

## چکیده

پژوهش حاضر به بررسی تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مؤلفه‌های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در شرکت نفت مناطق مرکزی ایران پرداخته است. نوع تحقیق کاربردی - توسعه ای بوده و از بعد روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، صاحب‌نظران شرکت نفت مناطق مرکزی ایران می‌باشند. حجم نمونه با استفاده از روش حد اشباع نظری تعداد 15 نفر در نظر گرفته شده است. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه ویژه روش دیمتل بوده است که به وسیله محقق طراحی گردیده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش دیمتل انجام شده است. نتایج نشان داد که تأثیرگذارترین عامل خودآگاهی بوده و متغیر رضایت شغلی در رتبه دوم تأثیرگذاری قرار داشته است. از نظر شدت تأثیرگذاری مؤلفه‌های هوش هیجانی، به ترتیب خودآگاهی، خودانگیزی، مهارت‌های اجتماعی، همدلی و خودکنترلی بوده‌اند که بیشترین تأثیرگذاری را داشته‌اند. تأثیرپذیرترین متغیر تعهد سازمانی بوده است. همچنین در بین مؤلفه‌های تأثیرگذار هوش هیجانی خود انگیزشی مهم‌ترین عامل می‌باشد که تأثیر بسیار زیادی نیز بر تعهد سازمانی دارد. در واقع نتایج این تحقیق بیان می‌دارد که خود انگیزشی همچون موتور محرکه ای است که در صورت کارکرد مناسب می‌تواند باعث حرکت پر شتاب تعهد سازمانی، همدلی، خود کنترلی و حتی مهارت‌های اجتماعی گردد.

کلید واژه:

هوش هیجانی، تعهد سازمانی کارکنان، رضایت شغلی، روش دیمتل

## مقدمه

امروزه مدیران دریافته‌اند که پرورش نیروی کارآمد و توسعه منابع انسانی راهی است میانبر که می‌تواند سازمان‌ها را در جهت تحقق هر چه بهتر اهداف یاری کند. در این برهه از زمان مزیتی که سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند، تنها در به کارگیری فناوری جدید نیست بلکه در بالابردن اعتماد به نفس، رضایت شغلی و میزان تعهد و وابستگی کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است [1، ص 12]. اکنون موقعیت به صورتی است که داشتن کارکنانی پر انرژی و با تعهد، به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع در نظر گرفته می‌شود [2، ص 6]. از موضوعات مورد توجه محققان در این زمینه رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. در واقع شناخت میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند مدیران و مسئولان را یاری دهد تا در راستای افزایش رضایت شغلی، علاقه و دلبستگی کارکنان به سازمان گام بردارند و از میزان تقاضاهای جابجایی، انتقال، ترک سازمان، تأخیر و غیبت بکاهند. همچنین، افزایش رضایت شغلی، علاقه و دلبستگی به سازمان، افزایش کمی و کیفی خدمات و رضایت مشتری را در پی خواهد داشت [3، ص 56]. دانشمندان و پژوهشگران عوامل متعددی که بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر دارد را مورد بررسی قرار داده‌اند. یکی از این عوامل می‌تواند

هوش هیجانی باشد. هوش هیجانی توانایی درک، ارزیابی و بیان احساسات به طور سریع؛ درک و مدیریت احساسات با استفاده از اطلاعات هیجانی؛ هدایت افکار، اقدامات و احساسات برای داشتن تجارب شغلی موفق است [4، ص 2].

## بررسی تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مؤلفه‌های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان با استفاده از روش دیمتل

(مطالعه موردی: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران)

### دکتر علی بنیادی نایینی

عضو هیئت علمی گروه مدیریت و مهندسی کسب و کار، دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران

سیروس امیر قدسی (نویسنده مسئول)

دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی، دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران

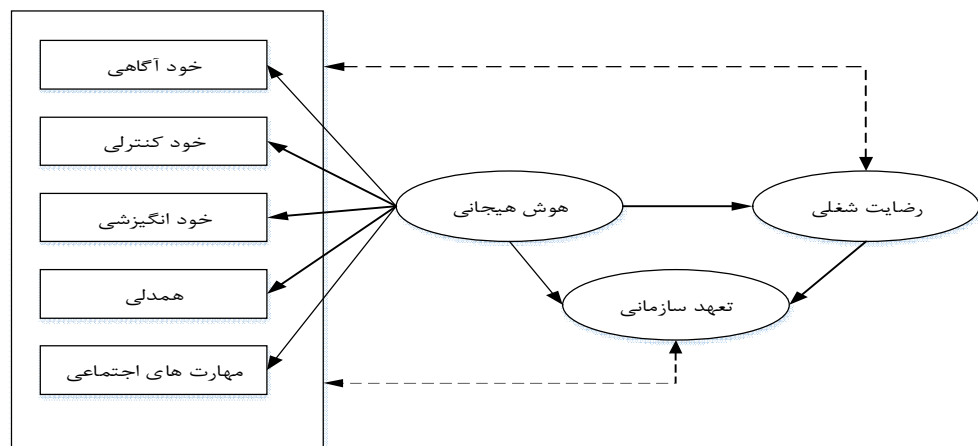
sirous\_a@yahoo.com

با پیدایش تمدن جدید و به تبع آن پیدایش سازمان‌های کوچک و بزرگ دیوان سالار، مطالعه رفتارها و نگرش‌های اعضای این سازمان‌ها به منظور کسب شناخت از وضعیت موجود و به کارگیری این شناخت در جهت تحقق اهداف سازمان، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. یکی از مهم‌ترین منابع هر سازمان، که بی‌شک محور اصلی و اساسی توسعه است همانا نیروی انسانی آن است [5، ص3]. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و باانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. در واقع سرمایه انسانی، حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزشهای سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایدار برای بسیاری از سازمانها تلقی می‌شود [6، ص126]. امروزه مزیت سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر، نه در به کارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است. میزان تعهد به سازمان و رضایت از شغل، از عوامل پنهان ولی تأثیرگذار در رفتار شغلی کارکنان است. توجه به تعهد نیروی انسانی چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی اهمیت زیادی دارد. شناخت و نگهداری از منابع انسانی صرفاً ننگه داشتن افراد در سازمان نیست، بلکه جوش دادن آنها با سازمان و ایجاد همبستگی متقابل فرد و سازمان است. چه بسا افرادی که سالها در سازمان می‌مانند، ولی عامل ماندن آنها اجبار است و در این صورت نه تنها باری از دوش سازمان بر نمی‌دارند، بلکه اگر فرصت پیدا کنند، بار سنگینی بر دوش سازمان می‌گذارند [7، ص195]. از جمله معضلات ریشه‌ای و اساسی جامعه ما در جهت توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی، ضعف تعهد سازمانی و رضایت شغلی در میان شاغلان کشور است. پورتر تعهد سازمانی را شدت تعیین هویت افراد با سازمان و درگیری و مشارکت در یک سازمان تعریف کرد [8، ص6]. تحقیقات نشان می‌دهد که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و بروندهای سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به طوری که وجود تعهد سازمانی موجب افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت می‌شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌انجامد. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد [9، ص584]. رضایت شغلی احساسی است که فرد نسبت به شغل خود دارد [10، ص32]. رضایت شغلی به لذت بردن از کار، انجام بهتر کار، اشتیاق و شادمانی در خصوص کار، و پاداش مناسب گرفتن به خاطر تلاش‌های فرد، اشاره می‌کند [11، ص206]. باتوجه به اهمیت متغیرهای تعهد سازمانی و رضایت شغلی به منظور افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات، افزایش کارایی و بهره‌وری، کاهش ترک خدمت، بالابردن سطح انگیزه کارکنان و علاقه بیشتر آنها به وظایف خود، بررسی عوامل مؤثر بر آنها در سازمان از جمله هوش هیجانی بسیار ضروری و مهم است. افراد دارای هوش هیجانی بالا، تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند و تعهد، رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌نماید [12، ص47]. در واقع هوش هیجانی پیش‌بینی کننده‌ای سودمند برای رضایت شغلی و تعهد سازمانی است [13، ص578]. امروزه بسیاری از محققان به دنبال درک عمیق عوامل متفاوت تأثیرگذار بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و همچنین بهره‌مندی از حداکثر توانایی آنها هستند. مرور ادبیات موضوعی در این زمینه 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. البته برخی از نظریه‌های رهبری، بر اهمیت هوش هیجانی و اجتماعی برای مدیران و رهبران تأکید کرده‌اند، اما همانطور که پیش‌تر اشاره شد، در ادبیات موضوع، شواهد تجربی کمی در رابطه با ابعاد هیجانی، از جمله هوش هیجانی کارکنان و تأثیر آن بر نگرش و رفتارهای شغلی آنها وجود دارد. بنابراین سؤال اساسی که در این تحقیق مطرح می‌شود این است که: تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مؤلفه‌های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان چگونه است؟



## 2. چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

مدل مفهومی تحقیق حاضر، حاصل مطالعه مبانی نظری تحقیق و شناسایی مدل های موجود در زمینه تحقیق از جمله مدل های تابولی (2013) [14، ص 1]؛ فو (2013) [15، ص 1]؛ اقدسی و دیگران (2011) [16، ص 1965]؛ نادری اناری (2011) [17، ص 256]؛ چیوا (2008) [18، ص 680]؛ دانگ (2006) [19، ص 381]؛ بازوند و دیگران (1392) [6، ص 143]؛ اعتباریان و امید پناه (1387) [20، ص 55] می باشد که پس از شناسایی مدل های تحقیق، ابعاد و شاخص های مدل تأثیر هوش هیجانی، استخراج شدند. سپس با بررسی، نقد و اصلاح شاخص های موجود به وسیله محقق، شاخص های مدل انتخاب شدند.



شکل 1) مدل مفهومی تحقیق

## 1.2. تحقیقات خارجی

یوتامی و دیگران (2014) تحقیقی را با عنوان درک نقش هوش هیجانی و اعتماد در ارتباط بین سیاست های سازمانی و تعهد سازمانی انجام داده اند. نتایج تحقیق نشان داد که ادراک بالای کارکنان از سیاست های سازمانی با اعتماد و تعهد سازمانی پایین تر کارکنان در ارتباط است. به همین ترتیب، هوش هیجانی همچنین دارای نقش میانجی در ارتباط بین دو متغیر بود [21، ص 378]. لی و اوکی (2012) تحقیقی را با عنوان کاهش فرسودگی شغلی و تقویت رضایت شغلی: نقش حیاتی هوش هیجانی کارکنان و کار هیجانی، انجام داده اند. آنان دریافته اند که هوش هیجانی به طور غیر مستقیم روی رضایت شغلی اثر می گذارد و فرسودگی هیجانی از طریق نقش های میانجی پیشرفت شخصی و ناهماهنگی هیجانی بر رضایت شغلی اثر می گذارد. به علاوه ناهماهنگی هیجانی، تأثیر مستقیم و غیر مستقیم روی رضایت شغلی از طریق فرسودگی هیجانی دارد. حال آنکه تلاش های هیجانی به طور مستقیم روی پیشرفت شخصی و به طور غیر مستقیم روی رضایت شغلی از طریق پیشرفت شخصی اثر می گذارد. سر انجام آنکه تحقیقات آنها نشان داد که پیشرفت شخصی ارتباط بین مسخ شخصیت و رضایت شغلی را تعدیل می کند [22، ص 1101]. عظیم (2010) پژوهشی به منظور بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام داد. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط معناداری بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد [23، ص 295]. گولریاز و دیگران (2008) در تحقیقی به بررسی نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که رضایت شغلی نقش میانجی در ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی دارد [24، ص 1625]. کافتسیوس و زامپتکیس (2008) در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی و نقش میانجی گری آثار مثبت و منفی کار بر روی معلمان پرداختند. نتایج تحقیق نشان می دهد که آثار مثبت و منفی در کار به

طور قابل ملاحظه ای، ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند. همچنین از میان ابعاد هوش هیجانی، استفاده از هیجان و تنظیم عواطف پیش بینی کننده مستقل مهم آثار در کار بودند [25، ص 712].

## 2.2. تحقیقات داخلی

بازوند و دیگران (1392) در تحقیق خود با عنوان رابطه‌ی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره ی کل تربیت‌بدنی استان لرستان، نشان دادند که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد [6، ص 143]. نظریان مادوانی و مختاری دینانی (1392) تحقیقی را با عنوان ارتباط بین رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات تربیت‌بدنی دانشگاه های تهران انجام داده اند. نتایج نشان داد که رابطه‌ی بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معنادار می‌باشد. همچنین بین هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیز ارتباط معنادار وجود دارد [26، ص 43]، فیضی و کلهر (1391) در تحقیق خود با عنوان رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی [27، ص 87]، علوی و همکاران (2013) در تحقیق خود با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در نیروگاه حرارتی رامین [28، ص 815]، ابراهیمی و همکاران (2013) در تحقیق خود با عنوان بررسی ابعاد هوش هیجانی و تعهد سازمانی: مطالعه موردی مدیران و معاونان مدارس دولتی در پیران شهر [29، ص 192] و همچنین سربلند (2012) در تحقیق خود با عنوان ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان. مطالعه موردی دفاتر امور مالیاتی در استان اردبیل، نشان دادند که ارتباط معناداری بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی وجود دارد [30، ص 5164]. بنی هاشمیان (1389) در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه سلامت عمومی و هوش هیجانی مدیران زن و مرد مدارس راهنمایی شهر تهران و ارتباط آن با رضایت شغلی معلمان آن مدارس [31، ص 45] نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. استوار و امیرزاده خاتونی (1387) تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز انجام داده اند. نتایج نشان داد که رابطه‌ی میان هوش هیجانی و رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معنادار می‌باشد [32، ص 23].

## 3. سؤال های تحقیق

سوال اول: با استفاده از روش دیمتل رابطه تاثیرگذاری و تاثیرپذیری مؤلفه های هوش هیجانی و متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی چگونه است؟

سوال دوم: با استفاده از روش دیمتل از میان مؤلفه های هوش هیجانی و دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کدام عامل با اهمیت تر است؟

## 4. روش پژوهش

### 1.4. قلمرو تحقیق

قلمرو تحقیق از بعد زمانی مربوط به دوره زمانی اردیبهست 1393 تا شهریور 1393 می‌باشد و از بعد مکانی تحقیق در شرکت نفت مناطق مرکزی ایران صورت پذیرفته است.

### 2.4. جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری پژوهش، صاحبان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران می‌باشند. حجم نمونه با استفاده از روش حد اشباع نظری تعداد 15 نفر در نظر گرفته شده است.



### 3.4. ابزار و شیوه های گردآوری اطلاعات

به منظور گردآوری اطلاعات و داده های مورد نیاز این پژوهش از پرسشنامه مربوط به تکنیک دیمتل استفاده گردیده است. خبرگان در واقع می بایستی ماتریسی را تکمیل کنند که در خانه های آن تأثیر هر سطر به تمامی ستون های ماتریس با استفاده از پنج نماد "بدون تأثیر"، "تأثیر کم"، "تأثیر متوسط"، "تأثیر زیاد" و "تأثیر خیلی زیاد" که متناظر با عبارات NO، VL، H، L و VH می باشند، مشخص می گردد که به ترتیب دارای امتیاز تأثیرگذاری 0، 1، 2، 3 و 4 می باشند.

### 4.4. روش تحقیق

این تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی است. همچنین از آنجا که در مطالعات هوش هیجانی و ارتباط آن با تعهد سازمانی و رضایت شغلی با توجه به بررسی های صورت پذیرفته در مطالعات داخلی و خارجی، تاکنون از روش دیمتل استفاده نشده است و این پژوهش می تواند در فرایند استفاده از اطلاعات و به منظور حل مشکلات سازمان نیز کاربرد داشته باشد، از این رو نوع تحقیق کاربردی - توسعه ای است. در ادامه به بیان مراحل روش دیمتل پرداخته می شود:

#### 1.4.4. مراحل روش دیمتل:

- گام 1: تهیه ماتریس روابط مستقیم

آنچه در قدم اول روش دیمتل نیازمندیم ماتریسی از تأثیرات متقابل بین شاخص ها یا اجزاء مسئله است. از این رو و به منظور سنجش روابط میان فاکتورها به کمک نظر افراد خبره، نیازمند یک مقیاس مقایسه ای سنجش تأثیرات هستیم. این مقیاس که در توصیف میزان روابط فاکتورها بر هم به کار می رود به ترتیب عبارتند از: 0 (بی تأثیر)، 1 (تأثیر بسیار کم)، 2 (تأثیر کم)، 3 (تأثیر زیاد) و 4 (تأثیر بسیار زیاد). پس از دریافت نظر خبرگان، ماتریس میانگین نظرات خبرگان را با نماد Z و مؤلفه های آن را با Z<sub>ij</sub> نمایش می دهیم. هر عضو Z بیانگر درجه تأثیری است که معیار i بر معیار j دارد.

- گام 2: نرمال کردن ماتریس روابط مستقیم

برای ادامه تحلیل به کمک روش (دیمتل) از طریق فرمول های 1 و 2 ماتریس روابط مستقیم Z، را به ماتریس نرمال روابط مستقیم تبدیل می کنیم.

$$X = s.Z, \quad (1)$$

$$s = \text{Min} \left[ 1 / \text{Max}_{1 \leq i \leq n} \sum_{j=1}^n z_{ij}, 1 / \text{Max}_{1 \leq j \leq n} \sum_{i=1}^n z_{ij} \right] \quad i, j = 1, 2, \dots, n \quad (2)$$

- گام 3: تشکیل ماتریس روابط کلی

هنگامی که ماتریس X، یعنی ماتریس نرمال شده ماتریس روابط مستقیم محاسبه شد، ماتریس روابط کل یا ماتریس T با استفاده از رابطه 3 محاسبه می شود، که در آن I ماتریس یکه و یا همانی است.

$$T = X(I - X)^{-1} \quad (3)$$

- گام 4: تهیه نمودار علی

مجموع عناصر سطرها و ستونهای ماتریس T به ترتیب و به صورت بردارهای R و J نامگذاری می شوند. سپس، مقدار محور افقی نمودار که "محور اهمیت" نامیده شده و نشان دهنده درجه اهمیتی است که معیار مربوطه دارا می باشد از طریق جمع بردارهای R و J، (R+J)، محاسبه می شود. به همین ترتیب، محور عمودی نمودار که "محور وابستگی" نامیده می شود از طریق فرمول (R-J) محاسبه می شود. به کمک این محور قادر خواهیم بود تا معیارها را به دو گروه علت و معلول تقسیم کنیم. به طور کلی، هنگامی که (R-J) مثبت است، معیار مربوطه متعلق به گروه علت و در غیراینصورت، معیار مربوطه به

گروه معلول تعلق دارد. بنابراین، نمودار علی از طریق رسم نقاطی با مختصات (R+J و R-J) قابل دستیابی است که فراهم کننده اطلاعات ارزشمندی برای تصمیم‌گیری است. [33، ص 250].

## 5. یافته‌های تحقیق

### 1.5. سوال اول: با استفاده از روش دیمتل رابطه تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مؤلفه‌های هوش هیجانی و متغیرهای رضایت

#### شغلی و تعهد سازمانی چگونه است؟

برای بررسی این سؤال، در این مرحله از روش دیمتل استفاده شده است که مراحل آن توضیح داده شد. اساس کار این روش بر اساس نظریه گراف‌های جهت دار است، گراف‌های جهت دار مفاهیم پایه‌ای موجود در روابط بین عناصر را توصیف نموده و به طور عددی مقادیر تأثیر را نشان می‌دهند. نتیجه روش دیمتل، تقسیم عوامل موجود به دو گروه علت و معلول است. در ادامه به ارائه ماتریس روابط کلی برای متغیرهای تحقیق در روش دیمتل پرداخته می‌شود:

جدول 1) ماتریس روابط کلی برای متغیرهای تحقیق

رضایت شغلی	تعهد سازمانی	مهارت‌های اجتماعی	همدلی	خود انگیزشی	خود کنترلی	خود آگاهی	
1/534	1/813	1/765	1/767	1/796	1/802	1/34	خود آگاهی
1/418	1/666	1/622	1/63	1/646	1/498	1/341	خود کنترلی
1/538	1/8	1/765	1/736	1/622	1/75	1/462	خود انگیزشی
1/423	1/667	1/629	1/487	1/632	1/629	1/322	همدلی
1/446	1/676	1/519	1/669	1/67	1/692	1/386	مهارت‌های اجتماعی
1/313	1/398	1/478	1/498	1/509	1/489	1/218	تعهد سازمانی
1/268	1/638	1/561	1/596	1/605	1/578	1/286	رضایت شغلی

با توجه به میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متغیرهای مدل تحقیق، برای شفاف سازی و حذف تاثیرهای ضعیف بین متغیرها، اقدام به تعریف حد آستانه<sup>1</sup> شده است. بنابراین حداقل نمره و حداکثر نمره بدست آمده در ماتریس روابط کلی را از یکدیگر تفریق کرده و ضمن تقسیم فاصله میانی حداقل تا حداکثر به 10 پله مساوی، مقادیر موجود در دامنه 0/9 تا 1 (پله دهم) را به عنوان تأثیر قابل توجه انتخاب می‌نماییم. لازم به ذکر است که دامنه 0/9 تا 1 برای شدت تأثیرگذاری بالا، دامنه 0/5 تا 0/9 (پله ششم تا نهم) برای دامنه تأثیرگذاری متوسط و در نهایت دامنه 0 تا 0/5 (پله اول تا پنجم) برای دامنه تأثیرگذاری ضعیف در نظر گرفته شده است. با توجه به محاسبات انجام شده مشخص شد که برای تأثیرگذاری با شدت بالای 90 درصد، دامنه قابل قبول در این تحقیق 1/7532 تا 1/8126 می‌باشد. لذا مابقی شدت تاثیرهای بدست آمده خارج از این دامنه از ماتریس بالا حذف می‌شوند.



جدول 2) ماتریس روابط کلی برای متغیرهای تحقیق پس از تعریف حد آستانه در روش دیمتل

رضایت شغلی	تعهد سازمانی	مهارت‌های اجتماعی	همدلی	خود انگیزشی	خود کنترلی	خود آگاهی
	1 / 813	1 / 765	1 / 767	1 / 796	1 / 802	خود آگاهی
						خود کنترلی
	1 / 8	1 / 765				خود انگیزشی
						همدلی
						مهارت‌های اجتماعی
						تعهد سازمانی
						رضایت شغلی

گام چهارم - تهیه نمودار علی:

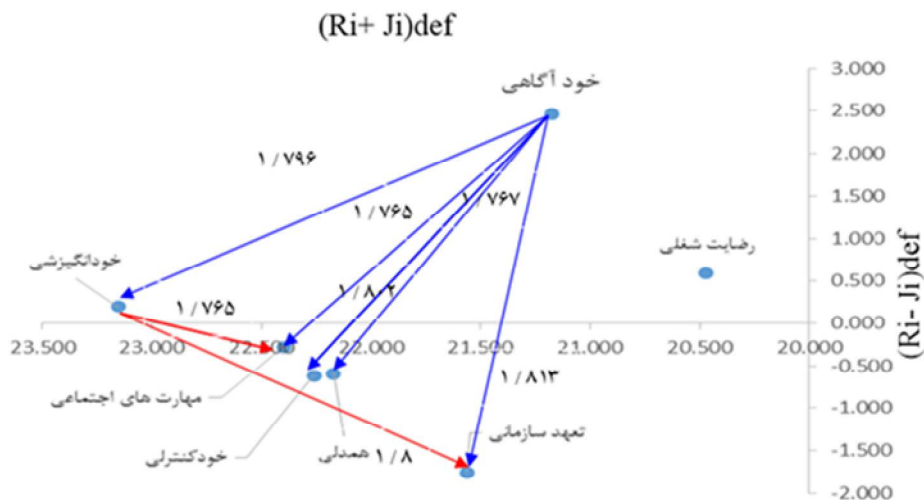
جدول 3) ترتیب واقع شدن عناصر در روش دیمتل (سلسله مراتب)

رتبیب واقع شدن عناصر	R-J	رتبیب واقع شدن عناصر	R+J	رتبیب واقع شدن عناصر	R-J
خود آگاهی	2 / 462	خود انگیزشی	23 / 153	خود کنترلی	0 / 192
رضایت شغلی	0 / 591	مهارت‌های اجتماعی	22 / 397	همدلی	-0 / 281
خود انگیزشی	0 / 192	خود کنترلی	22 / 259	تعهد سازمانی	-0 / 592
مهارت‌های اجتماعی	0 / 192	همدلی	22 / 171	خود آگاهی	-0 / 617
خود کنترلی	-0 / 281	مهارت‌های اجتماعی	21 / 562	رضایت شغلی	-1 / 755
همدلی	-0 / 592	همدلی	21 / 172	تعهد سازمانی	
رضایت شغلی	-0 / 617	خود کنترلی	20 / 469		
تعهد سازمانی	-1 / 755	تعهد سازمانی			

با توجه به میزان R، خود آگاهی بیشترین تأثیر را بر سایر ابعاد دارا می‌باشد. با توجه به میزان J، متغیر تعهد سازمانی بیشترین نفوذ پذیری را به خود اختصاص داده است.

## 2.5. سوال دوم تحقیق: با استفاده از روش دیمتل از میان مؤلفه های هوش هیجانی و دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کدام عامل با اهمیت‌تر است؟

در بین متغیرهای تأثیرگذار (بالای خط افقی) خودانگیزشی با اهمیت‌ترین مؤلفه و رضایت شغلی کم اهمیت‌ترین مؤلفه می‌باشد و در بین متغیرهای تأثیرپذیر (پایین خط افقی) مهارت‌های اجتماعی با اهمیت‌ترین و تعهد سازمانی کم اهمیت‌ترین متغیر می‌باشند. مقایسه بین دو دسته فوق نشان می‌دهد که خود انگیزشی دارای اهمیت بیشتری نسبت به مهارت‌های اجتماعی دارا می‌باشد و کم اهمیتی رضایت شغلی نسبت به تعهد سازمانی بیشتر است. در نهایت به ارائه شکل موقعیت مؤلفه‌های هوش هیجانی و دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در شکل 2 پرداخته می‌شود:



شکل 2) نمودار علی و معلولی در روش دیمتل

با توجه به تعریف حد آستانه صورت گرفته و تعیین حد آستانه بالا در محدوده 90 درصد تاثیرگذاری، مشخص شد که در بین متغیرهای بررسی شده خود آگاهی دارای تاثیر بر مؤلفه های خودکنترلی، خود انگیزی، همدلی و مهارت های اجتماعی و متغیر تعهد سازمانی می باشد.

در بین متغیرهای فوق مشاهده می شود که بیشترین تاثیر را خود آگاهی بر تعهد سازمانی دارا بوده و کمترین شدت تاثیر برای مؤلفه مهارت های اجتماعی بوده است. همچنین مؤلفه خودانگیزی دارای تاثیر بالایی بر مهارت های اجتماعی و تعهد سازمانی بوده است، که در این بین بیشترین تاثیر بر تعهد سازمانی و تاثیر کمتر متعلق به مهارت های اجتماعی می باشد.

### نتیجه گیری

الف) هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری مؤلفه های هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران) بوده است. نتایج این پژوهش نشان داد که مؤلفه خود آگاهی در بین تمامی مؤلفه های هوش هیجانی تأثیرگذارترین مؤلفه بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی می باشد. همچنین متغیر رضایت شغلی بر تمامی مؤلفه های هوش هیجانی به جز خود آگاهی و همچنین بر متغیر تعهد سازمانی تأثیرگذار است. متغیر رضایت شغلی بعد از خود آگاهی بیشترین تاثیر را بر تعهد سازمانی دارد که این واقعیت نشانگر آن است که مسؤولین شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به منظور دست یابی به تعهد سازمانی بیشتر کارکنان باید بیشتر از همه سعی در افزایش رضایت شغلی آنان داشته باشند. از نظر شدت تأثیرگذاری مؤلفه های هوش هیجانی، به ترتیب خود آگاهی، خودانگیزی، مهارت های اجتماعی، همدلی و خودکنترلی بوده اند که بیشترین تأثیرگذاری را داشته اند.

ب) همانطور که گفته شد با توجه به نتایج روش دیمتل با اهمیت ترین مؤلفه تأثیرگذار خود انگیزی می باشد که بیشترین تاثیر را نیز بر تعهد سازمانی داشت. مدیران شرکت نفت مناطق مرکزی ایران بایستی در خصوص استخدام و ارتقای کارکنان نیز، توجه به بحث هوش هیجانی و مؤلفه های هوش هیجانی از جمله خود انگیزی، را مد نظر قرار داده و بهره گیری از آن را در راستای افزایش تعهد سازمانی و نتیجتاً عملکرد اثربخش سازمانی مدنظر قرار دهند. در واقع نتایج این تحقیق بیان می دارد که خود انگیزی همچون موتور محرکه ای است که در صورت کارکرد مناسب می تواند باعث حرکت پر شتاب تعهد سازمانی، همدلی، خود کنترلی و حتی مهارت های اجتماعی گردد. از این رو لازم است در هنگام استخدام نیروهای جدید توجه ویژه به سنجش این مؤلفه از هوش هیجانی از طرف مدیران منابع انسانی مبذول گردد.





ج) با توجه به اینکه با دقت در شکل 2، خود آگاهی تأثیرگذارترین مؤلفه بر سایر متغیرها و مؤلفه ها بوده است، مدیران منابع انسانی سازمان باید با جدیت مباحث آموزشی در این خصوص (خودآگاهی) را در دستور کار خود قرار دهند. کارکنانی که دارای خودآگاهی بالاتری هستند، حس صادقانه به خود داشته و نقاط قوت و ضعف خود را می شناسند، از اعتماد به نفس بالایی برخوردار بوده و براساس توانایی هایشان عمل می کنند. زندگی را با مهارت بهتری کنترل و هدایت می کنند و شناخت عمیق تری از احساسات واقعی خود نسبت به شغلی که می خواهند انتخاب کنند بدست می آورند. در واقع خودآگاهی فرد را قادر می سازد تا اجازه ندهد خشم و عواطف دیگران مانعی بر سر راه زندگیش شود. با توجه به قابل آموزش بودن مؤلفه خودآگاهی هوش هیجانی، پیشنهاد می شود در جهت ارتقای رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان نسبت به آموزش مؤلفه خودآگاهی اقدام شود. پس از خودآگاهی؛ ابعاد خودانگیزی، مهارت های اجتماعی، همدلی و خودکنترلی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی داشته اند، بنابراین مدیران سازمان بایستی به این ابعاد نیز توجه داشته و آنها را هدف برنامه های آموزشی سازمان قرار دهند.

#### پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده

- 1- با توجه به تأثیرگذاری بالای رضایت شغلی، می توان در روش دیمتل با گنجاندن مؤلفه های رضایت در مدل، به بررسی تأثیرگذاری و تأثیرپذیری این مؤلفه ها نیز پرداخته و نتایج را تجزیه و تحلیل نمود.
- 2- با توجه به تأثیرپذیری بالای تعهد سازمانی از سایر متغیرها و مؤلفه های هوش هیجانی، پیشنهاد می شود با بررسی مؤلفه های این متغیر در مدل و با استفاده از روش دیمتل تأثیرپذیرترین مؤلفه در این متغیر نیز بررسی شود.



## منابع

- [1] جعفری پ، قمی ح؛ «بررسی نقش هوش هیجانی در تعهد سازمانی کارکنان سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران»: پژوهشنامه علوم اجتماعی، شماره 64، 58-59، 1389.
- [2] ایران نژاد پاریزی م؛ «اصول و مبانی مدیریت در جهان معاصر»: نشر مدیران، تهران، 1385.
- [3] عموزاده م، موسوی ا، مدنی ح؛ «بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی»: مجله مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، شماره 16، 55-82، 1390.
- [4] حسینی پویا ع، ایران نژاد ن، یدالهی م؛ «بررسی رابطه بین هوش عاطفی (هیجانی) کارکنان و تعهد سازمانی آنان در مراکز بهداشت سیرجان»: اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی، 31 خرداد 1393.
- [5] Ghoreishi F.S., Zahirrodine A.R., Assarian F., Moosavi S.Gh.A., Zare Zadeh Mehrizi M.; "Evaluation of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Employees of Kashan Hospitals"; Nurse Midwifery Study, 3:1, 1-6, 2014.
- [6] بازوند ک، کاشف م.م، اسمعیلی م.ر؛ «رابطه‌ی هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره ی کل تربیت بدنی استان لرستان»: مدیریت ورزشی، سال 5، شماره 4، 123-145، 1392.
- [7] Jordan P., Ashkanasy N., Hartel C, Hooper G.; "Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus"; Human Resource Management Review, Vol. 12, No .2, 195-214, 2002.
- [8] Beom Kay M.; "The Effect Of Prior Commitment On Group Conflict In Judgmental Tasks "; Thesis For Degree Of Master Of Applied Science In Management Sciences, University Of Waterloo, Ontario, Canada, 2007.
- [9] Mrugank V.T., Ashwin W.J.; "Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model"; Journal of Business Research, 58, 584-592, 2005.
- [10] Qasim S., Cheema F.E.A., Nadeem A.; "Exploring Factors Affecting Employees' Job Satisfaction at Work"; Journal of Management and Social Sciences, Vol. 8, No. 1, 31-39, 2012..
- [11] Bakotic D., Babic T.; "Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company"; International Journal of Business and Social Science, Vol. 4, No. 2, 206-213, 2013
- [12] Othman S., Anugerah R.; "Effects of Emotional Intelligence and Career Commitment on Career Success"; (from: <http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O 206/020606.Htm>), 46-52, 2009..
- [13] Ozturk A., Deniz M.; "Analysis of Emotional intelligence Job satisfaction and Burnout Levels of preschool Teachers According to Some Variables"; Elementary Education online, Vol. 7, No. 3, 578-599, 2008
- [14] Taboli H.; "Job Satisfaction as a Mediator in Relationship between Emotional Intelligence, Organizational Commitment in Employees' Kerman Universities"; Life Science Journal, Vol. 10, No. 1, 1-10, 2013.
- [15] Fu W.; "The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees"; Ethical Behavior of Chinese Employees, 1-8, 2013



- [16] Aghdasi S., Kiamanesh, A., Naveh Ebrahim, A.; "Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction"; *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 29, 1965-1976, 2011.
- [17] Naderi Anari N.; "Teachers: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Commitment"; *Journal of Workplace Learning*, Vol. 24, No. 4, 256-269, 2011
- [18] Chiva R., Alegre J.; "Emotional Intelligence and Job Satisfaction: The Role of Organizational Learning Capability"; *Personnel Review*, Vol. 37, No. 6, 680-701, 2008.
- [19] Dong Q., Howard T.; "Emotional Intelligence, Trust and Job Satisfaction"; *Academic Journal Article*, Vol. 4, No. 2, 381-388.
- [20] اعتباریان ا.، امید پناه ع؛ «رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی»: اندیشه و رفتار، سال 2، شماره 8، 55-66، 1387.
- [21] Utami Ami F., Bangun Y., Lantu D.C.; "Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment"; *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 115, 378-386, 2014.
- [22] Lee J.H, Ok C.; "Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor"; *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101- 1112, 2012.
- [23] Azeem S.M.; "Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman"; *Psychology*, 1, 295-299, 2010.
- [24] Guleryaz G., Guney S., Miski Aydin E., Asan E.; "The mediating effect of Job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey"; *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 45, No. 11, 1625-1635, 2008.
- [25] Kafetsios K., Zampetakis L.A.; "Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory of positive and negative affect at work"; *Personality and individual differences*, Vol. 44, 712-722, 2008.
- [26] نظریان مادوانی ع، مختاری دینانی م؛ «ارتباط بین رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی دانشگاه های تهران» پژوهش های کاربردی در مدیریت ورزشی، سال 2، شماره 2، 43-56، 1392.
- [27] فیضی ط، کلهر م؛ «رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی (مطالعه ای در یکی از سازمان های بیمه ی استان تهران)» فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال 1، شماره 1، 98-1391، 87.
- [28] Alavi S.Z., Mojtahedzadeh H., Amin F., Pakdaman Savoji A.; "Relationship between emotional intelligence and organizational commitment in Iran's Ramin thermal power plant"; *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 84, 815-819, 2013.
- [29] Ebrahimi A., Zinali S., Dodman K.; "Explanation of Components of Emotion Intelligence and Organizational Commitment: Case Study of Managers and Assistants of City Public Schools in Piranshahr"; *Asian journal of social sciences & Humanities*, Vol. 2, No. 4, 192-199, 2013.
- [30] Sarboland K.; "Assessment of the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Employees: A Case Study of Tax Affairs Offices"; *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2, No. 5, 5164-5168.
- [31] بنی هاشمیان ک، بهرامی ه، منصور مؤذن ا؛ «رابطه سلامت عمومی و هوش هیجانی مدیران و رضایت شغلی معلمان» مجله علوم رفتاری، سال 4، شماره 50، 1389.



- [32] استوار ص.، امیرزاده خاتونی م.؛ «بررسی رابطه‌ی میان هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز»؛ فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال 1، شماره 2، 23-38، 1387.
- [33] اصغرپور م.؛ «تصمیم‌گیری‌های چندمعیاره»؛ چاپ دهم، انتشارات دانشگاه تهران، 1384.

پی نوشت:

---

<sup>1</sup> Threshold Value