت	*
۰/۳۲۱	۱/۱۸	۲۳/۵۴±۴/۱۸	H <sub>1</sub>	خودکنترلی
		۲۳/۴۰±۴/۱۷	H <sub>2</sub>	
		۲۲/۱۴±۴/۳۳	H <sub>3</sub>	
		۲۴/۱۴±۲/۹۹	H <sub>4</sub>	
		۲۳/۵۰±۳/۰۳	H <sub>5</sub>	
۰/۰۰۱	۱۱/۳۴	۲۹/۰۹±۲/۹۴	H <sub>1</sub>	خودآگاهی
		۲۹/۵۴±۳/۹۷	H <sub>2</sub>	
		۲۳/۱۱±۷/۴۴	H <sub>3</sub>	
		۳۰/۳۵±۳/۴۰	H <sub>4</sub>	
		۲۸/۵۹±۳/۱۵	H <sub>5</sub>	
۰/۰۰۱	۵/۳۵	۲۴/۲۲±۳/۴۲	H <sub>1</sub>	خودانگیزی
		۲۲/۹۰±۴/۱۷	H <sub>2</sub>	
		۲۰/۵۰±۵/۵۹	H <sub>3</sub>	
		۲۵±۳/۲۳	H <sub>4</sub>	
		۲۳/۶۳±۳/۱۰	H <sub>5</sub>	
۰/۰۰۱	۸/۲۸	۱۱۶/۱۸±۱۱/۶۸	H <sub>1</sub>	هوش هیجانی
		۱۱۵/۱۰±۱۴/۵۸	H <sub>2</sub>	
		۹۷/۹۷±۲۳/۳۲	H <sub>3</sub>	
		۱۱۹/۳۲±۱۲/۵۲	H <sub>4</sub>	
		۱۱۳/۵۲±۱۲/۶۹	H <sub>5</sub>	

H<sub>3</sub> با بیمارستان‌های دیگر تفاوت معناداری داشت و سایر بیمارستان‌ها تفاوت معناداری با یکدیگر نداشتند. به منظور بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با متغیرهای فردی سن و سابقه کار آزمودنی‌ها از همبستگی پیرسون استفاده گردید نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین متغیرهای سن و سابقه کاری آزمودنی‌ها با تعهد سازمانی وجود ندارد. در بررسی تفاوت میانگین تعهد سازمانی بر حسب جنسیت تفاوت معناداری مشاهده نشد. همچنین در بررسی خرده مولفه های تعهد سازمانی بر حسب جنسیت از آزمون t مستقل استفاده شد نتایج نشان داد که تنها تعهد هنجاری در زنان و مردان متفاوت می‌باشد و این تفاوت در سطح ۰/۰۵ معنادار گردید (t=۲/۱۹ و p<۰/۰۵) مردان در مقایسه با زنان از تعهد هنجاری بالاتری برخوردار بودند. آزمون t مربوط به بررسی تعهد سازمانی و خرده مولفه‌های آن بر حسب تحصیلات نشان داد که بین تعهد سازمانی و خرده مولفه های تعهد هنجاری و تعهد مداوم بر حسب تحصیلات تفاوت معناداری به لحاظ آماری مشاهده شد (جدول ۵).

همان‌گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌گردد، جز در مؤلفه خودکنترلی بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی و خرده مولفه‌های آن بر حسب محل خدمت رابطه معناداری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد (جدول ۴). به منظور بررسی آزمون تعقیبی از آزمون توکی استفاده گردید نتایج نشان داد که در خرده مؤلفه مهارت اجتماعی تنها بین میانگین کارکنان بیمارستان H<sub>3</sub> با کارکنان سایر بیمارستان‌ها تفاوت معنادار است و سایر بیمارستان‌ها تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. در خرده مؤلفه همدلی نیز نتایج نشان داد که تنها بین میانگین کارکنان بیمارستان H<sub>3</sub> با کارکنان سایر بیمارستان‌ها تفاوت معنادار است و سایر بیمارستان‌ها تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند. در خرده مؤلفه خودآگاهی، تنها بین میانگین کارکنان بیمارستان H<sub>3</sub> با کارکنان سایر بیمارستان‌ها تفاوت معناداری مشاهده شد، سایر بیمارستان‌ها تفاوت معناداری با یکدیگر نداشتند. در خرده مؤلفه خودانگیزی نتایج نشان داد که بیمارستان H<sub>3</sub> با تمامی بیمارستان‌ها به جز H<sub>2</sub> تفاوت معناداری داشت، سایر بیمارستان‌ها با یکدیگر تفاوت معناداری نداشتند. در بررسی میانگین هوش هیجانی نیز نتایج نشان داد که تنها بیمارستان

جدول ۵: مقایسه میانگین تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر اساس سطح تحصیلات

سطح معناداری	T	میانگین و انحراف معیار	تحصیلات	*
۰/۰۰۸	۲/۶۹	۸۵/۱۲±۱۰/۸۵	دیپلم	تعهد سازمانی
		۷۹/۵۳±۱۲/۰۷	لیسانس	
۰/۱۱۴	۱/۵۹	۲۸/۷۲±۵/۱۱	دیپلم	تعهد عاطفی
		۲۷/۱۹±۵/۵۰	لیسانس	
۰/۰۳۴	۲/۱۴	۲۷±۵/۲۶	دیپلم	تعهد مداوم
		۲۴/۸۳±۵/۸۹	لیسانس	
۰/۰۲۰	۲/۳۶	۲۹/۳۹±۴/۴۴	دیپلم	تعهد هنجاری
		۲۷/۵۰±۴/۴۸	لیسانس	

داد، تنها در خرده مؤلفه تعهد عاطفی بر حسب محل خدمت تفاوت معناداری به لحاظ آماری مشاهده شد (جدول ۶). آزمون تعقیبی توکی نشان داد که تنها بین بیمارستان‌های H<sub>1</sub> و H<sub>3</sub> به لحاظ تعهد سازمانی و خرده مؤلفه تعهد عاطفی تفاوت‌ها به لحاظ آماری معنادار شد. بقیه بیمارستان‌ها در این متغیرها و متغیرهای دیگر تفاوت معناداری با یکدیگر نداشتند.

به منظور بررسی تفاوت میانگین‌های تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب محل خدمت از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده گردید، نتایج نشان داد که تفاوت میانگین تعهد سازمانی بر حسب محل خدمت کارکنان در سطح ۰/۰۵ معنادار گردید و همچنین در بررسی تفاوت میانگین خرده مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر حسب محل خدمت نتایج نشان

جدول ۶: تفاوت میانگین‌های تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب محل خدمت

سطح معناداری	F	خطای انحراف معیار	میانگین	محل خدمت	*
۰/۰۲۴	۲/۹۰	۱۲/۳۸	۸۸/۵۹	H <sub>1</sub>	تعهد سازمانی
		۱۳/۲۴	۸۰/۲۲	H <sub>2</sub>	
		۱۲/۳۱	۷۸/۳۰	H <sub>3</sub>	
		۱۰/۲۲	۸۰/۰۷	H <sub>4</sub>	
		۱۰/۵۰	۸۲/۹۵	H <sub>5</sub>	
۰/۰۳۱	۲/۷۶	۵/۲۶	۳۰/۳۶	H <sub>1</sub>	تعهد عاطفی
		۵/۸۸	۲۷/۴۰	H <sub>2</sub>	
		۵/۶۴	۲۶/۱۱	H <sub>3</sub>	
		۵/۳۱	۲۶/۹۲	H <sub>4</sub>	
		۵/۹۴	۲۹/۱۳	H <sub>5</sub>	
۰/۲۱۶	۱/۴۶	۵/۴۲	۲۷/۹۵	H <sub>1</sub>	تعهد مداوم
		۶/۴۴	۲۴/۶۳	H <sub>2</sub>	
		۶/۵۲	۲۴/۸۶	H <sub>3</sub>	
		۴/۸۱	۲۴/۷۵	H <sub>4</sub>	
		۵/۲۶	۲۶/۴۰	H <sub>5</sub>	
۰/۱۶۱	۱/۶۷	۴/۷۱	۳۰/۲۷	H <sub>1</sub>	تعهد هنجاری
		۴/۱۳	۲۸/۱۸	H <sub>2</sub>	
		۴/۱۴	۲۷/۳۳	H <sub>3</sub>	
		۴/۶۳	۲۸/۳۹	H <sub>4</sub>	
		۵/۰۶	۲۷/۴۰	H <sub>5</sub>	

جدول ۷: مربوط به ضرایب رگرسیونی

سطح معناداری	t	Bta	B	*
۰/۰۰۱	۱۲/۵۹		۶۶/۵۸	مقدار ثابت
۰/۰۰۴	۲/۹۲	۰/۲۵۱	۰/۵۴۵	خودآگاهی

به منظور بررسی پیش بینی تعهد عاطفی بر اساس هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش از رگرسیون آماری گام به گام استفاده گردید نتایج نشان داد که تنها خودآگاهی وارد شد ( $r=۰.۲۶$  و  $r^2=۰.۰۶$ ؛  $f=۹/۰۷$ ؛  $p<۰/۰۱$ ) سایر متغیرهای به دلیل عدم تأثیر معنادار وارد تحلیل نشدند (جدول ۸).

جدول ۸: مربوط به ضرایب رگرسیونی

سطح معناداری	t	Bta	B	*
۰/۰۰۱	۸/۷۵		۲۰/۷۸	مقدار ثابت
۰/۰۰۳	۳/۰۳	۰/۲۵۹	۰/۲۵۳	خودآگاهی

نتایج رگرسیون گام به گام در خصوص پیش بینی تعهد هنجاری بر اساس هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش نشان داد که تنها مهارت اجتماعی وارد تحلیل شد ( $r=۰.۱۹$  و  $r^2=۰.۰۳$ ) و سایر متغیرهای به دلیل عدم تأثیر معنادار وارد تحلیل نشدند (جدول ۹).

جدول ۹: مربوط به ضرایب رگرسیونی

سطح معناداری	t	Bta	B	*
۰/۰۰۱	۱۲/۷۵		۲۴/۲۴	مقدار ثابت
۰/۰۳۲	۲/۱۷	۰/۱۹۰	۰/۲۳۹	مهارت اجتماعی

به منظور بررسی پیش بینی تعهد مداوم بر اساس هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش از رگرسیون آماری گام به گام استفاده گردید، هوش هیجانی و مولفه‌هایش به دلیل عدم تأثیر معنادار در پیش بینی متغیر ملاک وارد تحلیل نشدند.

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی انجام شد، نتایج بدست آمده نشان داد کارکنان اداری بیمارستانهای خراسان جنوبی دارای تعهد سازمانی در سطح متوسطی می باشند. در بررسی تفاوت میانگین‌های تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب محل خدمت، در تعهد

به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش با تعهد سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی با هوش هیجانی رابطه  $۰/۱۷$  به دست آمده که این مقدار در سطح  $۰/۰۵$  معنادار گردید. همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی نتایج نشان داد تنها بین خرده مؤلفه‌های مهارت اجتماعی ( $۰/۱۸$ ) در سطح  $۰/۰۵$  و خودآگاهی ( $۰/۲۵$ ) در سطح  $۰/۰۱$  رابطه معناداری بدست آمد. بین سایر مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری بدست نیامد.

در بررسی رابطه بین هوش هیجانی با خرده مؤلفه‌های تعهد سازمانی تنها بین هوش هیجانی با تعهد عاطفی رابطه  $۰/۱۷$  بدست آمد که این مقدار در سطح  $۰/۰۵$  معنادار گردید، بین هوش هیجانی با تعهد هنجاری و مداوم رابطه معناداری به لحاظ آماری مشاهده نشد (جدول شماره ۷). همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با خرده مؤلفه‌های تعهد سازمانی تنها بین خودآگاهی و تعهد عاطفی رابطه  $۰/۲۶$  بدست آمده که این مقدار در سطح  $۰/۰۱$  معنادار گردید.

به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش با تعهد سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید نتایج نشان داد که بین تعهد سازمانی با هوش هیجانی رابطه  $۰/۱۷$  به دست آمده که این مقدار در سطح  $۰/۰۵$  معنادار گردید. همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی نتایج نشان داد تنها بین خرده مؤلفه‌های مهارت اجتماعی ( $۰/۱۸$ ) در سطح  $۰/۰۵$  و خودآگاهی ( $۰/۲۵$ ) در سطح  $۰/۰۱$  رابطه معناداری بدست آمد. بین سایر مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری بدست نیامد.

در بررسی رابطه بین هوش هیجانی با خرده مؤلفه‌های تعهد سازمانی تنها بین هوش هیجانی با تعهد عاطفی رابطه  $۰/۱۷$  بدست آمد که این مقدار در سطح  $۰/۰۵$  معنادار گردید، بین هوش هیجانی با تعهد هنجاری و مداوم رابطه معناداری به لحاظ آماری مشاهده نشد. همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با خرده مؤلفه‌های تعهد سازمانی تنها بین خودآگاهی و تعهد عاطفی رابطه  $۰/۲۶$  بدست آمده که این مقدار در سطح  $۰/۰۱$  معنادار گردید.

به منظور پیش بینی تعهد سازمانی بر اساس هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش از رگرسیون آماری چندگانه از نوع گام به گام استفاده گردید، نتایج نشان داد که تنها خودآگاهی وارد شده و سایر متغیرها به دلیل عدم تأثیر معنادار در پیش بینی متغیر ملاک وارد تحلیل نشدند ( $r^2=۰/۰۶$  که این مقدار با  $f=۸/۴۹$  در سطح  $۰/۰۱$  معنادار گردید) (جدول ۷).

پژوهش کارسون و کارسون که نشان دادند هوش هیجانی و برخی مؤلفه‌هایش با تعهد سازمانی رابطه دارند و همچنین هوش هیجانی، تعهد سازمانی را پیش بینی می‌کند (۲۰) و پژوهش گاردنر و استوگ که در مطالعه‌ای در دانشگاه سوئین برن امریکا به این نکته اشاره کردند که هوش هیجانی پیش بینی کننده‌ای سودمند برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است (۲۱) و یافته‌های بولمبر، پروفنو و کامینگ (۲۲)، وونگ و همکاران (۲۳) و پلاتسیدو (۲۴) در خصوص رابطه بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی همسو می‌باشد.

در بررسی هوش هیجانی با مؤلفه تعهد هنجاری نیز رابطه معناداری بدست آمد، همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد هنجاری نیز تنها بین خودآگاهی و مهارت اجتماعی رابطه معناداری بدست آمد. در بررسی هوش هیجانی با مؤلفه تعهد مداوم رابطه معناداری بدست نیامد، همچنین در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد مداوم رابطه معناداری بدست نیامد این یافت ه با این بیان واستی که بیان نموده است که تعهد مداوم تحت تأثیر هنجارهاست (۲۵) همسو می‌باشد.

در بررسی هوش هیجانی با مؤلفه تعهد عاطفی رابطه معناداری بدست آمد همین‌طور در بررسی رابطه بین خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد عاطفی تنها بین خودآگاهی و تعهد عاطفی رابطه معناداری بدست آمد. همچنین نتایج نشان داد که تنها مؤلفه خودآگاهی از خرده مؤلفه هوش هیجانی توان پیش بینی تعهد سازمانی و تعهد عاطفی را دارد این یافته پژوهش با یافته‌های بوگلر و سوم که نشان داد که ادراک معلمان از سطح توانمندی‌شان به طور معناداری با احساس تعهد آنان نسبت به سازمان و حرفه‌شان رابطه مثبت و معناداری دارد (۲۶) همسو می‌باشد.

با توجه به نتایج این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری به لحاظ آماری وجود دارد، بنابراین پیشنهاد می‌گردد دست اندرکاران آموزش ضمن خدمت نسبت به آموزش هوش هیجانی جهت بهبود تعهد سازمانی کارکنان اقدام نمایند.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از تمام کسانی که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌شود. این پژوهش با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام گرفته است.

سازمانی و تعهد عاطفی تفاوت‌ها معنادار گردید. این یافته را می‌توان اینگونه تبیین نمود که تعهد سازمانی افراد به شدت وابسته به سبک مدیریتی، نحوه تعامل با سرپرستان و رضایتمندی از کار می‌باشد، بنابراین با توجه به متفاوت بودن این متغیرها در بیمارستان‌های مورد بررسی به دلیل موقعیت مکانی، سبک مدیریتی و .. می‌توان این نتیجه را انتظار داشت. در بررسی تفاوت میانگین تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر اساس جنسیت تنها در خرده مؤلفه تعهد هنجاری تفاوت معنادار گردید، مردان دارای تعهد هنجاری بالاتری نسبت به زنان بودند این یافته پژوهشی با یافته یعقوبی که نشان داد بین تعهد سازمانی و جنسیت تفاوت معناداری وجود ندارد همسو می‌باشد (۱۱)

در بررسی تعهد سازمانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب سطح تحصیلات، در تعهد سازمانی و تعهد هنجاری تفاوت معناداری مشاهده شد، این یافته پژوهش با یافته زکی و رئیس‌ی و همکاران همسو (۱۲، ۱۳) و با یافته یعقوبی ناهمسو می‌باشد (۱۱). در بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با ویژگی‌های فردی همانند سابقه کار، سن رابطه معناداری مشاهده نگردید این یافته پژوهش مبین یافته‌های می‌یر و همکاران است که نشان دادند عوامل فوق همبستگی ضعیفی با تعهد سازمانی کارکنان دارد (۱۴).

در بررسی تفاوت میانگین هوش هیجانی و خرده مؤلفه‌هایش بر حسب متغیرهای فردی، جنسیت و میزان تحصیلات تفاوت معناداری مشاهده نگردید. این یافته پژوهشی با یافته‌های فرنهام که رابطه معناداری را بین مؤلفه مهارت اجتماعی و جنسیت گزارش کردند (۱۵) همسو نمی‌باشد.

بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده شد این یافته پژوهش با نتایج پژوهش لرد نگلو که دریافت هوش هیجانی بر تعهد و رضایت شغلی تأثیری مثبت دارد (۱۶) و یافته‌های دانگ هوارد که بیان داشت هوش هیجانی پیش بینی کننده رضایت شغلی است (۱۷) و پژوهش استوار و همکاران (۱۸) همسو می‌باشد. در بررسی خرده مؤلفه‌های هوش هیجانی با تعهد سازمانی نیز بین مهارت اجتماعی و خودآگاهی با تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده شد. این یافته پژوهش با یافته‌های چیلیک و لانگتن که بیان نمودند سازمان‌هایی که در آن به فضای هیجانی توجه می‌شود انگیزه و تعهد قوی نسبت به سازمان در کارکنان آن ایجاد می‌شود، نتایج پژوهش کوپر که بیان نموده افزایش هوش هیجانی تعهد سازمانی را به دنبال خواهد داشت (۱۹)، نتایج

## References

- 1- Khaefelahi, D., Ahmadali, M. Emotional Intelligence Dimensions. *Journal of Education and Development*, 2004, 18:52-63.
- 2- Jaramillo, f. Nixon, R., Sms, P. The effect of law enforcement stress on organizational commitment . *An international journal of police strategies and management* .2005; 28:321 -336.
- 3- Allen, N. J. Meyer, J. P. Organizational socialization tactics: a longitudinal analysis of links to newcomers, commitment and role orientation. *Academy of Management Journal*. 1990; 33: 847-858
- 4- Mowday, R. T. Steers, R. M. Porter, L. W. The measurement of rganizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 1997;14: 224-247.
- 5- O'reilly, C. Chatman, J. Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on pro-social behavior, *Journal of Applied Psychology*.1986; 71(3): 492-499.
- 6- Thomas, W. H., Butts , M. M. Vandenberg, J. K. Pejoy, M. D. Wilson, G. M. . Effects of management communication, opportunity for learning , and work schedule flexibility on organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 2006;
- 7- Adebajo, D. Kehoe, D. An evaluation of factors influencing teamwork and customer focus. *Managing Service Quality*. 2001; 11:49-56.
- 8- Jordan, j.P.etal. Workgroup emotional intelligence scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus". *Human resource management Review*. 2002;12 (2): 195-214
- 9- Faraghdani, A. The relationship between emotional intelligence and social adjustment of undergraduate female students at Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabai University. Master Thesis, 2004. [In Persian].
- 10- Araghi, M. Examine the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employees Ahvaz Steel Complex. Master's thesis, Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Isfahan , 2004.[In Persian].
- 11- Yaghoubi, .. Karimi, S. Raeisi, A. Javadi, M. Sharbafchi, N. A study of Relationship between the learning Organization and Organizational commitment among managers in Education Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management* .2010; 7(2): 225-34. [In Persian].
- 12- Zaki, M.A. Organizational commitment of teachers and its influencing factors. *Journal of Human Sciences*, University of Imam Hussain - Islamic Education, 2008; 17(7): 124-97. [In Persian].
- 13- Raeesi, Z. Soliman, F. Najar, R. Amir Hossain, A. The relationship between socialization and organizational commitment of nurses Shariati Hospital (case study). *Journal of Information Management and Health, Special Health House Management*. 2011, 8 (8) :1104-1111. [In Persian].
- 14- Meyer, J.P. etal. Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*.2002; 61(1): 20-52
- 15- Furnham , A. Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *The journal of research: sex roles*. 2000
- 16- Lordanoglou, D. The teacher as Leader: the relationship effectiveness, emotional intelligence and Leadership effectiveness, commitment, and satisfaction. *Journal of Leadership studies*. 2008; 1(3): 57- 66.
- 17- Dong, Q. Howard, T. Emotional intelligence Trust and job satisfaction. *Competition forum*. 2006;4(2):381.
- 18- Ostovar, S. Khatoni, M. Examine the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of employees in private sector factories in the Shiraz city. *Quarterly new approach in educational administration*. 2008, 1 (2): 23-38. [In Persian].
- 19- Cooper, R . Applying emotional intelligence in the Workplace. *Training & development* . 1997;51(12): 31-38
- 20- Othman, S. Anugerah, R. Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success.2009 (from: [http:// mgv. Mim. Edu. my/ MMR/ O 206/ 020606. Htm](http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O206/020606.Htm))
- 21- Gardner, L. stough, C. Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. *Austvalian Journal of psychology*.2003;55: 124.
- 22- Bulmer, S. Profetto, K. McGrath, J. Cummings, G. Emotional intelligence and Nursing: an Integrative Literature Review. *International Journal of Nursing Studies*.2009, 46(12): 1624-1636.
- 23- Wong, C. et al .Effect of middle – level leader and teacher emotional intelligence on school teachers' job satisfaction. *Educational management administration leadership*. 2010,38(1):59-70
- 24- Platsidou, M. Trait emotional intelligence of greek special education teachers in relation to Burnout and job satisfaction". *School psychology international*. 2010, 31. 60.
- 25- Wasti, S. A. Affective and continuance commitment to the organizational : test of an integrated model in the Turkish context in durational journal of intercultural Relations.2002; 26 : 525-550.
- 26- Boglera, R. Somech, A. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment. professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*. 2004; 20: 277 – 289.



## The relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Southern Khorasa`s Hospitals Administrative Staff

Akbari Booreng.M<sup>1</sup>, Khodadadi.M<sup>2</sup>, Akbari.M<sup>3</sup>

Submitted: 28.11.2013

Accepted: 30.5.2014

### Abstract

**Background:** An organization`s effectiveness and efficiency is strongly dependent on its staff`s commitment. Therefore, identification of organizational commitment and its related variables seems necessary. This study is aimed to examine the relationship between emotional intelligence and organizational commitment.

**Materials & Methods:** This is a descriptive correlation survey. Our study statistical population included all administrative staff of in southern Khorasan province` hospitals. 110 samples were chosen by a stratified random sampling. The data were collected by standard questionnaires of emotional intelligence and organizational commitment and analyzed by using descriptive and inferential statistics.

**Results:** The results showed that organizational commitment is in the moderate level among administrative staff. There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and organizational commitment. There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and commitment subcomponents (normative and emotional commitment). By performing multiple regression analysis, the outcome showed among the all emotional intelligence subcomponent, solely "self-awareness" can predict organizational, emotional and normative commitment.

**Conclusion:** Improving individual's emotional intelligence should be taken into consideration due to the strong bond between emotional intelligence and organizational commitment.

**Keywords:** Organizational Commitment – Emotional Intelligence – Administrative Staff – Southern Khorasan

<sup>1</sup> Assistant professor of curriculum, Department of Educational Science, Educational and Psychology College, Birjand University. Birjand, Iran. (\*Corresponding Author) Tel: 09158626926 Email: Akbaryborng2003@birjand.ac.ir

<sup>2</sup> Social determinants of health research center, Department of Environmental Health engineering, Birjand university of medical sciences, Birjand, Iran

<sup>3</sup> MSc, student of General psychology, Department of Educational Science, Educational and Psychology College, Tehran University, Tehran, Iran. Email: majid.akbari65@yahoo.com